

RESUMEN

El presente estudio se realizó para medir el nivel de satisfacción de los clientes, acerca de los productos y servicios financieros que brindan las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón Rumiñahui. Se partió de la premisa de que estas cooperativas no conocen el nivel de satisfacción del cliente, por lo que sus funcionarios no podrán tomar decisiones correctas para su gestión; por esta razón se cree, que la medición de la satisfacción del cliente debe ser vista como un proceso permanente en la empresa, ya que permite; sin importar el tamaño de la misma; Identificar las necesidades y expectativas del cliente y detectar inmediatamente las falencias que existen; lo que conseguirá la mejora continua en la gestión de cada cooperativa de ahorro y crédito del Cantón Rumiñahui; más de la mitad de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Rumiñahui opinan que la atención al cliente es buena sin embargo el 74.20% creen que el servicio no es excelente, lo que con el tiempo causaría pérdida de cliente, para corregir esto, se propone la implementación de un tablero de control (BSC). El BSC entregado en esta investigación será una guía base para todas las Cooperativas del Cantón Rumiñahui, sin embargo cada una de ellas al momento de implementar la propuesta deberá reajustarla a las características y recursos de cada una de la empresas de economía popular y solidaria del Cantón Rumiñahui.

PALABRAS CLAVES:

- **SATISFACCIÓN**
- **CLIENTE**
- **SERVICIOS**
- **ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA**
- **BALANCED SCORED CARD**

ABSTRAC

The present study was performed to measure the level of customer satisfaction, about financial products and services offered by credit unions of Canton Rumiñahui. We started from the premise that these cooperatives do not know the level of customer satisfaction, so that their officials may not make the right decisions for their management. For this reason it is believed that the measurement of customer satisfaction should be seen as an ongoing process in the company, allowing; regardless of the size thereof; identify the needs and expectations of customers and immediately detect the flaws that exist; what you get continuous improvement in the management of each credit union Canton Rumiñahui. More than half of the customers of credit unions in the canton Rumiñahui believe that customer service is good but the 74.20% believe the service is not great, which over time cause loss of customer, to correct this situation; I propose the implementation of a control board (BSC). The BSC delivered in this research will be a basis guide for all Rumiñahui canton Cooperatives, however each of them when implementing the proposal must readjust to the characteristics and resources of each of the companies popular and solidarity economy Rumiñahui canton.

KEYWORDS:

- **SATISFACCIÓN**
- **CUSTOMER**
- **SERVICES**
- **POPULAR ECONOMY AND SOLIDARITY**
- **BALANCED SCORED CARD**