



# Gestión del capital intelectual en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja aplicando el modelo Servqual

*Management of intellectual capital in savings and credit cooperatives in the city of Loja applying the Servqual model*

Mirian del Rocío Ramón Ochoa.<sup>1</sup>, Juan Carlos Erazo Álvarez.<sup>2</sup>, Cecilia Ivonne Narváez Zurita.<sup>3</sup> & Moisés Marcelo Matovelle Romo.<sup>4</sup>

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.644>

## Abstract.

This article aimed to analyze the management of intellectual capital in Loja city credit cooperatives by applying the model Servqual, in order to improve and evaluate the quality of the service that users receive. Within the scope of the investigation was to generate suggestions for improvement that will increase the level of service and satisfaction of users, which allowed the institutions to obtain better results and thus the achievement of organizational goals. The methodology used for the research was descriptive since it allowed for a description and analysis of the most important characteristics of the subject object of study; and a field investigation that consented researcher direct contact with reality to obtain information, through direct observation and surveys applied to cooperatives of savings and credit from the city of Loja, selected through the sampling non-probability intentional since the population is finite. Finally, the results showed the bad organization of human talent and flaws in institutions such

<sup>1</sup> Universidad Católica de Cuenca, Posgradista Maestría de Administración de Empresas, Cuenca, Ecuador, mdramono@psg.ucacue.edu.ec

<sup>2</sup> Universidad Católica de Cuenca, Posgrados, Cuenca, Ecuador. jcerazo@ucacue.edu.ec

<sup>3</sup> Universidad Católica de Cuenca, Posgrados, Cuenca, Ecuador. inarvaez@ucacue.edu.ec

<sup>4</sup> Universidad Católica de Cuenca, Posgrados, Cuenca, Ecuador, mmmatoveller@ucacue.edu.ec

as: the information that users are transmitting the contributors to users, breach with featured, among others, the main problem the long answer to the complaints, the staff of cooperatives of savings and credit from the city of Loja. For this reason, it is essential to develop a model of human talent management, applying the model Servqual as a main contribution to the growth and improvement of the quality of the service they offer to users.

**Keywords:** Management, intellectual capital, improvement in service, quality, model Servqual.

### **Resumen.**

El presente artículo tiene como objetivo analizar la gestión del capital intelectual en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja aplicando el modelo Servqual, con el fin de mejorar y evaluar la calidad del servicio que reciben los usuarios. Dentro del alcance de la investigación se pretende generar propuestas de mejora que incrementen el nivel de servicio y satisfacción de los socios, que les permita a las instituciones obtener mejores resultados y con ello el logro de las metas organizacionales. La metodología que se utilizó para la investigación fue de carácter descriptiva ya que permitió realizar una descripción y análisis de las características más importantes del tema objeto de estudio; y una investigación de campo que consintió el contacto directo de los investigadores con la realidad para obtener información, a través de la observación directa y las encuestas aplicadas a las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja, seleccionadas a través del muestreo no probabilístico intencional debido a que la población es finita. Finalmente, en los resultados se evidenció la mala organización del capital intelectual y fallas en las instituciones como: la información que los usuarios están transmitiendo los colaboradores a los usuarios, incumpliendo con lo ofrecido, entre otras, siendo el principal problema el largo tiempo de respuesta a las quejas, por parte del personal de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja. Por tal razón es fundamental elaborar un modelo de gestión del capital intelectual, aplicando el modelo Servqual como principal aporte para el crecimiento de las cooperativas y mejoramiento de la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios.

---

**Palabras clave:** Gestión, capital intelectual, mejora del servicio, calidad, modelo Servqual.

### **Introducción.**

En la actualidad la sociedad en la última década ha sufrido constantes cambios, donde los capitales humanos son la columna vertebral de las organizaciones, es por ello que es fundamental enfocarse en su gestión para lograr adaptarse a esta nueva corriente del mundo moderno, donde la calidad del servicio refleja gran importancia en todas las organizaciones, debido a que los usuarios/clientes hoy en día son más exigentes y la competencia es alta.

El desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el complejo entretejido económico y social, la globalización de los mercados, los vertiginosos avances científicos, el papel creciente de la innovación y el protagonismo de la responsabilidad social hacen que el conocimiento se incorpore a la economía empresarial como un activo. (Borras, 2014)

Las instituciones financieras como las cooperativas de ahorro y crédito no se escapan de esta realidad, ya que, la evolución de estas organizaciones es cada vez mayor, lo que obliga a mejorar su calidad de servicio para los usuarios. Es ahí, donde juega un papel fundamental la gestión del capital intelectual, cuyo cargo es capacitar y formar al personal para su buen desempeño laboral, considerando su influencia en el direccionamiento y los objetivos de la organización.

Al respecto, este artículo tiene como tema principal la gestión del capital intelectual en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja aplicando el modelo Servqual, hoy en día las organizaciones requieren de capital humano altamente competitivos, para elevar su potencial a corto, mediano y largo plazo, y de esa manera mejorar la calidad de servicio a los usuarios, mediante un mejor rendimiento en un ambiente saludable de trabajo.

En este sentido, una organización no puede ser competitiva si su equipo de trabajo, no es competente, en este caso las cooperativas de ahorro y crédito deben invertir en capacitar su capital humano para que puedan alcanzar metas significativas de eficiencia, ya que muchas de las veces el departamento de recursos humanos se limita a reclutar, seleccionar y remunerar al personal, mas no se preocupa por desarrollar el talento con el que cuenta.

En consecuencia, es trascendental que al fortalecer el capital intelectual en las organizaciones se elevaría la rentabilidad para los socios, al incrementar sus utilidades mediante el logro de los

objetivos organizacionales. Por tal razón, es conveniente destacar que el presente trabajo tiene como finalidad dar a conocer la importancia de aplicar una adecuada gestión de capital intelectual aplicando el modelo Servqual para las cooperativas de ahorro y crédito, que brinden las herramientas necesarias para mejorar la calidad del servicio a los usuarios.

Es así como, este estudio aporta con lineamientos que contribuyen a una mejor gestión del capital intelectual en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja, en donde se genere ventajas competitivas sostenibles y una de las ventajas que se puede crear, es contar con un capital humano con las competencias requeridas para enfocarse a la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios; significando esta investigación un aporte para los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja ya que ello les permite mejorar la calidad de los servicios y procesos como un elemento importante para las mismas.

## **Desarrollo.**

### **Marco teórico referencial.**

#### **Introducción a la gestión del capital intelectual**

Los pioneros en la conceptualización y medición del capital intelectual (Edvinsson, 2007), (Stewart, 2015) , (EUROFORUM, 1998) refieren dos grandes clasificaciones del capital intelectual: capital humano, que incluye conocimientos, habilidades, actitudes, y destrezas de las personas que componen las organizaciones y capital estructural que contiene los conocimientos desarrollados y explicitados por las organizaciones, integrado por el capital clientes, procesos y capacidad de innovación.

Para (Stewart, 2015) y (EUROFORUM, 1998), también existe separado el capital cliente o relacional, que se refiere al valor que tiene para una empresa el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior. La calidad y sostenibilidad de la base de clientes de una empresa y su potencialidad para generar nuevos clientes en el futuro.

El capital Intelectual refleja activos menos tangibles, tales como la capacidad de una organización para adaptarse a las nuevas tendencias de la administración con énfasis en la gestión del conocimiento (Bezabel, Aguilera, & Pablos, 2010).

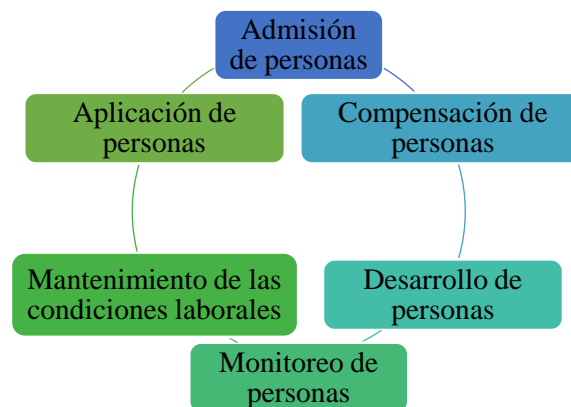
Según (Rivero D. , 2009), (Monagas, 2012) , el capital intelectual es un conjunto de activos intangibles y aportaciones no materiales, es todo lo que ha conseguido en términos de

relaciones, procesos, descubrimientos, innovaciones, sistemas de formación, presencia en el mercado e influencia y reconocimiento en la sociedad en una organización

En la actualidad el área del capital humano ha experimentado una serie de cambios en las últimas décadas. El concepto de capital humano ha desaparecido debido a la importancia del trabajador que representa para las organizaciones, considerándolo como un ente dotado de habilidades, capacidades, virtudes y acciones que generan un aporte vital para la productividad y el desarrollo de las mismas (Ramos, 2014).

Según la teoría de Chiavenato (2011), los seis componentes básicos en el área de recursos humanos lo componen:

**Figura 1.** Componentes básicos de capital intelectual



**Fuente:** (Chiavenato, 2011)

1. Procesos para integrar personas: incluye a nuevas personas en la empresa, mediante el reclutamiento y selección.
2. Procesos para organizar a las personas: diseñan actividades que las personas realizaran, para orientar su desempeño.
3. Proceso para recompensar a las personas: incentivan a las personas satisfaciendo necesidades individuales más elevadas.
4. Procesos para desarrollar a las personas: ayuda a capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal.
5. Proceso para retener a las personas: crean las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas.

6. Procesos para auditar a las personas: Controlar las actividades de las personas, verificando los resultados (Chiavenato, 2011).

Es decir, la gestión del capital intelectual está relacionada con la manera en que los gerentes manejan el conocimiento, propiedad de la organización (conocimiento explícito) o de sus miembros (conocimiento tácito) que crea o produce valor presente para la organización. También, el apoyo a actividades de capacitación, desarrollo, bienestar, motivación y participación (González, 2006).

### **Cultura organizacional**

Una institución es eficiente cuando recibe la influencia de una cultura organizacional pues esta afecta en forma directa las funciones administrativas como son: la planeación, organización, integración, dirección y control.

El desarrollo organizacional es un enfoque sistemático, integral y planeado para mejorar la eficacia de la institución o empresa. Está diseñado para solucionar los problemas que disminuyen la eficiencia operativa en cualquier nivel. Tales problemas pueden ser la falta de cooperación, la descentralización excesiva y la comunicación deficiente (Koontz, 2012).

La cultura organizacional es uno de los pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas. Por ello, se hizo hincapié al estudio de la cultura organizacional como ventaja competitiva en un contexto social de las instituciones.

### **Gestión del capital intelectual**

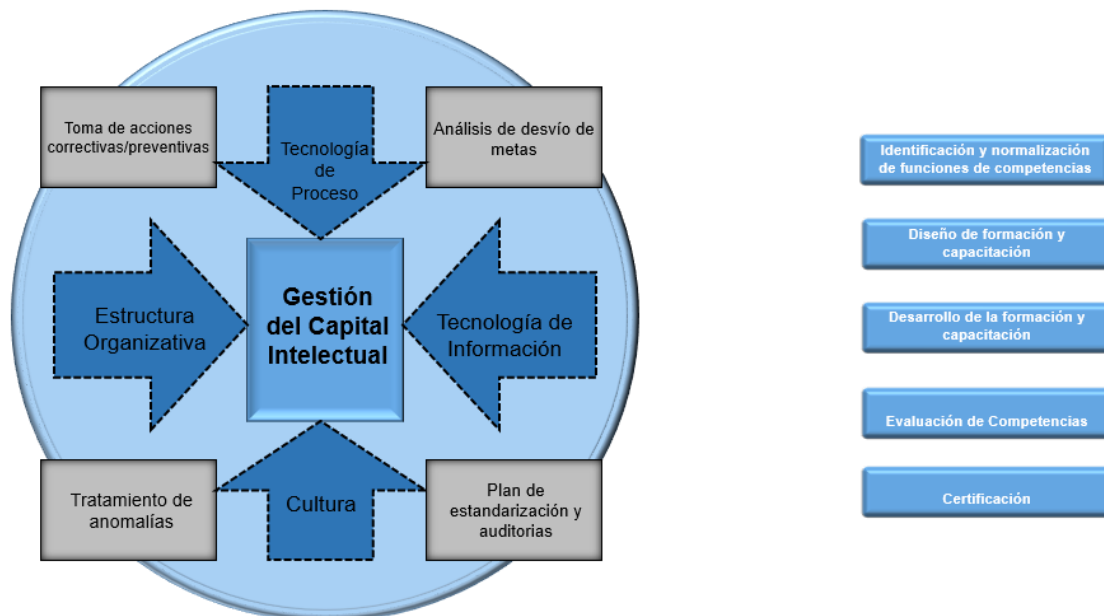
La gestión del capital intelectual y capital humano en las organizaciones es la base fundamental para su buen funcionamiento, la cual se apoya de un conjunto de operaciones en las instituciones, para diseñar modelos de gestión, para atraer, desarrollar, motivar y retener al personal.

Según los autores Medina, Areniz y Rico (2016) comentaron que es posible crear un modelo de gestión del capital intelectual considerando su influencia en el direccionamiento estratégico y los objetivos de la organización, a partir de su buen desempeño laboral, al afirmar que el éxito de la formulación estratégica requiere de capacitación y formación al personal.

La gestión del capital intelectual depende de aspectos como la cultura de cada organización, su estructura organizacional, característica del contexto, el negocio de la organización, la tecnología, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

Según Benítez (2005) menciona que el capital intelectual constituye el activo más valioso de las empresas, de ahí la importancia de evaluar constantemente su gestión, con pensamiento administrativo y nuevos enfoques en el contexto.

**Figura 2.** Gestión del Capital intelectual



**Fuente:** Borrás (2014)

Por tanto, el esfuerzo humano acompañado de una adecuada estructura, tecnología y cultura resulta fundamental para el buen desempeño de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará de manera excelente, en caso contrario no se obtendrán los resultados esperados (Chiavenato, 2011).

Dentro de la gestión de la cultura organizacional se ubican una serie de procesos para su buen desempeño, así se menciona:

- Análisis y descripción de puestos.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Contratación de candidatos seleccionados.

- Orientación e integración de nuevos funcionarios (inducción).
- Administración de cargos y salarios.
- Incentivos salariales y beneficios sociales.
- Evaluación del desempeño de los empleados.
- Comunicación con los empleados.
- Capacitación, desarrollo personal y organizacional.
- Mejora el clima organizacional.
- Higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo (Chiavenato, 2011).

Como es de conocimiento general, una empresa nace con la expectativa de lograr un éxito financiero y crecimiento sostenible a través del tiempo; en este sentido, el capital intelectual juega un papel fundamental en el logro de estas aspiraciones, ya que es el que manipula los procesos y registros con el fin de tener un control de los recursos, optimizándolos al máximo para alcanzar los mejores resultados con la menor inversión posible. El compromiso que asuma cada integrante de la empresa, resulta vital para su desarrollo dentro de la misma (Alvarado y Barba, 2016).

La atracción del capital humano en una empresa es fundamental, ya que es el primer proceso de la gestión del capital intelectual, por medio de la cual la organización diseña estrategias y lineamientos; y de esa manera obtener los mejores empleados en los distintos puestos, que generen valor agregado al costo de su inversión, recordando que la meta de una organización, siempre está ligada a la obtención de un lucro o rentabilidad. Para la selección e incorporación del capital intelectual a la empresa, se debe contar con personal calificado para que practique las evaluaciones pertinentes y evalúe su accionar.

### **Gestión por competencias como herramienta estratégica**

La gestión por competencias es un modelo de gerenciamiento que permite evaluar las competencias específicas que requiere un puesto de trabajo en relación con la persona que lo ejecuta. Si bien se conoce que las competencias son las características de personas que de una u otra forma son necesarias para obtener una ventaja competitiva en el mercado, su medición y evaluación no dejan de ser importantes, debido a que se trata de un procedimiento en el cual se valoran los resultados obtenidos frente a las programaciones realizadas con anterioridad;



adicionalmente la medición de competencias se relaciona con lo que se desea dentro de la empresa y lo que ofrece el capital intelectual que se incorpora (Chiavenato, 2007).

**Figura 3.** Competencias laborales



**Fuente:** González (2006)

### **Administración del capital humano en las organizaciones**

La administración del talento o capital humano, como lo denominan algunos autores, es un área del conocimiento relativamente nueva. En ella el profesional del capital humano es concebido como un integrante en empresas tanto pequeñas como grandes, y su administración no es indiferente. Solo con una administración eficiente se puede alcanzar las metas propuestas, para lo cual se hace necesario el estudio del carácter multivariado, situacional entre otros (Chiavenato, 2007).

Un factor clave en la administración es precisamente la evaluación de su gestión por periodos o dentro de ellos, misma que permite mejorar los sistemas de control de la empresa a nivel direccional, lo que a su vez repercute en los elementos concernientes al anclaje, permitiendo, además, atender a problemas relativos a que no se estén aprovechando las potencialidades profesionales de cada individuo de la empresa (López, Díaz, Segredo, y Pomares, 2017).

## **La calidad del servicio**

La definición de calidad de servicio es sumamente amplia, según Robinat (2004), es una filosofía empresarial en la que toda organización está en disposición de atender correctamente al cliente, es un servicio y como tal se configura como un conjunto de elementos y/o actividades realizadas por el hombre y destinados a la satisfacción de sus deseos y necesidades, no obstante la calidad es un concepto subjetivo y estará en función de los atributos de la relación que más valora cada cliente.

Además agrega, que la calidad de servicio al cliente se corresponde con las denominadas técnicas de fidelización endógenas, es decir, todo aquello que puede hacer la empresa con las relaciones con sus clientes para mantener e incrementar su satisfacción, es la esencia y la base del llamado marketing relacional, por tanto deberá ser planificada a partir de un diagnóstico de la situación y el contexto, a su vez ser gestionada y desarrollada en su día, sus estrategias deben ser convertidas en hechos, y por último amerita ser controlada y revisada periódicamente para conocer si se están alcanzando los objetivos fijados (Galbán, Clemenza, y Araujo, 2013).

Existen diversos modelos de medición de la calidad del servicio, sin embargo, el modelo Servqual ha sido el método de investigación más nombrado y utilizado tanto en el mundo académico como empresarial para incorporarlo con mayor facilidad a sus organizaciones. Esta metodología entiende la calidad del servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio prestado por la organización (Colmenares, 2008).

## **Modelo de medición Servqual**

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1998, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces. El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes (Nishizawa, 2014).

Este modelo tiene como dimensiones subyacentes de la calidad de servicio:

- Los elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- La fiabilidad: habilidad para cumplir con el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- La capacidad de respuesta: disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y prestar el servicio.
- La seguridad: conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para mostrar credibilidad y confianza.
- La empatía: atención individualizada que le ofrecen las empresas a los consumidores (Blanco y Rivero, 2009).

De esta manera, el modelo Servqual permite determinar lo que desean los clientes de la organización y lo que perciben encontrar, así como las brechas de insatisfacción específicas y el orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave (Colmenares, 2008).

Es decir, el modelo Servqual de Calidad de Servicio indica la línea a seguir para mejorar la calidad de un servicio y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas discrepancias. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia.

### **Metodología.**

La metodología que se utilizó para la investigación fue de carácter descriptiva ya que se realizó una descripción y análisis de las características más importantes del tema objeto de estudio; y una investigación de campo que consintió el contacto directo del investigador con la realidad para obtener información, a través de la observación directa y las encuestas aplicadas a las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja.

Dado que la población a investigar es finita se procedió a utilizar el muestreo no probabilístico intencional donde el estudio de los elementos es escogido bajo las razones del investigador, tomando en cuenta que la población en su totalidad es de 12 cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Loja para el año 2018, según datos de la Superintendencia de Bancos y Seguros;

lo cual ayudó a identificar las necesidades de la gestión del capital intelectual y el modelo Servqual poder mejorar la calidad del servicio.

**Tabla 1.** Cooperativas en la Ciudad de Loja

<b>Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Loja</b>
Cooperativa de ahorro y crédito JEP juventud ecuatoriana progresista Ltda
Cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre Ltda
Cooperativa de ahorro y crédito Construcción, comercio y producción LTDA
Cooperativa de ahorro y crédito Cristo Rey
Cooperativa de ahorro y crédito Fortuna
CACPEG Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa
Cooperativa de ahorro y crédito CREDIAMIGO LTDA
Cooperativa de ahorro y crédito suboficiales de la policía nacional
Cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio CADECOL
Cooperativa financiera de ahorro y crédito Profesionales de Loja
Cooperativa Manuel Esteban Godoy
CACPE Cooperativa de ahorro y crédito Biblián

### **Análisis e interpretación de resultados.**

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los gerentes de las 12 cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja, con el afán de obtener la información necesaria que sustente la presente investigación.

Se utilizó el modelo SERVQUAL como base de las encuestas que se aplicó, puesto que este modelo identifica 5 dimensiones básicas para caracterizar un servicio, tales como: elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad; para lo cual se diseñó un cuestionario de 19 preguntas cerradas, los datos obtenidos permitieron identificar y cuantificar el grado de satisfacción y la calidad de servicio.

En el tratamiento estadístico se utilizó el modelo Servqual, que según Parasuraman (1994) propone un instrumento representado por un cuestionario, para medir la calidad de un servicio con la escala Servqual respecto a las dimensiones más importantes de un servicio en particular. Los resultados cuantitativos que presenta el modelo representan una pauta para determinar los aspectos de la “mala calidad” en los servicios, y el valor de las inversiones que se pueden hacer (económicas y humanas) para mejorar la calidad.

Para lo cual, se procedió con el análisis de los datos, para este procedimiento se utilizó herramientas estadísticas como tablas, el cual será univariado por dimensiones. Con los resultados obtenidos se pudo evidenciar la opinión de los directivos sobre la calidad del servicio que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja están transmitiendo a los usuarios.

**Dimensión: elementos tangibles**

**Tabla 2.** Tabulación dimensión elementos tangibles

PREGUNTAS	TOTALMENTE EN	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL
1. ¿Las cooperativas cuentan con equipamiento actualizado y de apariencia moderna?	5%	9%	27%	41%	18%	100%
2. ¿Las instalaciones físicas de las cooperativas son visualmente atractivas?	0%	14%	27%	36%	23%	100%
3. ¿La imagen del personal de las cooperativas es presentable?	5%	9%	32%	36%	18%	100%
4. ¿Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrecen las cooperativas son visualmente atractivos y contienen información precisa?	14%	32%	18%	27%	9%	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación**

En cuanto a esta interrogante los resultados fueron: En la pregunta 1. ¿Las cooperativas cuentan con equipamiento actualizado y de apariencia moderna?; se resalta que el 41% están de acuerdo, el 27% de forma neutral, el 18% totalmente de acuerdo, el 9% en desacuerdo, y por último el 5% totalmente en desacuerdo.

Continuando con la pregunta 2. ¿Las instalaciones físicas de las cooperativas son visualmente atractivas?; se determinó que existe variación de criterios, puesto que el 36% de los encuestados responden que están de acuerdo, el 27% neutral, el 23% totalmente de acuerdo, y en un menor porcentaje el 14% en desacuerdo. En la pregunta 3. ¿La imagen del personal de las cooperativas es presentable?; se verificó que el 36% están de acuerdo, el 32% responden de forma neutral, el 18% totalmente de acuerdo, el 9% en desacuerdo, y por último el 5% totalmente en desacuerdo.

Y finalmente en la pregunta 4. ¿Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrecen las cooperativas son visualmente atractivos y contienen información precisa?; del análisis de las encuestas se determinó que el 32% están en desacuerdo con los materiales y documentación utilizada en la cooperativa, el 27% están de acuerdo, el 18% responden de forma neutral, el 14% totalmente en desacuerdo, y por último el 9% totalmente de acuerdo.

**Dimensión: seguridad**

**Tabla 3.** Tabulación dimensión seguridad

PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL %
1. ¿El personal de las cooperativas transmite confianza a los usuarios?	0%	18%	32%	27%	23%	100%
2. ¿En las cooperativas los usuarios se sienten seguros en sus transacciones?	5%	18%	36%	32%	9%	100%
3. ¿En las cooperativas el personal es educado, respetuoso y amable con los usuarios?	0%	0%	23%	45%	32%	100%
4. ¿El personal de las cooperativas cuenta con el apoyo y la capacitación necesaria?	0%	5%	18%	55%	23%	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación.**

En las encuestas aplicadas los resultados fueron: En la pregunta 1. ¿El personal de las cooperativas transmite confianza a los usuarios?; de la investigación realizada se verificó que el 32% responden de manera neutral sobre si transmiten confianza a los usuarios de la cooperativa, el 27% están de acuerdo, el 23% totalmente de acuerdo, y por último el 18% responden en desacuerdo.

Continuando con la pregunta 2. ¿En las cooperativas los usuarios se sienten seguros en sus transacciones?; según los datos obtenidos de las encuestas existe variación de criterios, el 36% expresa de forma neutral sobre si los usuarios se sienten seguros en las transacciones que realizan en la cooperativa, el 32% están de acuerdo, el 18% en desacuerdo, el 9% totalmente de acuerdo, y por último el 5% totalmente en desacuerdo.

En la pregunta 3. ¿En las cooperativas el personal es educado, respetuoso y amable con los usuarios?; de acuerdo a las encuestas aplicadas se constató que el 45% están de acuerdo que el personal es educado, respetuoso y amable con los usuarios de la cooperativa, el 32% están totalmente de acuerdo, y por último el 23% responden de forma neutral.

En los resultados de la pregunta 4. ¿El personal de las cooperativas cuenta con el apoyo y la capacitación necesaria?; del total encuestados el 55% expresan que están de acuerdo con el apoyo y la capacitación necesaria por parte de la cooperativa, el 23% totalmente de acuerdo, el 18% responden de forma neutral, y por último el 5% están en desacuerdo.

**Dimensión: fiabilidad**

**Tabla 4.** Tabulación dimensión: fiabilidad

PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL %
1. ¿Cuándo los usuarios tienen problemas las cooperativas muestra un interés sincero en solucionarlo?	5%	32%	27%	23%	14%	100%
2. ¿Las cooperativas ofrecen seguridad y fiabilidad a los usuarios?	9%	36%	23%	27%	5%	100%
3. ¿Las cooperativas proveen sus servicios en el tiempo que prometen hacerlo?	5%	36%	27%	23%	9%	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación.**

Respecto a esta interrogante los resultados fueron: En la pregunta 1. ¿Cuándo los usuarios tienen problemas las cooperativas muestra un interés sincero en solucionarlo?; según los resultados de las encuestas aplicadas, se observó que el 32% están en desacuerdo con el interés que muestra el personal para solucionar un problema, el 27% responde de forma neutral, el 23% están de acuerdo, el 14% totalmente de acuerdo, y por último el 5% totalmente en desacuerdo.

Continuando con la pregunta 2. ¿Las cooperativas ofrecen seguridad y fiabilidad a los usuarios?; mediante los datos obtenidos, se verificó que el 36% están en desacuerdo con la seguridad y fiabilidad que la cooperativa que ofrece a los usuarios, el 27% están de acuerdo, el 23% responden de forma neutral, el 9% totalmente en desacuerdo, y por último el 5% totalmente de acuerdo. En la pregunta 3. ¿Las cooperativas proveen sus servicios en el tiempo que prometen hacerlo?; según las encuestas aplicadas se determinó que el 36% están en desacuerdo respecto a si la cooperativa provee sus servicios en el tiempo que promete hacerlo, el 27% responden de forma neutral, el 23% están de acuerdo, el 9% están totalmente de acuerdo, y por último el 5% totalmente en desacuerdo.

**Dimensión: Capacidad de respuesta**

**Tabla 5.** Tabulación dimensión: capacidad de respuesta

PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL %
1. ¿El personal de las cooperativas mantienen adecuadamente informados a sus usuarios acerca de los servicios?	0%	9%	32%	36%	23%	100%
2. ¿El personal de las cooperativas ofrecen un servicio rápido a sus usuarios?	9%	18%	32%	27%	14%	100%
3. ¿El personal de las cooperativas están dispuestos siempre a ayudar a los usuarios?	5%	23%	32%	27%	14%	100%
4. ¿El personal de las cooperativas están dispuestos a responder a las preguntas de los usuarios?	5%	27%	23%	36%	9%	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

En las encuestas aplicadas a las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja los resultados fueron: En la pregunta 1. ¿El personal de las cooperativas mantienen adecuadamente informados a sus usuarios acerca de los servicios?; del total de los encuestados el 36% están de acuerdo que mantienen adecuadamente informados a sus usuarios acerca de los servicios que ofrece la cooperativa, el 32% responden de forma neutral, el 23% están totalmente de acuerdo, y por último el 9% en desacuerdo.

Continuando con la pregunta 2. ¿El personal de las cooperativas ofrecen un servicio rápido a sus usuarios?; a través de los datos obtenidos en las encuestas se analizó que el 32% consideran de forma neutral sobre el servicio rápido que la Cooperativa ofrece a sus usuarios, el 27% están de acuerdo, el 18% en desacuerdo, el 14% totalmente de acuerdo, y por último el 9% totalmente en desacuerdo. En la pregunta 3. ¿El personal de las cooperativas están dispuestos siempre a ayudar a los usuarios?; se constató que el 32% responden de forma neutral en lo referente a si están dispuestos siempre a ayudar a los usuarios de la cooperativa, el 27% están de acuerdo, el 23% en desacuerdo, el 14% totalmente de acuerdo, y por último el 5% totalmente en desacuerdo.

En los resultados en la pregunta 4. ¿El personal de las cooperativas están dispuestos a responder a las preguntas de los usuarios?; se detectó que el 36% están de acuerdo que, si ayudan a responder las preguntas a los usuarios de la cooperativa, el 27% en desacuerdo, el 23% responden de forma neutral, el 9% totalmente de acuerdo, y por último el 5% totalmente en desacuerdo.



**Dimensión: empatía**

**Tabla 6.** Tabulación dimensión empatía

PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTAL %
1. ¿El personal de las cooperativas dan a sus usuarios una atención personalizada?	5%	18%	23%	41%	14%	100%
2. ¿Las cooperativas tienen horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios?	5%	18%	32%	36%	9%	100%
3. ¿El personal de las cooperativas se interesan en conocer las necesidades de los usuarios?	14%	18%	36%	23%	9%	100%
4. ¿Las cooperativas cumplen con todas las expectativas de los usuarios?	14%	36%	23%	18%	9%	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

En cuanto a esta interrogante los resultados fueron: En la pregunta 1. ¿El personal de las cooperativas dan a sus usuarios una atención personalizada?; se verificó que el 41% están de acuerdo con la atención personalizada a los usuarios de la cooperativa, el 23% responden de forma neutral, el 18% están en desacuerdo, el 14% totalmente de acuerdo, y por último el 5% totalmente en desacuerdo.

Continuando con la pregunta 2. ¿Las cooperativas tienen horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios?; se constató que el 36% están de acuerdo con los horarios de trabajo que tiene la cooperativa para los usuarios, el 32% responden de forma neutral, el 18% están en desacuerdo, el 9% totalmente de acuerdo, y por último el 5% totalmente en desacuerdo. En la pregunta 3. ¿El personal de las cooperativas se interesan en conocer las necesidades de los usuarios?; se detectó que el 36% responden de forma neutral sobre si la cooperativa se interesa en conocer las necesidades de los usuarios, el 23% están de acuerdo, el 18% en desacuerdo, el 14% totalmente en desacuerdo, y por último el 9% totalmente de acuerdo.

Y finalmente en la pregunta 4. ¿Las cooperativas cumplen con todas las expectativas de los usuarios?; el 36% están en desacuerdo con las expectativas de los usuarios por parte de la

cooperativa, el 23% responden en forma neutra, el 18% están de acuerdo, el 14% totalmente en desacuerdo, y por último el 9% totalmente de acuerdo.

### **Resultados.**

En cuanto a los resultados obtenidos es evidente destacar la importancia de la gestión del talento humano aplicando el modelo Servqual para mejorar el desempeño laboral y por ende la calidad de los servicios en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja, ya que les permitió evaluar la calidad de servicio que actualmente brinda las cooperativas, con el propósito de mejorar la calidad de los mismos.

En congruencia con lo anterior, se hace hincapié a que, en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja, no aplican adecuadamente los modelos de medición para la gestión de la calidad del servicio, puesto que en la actualidad existen diversos modelos de la calidad del servicio, siendo el modelo Servqual el método de investigación más utilizado para incorporarlo con mayor facilidad a sus organizaciones.

Por lo tanto, de acuerdo a los resultados de la investigación, se establece que, dentro de las cooperativas, es fundamental la aplicación del modelo Servqual para mejorar y evaluar la calidad del servicio a lo largo de las cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; dicho modelo está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio, como un instrumento de mejora.

En el análisis realizado sobre la calidad de servicio que ofrecen las cooperativa de ahorro y crédito se concluyó que las instituciones tiene una gran acogida de los servicios, sin embargo presentan un porcentaje de falencia en la capacidad de respuesta, debido a que cierta información no está siendo transmitida de forma clara y entendible a los usuarios; tal es el caso de las solicitudes, otorgamientos y entrega de créditos que tardan mucho en brindar respuesta rápida a este tipo de servicios. Además, se evidencio que los usuarios no están satisfechos ya que no les cumplen con lo que prometen en sus servicios, esta debilidad afecta a las instituciones puesto que en el mercado existen otras instituciones financieras que buscan adquirir clientes buscando falencias de otras.

Finalmente se identificó algunas brechas de insatisfacción en la calidad de los servicios que ofrecen las cooperativas, siendo necesario que capaciten continuamente a sus empleados, ya que no todo el personal cuenta con los conocimientos y habilidades para ejercer su cargo, por lo que necesitan mayor instrucción y adiestramiento según su puesto y función que desempeñan. Además, se les debe brindar incentivos, ya que según los resultados adquiridos no se les felicitan, o recompensan al personal por su buen desempeño laboral, por ello no existe satisfacción en el personal ni compromiso con la institución para ofrecer servicios de calidad

### **Propuesta**

Para la ejecución de la propuesta del modelo de gestión de talento humano aplicando el modelo Servqual en las cooperativas de ahorro de crédito de la ciudad de Loja, se partió de los resultados obtenidos en las encuestas; con el fin de mejorar la calidad del servicio que ofrecen, de esta manera se elaboró el siguiente cuadro con enfoque en estrategias claramente definidas, que permitan dar posibles soluciones a las falencias que se han detectado en la calidad del servicio. A continuación, se detalla:

- Realizar un plan de mejora para evaluar las acciones y compromisos del personal para verificar donde los colaboradores están fallando.
- Mejorar de forma continua los procesos internos.
- Promover la participación activa del personal en el plan de mejora.
- Mejorar el nivel de comunicación del personal enfocándose en brindar un servicio de calidad al momento de tener contacto con el cliente.
- Planificar de usos de recursos, asignando al personal las herramientas necesarias para poder cumplir de manera correcta sus actividades.
- Manejo adecuado del protocolo de atención al usuario.
- Mejorar la productividad en los procesos internos, a través de una adecuada atención al cliente en cuanto a los servicios financieros de otorgamientos de créditos y comprobar si han cumplido con lo que ofrecen a los clientes.
- Determinar las funciones y procedimientos de cada colaborador en el área de atención al cliente mediante el mapeo de procesos.
- Medir la productividad del personal para cumplir con lo que promete al usuario.
- Motivar y capacitar al personal para su buen desempeño laboral.

- Fomentar en el personal los valores corporativos mediante el fortalecimiento personal e institucional.

### **Resultados.**

En cuanto a los resultados obtenidos se destaca la importancia de la gestión del capital intelectual para mejorar el desempeño laboral en las organizaciones ya que permite tener una visión integral para poder optimizar las relaciones entre los trabajadores y la empresa y de esa forma retener a los mejores colaboradores, los cuales ofrezcan servicios de calidad.

En congruencia con lo anterior, se hace hincapié a los modelos de medición para la gestión de la calidad del servicio, en la actualidad existen diversos modelos de la calidad del servicio, sin embargo, el modelo Servqual ha sido el método de investigación más nombrado y utilizado tanto en el mundo académico como empresarial para incorporarlo con mayor facilidad a sus organizaciones

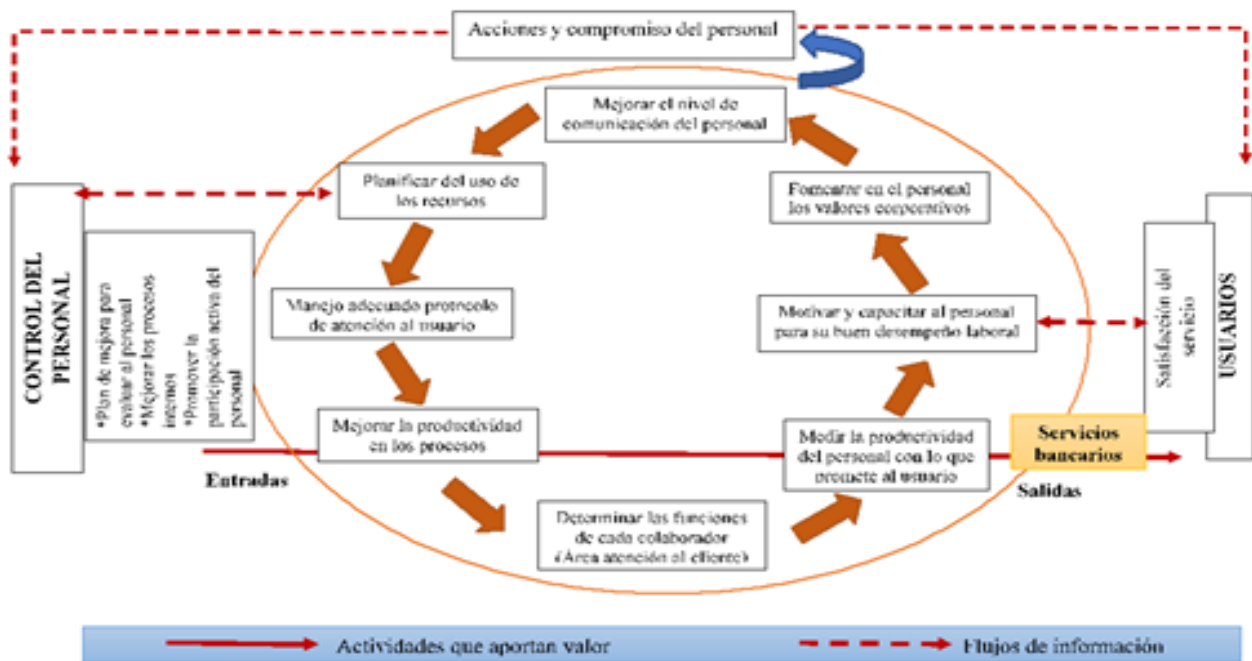
De acuerdo a los resultados de la investigación, se establece que dentro de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja, es fundamental la aplicación del modelo Servqual para mejorar y evaluar la calidad del servicio a lo largo de las cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; dicho modelo está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio, como un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

En este sentido, se menciona que los servicios financieros que ofrecen las cooperativas en su gran mayoría no son ágiles y oportunos, es el caso de las solicitudes, otorgamientos y entrega de créditos tardan mucho en brindar respuesta rápida a este tipo de servicios; ello se debe a que no le dan la debida prioridad al capital humano, lo que ocasiona que constantemente se sientan afectadas las cooperativas por algunos colaboradores que no atienden de manera eficiente a los usuarios.

Para la ejecución de la propuesta del modelo de gestión de capital intelectual aplicando el modelo Servqual en las cooperativas de ahorro de crédito de la ciudad de Loja, se partió de los resultados obtenidos en la investigación; con el fin de mejorar la calidad del servicio que

ofrecen, de esta manera se elaboró el siguiente cuadro con enfoque en estrategias claramente definidas que procurarán resolver el problema identificado.

**Figura 4.** Mejoramiento de la calidad del servicio



**Fuente:** Elaboración propia

**Conclusiones.**

- Es fundamental elaborar un modelo de gestión del capital intelectual, como principal aporte para el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja que contribuyan a mejorar el desempeño y rendimiento laboral.
- En los resultados de la investigación se evidenció que es importante aplicar procedimientos diseñados para la evaluación de la calidad percibida de los servicios, entre ellos se encuentra el modelo Servqual, el mismo que está basado en cinco dimensiones, tales como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.
- Es necesario capacitar al personal para mejorar la calidad de los servicios, como por ejemplo en las solicitudes, otorgamiento y entrega de créditos; ya que existe brechas de insatisfacción en la calidad de los servicios percibidos por los clientes; y de esta manera facilitar la toma de decisiones para proyectar acciones de mejora orientadas a elevar la calidad del mismo.

- Así como también, el personal de las cooperativas de ahorro y crédito no reciben incentivos ni se les motiva en reconocimiento a su labor, lo que ocasiona que no sientan comprometidos con la institución y por ende su desempeño laboral sea bajo, ya que además no existe claridad en las funciones de cada cargo.
- El presente estudio aporta con lineamientos que contribuyen a una mejor gestión del capital intelectual en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja aplicando el modelo Servqual, en donde se genere ventajas competitivas sostenibles y una de las ventajas que se puede crear, es contar con un capital intelectual con las competencias requeridas para enfocarse a la satisfacción del usuario y la auto-renovación continua, mejorando de esta forma la calidad de los servicios.

### **Bibliografía.**

- Alles, M. (2006). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alvarado, N. M., & Barba, A. M. (2016). *Gestión del talento humano e innovación de la enseñanza y el aprendizaje*. México: Palibrio.
- Banco Central del Ecuador, B. (diciembre de 2018). *Información Estadística Mensual*. Obtenido de República del Ecuador: [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)
- Benítez, K. T. (2005). Consideraciones sobre la Gestión del Talento Humano: El enfoque del Mercadeo Interno. *Visión Gerencial*, 92. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545873003>
- Bezabel, A., Aguilera, L., & Pablos, G. (2010). *Elementos teóricos de la medición del capital intelectual. ¿Cuadro de mando integral?* Holguín: Universidad de Holguín.
- Blanco, A., & Rivero, V. (2009). *Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (OAC) de una empresa telefónica*. Bogotá: Prolegómenos.
- Borras, F. (2014). Los activos intangibles: factores de éxito de las empresas cubanas. *Cofin Habana*, 47-56.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGraw-hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill, Novena Edición.

- Colmenares, L. (2008). *Evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente prestado por BBVA Banco Provincial, Oficina Rómulo Gallegos de Barquisimeto Estado Lara*. Estado Lara, Venezuela: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- Coraggio, J. (2013). *“La presencia de la Economía Social y Solidaria (ESS) y su institucionalización en América Latina”*. París: Estados Generales de la Economía Social y Solidaria.
- Da Ros, G. (2007). *El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas*. Ecuador: Revista de Economía Pública y Cooperativa.
- Edvinsson, L. (2007). *El capital Intelectual*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- EUROFORUM. (1998). *Modelo de Capital Intelectual "Intelect"*. España: La Vanguardia.
- Galbán, O., Clemenza, C., & Araujo, R. (2013). *Calidad de servicio en el sector de telecomunicaciones elemento competitivo en las empresas de televisión por suscripción*. Venezuela: Enlace.
- García, A. (2013). *Estrategia Empresarial*. Bogotá: ilustraciones. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2QnSAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT45&dq=vision+empresarial+concepto&ots=IeCwUdR4Jl&sig=jXhlBrVnPRv3Q2mO8H-K\\_c0NL7k#v=onepage&q=vision%20empresarial%20concepto&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2QnSAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT45&dq=vision+empresarial+concepto&ots=IeCwUdR4Jl&sig=jXhlBrVnPRv3Q2mO8H-K_c0NL7k#v=onepage&q=vision%20empresarial%20concepto&f=false)
- Gay, L. (1996). *Educational Research. Competencies for Analysis and Application*. USA.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x8cTlu1rmA4C&oi=fnd&pg=PA9&dq=inteligencia+emocional&ots=5e3N4NzAsG&sig=jGJ9UloRspWYEOGpQkYN1JBOjU4#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false>
- González, Á. (2006). *Métodos de compensación basados en competencias*. Barranquilla: Uninorte.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. 4ª edic.
- Kemmis, S., & Mac Taggart, R. (1988). *Cómo Planificar la Investigación-acción*. Barcelona.
- Kish, L. (1995). *Diseño estadístico para la investigación, Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS)*. Madrid: Colección Monografías N.º 146.
- Koontz, W. (2012). *Administración: Una perspectiva global*. México: McGraw-Hill.
- Lazzati, S. (2013). *Cambio del comportamiento en el trabajo*. Bogotá: Ediciones Granica.
- López, P. P., Díaz, B. Z., Segredo, P. A., & Pomares, P. (2017). Evaluación de la Gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, vol.43 no.1.

- Martínez, L. (2016). *Territorios campesinos y reforma agraria: el caso de las cooperativas indígenas de la sierra ecuatoriana*. Ecuador: Mundo Agrario, vol. 17, n° 35, 19 agosto 2016. ISSN 1515-5994 Universidad Nacional de la Plata.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34.
- Medina, C. Y., Areniz, A. Y., & Rico, B. D. (2016). *Modelo estratégico para la gestión tecnológica en la organización: Plan táctico de la calidad*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Monagas, M. (2012). El capital intelectual y la gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 142-150.
- Parasuraman, Z. B. (1994). *Scale for Measuring Consumer Perceptions of Services Quality*. America: Múltiple-Item.
- Ramos, A. (2014). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Pastaza*. Puyo - Pastaza: Universidad regional Autónoma de los Andes "UNIANDES".
- Rivero, D. (2009). *Modelo conceptual para la medición del capital intelectual y un procedimiento para su implementación. Caso hotelero*. Matanzas: Universidad de Matanzas.
- Robinat, J. (2004). *La gestión y relación con los clientes*. España: Océano.
- Stewart, T. (2015). *Capital Intelectual, la nueva riqueza de las organizaciones*. Londres: Nicholas Brealey.
- Suárez, B. (2011). Posmodernidad: Dilemas de la gestión del talento humano en el ámbito empresarial. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 99. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022147006>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, S. (2018). *Una mirada al desarrollo de la Economía Popular y Solidaria*. Quito: Boletín SEPS 11.
- Vásquez, J. A. (2005). *Investigación descriptiva*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2006). *Calidad total en la gestión de servicios*. New York: Ediciones Díaz de Santos.



**PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.**

Ramón Ochoa, M., Erazo Álvarez, J., Narváez Zurita, C., & Matovelle Romo, M. (2019). Gestión del capital intelectual en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja aplicando el modelo Servqual. *Visionario Digital*, 3(2.2), 284-308.  
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.644>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.

