



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2018 – MARZO 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE**

**CARRERA PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA**

**ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA JEP**

**SUCURSAL PUEBLOVIEJO**

**EGRESADA**

**FRESIA JUDITH QUINALOA SISA**

**TUTOR**

**ING. WENDY LORENA OCAMPO ULLOA, MAE.**

**AÑO**

**2019**

## INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Ecuatoriana Progresista" Ltda., (JEP) nace mediante la iniciativa de veintinueve jóvenes que veían como muchas personas no podían acceder a un crédito de la banca tradicional y por tal razón esta cooperativa incursionó en el apoyo crediticio a este segmento poblacional, en la actualidad cuenta con 43 agencias a nivel nacional ubicándose en provincias como: Azuay, Guayas, Pichincha, Cañar, El Oro, Loja, Los Ríos, Santa Elena, Santo Domingo de los Tsáchilas y Morona Santiago y está conformada por más de medio millón de socios dueños de la Cooperativa, aproximadamente un 70% de los mismos son mujeres vinculadas a diferentes actividades micro-productivas, tanto de los sectores rurales, como urbano marginales.

El objetivo de la presente investigación es analizar las razones de porque existe deficiencia en la atención al clientes, dentro la Cooperativa JEP Sucursal Pueblo Viejo.

El presente trabajo de investigación muestra como problema, que la Cooperativa JEP Sucursal Pueblo Viejo, no brinda una adecuada atención al cliente, porque los usuarios no se encuentran satisfechos por el tiempo de espera para ser atendidos, además los trámites dentro de la empresa se suelen atrasar porque los empleados no se encuentran en su lugar de trabajo, lo cual ha incrementado las quejas por parte de los usuarios porque no se le da solución a los reclamos emitidos, también los empleados no conocen acerca de los requisitos y pasos a seguir al momento de requerir un servicio, y no proporcionan un trato adecuado a los clientes de esta institución bancaria, por otra parte las oficinas de la cooperativa no tiene habilitadas en su totalidad las ventanillas para la atención al cliente.

Este estudio de caso se realizó a través de la sublínea de investigación de modelo de gestión administrativa, y el tipo de investigación empleada es la investigación cualitativa por que trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades y su sistema de relaciones, dentro de la empresa, como instrumento de la investigación se aplicó la encuesta a los usuarios, colaboradores y la entrevista al gerente de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo.

## DESARROLLO

La Cooperativa de ahorro y crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista” Ltda. (JEP) es una empresa de la banca privada que está encargada de ofrecer servicios financieros a nivel nacional, debido a la alta demanda que existe en el Ecuador esta empresa cuenta con muchas agencias a nivel nacional, con el único fin de brindar sus servicios y satisfacer las necesidades del cliente y de atender sus requerimientos de la mejor manera posible.

Una de sus sucursales se estableció en el cantón Pueblo Viejo un 15 de diciembre del 2013, ejerciendo sus actividades laborales con 15 empleados en las diferentes áreas, esta sucursal se ubica en la calles Miguel Felipe Serrano y Fermín Chávez, el cual es un lugar muy concurrido donde asisten clientes y usuarios de varios puntos del cantón para realizar sus requerimientos o resolver inconvenientes con el servicio o simplemente para realizar una consulta.

En la actualidad la administración que se lleva en la Cooperativa JEP Sucursal Pueblo Viejo, no es la adecuada por que no cumplen con las funciones principales de la administración como lo es, la planificación, organización, dirección y control, las cuales se deben de ejecutar en todos los procesos que se desarrollen dentro de la sucursal, de tal modo que no se logra un buen resultado en el desarrollo de las actividades y esto conlleva que la empresa no funcione de acuerdo con la misión.

Según Gonzales & Cipriano (2015)“La administración es un proceso muy particular, consiste en las actividades de la planeación, organización, ejecución, y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados, el uso de seres humanos y otros recursos” (pág. 32).

Por tal motivo la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo su personal no realiza los procesos administrativos de manera eficaz, puestos que no cuentan con una perspectiva clara de las tareas a desarrollar durante el día, porque la empresa no pone en ejecución las funciones administrativas, y esto genera inconformidad en el servicio que los clientes reciben por parte de los empleados que trabajan directamente con los usuarios.

La gestión administrativa es fundamental en todas las instituciones ya sean estas del sector público o privado, en este caso la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo que pertenece al sector privado, la cual proporciona servicios financieros, no alcanza el cumplimiento y el logro de los objetivos planteados por la entidad, porque sus colaboradores, no comparten esfuerzos coordinados para alcanzar resultados favorables beneficio de la empresa y a sus clientes.

Según Anzola Rojas (2018) "La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control".

La empresa está pasando inconvenientes porque no está ejecutando una buena gestión administrativa, y no está cumpliendo con su filosofía institucional que es satisfacer las necesidades de los socios brindando productos financieros, excelencia en el servicio y sólidos valores, el mismo que no se han alcanzado por que no se lleva un proceso ordenado de las actividades que se realizan dentro de la organización.

Desde que iniciaron sus actividades la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo ha tenido problemas por la infraestructura puesto que sus oficinas son pequeñas, para la cantidad de clientes que requieren diariamente de los servicios que ofrece la entidad y no se está otorgando de la mejor manera la atención al cliente y no se han aplicado estrategias para lograr la satisfacción a los socios de la provincia de Los Ríos.

Según Pérez Feijoo, Pérez Hernández, López Gonzales, & Caballero Bravo (2012), Afirman que “La satisfacción del cliente depende del valor total que este le atribuya al producto o servicio y de la percepción que este tenga acerca de en qué medida ese producto o servicio cumple con el valor que previamente le ha atribuido”.

Los clientes no se encuentran contentos por el servicio prestado por parte de los integrantes que conforman la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo, puesto que sus necesidades no son atendidas por parte del personal y no les brindan ninguna clase de solución y esto genera malestar en los socios que acuden con frecuencia a realizar sus trámites dentro de las ventanillas de atención al cliente.

Dentro de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo la atención al cliente no es una de las estrategias fundamentales porque se evidencia al momento de no llegar a la meta propuesta además no le dan importancia a los reclamos de los socios, y esto es causado por que no se brinda la atención necesaria a cada petición que efectúa cliente, es esto causa que a la sucursal se le haga llamados de atención por parte de la casa matriz.

Según Escudero (2015), La atención al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado. Se asegure un uso correcto de este y satisfaga

sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la empresa (pág. 6).

Dentro de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo la atención al cliente se encuentra deteriorada, puesto que los usuarios no están conforme con los servicios que los colaboradores de la entidad financiera les provee y no se les da pronta solución a los inconvenientes, lo cual genera desprestigio y mala imagen a la empresa por lo que la gran mayoría de los clientes han presentado alguna queja, mediante la solicitud de algún servicio.

Los empleados de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo solo realizan las tareas especificadas, es decir el usuario llega y este es atendido por los empleados de manera poco cortés, no les brindan la información oportuna y la poca comunicación con los miembros de los distintos departamentos ocasiona que los usuarios se retrasen en los diversos trámites que desean realizar.

Eficiencia es lograr o efectuar las metas y objetivos con la menor cantidad de recursos disponibles y tiempo; lo que es un requisito para evitar o cancelar errores o derroche a diferencia de la eficacia ya que esta simplemente hace referencia a lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo dado. (Eficiencia, 2015)

Por tal motivo la ha presentado inconvenientes en los últimos meses por las razones antes mencionadas, esto ha causado que los usuarios asistan alterados e incluso agresivos con los colaboradores de esta entidad, puesto que ya no confían en ellos, debido a los problemas causados en los procesos de las diferentes actividades que en la misma se realizan.

Una de las principales causas de inconformidad por parte de los usuarios de esta la entidad, es que no dispone de un personal altamente capacitado en proporcionar un servicio de calidad en atención al cliente, puesto que no tienen los conocimientos necesarios para resolver los inconvenientes y asistir las necesidades que presentan los socios dentro de las instalaciones en la Cooperativa JEP.

“La calidad del servicio es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de la experiencia de servicio” (Rubio Guerrero & Uribe Macias, 2013).

Por tal motivo esto ha generado que los clientes se sientan insatisfechos por que no se les está dando un servicio que se merecen por pertenecer a una empresa donde ellos depositan sus ahorros y realizan diferentes trámites dentro de la entidad, y no cumplen con sus expectativas, además de no cumplir con su misión que es brindar un servicio de calidad de forma eficiente.

El departamento de Talento Humano de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo está presentando falencias al momento que realiza el proceso de selección del personal, el cual debe buscar a través del perfil profesional a la persona adecuada, para el puesto, lo cual se evidencia que no dispone con un personal idóneo para efectuar las funciones que se realizan dentro del área de atención al cliente.

Münch (2010), define “el departamento de talento humano es aquel que establece mecanismos para seleccionar, capacitar y dirigir al personal, y lograr su óptimo desarrollo, así como para evaluar su grado de satisfacción y pertenencia dentro de la organización” (pág. 213).



El personal de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo, no están capacitados para mantener las relaciones con los socios, puesto que no pueden satisfacer las inquietudes de los usuarios, porque no conocen a fondo cuales son las funciones que deben de realizar dentro del área de atención al cliente y por esto se producen inconvenientes al momento que un cliente solicita los requisitos y pasos a seguir al momento de requerir un servicio.

En la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo, existe un deficiente trabajo en equipo entre el gerente y los colaboradores, lo cual influyen para que exista un ambiente de inconformidad y malestar entre el personal de trabajo, el cual se involucra en la motivación y satisfacción de los trabajadores, produciendo resultados desfavorables a la entidad, como bajo rendimiento y deficiente productividad. Según Katzenbach & Smith, (2013) afirman:

Se cree que los equipos, equipos verdaderos, no son los grupos que la dirección llama equipos, deberían ser la unidad básica de rendimiento de la mayor parte de las organizaciones, independientemente del tamaño. En cualquier situación que requiera la combinación en tiempo real de habilidades múltiples, experiencias y juicios, un equipo, inevitablemente, consigue mejores resultados que un conjunto de personas que operan confinadas a sus papeles de trabajo y a sus responsabilidades.

El personal de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo, no se encuentra conforme con el puesto que desempeñan dentro de la institución, porque las actividades que desarrollan no van acorde a su perfil profesional, lo cual genera que los empleados tengan estrés laboral, Además no existe trabajo en equipo, porque el gerente tiene favoritismo para trabajadores de ciertas áreas, lo que causa descontento entre el personal y crea rivalidad

entre ellos y afecta a la empresa por que no puedan realizar de la mejor manera las tareas encomendadas.

El departamento de Talento Humano de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo, no aplica el sistema de evaluación de desempeño a sus colaboradores, puesto que no conoce las fortalezas y debilidades que presenta cada empleado del área de atención al cliente y se desconoce la calidad del servicio del personal encargado de brindar la asesoría en las ventanillas de servicio al cliente.

Afirman Gan Bustos & Triginé I Prats (2013) “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del valor que una persona demuestra, por sus características personales o por sus prestaciones, a la organización de la que forma parte, expresada periódicamente conforme a un preciso procedimiento conducido por una o más personas conocedoras tanto de la persona como del puesto de trabajo”.

Debido a que no existe la aplicación del sistema de evaluación da lugar al bajo desempeño de los empleados ya que produce un efecto negativo en lo que corresponde a la atención al cliente, a causa de la deficiencia en sus labores muchos de los usuarios que acuden a hacer sus trámites han obtenido una insatisfacción en el servicio brindado y esto le produce en la cooperativa una baja afluencia de los usuarios y por ende el nivel de clientes de la cartera disminuye.

Dentro de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo, el nivel de motivación es deficiente por parte del departamento de Talento Humano hacia los empleados de atención al cliente, los cuales no se sienten conformes, puesto que no reciben ningún tipo de

reconocimiento que incentive el desarrollo de sus tareas laborales, lo genera malestar en ellos.

Napolitano, Gabriele (2016) define la motivación es básicamente dos funciones, activar y dirigir comportamientos específicos. En el primer caso se refiere al componente energético de activación de la motivación. En el segundo caso se refiere al componente direccional de orientación.

La falta de motivación induce que los empleados de la Cooperativa JEP Sucursal Pueblviejo, tengan una desinterés por el trabajo, pérdida de creatividad, disminución de entusiasmo, lentitud en las actividades relacionadas con la atención al cliente, esto conduce a que el servidor se sienta estresado y en circunstancias ocasione conflictos laborales que lo llevan al absentismo laboral.

En la Cooperativa JEP Sucursal Pueblviejo, existe ausentismo laboral en el área de servicio al cliente, porque los empleados en horas laborales de manera injustificada no se encuentran en sus puestos de trabajo, por diversos motivos como, permiso médico, reuniones personales y no se encuentran en sus oficinas, y en ocasiones desapareciéndose de su lugar de trabajo porque no se efectúa un control del personal.

Según González Morales, Peiró Silla, & Rodríguez Molina (2013) definen que el absentismo es un fenómeno característico e inevitable del mundo del trabajo. Sin embargo, cuando las conductas de ausencia de los trabajadores exceden ciertos límites considerados normales se plantea un problema para la organización, puesto que se dificulta la consecución adecuada de sus objetivos. Davis y Newstrom (2003) afirman que cuando se cuenta con el compromiso organizacional por parte de los trabajadores se tienen ciertos

beneficios tales como: Menos supervisión del personal, Eficacia de la organización, Los trabajadores piensan en sus objetivos y en los objetivos de la organización, en términos personales, Menos rotación de personal, Clima laboral agradable.

En la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo, el ausentismo laboral en el área de servicio al cliente, está causando problemas tanto internos como externos debido a la falta de compromiso laboral, internos por que el personal no está conforme con el rendimiento de ciertos elementos de la entidad, lo que genera un mal clima laboral dentro del personal que labora en la empresa y externos debido a que muchos usuarios tienen en espera por largas horas, para ser atendidos

En la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo, existe la aglomeración de clientes dentro de las oficinas, por las largas colas de espera por ser atendidos, ocasionadas por el ausentismo laboral, lo cual hace que funcionen pocas ventanillas de servicio al cliente y no se le brinda el servicio de atención al cliente de manera eficaz, y oportuna a los socios de esta entidad financiera.

Según Leal López (2015), "Toda empresa requiere tener a su personal debidamente entrenado o capacitado para realizar sus actividades de manera correcta, se puede decir que es una actividad constante y que demanda recursos. Y en particular cuando se trata del uso u operación de herramientas computacionales por parte de los empleados el reto es que aprendan correctamente y de manera ágil".

La aglomeración de clientes en la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo son unas de los inconvenientes que más se comentan por los clientes del porque no funcionan las tres

ventanillas con las que cuenta la sucursal, lo que genera desesperación en los clientes porque el tiempo de espera limite sobrepasa los quince minutos.

En la Cooperativa JEP Sucursal Pueblviejo el manejo del buzón de quejas y/o sugerencias, no es el adecuado puesto que director del área de talento humano, no brinda el interés a los múltiples formularios depositados por un mismo usuario, porque no está conforme con el servicio que el personal de atención al cliente le brinda.

Según la autora Escudero (2015) menciona que se “debe disponerse de un buzón físico en las oficinas y virtual en la web, ofrecer una variable en la versión buzón de reclamaciones sería algo favorable para la empresa que podría ofrecer al cliente la posibilidad de realizar una queja por escrito y ofrecerle una solución a su problema”.

Por lo tanto esto afecta a los clientes porque sus quejas no son atendidas por la persona que está a cargo de dicho departamento, ocasionando que el usuario no se sienta conforme porque no le da rápida solución a su problema y lo que es peor provocando pérdida de la cartera de clientes en la Cooperativa JEP Sucursal Pueblviejo.

En el proceso para adquirir un crédito por parte de los socios en la Cooperativa JEP Sucursal Pueblviejo, el cual requiere de varios procesos que deben cumplirse, sin embargo el personal que se encarga de brindar asesoría no proporciona información completa y clara acerca de los requisitos para aplicar al servicio.

“Un representante de servicio al cliente es la persona que se encarga de proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los productos o servicios que la empresa en la que trabaja comercializa” (Popular, 2018).

Los clientes se sienten inconformes con la asesoría brindada por parte del personal encargado del área de servicio al cliente porque es fundamental que los empleados de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo, apliquen correctamente las políticas de atención al usuario establecidas en esta institución y a su vez se mejore la comunicación laboral que existe en la actualidad, es importante cumplir y satisfacer a los usuarios.

El gerente de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo, no está realizando un control adecuado de las actividades que son desarrolladas dentro del departamento de atención al cliente, y no le está dando relevancia al sin número de inconformidades que los usuarios le realizan a diario por la falta de compromiso de parte de los colaboradores hacia los usuarios.

“Supervisar la prestación de los servicios administrativos y de atención al público, en los accesos de los edificios sede de las oficinas, para el buen funcionamiento del Banco, en concordancia con los lineamientos establecidos por Comunicación Institucional” (Banco Hipocratico de Uruguay, 2009). Además de Castro (2013) menciona que “La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida”.

El gerente la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo ha realizado pocas gestiones para mejorar la atención al usuario y el clima laboral de esta entidad financiera, dado que las relaciones laborales se han desgastados por ello es importante tomar decisiones que beneficien a la empresa y analizar las situaciones que afectan negativamente a la institución, además de regular las relaciones laborales entre los empleados.

## CONCLUSIONES

La Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo se encuentra en una situación crítica debido a la falta de compromiso laboral por parte de quienes conforman, el área de atención al cliente de esta entidad, los cuales se han deteriorado de modo que no existe una relación oportuna por parte del gerente con su personal, lo cual no genera un clima laboral adecuado, lo que ocasiona incomodidad para los colaboradores de la entidad, debido a esto el servicio brindado no se han relacionado de la manera más adecuada para poder cumplir en conjunto con los objetivos de la entidad.

La falta de comunicación entre los departamentos repercute en la atención brindada a los usuarios la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo, ya que los procesos se retrasan y no hay coordinación, por ello no logran orientar a los usuarios en sus consultas o procesos en los que ellos requieren ayuda, más bien los desorientan y atrasan sus procedimientos.

Dentro de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo existe ausentismos por parte del personal de la entidad por ello los usuarios se encuentran inconformes con la atención recibida por parte de los colaboradores de la empresa, además los requisitos para realizar créditos son muy extensos y confusos los cuales requieren de mucha documentación que algunas sociedades no pueden recaudar ni cumplir.

En la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo, el encargado del área de Talento Humano poco orienta al personal para dar solución a los reclamos de los clientes, puesto que el buzón reclamos y sugerencias se llenan con una cantidad de formularios y estos no son resueltos.

## BIBLIOGRAFÍA

Gan Bustos, F., & Triginé I Prats, J. (2013). *La evaluación del desempeño individual*. Ediciones Díaz de Santos.

González Morales, G., Peiró Silla, J. M., & Rodríguez Molina, I. (2013). El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora. Universitat de València: España.

Katzenbach, J., & Smith, D. (2013). Sabiduría de los equipos: el desarrollo de la organización de alto rendimiento. Ediciones Díaz de Santos,.

Pérez Feijoo, H. M., Pérez Hernández, J. M., López González, L., & Caballero Bravo, C. (2012). COMUNICACION Y ATENCION AL CLIENTE GS BILINGUE. España: Mcgraw Hill Editorial.

Anzola Rojas, S. (2018). ADMINISTRACIÓN PEQUEÑAS EMPRESAS. Mexico: MC GRAW HILL INTERAMERICANA.

Banco Hipocratico de Uruguay. (2009). GERENTE DE ÁREA ADMINISTRACIÓN. uruguay.

Davis, K., & Newstrom, J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo /por Keith Davis y John Newstrom. (10a. ed. ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

De Castro, A. (2013). Comunicación Oral, Tecnicas Y Estrategias. Barranquilla, Colombia: ECOE.

Eficiencia. (5 de Marzo de 2015). Definición de Eficacia. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/eficacia/>



Escudero, M. E. (2015). Servicio de atención comercial. España: Editex.

Federico Gan Bustos, J. T. (2013). La evaluación del desempeño individual. Ediciones Díaz de Santos,.

Gonzales, A., & Cipriano, L. (2015). Proceso Administrativo. México: Grupo Editorial Patria.

Leal López, R. H. (2015). Estudio sobre el esquema de capacitación uno a uno para el uso e implementación de un ERP en una institución mexicana. México.

Münch, L. (2010). Administracion. Gestión organizacional, enfoque y proceso administrativo. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Napolitano, Gabriele. (2016). Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble. Babelcube Inc.,.

Popular, I. (2018). Responsabilidades de un representante de servicio al cliente. Obtenido de <https://www.impulsapopular.com/marketing/responsabilidades-de-un-representante-de-servicio-al-cliente/>

Rubio Guerrero, G., & Uribe Macías, M. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente. México: Universidad de Tolima.

**ANEXOS**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE**  
**BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA CASO DE ESTUDIO**

**ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA JEP SUCURSAL PUEBLO VIEJO**  
**ANEXO 1 ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA COOPERATIVA JEP**  
**SUCURSAL PUEBLO VIEJO**

**ENCUESTA**

1. ¿Cuántas veces en promedio asiste a las oficinas de la Cooperativa JEP Sucursal Pueblo Viejo?

- |                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| Una vez al mes            | <input type="checkbox"/> |
| Dos veces al mes          | <input type="checkbox"/> |
| Tres veces al mes         | <input type="checkbox"/> |
| Cuatro veces al mes       | <input type="checkbox"/> |
| Cinco veces al mes        | <input type="checkbox"/> |
| Más de cinco veces al mes | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Cómo califica la atención recibida por parte de los empleados de la Cooperativa JEP Sucursal Pueblo Viejo?

- |            |                          |
|------------|--------------------------|
| Excelente  | <input type="checkbox"/> |
| Muy bueno  | <input type="checkbox"/> |
| Bueno      | <input type="checkbox"/> |
| Regular    | <input type="checkbox"/> |
| Deficiente | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Considera que el trato de los colaboradores hacia usted es adecuado?

- Si
- No

4. ¿Cuál es su grado de satisfacción general en cuanto a la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

5. ¿Ha tenido inconvenientes con alguno de los colaboradores de la Cooperativa JEP Sucursal Puebloviejo?

Si

No

6. ¿Cuándo realiza tramites en la Cooperativa JEP Sucursal Pueblo Viejo, estos suelen tardar?

Si

No

7. ¿Cuándo realiza algún reclamo en la Cooperativa JEP Sucursal Pueblo Viejo, estos suelen ser solucionados?

Si

No

8. ¿Cuándo tiempo espera para ser atendido en la Cooperativa JEP Sucursal Pueblo Viejo, estos suelen ser solucionados?

0 - 10 Minutos

10 - 15 Minutos

Más de 15 Minutos