RESUMEN

La administración basada en procesos actualmente es clave para la competitividad y productividad de las empresas, es por esto que el presente estudio tiene por objetivo analizar la influencia de la gestión en base a procesos de las unidades de atención al cliente en las cooperativas de ahorro y crédito, segmento I de la ciudad de Tulcán, con el nivel de satisfacción de cada uno de sus socios. El sector cooperativo ha tenido un conocimiento limitado para el seguimiento y aplicación de modelos de medición de resultados que permitan satisfacer a los clientes, es así que las instituciones financieras no tienen esquemas claros para la atención hacia sus socios, no hay tiempo oportuno de respuesta a los pedidos de los usuarios y no tienen información clara y precisa para la ejecución de actividades. La metodología de investigación del presente estudio tiene un enfoque cuantitativo debido al análisis estadístico de las encuestas aplicadas para medir las dos variables estudiadas, nivel de satisfacción y gestión de procesos. Los hallazgos encontrados es la no influencia de la gestión de procesos en las unidades de atención al cliente con la satisfacción de los socios y la poca importancia que los directivos de las cooperativas tienen acerca del enfoque al cliente. Finalmente se propuso estrategias para mejorar la atención hacia el cliente final.

PALABRAS CLAVE:

- **GESTIÓN DE PROCESOS**
- **NIVEL DE SATISFACCIÓN**
- **CALIDAD DE SERVICIO**

ABSTRACT

Process management is currently key to the competitiveness and productivity of companies, which is why this study aims to analyze the influence of management based on processes of customer service units in savings and loan cooperatives. credit, segment one, Tulcán, with the level of satisfaction of each one of its partners. The cooperative sector has had limited knowledge for the monitoring and application of results measurement models that allow clients to be satisfied, so that financial institutions do not have clear schemes for attention to their partners, there is no timely response to the requests of the users and do not have clear and precise information for the execution of activities. The research methodology of this study has a quantitative approach due to the statistical analysis of the surveys applied to measure the two variables studied, level of satisfaction and process management. The findings found are the lack of influence of the process management in the customer service units with the satisfaction of the partners and the low importance that the managers of the cooperatives have about the customer focus. Finally, strategies were proposed to improve attention to the final customer.

KEYWORDS

- **PROCESS MANAGEMENT**
- **LEVEL SATISFACTION**
- **QUALITY SERVICE**