



## EL TRABAJO POR HACER

**COOPECAJA R.L.** es una cooperativa de ahorro y crédito que está celebrando 50 años, dedicada a brindar soluciones financieras a más de 30.000 asociados, actualmente todas personas del sector público, recientemente abierta al sector privado. Brinda soluciones de crédito y promueve el conocimiento financiero y una cultura de ahorro a todos sus asociados. El crecimiento, resultado de su buen desempeño, hace que la atención de calidad a sus miles de clientes sea el elemento central de su estrategia. La llegada de la pandemia de Covid-19 en 2020, trajo retos en términos de movilidad, tanto para sus clientes como para sus colaboradores. Estos retos impulsaron a la alta administración a implementar medidas para mantener e incluso mejorar, la confianza de los clientes en la cooperativa, así como la percepción de un servicio personalizado.

## SOLUCIÓN

Iniciando en el 2016, la organización ha instalado una cultura de alto desempeño y efectividad de la mano del apoyo de FranklinCovey. Producto de los excelentes resultados obtenidos, se decidió implementar con dicha compañía, un programa que llegara a todos los colaboradores encargados de la primera línea de atención, llamado Liderar la Lealtad del Cliente. Por medio de este programa, se formó a los jefes de los colaboradores de la primera línea para guiar a sus equipos en el aprendizaje y la práctica continua de los principios y conductas que producen mayor lealtad en los asociados y potenciales clientes.

## RESULTADOS - 2021

Una vez implementado este programa, **Coopecaja R.L.** ha experimentado mejoras concretas en relación con sus mediciones de satisfacción del cliente, evaluaciones de "cliente incógnito" y su medición del Porcentaje Neto de Promotores, logrando mejoras significativas del 95% en estos indicadores. Además, se ha logrado una profunda concientización del personal de primera línea en relación con empatizar genuinamente con cada caso en particular, mejorar el seguimiento de todos los compromisos que se adquieren con el cliente y en muchos casos, sorprenderlo con generosidad y empatía.

"El servicio y la calidad con que se realice, son la base fundamental para establecer significativas y excepcionales relaciones con todos nuestros asociados. Trabajamos arduamente para lograrlo y el apoyo de FranklinCovey ha sido parte importante para lograrlo".

**Elizabeth Morales Rivera**  
Sub Gerente General

