



CENTRO INTERNACIONAL DE EDUCACIÓN CONTINUA

**INFORME FINAL DE LA ENCUESTA DIGITAL
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Alumno:

Luis Donardo López

C.I: 11.079.045

Email. luisdlopez220770@gmail.com

Caracas, 27 de Diciembre de 2017.

INDICE

Introducción.

Planteamiento del problema.

Objetivos.

- Objetivo general.
- Objetivos específicos.

Desarrollo.

1.- Importancia del cliente.

2.- Resultados de la encuesta.

2.1.- Gráfico N° 8, primera sección.

3.- Segunda Sección, Visitas a la Entidad Bancaria

3.1.- Gráfico N° 1, segunda sección.

3.1.- Gráfico N° 2, segunda sección.

3.3.- Gráfico N° 3, segunda sección.

3.4.- Gráfico N° 4, segunda sección.

3.5.- Gráfico N° 5, segunda sección.

3.6.- Gráfico N° 6, segunda sección.

4.- Tercera Sección de la encuesta, Banca en Línea

4.1.- Gráfico N° 1, tercera sección.

4.2.- Gráfico N° 2, tercera sección.

4.3.- Gráfico N° 3, tercera sección.

Conclusión.

RESUMEN EJECUTIVO

El valor diferencial que deben brindar las entidades bancarias del sector financiero actualmente es cada vez más exigente, el cambio de pensamiento económico no solo se enfoca en el crecimiento de capital, ahora es importante ver el concepto que tienen los consumidores frente a los distintos productos ofrecidos y el capital humano tiene un papel importante en la venta y mantenimiento de los productos y servicios financieros.

Es por esto que este informe de la encuesta realizada, se enfoca en el estudio de la perspectiva que tienen los clientes frente al servicio prestado por los bancos, tanto durante la solicitud del producto y servicio como durante la tenencia del mismo.

En el gráfico N° 4 de la cuarta pregunta de la segunda sección se presenta el grado de satisfacción por parte de los encuestados en cuanto al servicio que prestan sus entidades bancarias al momento de solicitar un producto o servicio. A partir de la información presentada en la tabla se evidencia que 8 de 12 encuestados están satisfechos con el servicio de atención al cliente.

Indique su grado de satisfacción con el servicio prestado por la entidad bancaria



Finalmente mediante la realización de encuestas orientadas a evaluar la atención al cliente, se determinará si los consumidores se encuentran satisfechos o no, se analizará el grado de satisfacción desde la adquisición del producto y durante el tiempo en que tengan el producto activo.

El tema de atención al cliente en el sector bancario, resulta muy atractivo debido a que la competencia es bastante alta y el diferencial entre ellos es la satisfacción de sus clientes para poderlos fidelizar. El objetivo principal de este informe es detectar las deficiencias de las entidades bancarias con objeto de poder realizar recomendaciones tendientes a las mejoras en la calidad que perciben los usuarios desde el punto de vista de atención al cliente.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad es muy común escuchar en diferentes conversaciones a amigos, compañeros y familiares, quejarse respecto a la atención al cliente brindada por los diferentes bancos que existen en el país.

Así mismo no existe claridad respecto a las razones para dar preferencia a uno u otro banco, más bien se evidencia la necesidad de acceder a sus servicios por obligación o necesidad del usuario. En la mayoría de las ocasiones los usuarios no tienen claridad respecto a las diferencias existentes entre los servicios brindados y las entidades existentes.

Teniendo en cuenta el malestar general evidenciado por parte de los usuarios, se realizará a continuación una encuesta sobre la atención al cliente a veinte personas que utilizan los productos y servicios de diferentes entidades bancarias existentes en el país, con la finalidad de realizar una comparación de la calidad de los servicios suministrados por éstos. Se evaluarán por medio de diferentes preguntas muy sencillas, con el objeto de detectar las oportunidades para mejorar los servicios que brindan los establecimientos financieros y llegar a los mejores estándares de satisfacción.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo se puede mejorar la atención al cliente brindada por el sector bancario, la cual actualmente desde el punto de vista de los usuarios es de calidad cuestionable?

OBJETIVOS

Objetivo General

- Determinar oportunidades de mejora desde el punto de vista de atención al cliente y educación financiera dirigida a entidades bancarias y usuarios.

Objetivos específicos

- Comparar servicios suministrados por las entidades bancarias por medio de la percepción de calidad de los usuarios.
- Realizar encuesta a los usuarios comunes tomando como base la atención al cliente ofrecida por las entidades bancarias.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención suministrada por las entidades bancarias tanto durante la adquisición del producto como durante la utilización del mismo.

DESARROLLO

1.- Importancia de los Clientes

El cliente es el factor humano más importante para cualquier entidad bancaria, dependen de éste el éxito y continuidad del negocio. Las causas más comunes por las que no se presta una adecuada atención al cliente se deben a la forma en que se presta el servicio, es indispensable que el personal demuestre calidez en su recepción y escuche atentamente que es lo que requiere el cliente.

Si el funcionario bancario no puede dar solución oportuna es importante saber explicar claramente a cada cliente la situación y el proceso que se debe seguir para que no exista inconformidad para el usuario, de esto depende que el cliente regrese y refiera nuevos clientes.

Hoy en día, en la medida en que existe amplia competencia en el sector bancario, se genera la necesidad de definir un factor diferenciador que permita alcanzar una mayor competitividad en dicho sector. Para esto es importante enfocarse no solo en la calidad de los diferentes productos financieros sino en la atención al cliente. El servicio ha tomado día a día gran importancia ya que gracias a la calidad del mismo es posible garantizar la fidelidad de los clientes con la entidad bancaria, lo cual constituye el principal objetivo.

2.- Resultados de la Encuesta

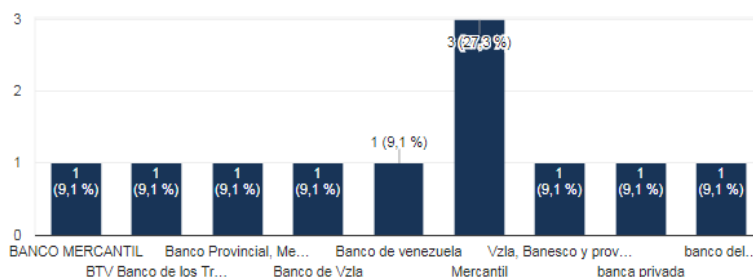
En aras de mejorar la calidad y mantener la fidelidad de los clientes ante la existencia de una atención deficiente, se realizó una encuesta a una población de 12 personas que utilizan diferentes servicios bancarios en el país. La mencionada encuesta está fraccionada en cuatro secciones donde existen preguntas relacionadas con la atención a los clientes, operaciones realizadas en las

entidades bancarias, uso de la banca en línea y por último sugerencias de los clientes. A continuación se detallan los resultados obtenidos:

2.1.- El primer gráfico pertenece a la pregunta N° 8 de la primera sección de la encuesta.

Indique en que entidad bancaria posee sus instrumentos financieros

11 respuestas

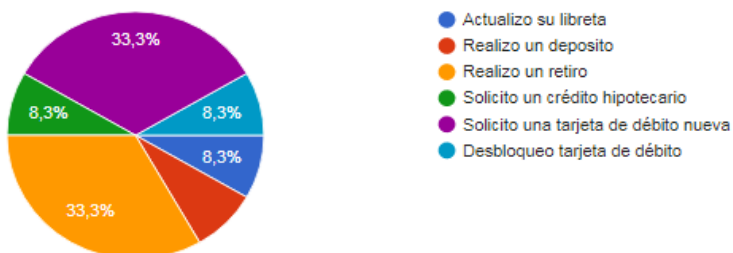


Auto: Luis López, Información recopilada de la encuesta.

En el primer gráfico presentado se puede concluir que los encuestados tienen como preferencia la banca privada, entre ellas podemos nombrar las siguientes: el Banco Mercantil, Banesco y Banco Provincial, otros utilizan la banca pública, entre ellas tenemos el Banco Venezuela, Banco del Tesoro y otros bancos.

3.- Segunda Sección de la Encuesta Visitas a la Sucursal Bancaria

3.1.- El presente gráfico pertenece a la pregunta N° 1 de la segunda sección, se refiere a las operaciones bancarias realizadas por los encuestados en su visita a las entidades bancarias.



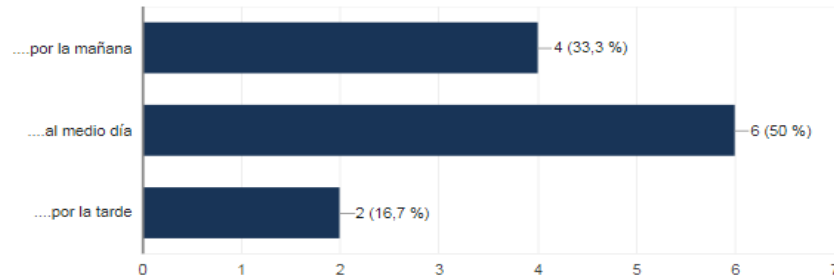
Autor: Luis López, información recopilada de la encuesta.

La información plasmada en las respuestas del siguiente gráfico podemos concluir que un 33,3% de los encuestados en su visita a la entidad bancaria realiza solicitud de tarjetas de debito nueva, otro 33,3% realizo retiro de dinero en taquilla, mientras que el 8,3% de los efectúa otras operaciones bancarias.

3.2.- La gráfica N° 2 pertenece a la segunda sección de la encuesta, donde se indaga sobre la hora de visita a la entidad bancaria por parte de los encuestados.

Preferiblemente, usted visita la sucursal bancaria.....

12 respuestas



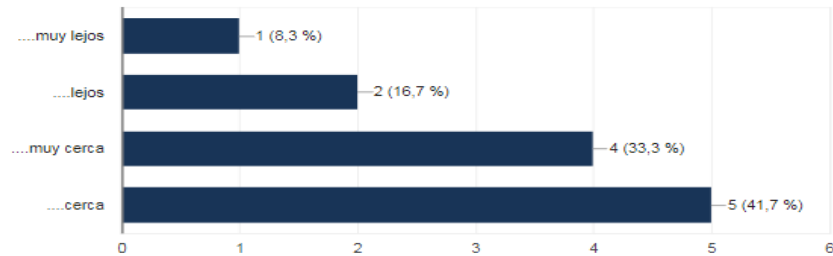
Autor: Luis López, información recopilada de la encuesta.

Como refleja el siguiente gráfico el 50% de los encuestados visita las entidades bancarias después del mediodía para realizar sus diferentes operaciones, mientras que el 33,3% lo hace en horas de la mañana y el 16,7% en horas de la tarde.

3.3.- Gráfica N° 3 de la tercera pregunta sección dos de la encuesta, donde se solicita responder que tan cerca queda la agencia bancaria de su preferencia.

Usted considera que la sucursal bancaria más próxima a su domicilio o su trabajo está.....

12 respuestas

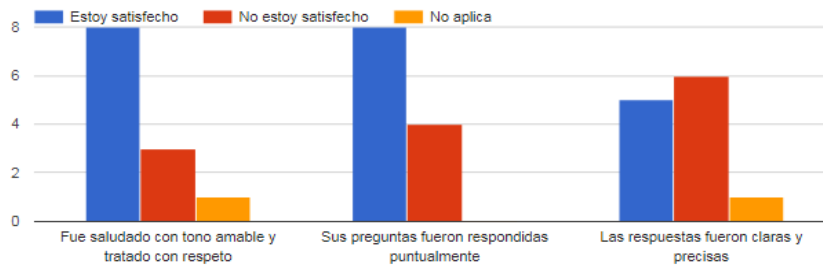


Autor: Luis López, información recopilada de la encuesta.

De acuerdo a la información obtenida de la siguiente gráfica se puede observar que, el 41,7% respondió que la agencia bancaria de su preferencia se encuentra cerca de su domicilio o trabajo, mientras que el 33,3% de los encuestados comentaron que queda muy cerca, el 16,7% dijo que se encuentra lejos y el 8,3% muy lejos.

3.4.- Gráfica N° 4 de la cuarta pregunta segunda sección donde solicita responder grado de satisfacción con el servicio prestado por la entidad bancaria de su preferencia.

Indique su grado de satisfacción con el servicio prestado por la entidad bancaria

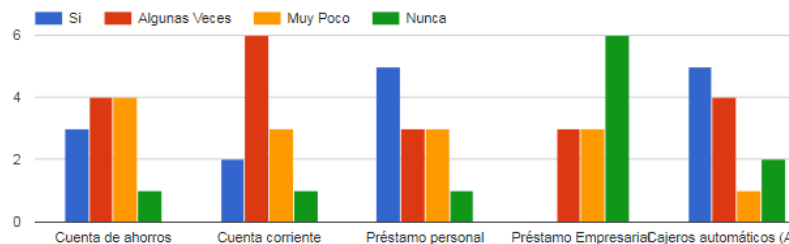


Autor: Luis López, información recopilada de la encuesta

En la siguiente gráfica podemos visualizar tres preguntas en la cual los encuestados respondieron de la siguiente manera: en la primera pregunta se obtuvo que 8 respondieron que estaban satisfecho con el servicio que presta su entidad bancaria, 3 respondieron que no estaban satisfecho y solo 1 que no aplicaba. En cuanto a la segunda pregunta 8 de los encuestados respondieron que estaban satisfecho y 4 no lo estaba, mientras que en la tercera pregunta 5 respondieron estar satisfecho, 6 encuestados no están satisfechos y 1 contesto que en su caso no aplica.

3.5.- Gráfica N° 5 de la quinta pregunta de la segunda sección de la encuesta, ¿Los Asesores Financieros le han ofrecido o dado a conocer los diferentes productos o servicios?

¿Los Asesores Financieros le han ofrecido o dado a conocer los diferentes productos o servicios?.



Auto; Luis López, información recopilada de la encuesta

En la presente gráfica se puede visualizar en las respuestas a la quinta pregunta que los clientes seleccionaron que los asesores financieros dan a conocer los productos o servicios algunas veces, muy poco y en otros casos nunca, solo 5 de los encuestados dicen ser asesorados debidamente.

2.7.- Gráfica N° 6 de la sexta pregunta segunda sección de la encuesta donde se solicita responder, ¿Hay algún producto o servicio que le gustaría que le proporcionara su entidad bancaria y que actualmente no existe?

¿Hay algún producto o servicio que le gustaría que le proporcionara su entidad bancaria y que actualmente no existe?

12 respuestas

Tarjetas de Credito
Micro crédito
Pago movil
No
seria grato que los extracreditos fuesen sin tanto protocolo
creditos hipotecarios pre-aprobados
CREDITO HIPOTECARIO
Créditos de consumo para la salud
no
Cuenta niños
cuenta menores
Si. Mejorar el servicio en el hecho de no tener que pasar todo en el día en el banco para realizar una operación

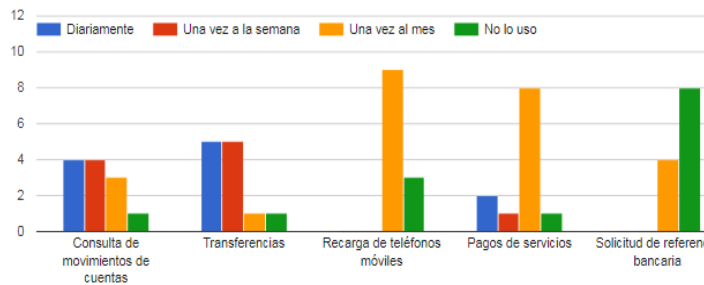
Autor: Luis López, información recopilada de la encuesta.

En el siguiente cuadro se puede observar que los encuestados respondieron como primera opción les gustaría que su entidad financiera pudiese otorgar créditos ya sean hipotecarios, micro créditos o líneas de crédito para atender la salud, dos respondieron que debería existir la apertura de cuentas para menores de edad, otro que pudieran incluir aplicaciones para poder utilizarlas por medio de sus teléfonos inteligentes.

4.- Tercera Sección de la encuesta Banca en Línea

4.1.- Gráfica N° 1 de la primera pregunta tercera sección, donde se solicita responder ¿Con qué frecuencia utiliza cada uno de estos servicios de banca en línea?

¿Con qué frecuencia utiliza cada uno de estos servicios de banca en línea?



Autor: Luis López, información recopilada de la encuesta.

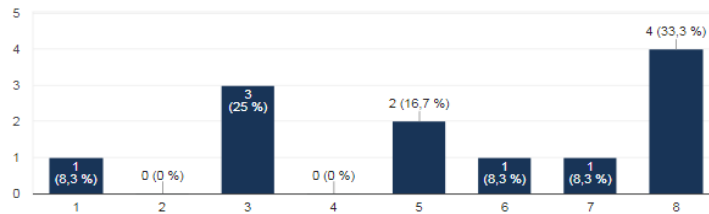
En la presente gráfica se puede notar que las repuestas que realizaron los encuestados refleja 8 de ellos solo utilizan el servicio de banca en línea una vez al mes para el pago de servicios y de telefonía, mientras que 5 utilizan esta herramienta diariamente para

realizar consultas de sus movimientos de cuentas y para transferencias, otros prefieren no utilizar estos canales electrónicos.

4.2.- Gráfica N° 2 de la segunda pregunta tercera sección, donde se solicita responder, valore el servicio de banca en línea que ofrece su entidad bancaria por medio de una escala del 1 al 10, donde 1 es "Malo" y 10 es "Excelente".

Por favor, valore el servicio de banca en línea que ofrece su entidad bancaria por medio de una escala del 1 al 10, donde 1 es "Malo" y 10 es "Excelente"

12 respuestas



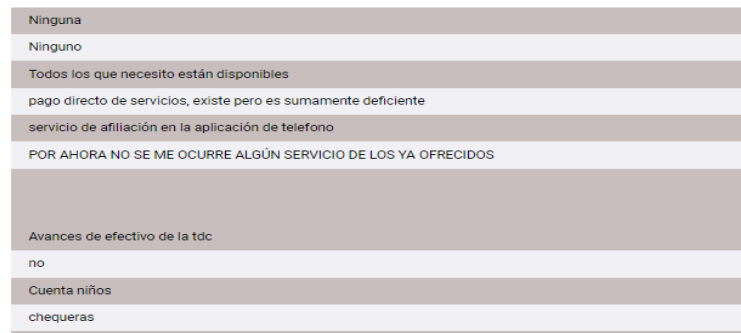
Autor: Luis López, información recopilada de la encuesta.

En la siguiente gráfica podemos visualizar que cuatros de los encuestados respondieron que el servicio prestado por su entidad bancaria es medianamente excelente con una valoración de 33,3%, mientras que uno de ellos indico que es malo con una valoración de 8,3%.

4.3.- Gráfica N° 3 de la tercera pregunta de la encuesta donde se solicito responder sobre el grado de satisfacción general respecto al servicio de banca en línea ofrecidos por su entidad bancaria.

¿Hay algún servicio que quisiera que estuviera disponible en la Banca en Línea y que actualmente su entidad bancaria no ofrece?

11 respuestas



Autor: Luis López, información recopilada de la encuesta.

En la siguiente gráfica se puede visualizar la información suministrada por los encuestados que en su mayoría solicitan servicios que les puede facilitar operaciones sin necesidad de acudir a una entidad bancaria.

CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten confirmar la importancia que tiene la debida atención al cliente para los usuarios y evidencian una oportunidad de las entidades financieras para atraer o crear fidelidad en el clientes mediante la excelente prestación del servicio por parte de sus empleados. Una sugerencia para mejorar este punto es invertir recursos en el estudio y selección del personal a partir del análisis de sus habilidades blandas dentro de las cuales se destaca la capacidad para generar empatía y la asertividad.

Un cliente satisfecho es determinante en el funcionamiento de las entidades bancarias, ya que estos influyen en la rentabilidad y utilidad de la entidad. Un cliente insatisfecho con el servicio que se le presta no será consumidor activo y hablará a otros de su insatisfacción generando una imagen negativa de la entidad bancaria. Es por esto que se destaca la importancia de identificar el valor de los consumidores. Las entidades tienen que enfocar todos sus esfuerzos en la buena atención al cliente para lograr así su fidelidad.

Esta encuesta resulta de gran importancia para las entidades financieras por cuanto permitirá corregir los errores más comunes cometidos contra los clientes o usuarios, por ende, este proceso da origen a nuevas oportunidades para atraer mayor cantidad de usuarios mediante el incremento de publicidad orientada a dichos temas así como a la mejora en la calidad que actualmente se tiene.