



Alineación Estratégica de la Cooperativa de
Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES
Y
CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES



CAPITULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a. CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., no tiene personal identificado en el área de atención al cliente en varias agencias, por lo tanto no pueden brindar un servicio personalizado al socio y cliente.
- Una de las debilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., es que no cuenta con planes de capacitaciones constantes, disminuyendo así el nivel de competencias.
- En la actualidad no se lleva un debido control del cumplimiento del plan de marketing, debido a que no se asigna un presupuesto apropiado para mejorar el nivel de captación de socios y clientes.
- No cuenta con un sistema de información gerencial e indicadores de gestión que permita medir de manera oportuna el cumplimiento de las metas planteadas y la toma de decisiones sea oportuna.
- En la actualidad el plan estratégico propuesto no cubre eficientemente las expectativas de la Cooperativa.
- La falta de un alineamiento estratégico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., dificulta al no poder cumplir con la visión establecida.

b) RECOMENDACIONES

- Otorgar personal específico en el área de atención al cliente con el fin de brindar un servicio de calidad tanto a socios como clientes, mejorando el nivel de captación.
- Implementación de cursos de capacitación y motivación de acuerdo a las necesidades de cada área, con el fin de mejorar el recurso humano de la Cooperativa.
- Realizar un seguimiento detallado del cumplimiento plan de marketing, para evaluar si los objetivos y estrategias que se han planteado se cumplen a cabalidad, caso contrario hacer ajustes o redefinir el plan, para captar nuevos mercados y ampliar los existentes.
- Implementar un modelo de sistema de información gerencial, que permita tomar decisiones oportunamente, mejorando los procesos administrativos dentro de la Institución.
- Implementar un modelo de gestión estratégica basados en el BSC con la finalidad de tener indicadores y parámetros de gestión pertinentes que permitan el cumplimiento de la metas planteadas, a través de un correcto alineamiento estratégico, el cual permitirá que todas las áreas contribuyen con el cumplimiento de su visión.