

PLAN DE INVESTIGACIÓN

Entrevista con los expertos

CUESTIONARIO (Problemática)

1. ¿Quiénes son sus clientes?

Nuestros clientes son personas naturales o jurídicas, que adquieren nuestros diferentes servicios mediante un contrato.

Como también tenemos los que son usuarios que adquieren nuestros servicios pero sin la intermediación de contratos.

2. ¿Cómo cree que los clientes ven al banco?

Creo que la mayoría de ellos lo ven de forma positiva, sin embargo los reclamos fueron incrementando.

3. ¿Cuál cree que el motivo del incremento de reclamos estos dos últimos años?

La mayor parte de los reclamos que hacen nuestros clientes es sobre el trato que reciben por parte del personal, como también existen reclamos acerca de la parte operativa pero no son muchas como la q mencione primero. Creo que el personal a pesar de que realizan su trabajo de forma eficiente desde el punto de vista operativo, está fallando en el proceso de recepción del servicio.

4. Debido a estos reclamos ¿usted cree que existe insatisfacción de sus clientes?

Evidentemente, y provoco que nuestros clientes prefieran los servicios de otros bancos no en un porcentaje alto, sin embargo es algo que preocupa ya que solíamos ser unos de los primeros bancos que mejor calidad de servicio ofrecía al mercado.

5. ¿Qué es lo que podría estar haciendo mejor como empresa?

Nos diferenciamos por la tecnología que ofrecemos a nuestros clientes facilitamos y simplificamos la vida de nuestros clientes mediante transacciones mucho más rápidas mediante nuestra página e-bisa.

6. ¿Qué es lo que podría estar haciendo peor como empresa?

Creo que no estamos sobrepasando las expectativas de nuestros clientes.

7. Al ofrecer un buen servicio a sus clientes ¿Qué factores toma en cuenta?

La rapidez en las transacciones en cuanto el servicio en cajas, plataforma ofrecemos la mejor tecnología, la presencia del personal que considero que es muy importante como también la educación.

8. ¿Cómo afecta la insatisfacción del cliente a la empresa?

Condicionan las expectativas de los clientes, las malas experiencias podrían afectar y podrían provocar que se vayan con la competencia.

9. ¿Cuáles son los errores más comunes en los servicios prestados a los clientes?

La espera del cliente es uno de los motivos que también causa molestia de los clientes, también existen políticas de la empresa que como entidad financiera son estrictas también causan molestia, y obviamente el trato que reciben.

10. ¿Cree usted que la empresa enfoca sus esfuerzos hacia al cliente dándole calidad, atención, orden, y un excelente trato?

A pesar de que si lo hacemos, los reclamos y problemas persisten.

11. ¿La tecnología será más importante que un buen servicio personal y directo con el cliente?

Evidentemente gracias a la tecnología facilitamos muchas cosas y solucionamos más rápido problemas que se pueden presentar.

12. ¿La empresa cuenta con personal capacitado para atender al público?

Existen constantes capacitaciones en el banco acerca de las funciones operativas para mejorar el servicio, como también existen capacitaciones mediante la página web del banco como ser atención a personas de la tercera edad, y muchas más capacitaciones para la mejora continua de nuestro personal.

13. ¿Existe algún plan de incentivos y motivación al personal?

Las primas es un bono de productividad como también hay el bono de ranking de cajeros.

14. ¿Cree usted que la infraestructura de la empresa afecta a la satisfacción del cliente?

Por ahora brindamos una infraestructura cómoda a nuestros clientes, puesto que a principios del año 2017 nos trasladamos a la nueva oficina ubicada en la plaza principal que es evidente que será una de las mejores infraestructuras que ofreceremos a nuestros clientes.

15. ¿La empresa ofrece un servicio personalizado?

Si, de eso se trata además de ofrecer un servicio personalizado ofrecemos seguridad a nuestros clientes.

16. ¿Existe trabajo en equipo en cuento al personal del banco?

Sí

CUESTIONARIO

1 ¿Qué es lo que haría probable de que usuarios del banco se conviertan en clientes potenciales?

Además de ofrecer los mejores servicios y facilidades para nuestros clientes veo que es muy importante el trato entre cliente y funcionario el trato va depender mucho del funcionario para convencer a un posible cliente.

2 ¿Cómo podría hacer que los funcionarios sean más eficientes en su trabajo diario?

Motivación al realizar su trabajo incentivos monetarios tiene por su productividad ellos reciben un bono, sin embargo la motivación es muy importante para que realicen su trabajo con gusto y transmitan eso.

3 ¿Cómo podría influir un personal capacitado y profesional al servicio que brinda al banco?

De forma positiva, siempre.

4 ¿La comunicación entre funcionario y cliente será el adecuado?

Es evidente que hay falencias.

5 ¿la empresa cuenta con personal capacitado para atender al público?

Como mencione anteriormente no hacemos muy seguidas las capacitaciones acerca de atención al cliente si las hay pero quizás no con la importancia que deberíamos darle

6 ¿Existe algún plan de incentivos y motivación al personal?

Incentivos si las hay por ejemplo en área de cajas el cajero que es rápido y eficiente recibe un bono si logra entrar al ranking de cajeros, primer puesto 150\$ segundo 80\$ y tercer 40\$.

7 ¿Cree usted que la infraestructura de la empresa afecta a la satisfacción del cliente?

Si

8 ¿La capacidad de solucionar problemas a los clientes es rápida?

Tratamos siempre de que lo sea.

9 ¿El servicio es accesible?

Si.

10 ¿Será q existe un inadecuado sistema de supervisión y control?

Claramente es otra de los motivos que quizá provoque este tipo de problema.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTAS SERVICIO AL CLIENTE

Con la presente encuesta pretendemos verificar la satisfacción de los clientes del Banco Bisa S.A. De antemano agradecer por su tiempo.

1. ¿Está satisfecho con la atención recibida por el Banco Bisa?

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Muy poco satisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

2. Nos gustaría conocer la percepción de calificar cada Ítem, con una puntuación

acuerdo al servicio entregado por el Banco Bisa, del 1 al 5, donde:

ÍTEMS	PUNTUACIÓN				
	Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indeciso 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
SEGURIDAD					
1. El Banco Bisa NO transmite confianza a sus clientes.					
2. Usted como cliente se siente seguro de las transacciones que se realiza en el Banco.					
3. El personal es cortés constantemente.					
TANGIBILIDAD					
4. El Banco cuenta con equipos y nuevas tecnologías de apariencia Moderna					
5. Las instalaciones físicas del Banco NO son cómodas y visualmente NO son atractivas.					
FIABILIDAD					

			3	4	5
6. El personal cumple cuando promete hacer algo en el tiempo acordado.					
7. El Banco mantiene sus registros de los clientes sin errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy en des acuerdo 1	En des acuerdo 2	Indeciso 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
8. Cuando el cliente tiene un problema la empresa NO muestra un sincero interés en resolverlo.					
9. No importa cuán ocupados está el personal siempre responde rápidamente a la pregunta de sus clientes.					
10. El personal de la empresa dan un buen servicio rápido y eficaz					
EMPATÍA	Muy en des acuerdo 1	En des acuerdo 2	Indeciso 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
11. El personal del Banco NO siempre están dispuestos a ayudar a los clientes					
12. El Banco tiene una atención individualizada para cada cliente.					

3. **¿Hasta qué punto cree usted que es crucial el trato recibido al momento de utilizar nuestros servicios? Elegir sólo una opción.**

- a) Muy poco importante
- b) Poco importante
- c) Importante
- d) Muy importante

4. **¿Cuál es su primera impresión al usar los servicios del Banco Bisa? Elegir sólo una opción.**

- a) Malo
- b) Normal
- c) Bueno
- d) Excelente

5. **En general ¿Cómo fue su experiencia en el Banco Bisa con nuestros servicios? Elegir sólo una opción.**

- a) Mucho peor de lo que esperaba
- b) Peor de lo que esperaba
- c) Tal como lo esperaba
- d) Mucho mejor de lo que esperaba

6. **¿Recomendaría los servicios del Banco Bisa algún familiar o amigo?**
Si la respuesta es SI pase a la pregunta 8 y termina la encuesta, si la respuesta es “Quizás” pase a la pregunta 7 y 9 y si la respuesta es NO pase a la pregunta 7 y termina la encuesta.

- a) SÍ
- b) QUIZÁS
- c) NO

7. **¿Por cuál de los siguientes factores usted no recomendaría nuestros servicios? Seleccione 1 opción.**

- a) Personal poco capacitado
- b) Comunicación inadecuada
- c) Personal no cumple con los acordado
- d) Falta de cortesía

8. **¿Cuál de los siguientes factores cumple el Banco Bisa de manera satisfactoria? Marque 1 opción.**

- a) Rapidez
- b) Educación
- c) Confiabilidad
- d) Seguridad

9. **¿Qué sugerencia tiene usted para el mejoramiento del servicio del Banco Bisa?**

--

