

Análisis de procesos de crédito, caso Cooperativa COOPACS

Analysis of credit processes, COOPACS cooperative case

Grecia Alexandra Oyola Delgado
Ernesto Felipe Novillo Maldonado
Universidad Técnica de Machala
alexitaoyola@gmail.com

Resumen

La investigación tiene como objetivo analizar los requisitos para el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda., en la prestación de servicios de calidad a los socios o usuarios que desean obtener un préstamo. Como parte de la metodología se usará técnica cuantitativa, se usará el cuestionario como instrumento de recolección de datos, los resultados permitieron identificar que el proceso es demorado, molesto e incómodo para obtener los requisitos. Como conclusiones se evidenció las falencias y limitaciones en cada etapa del proceso del crédito, lo que permitirá plantear estrategias para aplicar mejoras de este proceso.

Palabras clave: Estrategias, calidad, procesos, crédito, servicio al cliente.

Abstract

The research aims to analyze the requirements for the credit process of the Santa Rosa Credit Union, in the provision of quality services to members or users who wish to obtain a loan. As part of the methodology, quantitative technique will be used, the questionnaire will be used as a data collection instrument, the results allowed to identify that the process is time consuming, annoying and uncomfortable to obtain the requirements. As conclusions were evidenced the shortcomings and limitations at each stage of the credit process, which will allow to propose strategies to apply improvements of this process.

Keywords: Strategies, quality, processes, credit, customer service.

INTRODUCCIÓN

Las situaciones económicas a nivel mundial inquietan al sector crediticio, el mismo que se convierte en un punto estratégico en el desarrollo económico en cada uno de los países. Las empresas viven escenarios que se presentan complejos, debido a que se tiene mayores exigencias en temas de calidad en el servicio, servicio al cliente, procesos con eficacia y mayor requerimientos de información (Cortés y Belmonte, 2010). Es importante destacar que las cooperativas de ahorro y crédito son entidades de crédito privada que surgen con la finalidad de financiar a sus socios que tienen dificultades de financiamiento para cumplir con un objetivo personal o empresarial (Melián, Sanchis y Soler, 2010).

El objetivo del trabajo es analizar los requisitos para el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda., en la prestación de servicios de calidad a los socios o usuarios que desean obtener un préstamo; con la finalidad de brindar información que sirva para realizar procesos de reingeniería y de dotar del análisis necesario para la toma de decisiones. Hay que tener en consideración que para tener resultados adecuados y ser una empresa de excelencia se necesita información de calidad (Aja, 2002).

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tomando en consideración que este tipo de enfoque lo que busca es analizar los datos recopilados, ayudados con herramientas estadísticas.

Se usa la investigación de campo en el lugar donde se dan los acontecimientos (Falcón, Petersson, Benavides y Sarmenteros, 2016). Se toma en consideración la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda., en la cual se aplicó los instrumentos diseñados. Se usó la estadística descriptiva que toma en consideración la pregunta de investigación, el diseño y análisis de datos proporcionado de un estudio determinado (Abreu, 2012).

La población objeto de estudio son los cliente y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda. La muestra fue seleccionada de manera aleatoria. Teniendo en consideración que lo que se desea es obtener la información necesaria de la muestra para generalizar dicha información en la población objeto de estudio (Casal y Mateu, 2003). El tamaño de muestra fue de 373 personas, que son actualmente socios y clientes de la compañía. El nivel de confianza es importante en la determinación del tamaño de muestra (Pita, 1996). El nivel de confianza usado en el estudio fue del 95 %.

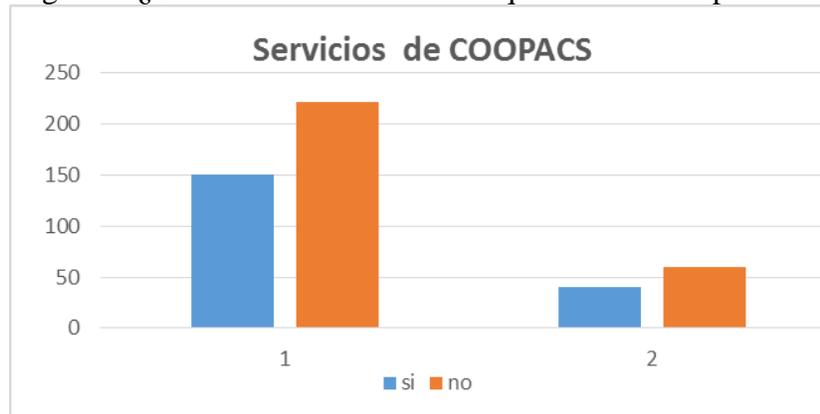
Se realizó una prueba piloto con el objetivo de validar el instrumento de recolección de datos previo al trabajo de campo (Kain, Olivares, Castillo, y Vio, 2001). La prueba piloto se la realizó al ingreso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda. Posteriormente se recolectó y procesó la información a través del software SPSS.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Durante el desarrollo de la investigación se procedió analizar los diferentes obstáculos con los que atraviesan los socios de la COOPACS, al momento de solicitar un crédito en la Institución. La realización de sondeos nos permitió identificar los problemas con los que se encuentran los socios durante el proceso del crédito. Identificar falencias para dar soluciones oportunas a los socios los cuales requieren agilidad en los trámites durante el tiempo que dura el proceso del crédito.

Dentro de los resultados obtenidos se destacan algunos, entre los que tenemos el conocimiento de los servicios que brinda la Cooperativa. Los resultados los podemos observar en la Figura 1.

Figura 1. ¿Conoce usted los servicios que oferta la cooperativa?



Fuente: elaboración propia.

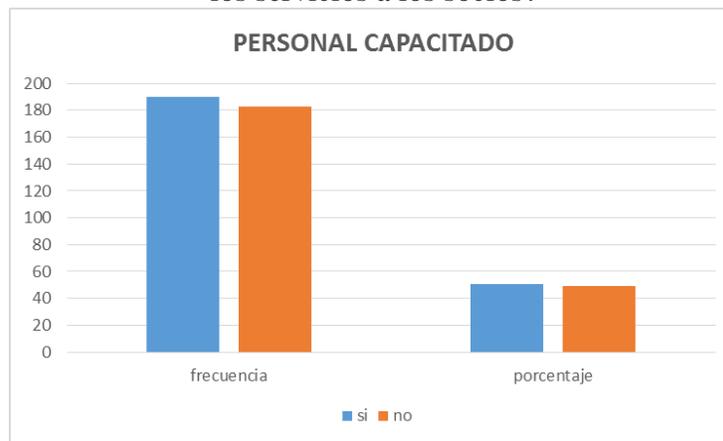
Como resultado se obtuvo que 40.48% afirma conocer los servicios que oferta la Cooperativa, pero 59.52% no tenía claro todos los servicios que brinda la COOPACS, hecho que muestra que la compañía tiene debilidades en lo referente a la comunicación y publicidad de sus productos dirigidos a socios y clientes.

En otra pregunta relacionada a calificar la atención en los servicios, los resultados dieron que 53.35% de los encuestados calificaron entre regular y pésima los servicios de la cooperativa, esto nos indica que existen problemas en el servicio al cliente.

Otra de las preguntas era conocer si el personal de la cooperativa está totalmente capacitado para brindar los servicios a los socios. Como resultado de esta pregunta se obtuvo que 54.42% de los encuestados indicó que sí estaba capacitado y 45.586% indicó que no lo está.

Estos resultados se pueden observar en la Figura 2. Como estrategia para solucionar este problema sería un plan de capacitación al personal en temas de servicio al cliente y en los procesos y servicios de la cooperativa.

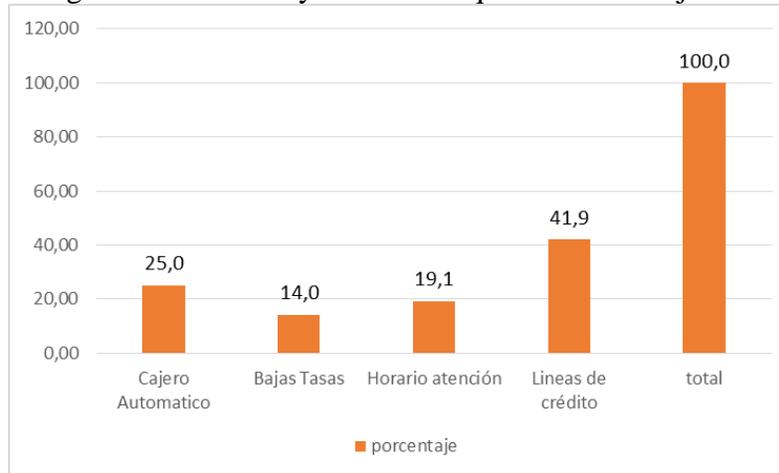
Figura 2. ¿Considera que el personal de la COOPACS, está totalmente capacitado para brindar los servicios a los socios?



Fuente: elaboración propia.

Otra de las preguntas fue sobre los productos y servicios que deberían mejorarse. Teniendo como resultado que 41.9% considera que se deben crear nuevas líneas de crédito; como cajeros automáticos y atención en horario diferido. Teniendo en cuenta la suma de estos tres criterios se estaría cumpliendo las necesidades del 86% de los socios y clientes. En la figura 3 se observa estos resultados.

Figura 3. Productos y/o servicios que deberían mejorarse



Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES

Como conclusiones del presente trabajo se analizaron cuáles eran los problemas en el proceso de obtención de crédito por parte de los usuarios, además se obtiene puntos en los que se tiene que trabajar para mejorar; a través de estrategias enfocadas en solucionar estos problemas. Entre las estrategias sugeridas se tiene comunicación efectiva de productos y servicios; capacitación al personal en temas de servicio al cliente y creación de nuevas líneas de crédito (automotriz, vivienda y estudios) así como un incremento de número de cajeros automáticos y horarios diferidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, Método y Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 7(2), 187-19
- Aja, Q. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *Acimed*. 10(5), 7-8.
- Casal, J. y Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev.* 1(1), 3-7.
- Cortés, G. y Belmonte, U. (2010). La concentración del sector de cooperativas de crédito en España. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*. (68), 223-246.
- Falcón, A.; Petersson, R.; Benavides, G. y Sarmenteros, B. (2016). Los métodos cuantitativos en la mejora de los procesos del Catering. *Revista de Ingeniería Industrial*. 37(1), 70-77.
- Kain, B.; Olivares, C.; Castillo, A. y Vio, D. (2001). Validación y aplicación de instrumentos para evaluar intervenciones educativas en obesidad de escolares. *Revista Chilena de Pediatría*. 72(4), 308-318.
- Melián N.; Sanchis, P. y Soler, T. (2010). El crédito cooperativo como instrumento financiero para el fomento del emprendimiento en tiempos de crisis. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*. (68), 111-139.
- Pita, S. (1996). Determinación del tamaño muestral. *Cuadernos de atención primaria*. 3(3), 138-141.
- Porter, M. y Kramer, M. (2006). Estrategia y sociedad. *Harvard Business Review*. 84(12), 42-56.