



DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS ACTIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE, ORIENTCOOP

**RICARDO CHACÓN MESTRE
VÍCTOR ILABACA GONZÁLEZ**

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RESUMEN

El creciente aumento de la competitividad y la necesidad imperante de centrar a las organizaciones en el cliente, nos ha llevado a conocer el nivel de satisfacción alcanzado por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oriente Oriencoop.

Para cumplir con el objetivo, primero hemos conocido los atributos que los socios valoran y posteriormente hemos determinado la importancia que tiene cada uno de estos.

Utilizando las técnicas de focus group y la revisión de libros de sugerencias y reclamos, se conocieron los atributos sobre los cuales se construyó un instrumento de medición (cuestionario) que consta de tres partes. Primero los antecedentes generales, segundo la importancia de los atributos y por último el nivel de satisfacción. El instrumento fue aplicado a una muestra de 455 socios ubicados en las 9 sucursales de la cooperativa en la región.

Así, se determinó que el grado de satisfacción general es de 4.86 (de acuerdo a una escala de 1.0 a 7.0), calificado como un nivel tendiente a bueno.

Por último, se realizó un plan de sugerencias para mejorar aquellos atributos que provocan insatisfacción y que son considerados importantes, y bajo el supuesto que las acciones propuestas elevan el nivel actual a una calificación de 5.5, es decir, una satisfacción entre buena y muy buena, el nivel general se elevaría a 5.6.