



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

SEPTIEMBRE – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

“ Atención al cliente en la Agencia Banecuador”

EGRESADA:

Gabriela Isabel Caballero Castelo

TUTORA:

Ing. Magdalena Huilcapi Masacon

AÑO 2017

INTRODUCCIÓN

La agencia Bank Ecuador es una Institución Financiera perteneciente al sector publico Financiero de la provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo ubicada en Malecón 9 de octubre y Eloy Alfaro, que desde el 9 de Mayo se inició del 2016, orientado a incidir en el desarrollo socioeconómico del país y en el bienestar ciudadano, en la actualidad desarrolla productos y servicios financiero de sus grupos peoritarios de atención como: Unidades productivas individuales y familiares, Unidades productivas y asociativas, Unidades productivas comunales pequeñas y medianas empresas PYMES de producción, y emprendedores, con un claro enfoque de compromiso social y sostenibilidad financiera.

La problemática está basada en la deficiencia de la atención al cliente en la prestación de servicios brindados por la institución, en la que se demuestra factores como: falta de cultura por parte de los empleados, ausencia del personal existente, retrasos en la atención, falta de agilidad en los procesos (tiempo de espera en los créditos), falta de capacitación del personal.

Se enmarca el lineamiento de investigación descriptiva, basado en el Modelo de Gestión Administrativa, por la cual tiene relación con el método administrativo como es el de, la planificación, organización, dirección y control de los servicios públicos que se ofrecen a la ciudadanía, mediante la gestión de recursos y talento humano, en este sentido, el desarrollo de la investigación está vinculado a la tipología de estudio de caso interpretativo, el mismo que esta seguido del método deductivo, en el análisis, aplicación teórica del mismo.

DESARROLLO

El sector financiero público es el encargado de captar dinero en la actividad financiera y al mismo tiempo en la realización de la labor en conjunto con el Estado del desarrollo económico de un país; por ende, el servicio público financiero se encarga de atender las necesidades de la sociedad de cada uno de los que forman parte de la ciudadanía. (El Comercio, 2015) indica que Banecuator nace como un producto de diálogo social que recoge las expectativas de demanda de la ciudadanía para la creación del banco público de desarrollo. Por otro lado cabe recalcar la diferencia entre cliente y usuario para tener una idea más clara en la forma de gestionar el servicio de Banecuator. Por consiguiente el autor (Buzzell y Gale, 2011) señala que cliente o es quien compra, quien asegura el flujo sanguíneo de la empresa a través de la cifra de un negocio, el consumidor o usuario es una forma moderna de llamar productos o servicios que la empresa crea dentro de un marco de vocación y especialización.

De esta manera cabe señalar en la presente indagación se crea la descripción del usuario (persona) a veces como cliente, sustentando en el origen cronológico de la satisfacción de las personas, que comparten todas las organizaciones sin distinción, por lo cual se debe diagnosticar la particularidad del servicio en forma general las cuales son: intangibilidad (no se puede ver), inseparabilidad (se consume inmediatamente), heterogeneidad (experiencia única) y caducidad no se puede almacenar. (Oses, 2016). Con el relato descrito en los anteriores párrafos se despliega la prestación del servicio en la Agencia Banecuator en la Provincia de los Ríos Cantón Babahoyo, en la que se conlleva a través de los usuarios en el área Atención al cliente, la misma que se faculta de conocer las necesidades del usuario y dirigir al área correspondiente en dicho servicio. De tal manera en el área con un

gran volumen de personas es decir una gran muchedumbre de usuarios entre 50 a 200 personas diarias y al mismo tiempo se genera unas largas colas de espera en los usuarios lo permite en gran parte que muchos sean atendidos al día siguiente.

En cuanto a la problemática que se desarrolla en la organización, ésta se exterioriza como la falta de sensibilización en cuanto a la calidad del servicio al usuario referente a que los créditos demoran en dicha entidad, es decir los créditos se tardan meses en ser otorgados, indicando a esto que se encuentra fuera del tiempo estipulado en la Agencia Banecuador, dando como resultado la insatisfacción de los usuarios, y a su vez ocasionando quejas en el servicio, en forma sistémica en cada nivel en las categorías de la organización, por parte del personal existente, los mismos que admiten una representación desacertada que el “buen servicio” empieza y culmina en un área específica, como se presenta en este estudio, en la atención al usuario y no como compromiso de todos brindar un servicio de mejora de calidad al beneficiario.

A estos se añade que el autor J. Moyano y otros destaca en su libro a los autores (Lorens y Fuentes, 2011) en donde señala que el concepto de calidad de servicio hace referencia al grado que un bien o servicio satisface las expectativas de los clientes, según (Buzzell y Gale, 2011) afirman que la calidad de un bien o servicio particular es lo que el consumidor percibe que es. La empresa fabrica el bien o presta un servicio con calidad necesaria que intenta satisfacer la necesidades del cliente, pero el cliente tiene unos deseos y expectativas propias sobre el servicio que va a recibir y cuando recibe el bien o servicio prestado tiene su propia percepción de la calidad. Esta percepción con el cliente resulta de la comparación entre lo deseado y lo obtenido es la calidad del servicio.

Por lo cual el autor Humberto Gutiérrez Pulido enfatiza en su libro a (Philip B., 2012) en el cual resalta que la clave de la calidad es hacerlo bien a la primera vez y que este principio, esta actitud hacia hacerlo bien, es la base del cambio hacia la calidad, es decir, que sea posible ofrecer un producto o servicio que cumpla con los requisitos del cliente. Por lo tanto, se debe construir un sistema de calidad para la prevención, cuyo estándar de desempeño sea cero defectos. (Armand, 2012) quien considera que el objetivo de la calidad es satisfacer las expectativas del cliente, siendo por tanto este, quien, en la última instancia determina la calidad de un producto. Ahora bien (Deming, 2012) distingue que desde el control estadístico de procesos, se refiere a la calidad como un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado.

Tomando en cuenta también que (Ishikawa, 2012) menciona que los impedimentos para el control y avance de calidad, procede de las actitudes equivocadas, como: “Personas que piensan que todo marcha bien y que no hay ningún problema: están satisfechas con el statu quo y les falta comprensión de aspectos importantes”. Cabe señalar que (Cardona, 2012) menciona que “La calidad total es una filosofía empresarial que está basada en el espíritu, en la motivación y comportamiento y en responsabilidad humana”. Por lo consiguiente coincido con el autor (Ishikawa, 2012) ya que se concentra en la manera de pensar de las personas que creen que todo marcha bien, es decir el resultado de las actitudes generadas por los mismos en la actividad empresarial, manteniéndose de esta manera un estatus en la prestación del servicio, en lo cual procede de una manera errada o a la vez equivoca en la atención al usuario, en dicha institución. En lo cual esto obedece a causas como: mayor interés en los proyectos empresariales versus a las necesidades del

usuario, el clima laboral pesado por parte de los servidores de la institución en el área de atención al cliente, falta de responsabilidad al servicio, retrasos en los procesos ejecutados, medios de comunicación insuficientes, no ajustados a las necesidades del usuario. Entonces de forma absoluta cambiar la mentalidad de las personas resulta una tarea muy dificultosa y más aún si se trata de un conjunto de personas, ya que esto se debe a que no es suficiente con el desarrollo de un patrón, llegando a ser de esta forma deficiente, si no existen colaboradores con cultura, ideología, aptitudes propicias a los fines institucionales de la organización. Teniendo en cuenta que las técnicas, acuerdos, normas, que se enmarcan en el servicio de atención al cliente, delimitándose de alguna manera a realizar el trabajo de manera singular y no en conjunto, por lo cual genera la insatisfacción al beneficiario, al no aplicarlo como una manera compartida.

Por otra parte la Agencia Banecuador, se suministra mayor atención a sus asuntos personales y no existe el trabajo en equipo, y generando inconformidad al usuario, debido a los retrasos en la atención, y del mismo modo la emisión de la información de forma incorrecta a estos se añade que el autor (Katzenbach K. & Smith, 2013) indican que es el número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida. Por otro lado el autor (Díaz, 2013) afirma que es un conjunto de personas que poseen destrezas y conocimientos específicos, que se comprometen y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta común. Por último (Alvarez, 2013) dice que el trabajo en equipo es un grupo energizado que se ha comprometido para lograr objetivos comunes, que trabajan y gozan con ello, y que producen resultados de alta calidad. Haciendo referencia de los autores coincido con el autor Díaz. S porque el trabajo en equipo tiene como objetivo principal la responsabilidad mutua compartida en la

organización, es decir las empresas tienen el compromiso de trabajar en conjunto con un fin determinado, para así de esta forma lograr las metas de la organización.

Es muy trascendente indicar que el autor (Beterfield, 2012) menciona que las organizaciones deben tratar de conservar a sus clientes de por vida. En promedio, se necesita cinco veces más dinero para ganar un nuevo cliente que para conservar uno actual. La administración de la calidad total implica una obsesión organizacional por cumplir o superar las expectativas del cliente, hasta el punto en que los clientes queden encantados. Es esencial comprender las necesidades y expectativas del cliente, para ganar negocios nuevos y conservar los negocios existentes. En la cual también muestra que cada individuo o grupo debe identificar y satisfacer a sus clientes y al mismo tiempo se debe impulsar los esfuerzos de equipo con lo que todas las personas ayuden a la organización, en vez de cuidar sus objetivos personales. Para auxiliar a esta meta se establecen medidas y objetivos de desempeño para cada unidad o subunidad de operación.

Continuando con el desarrollo de los factores que giran en torno a la problemática que sufre la Agencia Banecuador, gracias al análisis en las encuestas (Anexo 3) y entrevistas (Anexo 4) se logra identificar los siguientes elementos:

También existe la falta de cultura en la prestación del servicio de la Agencia Banecuador, esto se debe a que los empleados la mayoría de veces gritan al usuario, le devastan los documentos de forma inculta, no prestan atención a las interrogantes (conversan entre sus compañeros de trabajos mientras atienden) y todos estos aspectos conducen a la mala información en la atención al usuario, ocasionando la insatisfacción en el servicio ofrecido por la Institución. Por tanto es importante recalcar que el autor (Robbins

y, 2013) dice que inspirar a sus empleados el significado e importancia que tiene el servicio al cliente según la filosofía del menudeo “nuestra tienda es un lugar en el que no existe la palabra “no” “dar poder al equipo para usar su mejor criterio” en todo lo que concierne al servicio al cliente.

Por lo consiguiente el autor (Robbins , 2013) también añade que el Comportamiento Organizacional ayuda a los gerentes en la Patagonia a lograr sus metas, y en general contribuye a mejorar el desempeño en una organización mostrándoles cómo se asocian las aptitudes y el comportamiento de empleados con la satisfacción al cliente. Dentro de este marco existen muchas organizaciones fracasan porque sus empleados fallan en la satisfacción del usuario. Por ello, la gerencia necesita crear una cultura de responsabilidad ante el cliente. El C.O. proporciona una guía valiosa para ayudar a que los gerentes creen dichas culturas, aquellas en que los trabajadores son amigables y corteses, accesibles, expertos, prestos para responder las necesidades de los clientes y dispuestos a hacer lo que sea necesario para agradecerles.

Adicional a esto cabe destacar que los colaboradores de la Institución se encuentran la mayor parte concentrados en su vida personal que en su trabajo, es decir personas que no están orientadas al compromiso de atender a los usuarios, sino más bien en cosas que no tienen nada que ver con la prestación al servicio, por esta razón el autor (Robbins y, 2013) manifiesta que es común que el empleado casado de hoy forme parte de una pareja con carrera dual. Esto hace cada vez más difícil que los empleados en un matrimonio encuentren el tiempo para cumplir con su hogar, esposa, hijos, padres, y amigos. Los trabajadores perciben cada día que el trabajo invade sus vidas personales, y esto no les

gusta, por ejemplo estudios recientes sugieren que los empleados, quieren labores que les den flexibilidad en la programación de su labor de tal manera que administren mejor los conflictos trabajo –vida. De hecho hay evidencias que indican que actualmente, para un empleado la prioridad del balance entre las demandas del trabajo y las de la vida son mayores que la de seguridad del trabajo, además es probable que la siguiente generación de trabajadores tenga preocupaciones parecidas.

Continuando con esto (Robbins , 2013) indica que la mayoría de estudiantes de bachillerato y universidad afirman que una meta importante en su carrera es lograr balancear su vida personal con el trabajo. Desean tener “una vida”, como también un trabajo. Las organizaciones que no ayudan a que su personal equilibre su trabajo con su vida encontrarán cada vez más difícil reclutar y conservar a los empleados más capaces y motivados. Tomando como referencia los párrafos anteriores y haciendo hincapié a la atención prestada por los colaboradores de la Agencia Banecuador, se muestra que el estar desconcentrado en las horas laborales produce la insatisfacción de la atención brindada a los beneficiarios, ya que esto sucede en gran parte, la mayoría de veces les indican que no les pueden atender porque se retiran a una diligencia de ellos mismos, es decir se van y dejan un gran cantidad por usuarios por atender.

Permaneciendo con la problemática cabe destacar el ambiente laboral pesado que se produce en la organización, ya que de cualquier forma los empleados se encuentran desmotivados al realizar sus tareas en su lugar de trabajo, el estrés laboral, sobrecargo de ocupaciones y todo esto conduce a la falta de cultura en la prestada por la organización, generando la insatisfacción en la calidad del servicio. Por cuanto que coincido con el autor

Robbins en señala que “los trabajadores perciben cada día que el trabajo invade sus vidas personales, y esto no les gusta, quieren labores que les den flexibilidad en la programación de su labor de tal manera que administren mejor los conflictos trabajo –vida” es decir equilibrar su vida personal con el trabajo, asumiendo con responsabilidad la atención veraz y oportuna a los usuarios, en dicha institución.

Adicional a esto la falta de cultura provoca la insatisfacción en los usuarios, en donde se exhibe principalmente en grandes magnitudes como: gritar a los usuarios, se irritan fácilmente (molestia de los miembros de la organización al realizar las tareas), ausencia en la oficina y demás situaciones generadas en el área de atención al cliente, cabe resaltar dos puntos primordiales que son personalidad y valores, indicados por el autor Robbins Judge indico en su libro que (Allport, 2013) señala que la personalidad la definición que se utiliza con más frecuencia para la personalidad era la “organización dinámica dentro del individuo, de aquellos sistema psicofísicos que determina sus ajustes únicos al entorno”. Para nuestros fines, se debe pensar que la personalidad es la suma de la formas del individuo reacciona ante otros e interactúa con ellos. Es frecuente que se describa en términos de las características medibles que externa una persona.

Ahora bien, los valores dicho por el autor (Robbins y, 2013) señala que los valores representan convicciones fundamentales acerca de que el nivel personal y social, cierto modo de conducta o estado final de la existencia es preferible a otro opuesto o inverso. Contienen un elemento de criterio que incluye ideas personales sobre lo que es correcto, bueno o deseable. Los valores tienen atributos tanto de contenido como de intensidad. El atributo de contenido establece que un modo de conducta o estado de existencia es

importante. El atributo de intensidad especifica que tan importante es. Cuando se ordenan los valores de un individuo en términos de su intensidad, se obtiene un sistema de valores. Todos tenemos una jerarquía para ellos, que constituye nuestro sistema de valores y que se identifica de acuerdo con la importancia relativa que se le asigna valores tales como la libertad, placer, respeto de si mismo, honestidad, obediencia e igualdad.

El autor (Robbins , 2013) enseña que la cultura puede aumentar el compromiso organizacional y la consistencia del comportamiento del trabajador, lo que claramente es benéfico para una organización. Desde el punto de vista de un empleado, la cultura también es valiosa porque indican cómo se hacen las cosas y que es lo importante. Pero no se deberían ignorar el aspecto potencialmente disfuncionales de la cultura, sobre todo aquellos que tengan mucha influencia sobre la eficacia de la organización. En la cual coincido con el autor Robbins “Desde el punto de vista de un empleado, la cultura también es valiosa porque indican cómo se hacen las cosas y que es lo importante considerando que la cultura es el pilar fundamental en la organización, entonces de manera consiente el personal deberá tomar la responsabilidad de concientizar en el trato otorgado a los beneficiarios, en lo concerniente a la prestación del servicio al cliente.

Desde entonces cabe reiterar que con dificultad se presenta el trato a los empleados de forma muchas veces humillante en varios sentidos, lo que genera la inconformidad al usuario. Por consiguiente el autor (Robbins , 2013) relata sobre “Los empleados tratan a los clientes de la misma forma en la organización los trata a ellos” esta afirmación es verdadera en un grado significativo. Dos estudios que utilizarlos en diferentes métodos para operacionalizar el trato organizacional, demostrando que cuando los empleados reciben un buen trato, son más proclives a tratar bien a los clientes; pero cuando no se les

trata bien, tampoco trataran bien a los clientes. De esta manera, una cultura que fomenta un trato positivo para los empleados tiende a crear una cultura en un trato positivo hacia los clientes. Entonces la falta de cultura hace énfasis a las relaciones entre los miembros de la organización junto con la máxima autoridad que son los gerentes, por ende si no existe un clima organizacional positivo da como resultado en mal servicio dirigido a los usuarios.

De tal manera que la falta de cultura repercute en grandes magnitudes en cuanto a la las relaciones entre empleados y jefes, a esto se incorpora un clima laboral pesado, en consecuencia da como resultado el irrespeto hacia los usuarios en la prestación del servicio, generando inconformidad en los mismos. Cabe reiterar que los miembros de una empresa no se sientan motivados a realizar sus labores, debido a la frustración originada por las personas que la conforman la organización, como por ejemplo: discusiones entre ellos mismos, gritos por parte de la autoridad principal, problemas desde casa, y demás contextos que se crea produciendo la mala administración dicha institución. Así pues también en la actualidad existen personas que únicamente se interesan en ganar un sueldo y nada más, entonces no existe un deber por parte de los colaboradores de la organización.

Asimismo también existe en la ausencia de los miembros de la organización, es decir el ausentismo laboral, que nos es más que la ausencia de los trabajadores en horas laborales de manera justificada e injustificada, tomando como referencia el problema en Banecuador se presenta esta situación debido a que muchos usuarios tienen en espera por largas horas, debido a que ellos indican que ya no se los van a atender por permiso médico, circunstancias como reuniones laborales y finalmente concurre que no se encuentran en oficina, es decir las oficinas vacías, cuando su ingreso lo realizan muy tarde, desapareciéndose de su lugar de trabajo. El autor(González, 2012) indica que el

ausentismo laboral es el conjunto de ausencias de los empleados a su trabajo, justificadas o no. Es uno de los puntos que más preocupan a las empresas y que más tratan de controlar y reducir. El ausentismo laboral es considerado un factor que reduce seriamente la productividad. Para disminuirlo las empresas han acudido a diversos tipos de sanciones, a estimular a los trabajadores que cumplen regularmente con sus obligaciones o a flexibilizar los horarios, reduciendo de este modo los motivos que los empleados tienen para faltar.

Simultáneamente el ausentismo laboral introduce a la disminución de productividad en la organización, lo que genera la insatisfacción al usuario, creando así de esta forma las quejas de los usuarios, tardanza en procesos, y la vez siendo responsables en la deficiencia en el servicio, produciendo dificultades en el trabajo en equipo, a esto se agrega el estrés laboral que también repercute en muchas áreas de cada uno de los miembros que integran la organización, y donde procede en Banecuador que los empleados se encuentran con frustrados en el área de trabajo, no trabajan con entusiasmo, faltan con frecuencia y todo esto conlleva a la ausencia en las oficinas, esta responsabilidad es encargada el departamento talento humano en donde miden aptitudes, capacidades, habilidades, conocimientos, destrezas, del trabajador en situaciones de diversa índole laboral, provocando. Al mismo tiempo produciendo un bajo rendimiento en la organización, provocando a la vez un bajo grado de calidad en la prestación del servicio, ocasionando inconformidad en los usuarios en la organización.

Por ultimo surge también el siguiente fundamento que es la falta de capacitación por parte de la Atención al Cliente, hacia los colaboradores de la institución es decir, la ilustración de los colaboradores que no tienen las capacidades básicas informativas para

dar servicio al beneficiario. Sobre este factor (Arnold & Randal, 2012) afirma que “La capacitación inadecuada para necesidades específicas del individuo o de la organización podría resultar peor que ninguna capacitación. También el autor (Cuesta , 2010) hace referencia a que “No puede iniciarse el cambio radical necesario si no se empieza por la formación de altos directivos. En forma habitual la capacitación es de vital importancia no solo en Banecuator sino también en todo tipo de empresa y negocio desde el más pequeño hasta el más grande, es decir el profesionalismo que ofrece los miembros de la organización en este caso es Banecuator.

A esto cabe recalcar que los empleados de Banecuator no reciben una capacitación oportuna, en los cargos asignados por la organización, ya que lo que gira en torno al problema es que la tecnología no la saben utilizar y todo esto provoca las quejas de los usuarios de manera frecuente en la atención del servicio prestado por la organización.

Siguiendo con la problemática en la falta de instrucción de los temas más esenciales para los usuarios, a pesar de ser un hábito en la Institución ubicar al personal momentáneo para atender, por lo tanto no se da una capacitación a todos los componentes para adaptarse a este tipo de imprevistos, y además los encargados de la capacitación es el Departamento de Talento Humano como responsabilidad en la atención al cliente, lo que hace certifica este aspecto.

CONCLUSIÓN

- Se debería implementar los procesos de Gestión en programas de adiestramiento, formación y a su vez en la inducción y entrenamiento en los diferentes servicios que brinda Ban Ecuador, mejorando así un rendimiento satisfactorio en la atención brindada a los usuarios de la organización.
- Considero que se debe generar motivación al personal, en los procesos de atención, mejorar el desempeño, creatividad y eficiencia, con el fin de lograr trabajadores satisfechos, estimulando el buen servicio al usuario.
- Concientización de los empleados, por ello se debe implementar un Modelo de Gestión de Calidad Total, establecida en la ética de Mejora Continua en la organización, para el desarrollo de procesos con eficiencia en el servicio prestado por Ban Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA

- Allport, G. (2013). *La personalidad*. Colombia: Publicar.
- Alvarez, J. (2013). *Trabajo en equipo*. Lima: Publicar.
- Armand, F. (2012). *Calidad Total y Productividad*. Colombia: Publicado en Mexico.
- Arnold & Randal. (2012). *Capacidades del personal*. Bogota: Publicaciones.
- Beterfield, D. (2012). *Control de calidad*. Bogota: Publicaciones.
- Buzzell y Gale. (2011). *Gestion de calidad en empresas tecnologicas*. Madrid: Publicado en Colombia.
- Cardona, R. (2012). *La calidad*. Colombia: Publicar.
- Chiavenato, E., & Chiavenato, E. (2012). *QUE ES CLIENTE Y CONSUMIDOR*. BOGOTA: QUEVEDO.
- Cuesta, S. (2010). *capacitacion del personal*. Colombia: Publicaciones.
- Deming, W. E. (2012). *Calidad Total y Productividad*. Colombia: Publicaciones en Mexico.
- Diaz, S. (2013). *TRABAJO EN EQUIPO*. GUATYAQUIL: PUBLICCAR.
- El Comercio. (15 de Junio de 2015). Banco Fomento pasa sus activos a Banecuator. *Banco Fomento reemplaza Banecuator*, págs. 8-10.
- González, R. (24 de Agosto de 2012). *google.com*. Recuperado el 28 de Enero de 2018, de *google.com*: <http://randolpgr16.blogspot.com/>
- Ishikawa, K. (2012). *Calidad Total y Productividad*. Colombia: Publicaciones en Mexico.
- Jácome, C. M., & Martilla Jacome, C. (20 de Mayo de 2015). De que se encarga Banecuator. *Esperan creditos de Banecuator*, págs. 4-5.
- Jacopme, C. M. (s.f.). De que . 2.
- JOAN, I. M. (2013). *QUE ES CALIDAD*. COLOMBIA: PUBLICACIONES.
- Katzenbach K., S., & Smith. (2013). *TRABAJO EN EQUIPO*. Guayaquil: publicar.
- Lorens y Fuentes. (2011). *Gestion de calidad en la empresas tecnologicas*. Madrid: Publicado en Colombia.
- Oses, R. (2016). *atencion al cliente*. Peru: PUBLICACIONES ADVENTURE.

Philip B., C. (2012). *Calidad total y Productividad*. Colombia: Publiccion en Mexico.

Pulido Gutierrez, H. (2012). *el enfoque de calidad*. U.S.A.A: PUBLICACIONES.

Robbins , S. (2013). *Relaciones con los clientes*. U.S.A.: PUBLICAR.

Robbins y, J. (2013). *Comportamiento organizacional*. Colombia: Publicar.

AMEXUS

FORMULA DE ENCUESTA

$$N \frac{Z^2 p \times q \times N}{N e^2 + Z^2 p \times q}$$

Valores a estimar

$n = ?$ (Tamaño de la muestra)

$e = 7\% = 0,07$ (Error de estimación)

$Z = 1.75$ (tabla de distribución normal para el 93% de nivel de confiabilidad y 7% error)

$Z^2 = 3.06$ para el 93% de nivel de confiabilidad y 7% error.

$N = 3500$

$p = 0.50$ (probabilidad a favor)

$q = 0.50$ (probabilidad en contra)

$$n = \frac{1.75^2 * (0.50 \times 0.50 \times 3500)}{(3500 \times 0.07^2) + 1.75^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3.0625 \times 875}{17.15 + 0.765625}$$

$$n = \frac{2679.69}{17.915625}$$

$$n = 149,5727$$

150 personas a encuestar



ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA AGENCIA BANECUADOR
Formato de encuesta aplicada a los usuarios



1) ¿Cómo usted considera que los procesos en la otorgación de un crédito en Banecuador?

- a. Lento
- b. Rápidos
- c. Parcialmente rápido

2) Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo

- a. De acuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Nunca de acuerdo

3) El empleado realiza bien el servicio la primera vez en un nivel

- a. Satisfactorio
- b. Desfavorable
- c. Parcialmente satisfactorio
- d. Nunca desfavorable

4) El empleado concluye el servicio en el tiempo prometido

- a. Tiempo
- b. Destiempo
- c. Nunca a tiempo

5) Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes

- a. Si
- b. No

6) El banco posee las habilidades de procesar las transacciones sin torpezas

- a. De acuerdo
- b. Parcialmente de acuerdo
- c. Desacuerdo
- d. Nunca de acuerdo

7) La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes

- a. Ventajosos
- b. Desventajoso
- c. Parcialmente ventajoso
- d) Nada ventajoso

8) Considera usted que los empleados de la empresa brindan un buen trato a los usuarios en la atención en un nivel a. Satisfactorio

- a. Satisfactorio
- b. Desfavorable
- c. Nada favorable
- d. Parcialmente favorable

9) Considera usted que los empleados de la están capacitados para atender sus inquietudes en la atención

- De acuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Nada de acuerdo
- d. Poco de acuerdo

10) Considera usted que la tecnología que utiliza el banco cumple con la eficiencia en los procesos en un nivel

- a. Satisfactorio
- b. Desfavorable
- c. Poco satisfactorio

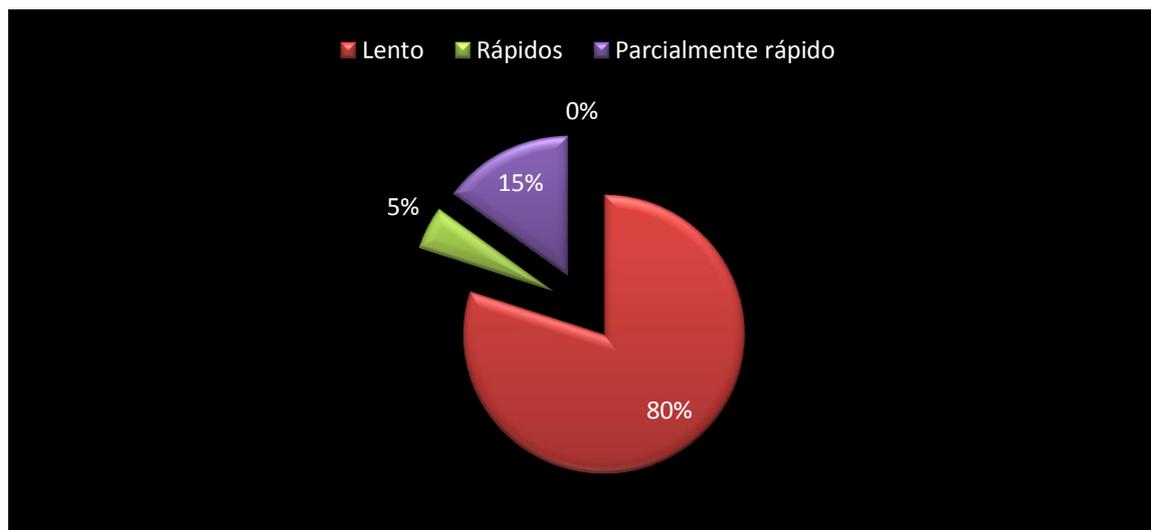


ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA AGENCIA BANECUADOR Tabulación de encuestas aplicadas a los usuarios



1) ¿Cómo usted considera que los procesos en la otorgación de un crédito en Banecuador?

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lento	120	80%
Rápidos	7	5%
Parcialmente rápido	23	15%
TOTAL	150	100%

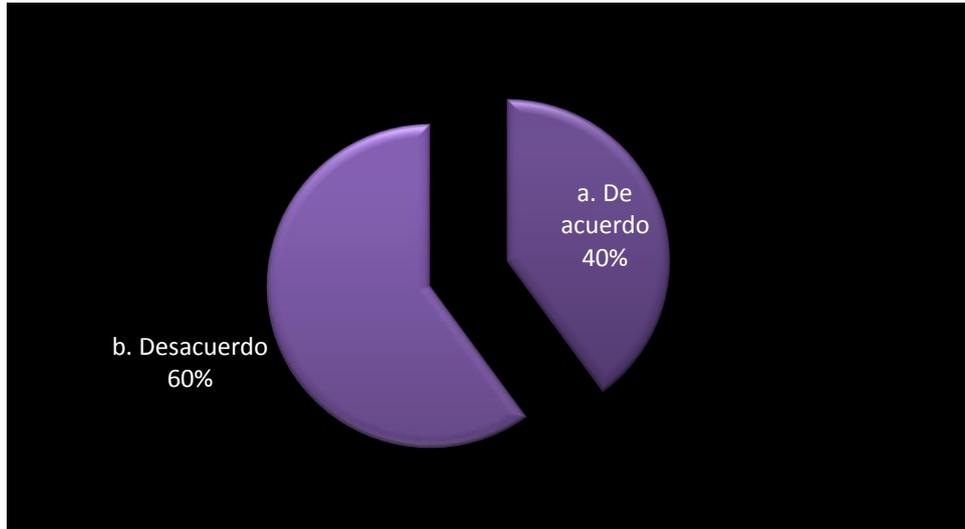


Fuente: Encuesta

Autor: Gabriela Isabel Caballero Castelo

2) Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	60	40%
Desacuerdo	90	60%
Nunca de acuerdo	0	0%
TOTAL	150	100%

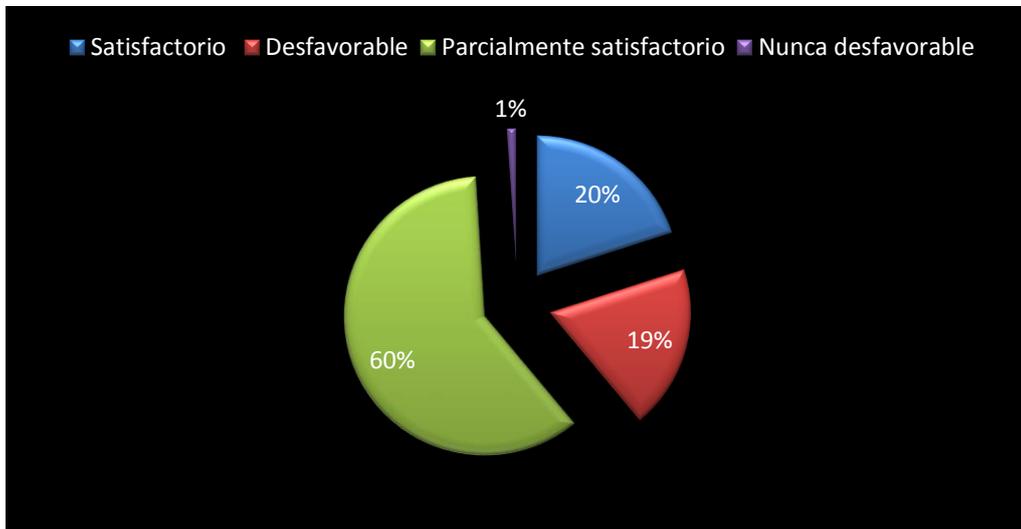


Fuente: Encuesta

Autor: Gabriela Isabel Caballero Castelo

3) El empleado realiza bien el servicio la primera vez en un nivel

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	30	20%
Desfavorable	28	19%
Parcialmente satisfactorio	90	60%
Nunca desfavorable	2	1%
TOTAL	150	100%

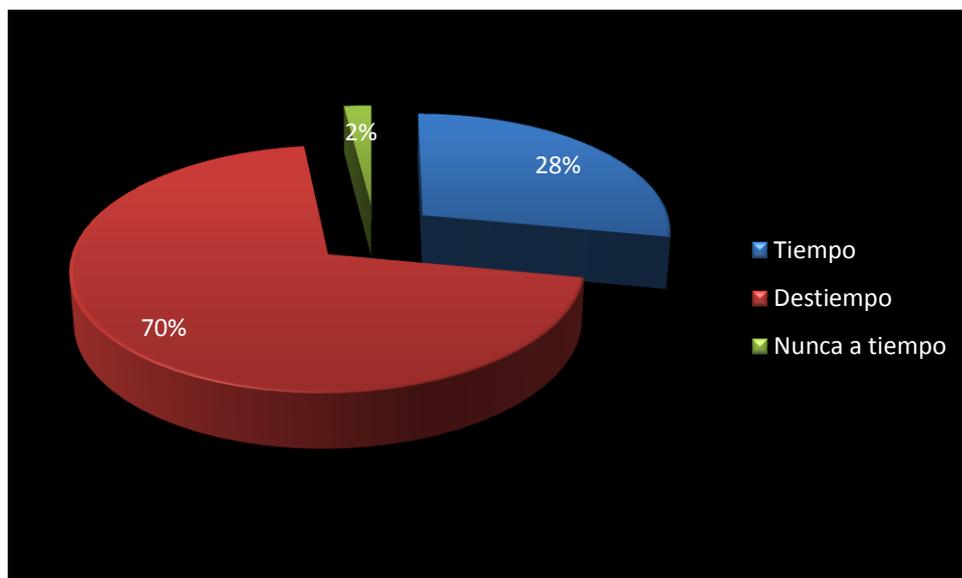


Fuente: Encuesta

Autor: Gabriela Isabel Caballero Castelo

4) El empleado concluye el servicio en el tiempo prometido

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tiempo	42	28%
Destiempo	105	70%
Nunca a tiempo	3	2%
TOTAL	150	100%

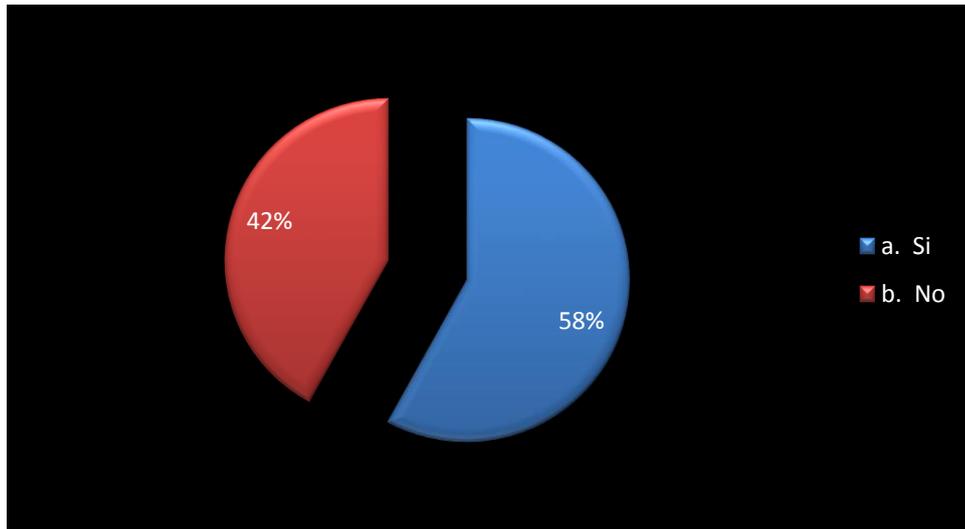


Fuente: Encuesta

Autor: Gabriela Isabel Caballero Castelo

5) Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	87	58%
No	63	42%
TOTAL	150	100%

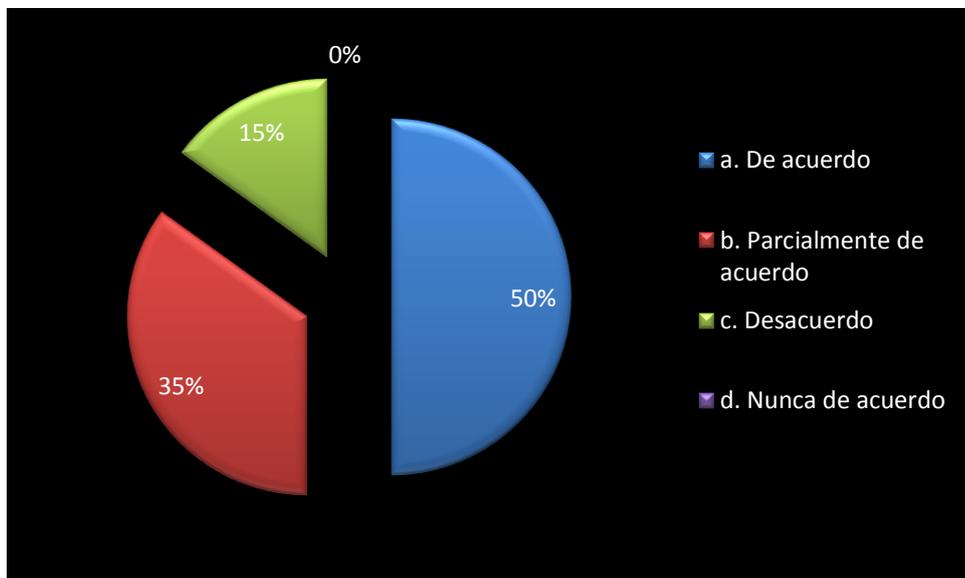


Fuente: Encuesta

Autor: Gabriela Isabel Caballero Castelo

6) El banco posee las habilidades de procesar las transacciones sin torpezas

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	75	50%
Parcialmente de acuerdo	52	35%
Desacuerdo	23	15%
Nada de acuerdo	0	0%
TOTAL	150	100%

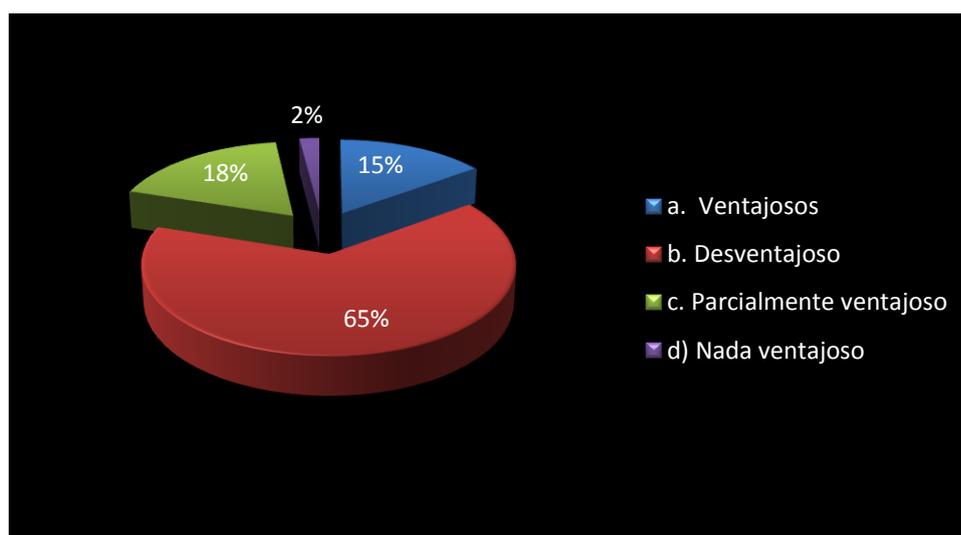


Fuente: Encuesta

Autor: Gabriela Isabel Caballero Castelo

7) ¿Cómo considera usted que son los horarios de atención en la empresa para todos sus usuarios?

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ventajosos	22	15
Desventajoso	98	65
Parcialmente ventajoso	27	18
Nada ventajoso	3	2
TOTAL	150	100%

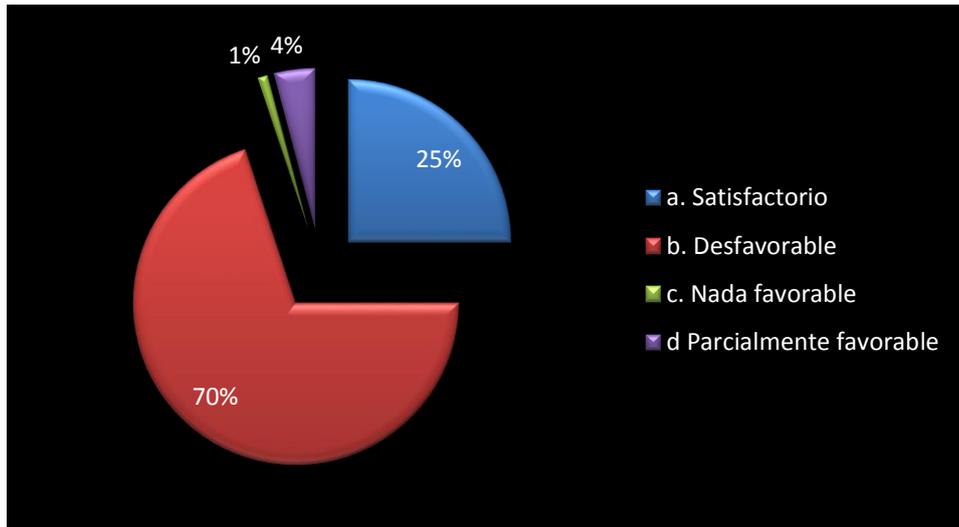


Fuente: Encuesta

Autor: Gabriela Isabel Caballero Castelo

8) Considera usted que los empleados de la empresa brindan un buen trato a los usuarios en la atención en un nivel.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	38	25%
Desfavorable	105	70%
Nada favorable	1	1%
Parcialmente favorable	6	4%
TOTAL	150	100%

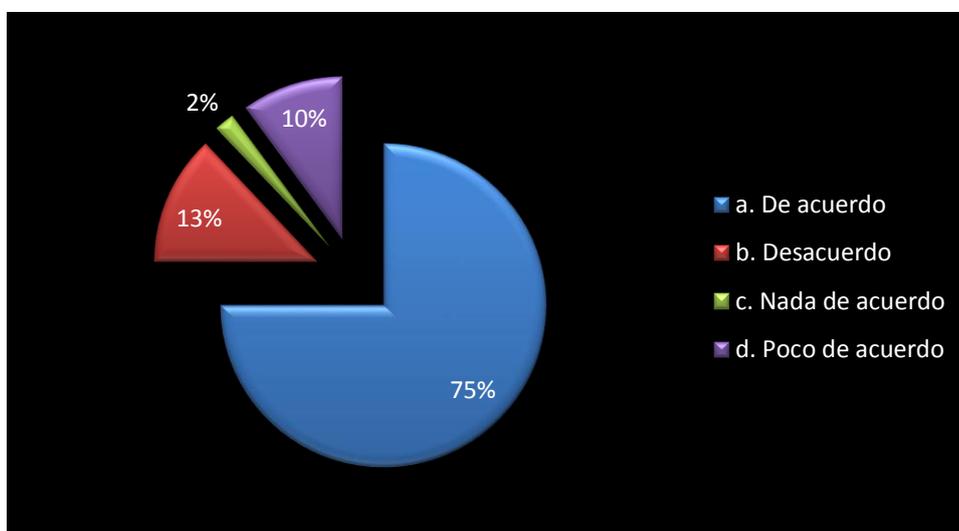


Fuente: Encuesta

Autor: Gabriela Isabel Caballero Castelo

9) Considera usted que los empleados de la están capacitados para atender sus inquietudes en la atención.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	113	75%
Desacuerdo	19	13%
Nada de acuerdo	3	2%
Poco de acuerdo	15	10%
TOTAL	150	100%

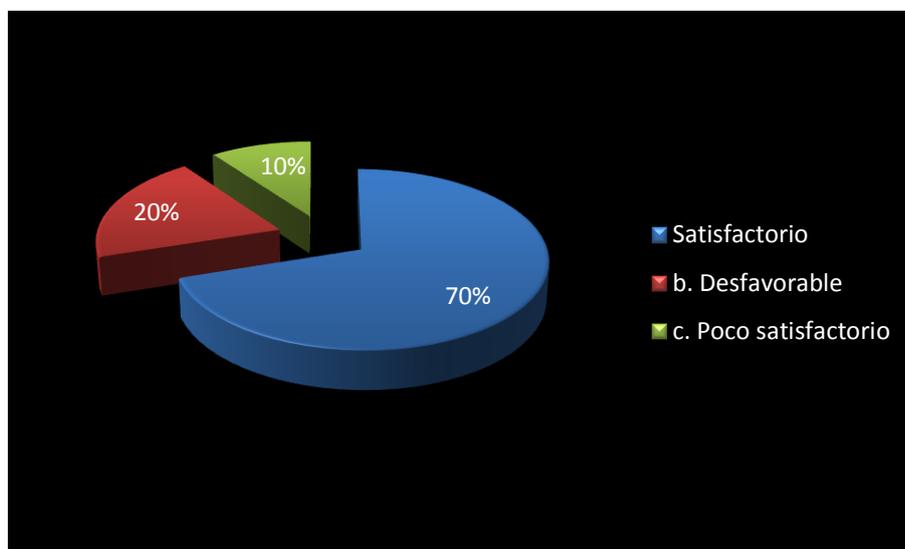


Fuente: Encuesta

Autor: Gabriela Isabel Caballero Castelo

10) Considera usted que la tecnología que utiliza el banco es

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	105	70%
Desfavorable	30	20%
Poco satisfactorio	15	10%
TOTAL	150	100%



Fuente: Encuesta

Autor: Gabriela Isabel Caballero Castelo



ENTREVISTA A LOS EMPLEADOS Cuestionario



1) ¿Cómo usted considera que los procesos en la otorgación de un crédito en Banecuador?

- a. Lento
- b. Rápidos
- c. Parcialmente rápido

2) Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra un sincero interés en solucionarlo

- a. De acuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Nunca de acuerdo

3) El empleado realiza bien el servicio la primera vez en un nivel

- a. Satisfactorio
- b. Desfavorable
- c. Parcialmente satisfactorio
- d. Nunca desfavorable

4) El empleado concluye el servicio en el tiempo prometido

- a. Tiempo
- b. Destiempo
- c. Nunca a tiempo

5) Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes

- a. Si
- b. No

6) El banco posee las habilidades de procesar las transacciones sin torpezas

- a. De acuerdo
- b. Parcialmente de acuerdo
- c. Desacuerdo
- d. Nunca de acuerdo

7) La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes

- a. Ventajosos
- b. Desventajoso
- c. Parcialmente ventajoso
- d) Nada ventajoso

8) Considera usted que los empleados de la empresa brindan un buen trato a los usuarios en la atención en un nivel a. Satisfactorio

- a. Satisfactorio
- b. Desfavorable
- c. Nada favorable
- d. Parcialmente favorable

9) Considera usted que los empleados de la están capacitados para atender sus inquietudes en la atención

- De acuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Nada de acuerdo
- d. Poco de acuerdo

10) Considera usted que la tecnología que utiliza el banco cumple con la eficiencia en los procesos en un nivel

- a. Satisfactorio
- b. Desfavorable
- c. Poco satisfactorio