



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO- OCTUBRE 2018

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Grado de satisfacción de los usuarios de la agencia BanEcuador de Ventanas

EGRESADO:

Jennifer Brigitte Valero Segura

TUTOR:

Ing. Luis Alberto Lozano Chaguay

Año 2018

INTRODUCCIÒN

El presente caso de estudio está enfocado en una empresa del sector público, específicamente en el BanEcuador del Cantón Ventanas perteneciente a la Provincia de Los Ríos, ubicado en la Avenida Seminario 214 y Malecón, el mismo que nació hace muchos años exactamente el 27 de diciembre de 1979 como Banco Nacional de Fomento, pero fue el 09 de mayo del 2016 que se llevó a cabo el cambio de su nombre, pasando a llamarse BanEcuador, nombre con el cual lo conocen en la actualidad.

El caso de estudio está enmarcado en la línea de investigación modelo de gestión administrativa, la metodología aplicada en la investigación es descriptiva, la cual permitirá descubrir las características que influyen en las problemáticas que aborda la institución financiera. Se utilizó como técnica de recolección, una encuesta a los usuarios externos del BanEcuador y una entrevista al gerente cantonal de la institución financiera para recopilar la información necesaria para poder llevar a cabo este caso de estudio.

El propósito de esta investigación es determinar las causas y efectos que provocan la insatisfacción en los usuarios al momento de utilizar los servicios que brinda la entidad, y el grado de incidencia que repercute en el manejo inadecuado de la institución financiera. La información recabada para el desarrollo de este caso de estudio conto con la participación de las personas que interactúan en el entorno, adicionalmente también se realizó encuestas que ayudaron a obtener la información proporcionada a continuación.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA AGENCIA BANECUADOR DEL CANTÓN VENTANAS

DESARROLLO

El BanEcuador del Cantón Ventanas se encuentra ubicado en la Avenida Seminario 214 y Malecón, la institución financiera se encuentra a cargo del ingeniero Willy Aguirre Varas como gerente general, la agencia cuenta con 15 funcionarios directos laborando en ella, además cuenta 3 colaboradores de seguridad y 2 colaboradores de limpieza que brindan servicio a la entidad. (Sánchez, 2014, pág. 6) Define a las empresas públicas como aquellas que son creadas por el Estado y son de su propiedad, ya sea en un ámbito nacional, regional o local.

La entidad bancaria BanEcuador, agencia del Cantón Ventanas ofrece a sus usuarios los servicios de cuenta de ahorro, cuenta corriente, crédito para emprendimientos, crédito complementario de desarrollo solidario, crédito a pequeñas y medianas empresas – PYMES, crédito a microempresas, crédito de desarrollo humano, crédito de consumo, recaudos de servicios básicas, recaudos de matriculación vehicular y demás tributos y el pago del bono de desarrollo humano. Por lo cual es una de las entidades financieras más acogida en el cantón.

(BanEcuador, 2017) Afirma que la institución tiene como misión brindar productos y servicios financieros innovadores, eficaces y sostenibles social y financieramente, aportando en la inclusión y mejora de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores urbano y rurales, fortaleciendo la asociatividad. Además cuenta con la visión la cual es ser un banco líder y referente regional en servicios financieros inclusivos que aportan el desarrollo productivo rural y urbano.

En la empresa se manifiestan irregularidades que giran en torno a la insatisfacción que manifiestan los usuarios que acuden a esta institución para demandar sus servicios. Una de las notables problemáticas por las cuales atraviesa la entidad financiera es la larga espera a la que los usuarios deben someterse al momento de acercarse a realizar sus diligencias bancarias como parte del servicio que la institución promete brindar. Este largo periodo de espera se da con mayor frecuencia al aperturar cuentas de ahorros o corrientes, ya que para acceder a este proceso se debe esperar un tiempo considerable, debido a la aglomeración de personas en la sala de espera, las cuales requieren ser atendidas en la prontitud posible, pero se encuentran con lo opuesto a ello, ya que requieren esperar alrededor de 20 a 30 minutos para poder ser atendidas por la persona encargada.

En una organización dirigida al cliente, ésta constituye la base para definir el negocio, que existe para brindarle sus servicios y atender sus necesidades. De esta forma, el personal responsable de su atención se convierte en un elemento fundamental para conseguir este objetivo. Los directivos de las organizaciones deben estimular y ayudar a los empleados para que mantengan su atención centrada en las necesidades del cliente, logrando que adquieran un buen nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, y que infundan en los clientes el deseo de contar su experiencia a otras personas y de volver por la empresa. El propósito de la organización dirigida hacia el cliente es ser el soporte de los esfuerzos que debe realizar los empleados para cumplir con la calidad de servicio exigida. Las personas aportan la diferencia, es decir, el factor humano es el recurso más importante (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013, pág. 11).

Dentro de la institución los colaboradores encargados de la aperturas de cuentas demoran el proceso debido a que en esta misma área se apertura cuentas para los préstamos del bono de desarrollo humano, y estas personas son las que tienen prioridad al momento de aperturar las cuentas correspondientes. Sin embargo la entidad financiera ha considerado este problema, por lo cual optó por atender a una persona que necesite aperturar una cuenta para el préstamo del bono de desarrollo humano y por lo consiguiente a una persona que requiera apertura una cuenta para uso normal de los servicios de la institución.

Los servicios (según una de las dos definiciones que proporcionan) son "productos, tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos substancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen. Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la propiedad; y no tienen ningún título. Hoy, sin embargo, la mayoría de los productos son en parte tangibles y en parte intangibles, y la forma dominante se utiliza para clasificarlos como mercancías o servicios (todos son productos) (Association, American Marketing, 2012).

Las inconsistencias como el retardo de las aperturas de cuentas de ahorro son rutinarias las mismas que provoca que los usuarios se alejen de la entidad y estas a su vez no recomienden la institución financiera a familiares, amigos u otras personas cercanas que hayan tenido la intención de acceder a estos servicios, debido a la experiencia que han tenido con la entidad.

Otro inconveniente en la entidad es la demora de los préstamos bancarios, debido a los diversos trámites que se deben realizar para poder concluir el proceso, el cual genera mucho tiempo de espera, ya que se necesitan firmas de ejecutivos de la institución, los cuales por motivos varios o falta de comunicación no se encuentran en el establecimiento. (Villa, 2014, pág. 30) Define la comunicación como la transmisión de información entre dos o más sujetos a través de un canal. Es decir, el cliente actuara de emisor primero de un mensaje, que el empleado deberá descodificar y responder eficazmente.

La comunicación interna es una herramienta clave de la gestión empresarial para potenciar al máximo el capital humano y tiene una expresión palpable en la cuenta de resultado de cualquier empresa, pequeña o grande. Tiene que ver con el dialogo de la empresa con su personal, con la organización de las relaciones laborables y el fomento de la cohesión interna y de la productividad (Señaris, 2016, pág. 34).

Por la falta de requisitos el usuario debe esperar a los colaboradores para obtener la firma de los documentos, sin embargo hay usuarios que por otras obligaciones o por asunto de trabajo no pueden esperar el tiempo necesario, por lo cual se ven obligados a dejar ese requisito para días posteriores, lo cual es un tiempo (horas) perdido para ellos. De acuerdo a (Hernandez Herrera & Juárez Suárez, 2015, pág. 98) El trabajador debe cumplir con las disposiciones de las normas de trabajo, otorgando así una garantía al patrón respecto de la actitud y conducta del trabajador en el desempeño de sus funciones.

Los usuarios en reiteradas ocasiones por necesidad del préstamo vuelven a retomar el proceso en los siguientes días, tornándose molesto para ellos tener que llevar varios días en el mismo trámite, para acceder a ese servicio. En igual proporción les sucede a las mujeres que acceden al préstamo del bono de desarrollo humano pasan por diferentes trámites, los cuales en su mayoría tardan en ser atendidos. Pero por la necesidad del dinero continúan los trámites así estos tengan un tiempo de respuesta considerables.

Otro de los servicios que otorga el BanEcuador son las transacciones que se realizan a diario (depósitos y retiro de dinero), en las cuales surge la necesidad de más colaboradores que atiendan las cajas o ventanillas, ya que la entidad cuenta con pocos colaboradores contando con espacio de trabajo suficiente para ellos, los cuales ayudarían en la atención a los usuarios, ya que las enormes filas circularían de manera inmediata o en mayor proporción, y no se tendría que esperar mucho tiempo para acceder a la ventanilla. Y de esta manera los usuarios externos estarían muy conformes con la atención brindada por los colaboradores de la entidad. (Padilla, 2014, pág. 5) Afirma que el dinero es una de las inversiones más útiles de la humanidad. Además de ser una unidad que mide el valor de las cosas y que al funcionar como medio de cambio permite efectuar transacciones, también funciona como un depósito de valor por que mediante él se almacena riqueza.

Estas problemáticas se deben a la poca experiencia de los colaboradores o por falta de motivación, por esta razón al momento de realizar transacciones tarda un poco el proceso, ya sea por el conteo de dinero o por el manejo del sistema de la institución. Lo cual es motivo suficiente para que las personas que esperan ser atendidos, tiendan a molestarse por el mal servicio que estos a su vez reciben. Por lo cual algunos de ellos prefieran acceder a otras

instituciones financieras que agilicen los trámites que ellos necesiten realizar de una manera rápida y eficaz. Según (Ortega, 2014, pág. 23) La motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se direcciona a desarrollar los objetivos que pueden satisfacer tales necesidades.

Los usuarios han aportado a través de las encuestas, que ellos en su mayoría tienen aproximadamente un año utilizando los servicios de la entidad financiera, ya que esta les ofrece una variedad de créditos de entre los cuales el más demandado es el crédito de desarrollo humano, el cual consiste en otorgar créditos a beneficiarios de este bono con el fin de emprender sus propios negocios, y con la comodidad de pagar mensualmente hasta cubrir totalmente la deuda.

El espíritu emprendedor forma parte del talante de las personas. Los empresarios forman un grupo heterogéneo y proceden de todas las profesiones y condiciones sociales. No obstante, existen ciertas características que definen el comportamiento empresarial, entre las que se incluyen una predisposición a asumir riesgos y una atracción por la independencia y la realización personal. Este espíritu puede localizarse en cualquier sector y tipo de negocio. Lo poseen los trabajadores por cuenta propia y las empresas de cualquier tamaño en las diferentes fases de su ciclo de vida, desde su creación a la fase de crecimiento, traspaso o cierre y nueva puesta en marcha (Sande, 2012, pág. 3).

El BanEcuador es visitado por sus usuarios frecuentemente, se concluyó que estos a su vez visitan la entidad todos los días para hacer uso de los productos y servicios financieros que les brinda a la sociedad, sin embargo en reiteradas ocasiones se presentan las anomalías

antes mencionadas por lo cual, los usuarios no llenan sus expectativas. La jornada en la cual los usuarios prefieren acudir al banco es al medio día, ya que en el caso de algunos de ellos ese es el momento perfecto para realizar sus transacciones debido a que a esa hora pueden salir de sus respectivos empleos, es decir a la hora de almuerzo y para otras personas es más factible visitar la entidad financiera a esa hora ya que hay menos personal en las filas del establecimiento, por lo cual se les agilitan todos los trámites o transacciones que estén dispuestos a realizar.

Las empresas en todo el mundo ven condicionado su funcionamiento y gestión a un conjunto de factores de carácter económico, político, socio – cultural, jurídico – legal, ambiental y tecnológico, que constituyen lo que se denomina el entorno empresarial. Por tanto, el desempeño en las organizaciones ya no sólo dependerá de su comportamiento empresarial (interno), sino también de las condiciones imperantes en el ámbito externo, que marcan o establecen la dirección y estrategias a adoptar.

El entorno empresarial es cambiante, en el influyen de manera superlativa las políticas públicas instrumentadas en los países, con su impacto en el quehacer empresarial. La alta gerencia o directiva en las organizaciones tendrá que estar atenta, mediante el monitoreo permanente del entorno, para la toma de decisiones empresariales. No hay acontecimiento en el entorno político, económico, social, tecnológico y ambiental que deje de tener impacto en el quehacer empresarial, cada vez son más las organizaciones, fundamentalmente grandes corporaciones, que disponen de una sala situacional para el monitoreo de los factores del sector externo a la misma. La globalización, que ha conducido a la generación de redes de relaciones entre países y empresas, pudiera decirse que es la “responsable” de la transmisión

de acontecimientos entre países, socios comerciales, y por ende sobre sus organizaciones (Férrandez, 2016, pág. 2).

El grado de satisfacción en promedio de los usuarios expresado por los mismos a través de las encuestas, es que ellos quedan satisfechos con el servicio que oferta la entidad financiera debido a que cubren sus necesidades pero no sus expectativas, ya que para acceder a las transacciones deben esperar un tiempo determinado y no deseado por ellos. Tornándose molesto porque no es eficiente el servicio al cliente brindado, por lo cual ellos afirman quedar satisfechos pero no completamente.

Las empresas deberían cuidar a sus clientes para un futuro próximo, sin embargo, no siempre se cumple. Desde el punto de vista de los profesionales, el verdadero objetivo de cualquier empresa es conservar los clientes existentes. Ya sea en una gran, pequeña o mediana empresa, todos pueden contribuir a mantener satisfechos a los clientes.

Por tanto para mantener a los clientes es fundamental comprender las necesidades de los mismos, debiendo ir más allá de las necesidades y descubrir también las no manifestadas (Atención eficaz de quejas y reclamaciones , 2017, pág. 248).

Al momento de ser atendidos para hacer consultas, los clientes han opinado que son atendidos de manera cordial y siempre obtienen una respuesta favorable, ya que en su mayoría son atendidos por los diferentes guardias de seguridad que laboran en la entidad financiera los cuales siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios con sus inquietudes

como pueden ser requisitos para la apertura cuentas, requisitos para acceder a un crédito o préstamos, preguntas sobre algún ejecutivo del banco, entre otras.

Muchos de los usuarios del BanEcuador afirman mediante las encuestas que hay poca probabilidad que cambien el servicio prestado por la institución, aunque en ocasiones los usuarios tienen dificultades para realizar cobros, retiros de dinero u otro trámite que requieran, no cambiarían de institución financiera por la sencilla razón de que otras entidades no le brindarían los servicios que el BanEcuador les ofrece.

Los inconvenientes más seguidos que se dan a la hora del día, son las largas filas para acceder a una ventanilla para realizar retiros de dinero, en la opinión de los encuestados esto se torna más fácil utilizando la tarjeta de débito para acceder a la nueva adquisición de la entidad financiera como lo es el cajero automático, sin embargo existen muchos usuarios que no dan uso a esta adquisición debido a la falta de conocimientos para operar el cajero, razón por la cual deben optar por las largas filas y esperar el tiempo determinado. Según (Torres Laborde & Jaramillo Naranjo, 2014, pág. 36) manifiestan que la innovación es y debe ser de alta competencia. La innovación no solo se refiere a productos o servicios o negocios nuevos, sino a procesos, procedimientos, mejoras, ahorros. En otras palabras lo que los japoneses llaman “mejoramiento continuo”

Muchos usuarios además comentan que en las enormes filas que se presentan en el establecimiento, son debidas a la poca experiencia de los colaboradores (cajeros) que atienden en las ventanillas, los cuales tienden a tardar este proceso por cualquier motivo. Es

por ello que los clientes han opinado que el personal que labora en la entidad financiera no trabaja con la rapidez y eficacia que ellos esperan.

Calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (Pizzo, 2013).

CONCLUSIONES

Los préstamos bancarios que ofrece la entidad bancaria son los más demandados por los usuarios sin embargo son uno de los más demorados también, esto sucede por la falta de compromiso por parte de los colaboradores de la entidad. Es necesario desarrollar de manera eficiente la atención al cliente para poder cubrir las necesidades de los mismos y cumplir con sus expectativas.

El BanEcuador del Cantón Ventanas cuenta con varias inconsistencias que influyen en la satisfacción de los usuarios, esto se debe a la falta de compromiso por parte de los colaboradores, ya que estos no cumplen a cabalidad con su trabajo, ya sea por falta de experiencia o por falta de motivación motivos por los que se ven afectados los usuarios que acuden día a día a la institución.

ANEXOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL BANECUADOR AGENCIA

VENTANAS

1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios que ofrece el BanEcuador?

- a) Menos de mes
- b) De uno a diez meses
- c) Más de un año

2. ¿Con que frecuencia usted visita el BanEcuador?

- a) Diariamente
- b) Semanalmente
- c) Mensualmente

3. ¿En qué jornada prefiere usted visitar la entidad financiera?

- a) En la mañana
- b) Al medio día
- c) En la tarde

4. ¿Cuál es el grado de satisfacción al momento de recibir el servicio del banco?

- a) Completamente satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Insatisfecho

5. ¿Recomendaría el servicio de la entidad a otras personas?

- a) Si
- b) No

6. ¿Al momento de realizar consultas en el banco es bien atendido?

a) Si

b) No

7. ¿Cree usted que el tiempo de espera para realizar un trámite en el banco es el adecuado?

a) Si

b) No

8. ¿Cuál es la probabilidad de que cambie el servicio prestado por el BanEcuador con el servicio de otras entidades financieras?

a) Mucha probabilidad

b) Poca probabilidad

c) Nada probable

9. ¿Cree usted que el cajero automático es una mejor herramienta para el retiro de su dinero?

a) Si

b) No

10. Cree usted que el personal en las ventanillas del banco trabaja con rapidez

a) Si

b) No

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DEL BANECUADOR AGENCIA

VENTANAS

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1.- ¿Cómo es la relación que lleva con los colaboradores de la institución financiera?	La relación es buena, más que un jefe soy un líder para alcanzar las metas. Me considero uno de los colaboradores más.
2.- ¿Cree Ud. que los colaboradores de la entidad desempeña a cabalidad sus funciones?	Los colaboradores están totalmente comprometidos con la institución financiera.
3.- ¿Desde su punto de vista como cree que dentro de la institución financiera existe una buena comunicación entre subordinados?	En lo absoluto, la comunicación es buena.
4.- ¿Cuál es el método de motivación que reciben los colaboradores de la entidad y con qué frecuencia son aplicados?	En la institución existen reuniones motivacionales con frecuencia.
5.- ¿Considera Ud. que el personal está bien capacitado para atender a los usuarios de manera adecuado?	Considero que uno de las actividades que se realizan con frecuencia es la retroalimentación, en el BanEcuador atendemos no a clientes sino a ciudadanos.
6.- ¿En su opinión como considera que es la atención al cliente?	No podría decir que es buena, porque siempre existe la falencia en algo, pero considero que mis empleados están dando un buen servicio a los usuarios.

7.- ¿Cree Ud. que existe insatisfacción laboral dentro de la entidad bancaria?	Todos los colaboradores están de acuerdo con sus funciones.
8.- ¿Cómo gerente del BanEcuador del Cantón Ventanas que mejoras cree Ud. que se deben aplicar en la entidad para la satisfacción al usuario?	Uno de los cambios que ya he realizado es el típico gerente de escritorio, el que se encuentra en su oficina realizando sus labores, ahora soy un gerente de territorio, el cual busca el bienestar de los usuarios al llegar hacia a ellos para brindar los servicios que presta el banco y con ello lograr cumplir con sus expectativas.

BIBLIOGRAFIA

Atención eficaz de quejas y reclamaciones . (2017). *Editorial Elearning*. (E. Elearning, Ed.)

Málaga, España : Editorial Elearning.

Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El*

Buzón de Pacioli, 11.

Andrade, S. (s.f.). *Diccionario de Economía*. Editorial Andrade.

Association, American Marketing. (2012). *American Marketing Association (A.M.A.)*.

Obtenido de American Marketing Association (A.M.A.): <http://www.ama.org>

BanEcuador. (2017). *BanEcuador* . Obtenido de www.banecuador.fin.ec

Férrnandez, L. H. (Abril- Junio de 2016). Entorno y Empresa. *Revista de Ciencias Sociales*, 2.

Recuperado el 31 de Julio de 2018, de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145001>

Hernandez Herrera, J., & Juárez Suárez, C. (2015). *Derecho laboral y la Administracion de*

Recursos Humanos. Mexico: Patria S.A.

Ortega, A. M. (2014). *Fundamentos generales de Administración*. Medellín, Colombia:

Centro Editorial Esumer.

Padilla, V. M. (2014). *Introducción a las Finanzas*. Mexico, Chile : Grupo Editorial Patria .

Obtenido de Banca Fácil: <http://www.bancafacil.cl>

Pizzo, M. (29 de Agosto de 2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*.

Obtenido de Construyendo una definición de Calidad en el Servicio:

<http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

Sánchez, I. P. (2014). *Organización empresarial y de recursos humanos*. Málaga, España: IC Editorial.

Sande, J. (2012). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN 2º BACHILLERATO*. Obtenido de FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN 2º BACHILLERATO: <http://www.librosdetextogratias.com>

Señaris, L. (2016). *Comunicar en la empresa: del porqué al cómo*. (F. A. Empresarios, Ed.) España.

Torres Laborde, J. L., & Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). *Diseño y Analisis del puesto de trabajo*. (E. d. U, Ed.) Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.

Villa, J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Barcelona, España: Profit Editorial.