



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO - SEPTIEMBRE 2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERIA EN COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO  
DEL PACIFICO HACIA LOS NUEVOS CANALES DIGITALES**

**EGRESADO:**

Sócrates Salomón Vera Angamarca

**TUTOR:**

Ing. July Yojana Gaibor Gaibor, MAE

**AÑO**

**2020**

## **Introducción.**

Banco del pacifico S.A fue fundado el 10 de abril de 1972 por **Marcel J. Laniado de Wind**, siendo así unos las primeras entidades financieras en funcionar dentro del país, hoy en día cuenta con 98 establecimientos ubicados en 23 ciudades del país siendo uno de los bancos con más agencias a nivel nacional, buscando así dar la facilidad a su clientela en poder acudir a una agencia a realizar los trámites que requieran hacer.

El Banco del pacifico se ha caracterizado a lo largo de su trayectoria por ser la banca innovadora lo que le ha llevado a ganar múltiples premios a nivel nacional e internacional, uno de los más reconocidos es el International Banker 2019 y 2020 Banking Awards como mejor banca comercial y mejor banco innovador, ya que siempre ha estado a la vanguardia de la tecnología y esto ha generado captar clientes nuevo y jóvenes lo que ha sido uno de los objetivos del banco considerando y teniendo claro que la juventud es el futuro de la patria.

El presente caso de estudio ha sido realizado en el banco del pacifico tomando como referencia la agencia Babahoyo Shopping ya que fue la primera sucursal que apertura el banco en la provincia de Los Ríos, cuya misión corporativa es ser una institución flexible, moderna y rentable ofreciendo servicios financieros de alta calidad siempre bajo las éticas y estándares internacionales de eficiencia

El objetivo de la investigación se basa en identificar los principales problemas que se generan a la hora de realizar o utilizar los canales electrónicos que ofrece la institución, con el fin de determinar si el problema este arraigado a la desinformación, mal manejo de la aplicación o sencillamente la aplicación no es amigable a la hora de su uso por lo que genera inconvenientes en los usuarios

El presenté caso de estudio guarda relación con la línea de investigación de la carrera “Sistema de información y comunicación, emprendimiento e innovación” debido a que se

analiza los inconvenientes que se generan a la hora de usar los canales digitales de la institución financiera lo que a su vez causa malestar en las personas que optan por usar estos servicios y como sublínea de la investigación “ Empresas e instituciones publicas y privadas”, debido a que se lo esta realizando en una institución con accionista públicos pero que cuenta con derechos privados lo que se conoce como una institución mixta ya que son partes de ella accionistas públicos y privados.

## Desarrollo

“La transformación e innovación de una empresa es sinónimo de superación y crecimientos y resultan esenciales para el progreso económico de la misma” (Conca Flor , INNOVACION TECNOLOGIA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL, 2000)

“El ser humano esta genéticamente creado para que se adapte a los cambios, y la adaptación a la nueva tecnología no será la excepción, con el tiempo todo se volverá tecnológico y esto ayudara a que se realice los tramites o procesos de una forma más eficiente, esto generara progreso y crecimiento en una nación.” (Osuna Alarcon , 2019 )

“Con cada paso a la innovación y transformación digital, el punto de equilibrio va a variar para una empresa ya que se verá afectado la oferta y demanda del producto que ofrezca dicha institución, ya sea este un bien o servicio y esto provocará que el mercado se ensanche.” (Molina , 2000)

“Hoy en día se está teniendo cambios radicales y las personas deben de adecuar a estos cambio que van en pro del mundo, de la economía y de la propia humanidad, las empresas entienden muy bien este concepto de innovación y cambio por lo que se enfocan en satisfacer a sus clientes en lo que necesiten usando las tecnologías de las nuevas eras.” (Conca Flor , INNOVACION TECNOLOGIA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL, 2000)

“Las entidades financieras hoy en día se encuentran a la vanguardia con los cambios tecnológicos para ofrecer estos productos a sus usuarios sin embargo el nivel de confianza y aceptación de los clientes hacia estas nuevos métodos estará basado en la seguridad que ofrezca los sistemas de las apps, la utilidad de la misma y cuan competente se encuentre en la actualidad la institución bancaria” (Levy Mangin , 2005)

La adaptación hacia un nuevo estilo de vida y a una nueva forma de ver las cosas hará que todo en nuestro entorno mejore y en esta teoría juega un papel importante como las personas nos adaptamos a la innovación y a las nuevas tecnologías. (Saidel, 2010 )

“Sin embargo, la innovación como todo lo nuevo siempre traerá consigo un margen de error el cual se verá reflejado al principio de la introducción de las nuevas aplicaciones, hoy en día conocidas como apps, y esto traerá como consecuencia un grado de satisfacción de los clientes, es aquí cuando las empresas marcan la diferencia y corrige de manera inmediata las faltas que son percibidos por sus clientes” (Hernandez Palma , Barrios Parejo , & Martinez Sierra, 2018)

“La calidad es uno de los factores que representa y determina cuan satisfactorio ha sido un producto, es una herramienta que sirve para que se pueda optimizar los procesos de un bien o servicio y esto generara a su vez una mejora constante en el ofrecimiento del producto final.” (Hernandez Palma , Barrios Parejo , & Martinez Sierra , 2018)

“Los objetivos primordiales de una empresa es generar más rentabilidad y maximizar las utilidades utilizando menos recursos, pero siempre ofreciendo un producto optimo, siempre en pro de mejorar día a día los bienes o servicios ofrecidos a sus clientela para que estos se fidelice y a su vez promocióne la excelente atención recibida, en parte eso es lo que busca esta institución financiera por medio de la implementación de los nuevos canales digitales.” (Palma, Parejo, & Sierra, 2018)

“El tema de calidad es esencial en toda institución para el progreso y crecimiento de la misma, es por eso que cada vez las empresas hacen hincapié en la gestión de calidad, optimizando tanto recurso humano como recurso material para que de esta forma se demuestre al usuario que el establecimiento demuestra compromiso en este ámbito.” (Hernandez Palma , Barrios Parejo , & Martinez Sierra , Gestion de Calidad , 2018)

“El sector de servicio atreves de los años se ha venido implementado, enfocando y desarrollando métodos y tecnologías para buscar mejorar los productos que se ofrecen, de esta forma se busca optimizar los tiempos de espera de entrega del bien y buscando satisfacer las necesidades del comprador.” (Hernandez Palma , Barrios Parejo , & Martinez Sierra , Gestion de calidad, 2018)

“Este ejemplo se ve reflejado en los canales digitales implementados por el banco del pacifico para perfeccionar el servicio que ofrece a los consumidores. La progresiva importancia de los procesos de servicio hace que las metodologías a implementar casa vez sean mejores.” (Conca Flor , INNOVACION TECNOLOGIA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL, 2000)

“El banco del pacifico a lo largo de su trayectoria se ha caracterizado por ser una de las primeras instituciones financiera que se ha innovador y marcado una diferencia a la hora de realizar una transacción financiera con el fin de dar una experiencia innovadora y única a sus clientes, esta ha sido unas de las tantas características con la cual cuenta la institución financiera por la cual es una de las favoritas de los clientes.

Fue el primer banco a nivel de latino América en instalar cajeros automáticos para el uso de sus clientes generando con esto un cambio radical en la forma de transaccionar y retirar dinero, esto genero una facilidad a sus clientes a la hora de retirar dinero en horario en los cuales el banco no estaba atendiendo al público, de esta forma empezó de a poco a marcar diferencia en el mercado financiero.

El año pasado obtuvo la acreditación +AAA lo que demuestra ser una institución bancaria seria y de confianza para invertir, solicitar un crédito o sencillamente ahorrar.”

Cuenta con más 98 sucursales las cuales dan la facilidad a sus usuarios para que puedan realizar transacciones a nivel nacional además tiene en funcionamiento más de 650

cajeros automático en los cuales se encuentran cajeros dispensadores, cajeros plus o recicladores y los cajeros ILT los cuales cuentan con particular función de pagar cheques siempre y cuando estos no sean mayores a dos mil dólares.

Los cajeros dispensadores son aquellos los cuales nos permiten retirar dinero diariamente hasta un monto de quinientos dólares americanos dependiendo de la tarjeta con la cual contemos, realizar pagos de servicios básicos, generar orden de pagos móvil, realizar avances en efectivos, recarga de teléfonos celulares, consulta de saldo y cambio de claves.

Cajeros plus o recicladores pueden realizar todas las transacciones mencionada anteriormente con la diferencia de que estos permiten depósitos en efectivo o cheque, pago de pensión alimenticia y dan cambio en moneda de denominación de un \$1, 0.25 ctv, 0.05ctv, y 0.01 ctv lo cual da la facilidad al usuario de poder transaccionar a cualquier hora sin la necesidad de ir al banco.

Por último, el banco cuenta con los cajeros ILT los cuales permiten cobrar cheques hasta un monto de \$2000 los cuales serán pagados al instante

Cuenta en la actualidad a nivel nacional con 77 kioskos de autoservicios ubicados estratégicamente tanto en agencias como en centros virtuales los cuales dan la facilidad al cliente para que puedan obtener requisitos para cuentas de ahorro y corriente, requisitos para créditos de vivienda, bloque de tarjetas, consulta de saldos y obtención de certificados bancarios.

Los centros virtuales es un grupo de herramientas en las cuales los usuarios podrán realizar retiros en efectivo, órdenes de pago móvil, pagos de tarjetas de crédito y de servicios básicos, obtención de dinero electrónico y cambio de pin o claves, pagos de pensión alimenticias, transacciones red banred y cirus, consulta de saldo, transferencias entre cuentas,

bloqueo de tarjetas y pago de cheques. El banco posee 11 centros virtuales a nivel nacional que se encuentran ubicados en la provincia de Guayas, Pichincha y Manabí

Los canales digitales que tiene el banco del pacifico son banca celular, banca móvil, banca telefónica, banca virtual, Sophi, pacific ID, mi ahorro cuenta, bdp Wallet, intermático, kiosko de autoservicio, centros virtuales y por último Onboard BDP los cuales cada uno posee sus características que los diferencia y cada uno fue creado para una función específica.

Uno de los principales problemas que se ha dado con los canales digitales es que los usuarios en un promedio de edad de los 40 en adelante se les hace muy difícil el manejo de estas apps ya que, por el temor de realizar una transacción errada, se vuelven rehaceos al cambio que está teniendo la institución por lo que se alejan de la ola de innovación por la cual el banco está pasando.

Al no existir una cultura digital arraigada como costumbre entre las personas dentro del Ecuador, a excepción de los jóvenes de esta era más conocidos como jóvenes milenio, esto provoca inconvenientes a la adaptación de nuevas tecnologías y al uso de Smartphone o a nuevas modalidades de realizar trámites. (Conca Flor , INNOVACION TECNOLOGIA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL, 2000)

Esto parte de que no existe una alfabetización en lo tecnológico, esto en un individuo puede producir problemas en la adaptación de los cambios del mundo, pero a que hace referencia la cultura o aprendizaje digital, es la adquisición de conocimiento en base temas de tecnología y al uso de las mismas. (Escribano, 2020)

Por ejemplo, las compras en línea e incluso las nuevas formas de pedir un taxi que hoy en día se lo puede realizar a través de una plataforma que se la conoce como Uber o de solicitar una comida o algún servicio a través de medios como las aplicaciones Globo o Uber Eat (PLAN V , 2016)



Pero antes de hablar de los problemas que acarrea el uso de estas apps debemos de entender el manejo y su funcionalidad y cuál fue el fin de la creación de las mismas,

Banca celular o también conocida como USSD que significa servicio suplementario de datos no estructurado el cual tiene como función el traspaso de información entre teléfono móviles, puedes abrir cuentas ahorros, pagar servicios básicos, realizar recargas de teléfonos móviles, consulta de saldos, bloqueo de tarjetas de crédito y débito, y realizar transferencia sin la necesidad de usar datos ni internet.

Banca móvil también conocida como movilmatico es una plataforma creada para los celulares inteligente la cual por medio de un usuario y contraseña le permite verificar saldo, movimientos bancarios, realizar trasferencias internas e interbancarias, realizar pagos de servicios básicos, realizar pago de tarjetas de crédito del banco del pacifico como las de otro banco, le permite realizar recargas de teléfonos celulares, diferir consumo de tarjetas de crédito, realizar avances en efectivo y mucho al alcance de la mano sin embargo con los sinnúmeros beneficios mencionados el ingreso y creación del mismo, a pesar de ser un producto amigable y fácil de usar, resulta complejo para personas mayores de 40 años, cave recalcar que en ciertas ocasiones la apps se colapsa o no realiza las transacciones de forma exitosa lo que genera malestar en las personas, todo esto ocurre debido a muchos factores ya se la calidad del internet el sobrecargo que tenga dicha ampliación o sencillamente que es muy poco explicito la guía de pasos a seguir para realizar la transacción uno de los problemas más comunes es que la banca móvil necesita previo a realizar cualquier transacción, que esta sea declarada como por ejemplo si una persona desea pagar alguna tarjeta de otro banco previo al pago debe de declarar la tarjeta de crédito que desea pagar esto no explica la app por lo que los clientes desiste de seguir realizando la operación y lo deciden hacer de la forma tradicional lo que hace sentir al cliente que ha perdido más tiempo del que deseaba ahorrar por lo que opta por la opción más segura.

Otros de los problemas que se suma es el desconocimiento de una aplicación conjunta que trabaja con la banca móvil conocida como pacific ID la cual permite generar claves temporales para realizar declaraciones, transferencias internas e interbancarias, pagos, etc. Al desconocer del uso de esta aplicación las personas asumen que se está generando un error en las misma al realizar el proceso de ejecutar la operación.

Según información recaudada sería necesario una introducción del uso y manejo de la aplicación a la hora de ingresar quizás esto generar que se eviten errores y mejora la experiencia de los clientes en el manejo de los canales digitales

Pacific ID es una aplicación que genera claves transaccionales, autenticación por código QR para verificación de datos, detalle de cuenta y por último configurar pin el cual se podrá usar dentro de la misma aplicación para la protección de la generación de los códigos temporales para realizar las transacciones.

Bdp wallet es una billetera virtual la cual tiene la capacidad de registrar las tarjetas, ya sean estas de crédito o débito, en el celular por medio de la aplicación, esto nos permitirá realizar pagos, avances en efectivo y compras.

Los beneficios que brinda esta aplicación es que el cliente podrá cargar todas sus tarjetas de forma segura y podrá realizar todas las compras de manera rápida y eficiente por medio de un sensor de proximidad o sencillamente generando el código de pago e ingresándolo en la data fast.

Intermatico también conocido como banca web es el portal por el cual permite consultar saldos y realizar pagos directamente desde la plataforma cumple con las mismas funciones del movilmativo o banca celular.

Kiosko de autoservicio o también conocido como un gestor de ayuda rápida o servicio bancario al instante, es la herramienta que posee el banco del pacifico en la gran mayoría de

agencia por medio de esta herramienta podemos obtener requisitos para apertura de cuentas referencias bancaria y mucho más, como requisito se pide que la persona ingresar el usuario y contraseña de su banca virtual o movilmatico o su tarjeta de crédito o débito dependiendo de la transacción que vaya a realizar.

Por ejemplo, si desea realizar una simulación de avance en efectivo, se deber de ingresar en la lectora del Kiosko la tarjeta, ingresa la clave de la y proceder a generar la simulación del avance ingresando monto y tiempo a realizar el mismo cave recalcar que el recargo por el avance no se calculara.

Si se desea generar una referencia bancará se puede ingresar de dos formas por medio del usuario y contraseña de la banca virtual o con el uso de la tarjeta de débito, una vez se haya ingresado de proceder a elegir el tipo de referencia que se desea y se procede a seleccionar la opción imprimir el Kiosko automáticamente imprimirá el documento.

Los centros virtuales se crearon con el fin de que se pueda realizar todas las transacciones de forma rápida y ágil sin tener contacto con personas y de forma rápida y eficaz donde podrá realizar todas las transacciones del banco de forma más eficiente optimizando el tiempo de espera de casa usuario

Por último, presentamos on board bdp, una de los últimos canales digitales agregados a esta gran familia de servicios que ofrece el banco del pacifico, el cual nos permite apertura de cuenta de ahorro, invertir de una manera rápida y segura y lo mejor de todo a un monto mínimo y obteniendo la mejor tasa referencial del mercado, también se podrá obtener tarjetas de créditos y solicitar créditos automotrices todo esto desde una aplicación. Para la creación de una cuenta de ahorro solo se necesitara que el usuario tenga su cedula de identidad a la mano para que pueda seguir los paso de creación de la misma los cuales son; tomar una foto de la parte frontal y posterior de la cedula llenar información de lugar de trabajo lugar de

residencia y por ultimo tomarse una selfie para reconocimiento facial y para verificación de información ya que dicha aplicación se encuentra anexada a la base de datos del registro civil por lo que es necesario este paso, de esta manera se puede abrir una cuenta de ahorro desde la comodidad de tu hogar y lo mejor de todo de forma gratuita.

Para poder solicitar una tarjeta de crédito solo es necesario llenar información la cual será verificada en la base de datos para saber si pueda acceder a una de las pacificard, los beneficios el cliente podrá saber de forma inmediata si se le otorga una tarjeta de crédito y además podrá saber que cupo y clase de tarjeta de crédito podrá obtener de esta forma ahorra tiempo y evita ir al banco.

Sophi es un agente virtual el cual permite al cliente realizar múltiples transacciones tan solo con un chat en el cual el agente virtual pedirá ciertos requisitos e información que el cliente debe de saber es el producto o servicio que desea consultar, Sophi se encuentra tanto en WhatsApp como en Facebook messenger por lo que chatear con ella se hace muy Fácil y dinámico sin embargo se debe tomar en cuenta que muchas personas en pleno siglo XXI aun no cuentan con usuario de Facebook o mucho menos con un teléfono inteligente lo que si deja rezagado al uso de este servicio a personas que carecen de este beneficio ya sea por desconocimiento o por cuestión de dinero ya que no pueden contar con un teléfono que posea whatsapp.

Satisfacción se hace referencia a el sentir de una persona, es la respuesta positiva o negativa que genera una actitud de optimismo o pesimismo en un ser humano.

Satisfacción del cliente es que tan agradable se siente un usuario al recibir un producto a cambio ya sea este un bien o un servicio, y el resultado del grado de satisfacción estará basado en muchos aspectos importantes como la atención, tiempo de espera, precio, calidad el producto, etc.

Los canales digitales hoy en día ofrecen muchos beneficios para que las personas pueden realizar múltiples acciones desde un smartphone o computadora, un canal digital es una app que están a la disposición del público, y esta puede ser cobrada o gratuita, las cuales cumplen la función de realizar trámites de una forma ágil y segura en el caso de canales digitales de entidades financiera estas ayudan a realizar trámites bancarios sin necesidad de ir al banco. (Conca Flor , INNOVACION TECNOLOGIA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL, 2000)

Una transacción bancaria es un acuerdo en el cual existen entre dos partes involucradas la cuales son el banco y el cliente la cual puede ser por la prestación o pago de un servicio determinado en la cual las dos partes obtienen beneficios.

A pesar de que el banco se ha esforzado por crear plataformas con excelente funciones los clientes aducen que no es suficiente y que esto provoca malestar en ellos debido a que ciertas aplicaciones carecen de más opciones un ejemplo claro es la banca virtual, la cual no cuenta con todos los servicios de pago para que las personas puedan realizar todos los de tramites directamente desde la plataforma sin verse obligados o en la necesidad de acercarse a unas de las agencia a realizarlo de forma personal.

Lo amigable que puede ser la plataforma también es uno de los factores por la cual no se adaptan a uso de las mismas por ejemplo al ingresar a la banca celular, la falta de un tutorial de uso para el manejo de la app se hace muy necesaria ya que, al ser un cliente nuevo, desconoce del uso de los servicios que pone a disposición la entidad financiera mediante la banca móvil, por lo que muchas personas se sienten desorientadas a la hora de consultar su saldo o movimientos bancarios que son las operaciones más básicas que realiza en una banca virtual.

El desconocimiento de muchos de estos canales digitales que ofrece el banco genera que las personas sigan realizando los trámites de la forma convencional y muchos de ellos se enteran del uso de ciertas aplicaciones al acercarse a una entidad financiera, recordemos que muchas personas son clientes de ciertos productos del banco como por ejemplo de tarjetas de créditos o sencillamente solo tienen pólizas o solo poseen una cuenta de ahorro y en muchos casos la desinformación de lo que pueden hacer por ciertos canales digitales provoca el congestionamiento de servicio al cliente y el área de cajas.

“Se puede concretar que el grado de satisfacción de un o un grupo de clientes es importante para una empresa, esto determina que tan bueno es el producto que ofrece una organización ya sea este un bien o servicio, en este caso vendría a ser un servicio por el cual el cliente calificara como excelente o pésimo.” (Garza , Jimenez , Koelliker , Martinez , & Salinas, 2012 )

Sin embargo, cabe recalcar que no todos los clientes se sienten de dicha manera, el banco del Pacífico cuenta con clientes de todo tipo de edades y se ha llegado a la conclusión que este tipo de molestias es para las personas que ya están llegando o ya pertenecen a la tercera edad. Las aplicaciones deberían de ser más amigables para el cliente que superan la edad de los 40 años, esto permitirá que todo el segmento de clientes entienda el manejo de los canales digitales.

El hosteler a través de esta transformación digital cumple un rol muy importante ya que es la persona que indica y guía a los clientes para que puedan realizar las transacciones por medios de los cajeros automáticos o canales digitales sin la necesidad de que colapsen la institución.

“Conociendo todos estos antecedentes el banco ha aplicado varias alternativas empezando primero por los empleados, retroalimentándolos y dándoles charlas

motivacionales, también les ha ofrecido la opción de capacitarse en todos los aspectos del banco en especial en la rama mencionada anteriormente ya que esto es la respuesta para el descongestionamiento que sufre la institución y de esta manera se podría segmentar de forma adecuadas todos los requerimientos de los clientes” (Garcia Marin , 2016)

Todas estas medidas que está tomando el banco ha mejorado el conocimiento de las personas de las aplicaciones aparte de todo esto el banco está realizando una campaña por medio de redes sociales dando pequeños tips de los que pueden realizar en los productos que ofrecen para que así de esta manera llegar a todos los clientes que desconocen de los servicios

Un ejemplo claro es el uso de la aplicación sophi, esta app es de mucha ayuda ya que le permite realizar transacciones básicas al usuario como bloqueo de tarjeta diferido general o flex de las tarjetas de crédito, consulta de saldo, recargas celulares, entrega de clave de tarjetas tanto de débito como de crédito, emisión de certificación bancaria, acuerdos de pagos, etc.

Sophi cuenta con muchas funciones clave, que por lo general son los requerimientos más solicitados en servicio al cliente, y si los clientes conociesen todas las funciones que pueda realizar este agente virtual de seguro evitarían ir al banco, pero el problema es que esta fantástica app carece de información necesaria para el conocimiento de las personas en general.

El kiosko de autoservicio ofrece al cliente de forma física dentro del banco la impresión de certificados bancarios, consulta de saldo de tarjetas de crédito y débito, consulta de pago de tarjetas de crédito, requisitos para apertura de cuenta de ahorro y corrientes, requisitos para créditos de vivienda y en ciertas agencias posee la opción de generar tarjetas de débito la cual se le emitirá al instante al cliente ya sé que este la solicite por perdida bloqueo o caducidad

Sin embargo el %75 de los clientes usan esta herramienta que tiene muchas funciones pero un 25% aún no se atreve a realizar transacciones en el kiosko, las razones son simples, el desconocimiento del funcionamiento del mismo y la guía o tutoría de algún personal del banco hacen que no exista el deseo de intentarlo, según el sondeo realizado a los clientes que asisten seguido al banco tomando una muestra del porcentaje que no usan estos dos canales, aseguran que por temor y el no saber cómo realizar las operaciones en dichas aplicaciones optan por hacerlo de forma tradicional, la cual consiste en tomar un turno y esperar la atención de servicios bancarios.

Sin embargo no todos los productos carecen del tutorial de uso o de la simplicidad del manejo de la misma, on board bdp es un claro ejemplo el cual al ingresar permite crear o solicitar una tarjeta de crédito o la creación de una cuenta de ahorro de una forma rápida y segura, cuáles son los pasos a seguir pues sencillo, se descarga la aplicación de la APP STORE o PLAY STORE se procede a abrirla la aplicación, en el inicio informa los beneficios que posee el abrir una cuenta de ahorro por medio de este medio.

Le solicita al usuario que permite el acceso de la cámara de su teléfono, pero en ocasiones se presentan inconsistencias a la hora de usar la cámara del teléfono para proceder a tomar la foto de la cédula para que así de esta manera se corrobore los datos que el sistema está pidiendo para la creación de la cuenta.

Otro error común se presenta al finalizar la creación de la cuenta se presenta un error en el sistema el cual genera dar por anulado el proceso de la activación de la cuenta por lo que el usuario debe proceder a realizar del principio el proceso para poder obtener este servicio bancario. La desinformación también es un factor a tomar en cuenta ya que esto provoca que las personas desconozcan del uso de estas, y de lo que les permite hacer.



Cuando un asistente de servicio al cliente ocupa el puesto del hoster, el cual se levanta de su puesto de trabajo y procede a preguntar a cada cliente que va a realizar, se evidencia que en gran parte los requerimientos pueden ser canalizados y realizados a través de las plataformas que se ofrece.

En la actualidad no todas las entidades cuentan con un anfitrión, y la ausencia de este demuestra que genera colapso de los servicios. A principio del año 2019 se realizó un plan piloto el cual consistía que cada semana un asesor de servicio bancario tomaba el puesto de hoster, los resultados de este plan piloto fueron asombroso ya que ocho de cada diez clientes pudieron realizar sus trámites en el kiosko de autoservicio o por medio de la aplicación Sophi gracias a la dirección y ayuda del anfitrión y en la gran mayoría de estos caso se le pregunto a los usuarios porque no realizaron sus transacciones al principio por medio de los canales digitales, a lo que ellos respondieron que por desconocimiento, miedo y desconfianza de las nuevos productos que ofrece la organización pero la respuesta que fue más frecuente es por temor y desconocimiento ya que familiares y amigos le han comentado que han tenido problemas al usar estas app y este mensaje de temor se transmite a través de cada usuario

Por medio de las encuestas se logró constatar que los clientes que no se siente a gusto con las nuevas aplicaciones que ha implementado el banco del pacifico se relaciona al no saber manejar las herramientas electrónicas y al desconocimiento del uso de las misma e incluso se demostró que mucho de ellos no conocían de que existían todas estas aplicaciones anteriormente mencionadas que podían ayudar a realizar trámites bancarios de una forma ágil y segura sin necesidad de ir al banco.

## Conclusión

El banco del pacifico ha introducido en sus servicios nuevas formas de realizar transacciones de tipo bancaria las cuales tiene el fin de lograr que se pueda descongestionar las agencias en las cuales se llena de clientes en ciertas fechas especificas las cuales son a fin de mes, principio de mes y quincena que por lo general son las etapas de pago de las empresa públicas y privadas.

En el transcurso de la realización de este caso de estudio se determina que un 25% de los más de 2 millones de usuarios que posee esta institución financiera, no se siente a gusto con las nuevas medidas optadas de transformación digital lo que les ocasiona molestia a la hora de realizar transacciones que ya no se hacen de forma física si no claramente virtual por lo que deben optar por adaptarse al cambio de la era digital o buscar otras alternativas que satisfagan las necesidades como consumidor.

Es por esto que se determina que el grado de satisfacción de los clientes hacia el uso de los nuevos canales digitales se ve basado en la edad, los jóvenes se adaptan fácilmente al uso de las aplicación, pero esto no ocurre con personas que super los 40 años, a todo esto se suma el grado de desconfianza con la tecnología, sin embargo se ha analizado que si este segmento de clientes se encuentra guiado por una persona que conozco el uso de la aplicación, pueden realizar la transacción con éxito.

En resumen, del total de usuarios un 75% de los clientes se adaptan a esta ola de transformación e innovación que está pasando el banco que es con un fin especifico, el cual es seguir manteniendo el prestigio de ser un banco líder y tecnológico en todos los sentidos y a su vez brindar un servicio de cálida con eficacia y eficiencia.

De todos los factores que se tomaron en cuenta como problemas potenciales el que era el común denominador en los clientes que superaban los 40 años es que desconocían del

manejo de las apps, al no contar con un tutorial o una guía esto les generaba malestar ya que en mucho de los casos se aventuraban a realizar la transacción sin conocimiento alguno del manejo, y se cometían errores que no podían ser reversado y en mucho de estos casos las perdidas eran cantidades monetarias considerables, a todo esto se aducía que los canales digitales no eran tan amigables.

## Bibliografía.

Conca Flor , F. J. (2000). *INNOVACION TECNOLOGIA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL.*

Conca Flor , F. J. (2000). *INNOVACION TECNOLOGIA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL.*

Escribano, B. J. (2020). *ANÁLISIS DE LA CULTURA VIRTUAL EN LAS REDES SOCIALES COMO ORGANIZACIÓN DIGI...* Prisma Social .

Garcia Marin , I. (2016). *el buen gestor del talento humano .*

Garza , I., Jimenez , A., Koelliker , M., Martinez , M., & Salinas, G. (2012 ). *Mejorando la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Promoción .*

Hernandez Palma , Barrios Parejo , & Martinez Sierra . (2018). *Gestion de calidad.*

Hernandez Palma , Barrios Parejo , & Martinez Sierra . (2018). *Gestion de Calidad .*

Hernandez Palma , H., Barrios Parejo , I., & Martinez Sierra, D. (2018). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: ELEMENTOS CLAVE PARA EL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES .*

Hernandez Palma , h., Barrios Parejo , I., & Martinez Sierra , D. (2018). *Gestion de la calidad.*

Levy Mangin , J. P. (2005). *La influencia de la confianza y satisfacción del cliente en la intención de uso de los servicios bancarios por internet: un modelo estructural.*

Molina , M. (2000). INNOVACION TECNOLOGIA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL . En M. Manchon, *INNOVACION TECNOLOGIA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL* (pág. 20).

Osuna Alarcon , M. (2019 ). *Investigación, desarrollo e innovación en el sector empresarial español: dificultades para su implementación.*

Palma, H., Parejo, B., & Sierra, M. (2018). *Gestion de Calidad.*

PLAN V . (2016). Obtenido de PLAN V : <https://www.planv.com.ec/ideas/ideas/el-ecuador-no-despega-lo-digital>

Saidel, M. M. (2010 ). *Diseño de una guía metodológica para la medición de la satisfacción.*

## Anexos

### Encuesta

1. ¿Conoce algún canal digital del Banco del Pacífico?

SI

NO

2. ¿Mencione uno de los canales digitales del Banco pacifico que conoce?

-----  
-----  
-----  
-----

3. ¿Sabe cuáles son los beneficios de la aplicación Sophi?

Si

No

4. ¿Cuáles son los beneficios de Kiosko de autoservicio?

-----  
-----  
-----  
-----

5. ¿Tiene conocimiento de los beneficios de la aplicación Movilmatico?

SI

NO

6. ¿Maneja una de las aplicaciones del Banco del Pacifico?

SI

NO

7. ¿A qué aplicación del Banco del Pacífico le da mayor uso?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**8. ¿Si pudiera cambiar o mejorar una de las aplicaciones que sería?**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**9. ¿Se siente seguro utilizando las aplicaciones del Banco del Pacifico?**

SI

NO

**10. ¿Qué sugeriría usted como cliente para que los demás se sientan seguros utilizando las bancas virtuales?**

-----  
-----  
-----  
-----

