



Abril 2019 - ISSN: 1696-8352

INCIDENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA IMAGEN CORPORATIVA DEL BANCO DEL PACIFICO

Adriana de las Mercedes Fray Morán¹

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
adryframor1981@hotmail.com

Edison Lenin Crow Sarmiento²

Instituto Tecnológico Superior "Manuel Galecio"
lenincrow73@gmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Adriana de las Mercedes Fray Morán y Edison Lenin Crow Sarmiento (2019): "Incidencia del servicio al cliente en la imagen corporativa del Banco del Pacífico", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (abril 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/servicio-cliente-banco.html>

Resumen

La investigación actual tuvo como objetivo evaluar la incidencia del servicio al cliente en la imagen corporativa del Banco del Pacífico – Agencia La Dolorosa. Se trata de un reporte técnico de carácter descriptivo, cuantitativo y cualitativo, tomando como objeto de investigación la auditoría de gestión al departamento de crédito de dicha entidad.

Se realizó el diagnóstico integral y participativo en la colocación de créditos, estableciendo estrategias adecuadas para validar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad del servicio, con la finalidad de identificar la incidencia del servicio al cliente en la imagen corporativa.

El determinar cada necesidad, falencia a través de la correcta aplicación de técnicas de recopilación de información para conocer lo que se requiere y tomar a tiempo los correctivos necesarios para lograr productividad de la institución.

¹Ingeniera en Marketing - Magister en Pequeñas y Medianas Empresas mención Finanzas. Docente Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería en Marketing, Escuela de Ingeniería en Empresas. Ha desarrollado sus actividades profesionales en varias empresas públicas y privadas, se ha desempeñado como Gerente General, Docente Universitario, Asesor Comercial, Administrador.

²Ingeniero en Banca y Finanzas, Magister en Administración de Empresas. Experiencia profesional 20 años en la banca privada y 10 años como docente de educación superior

La elaboración y aplicación de la auditoría de gestión en el proceso crediticio de la entidad, permitirá tener una línea base para la determinación de lineamientos o herramientas estratégicas que permitan mejorar cada proceso y minimizar tardanzas, falta de toma de decisiones, burocracia en los trámites y demás factores negativos que afectan la correcta entrega de un servicio al cliente de manera eficiente y óptima.

Abstract

The current investigation had as objective to evaluate the incidence from the service to the client in the corporate image of the financial sector and in particular of the Bank of the Pacifico-South Branch. It is a technical report of descriptive, quantitative and qualitative character, taking like investigation object the administration audit to the department of credit of the Bank of the Pacifico, Agency The Painful one, Branch Riobamba.

He/she was carried out the integral diagnosis and participativo in the placement of credits, establishing appropriate strategies to validate the levels of efficiency, effectiveness and quality of the service, with the purpose of identifying the incidence from the service to the client in the corporate image.

Determining each necessity, falencia through the correct application of technical of summary of information to know what is required and to take the necessary correctives on time to achieve productivity of the institution.

The elaboration and application of the administration audit in the credit process of the entity, will allow to have a line it bases for the determination of limits or strategic tools that allow to improve each process and to minimize delays, it lacks of taking of decisions, bureaucracy in you process them and other negative factors that affect the correct delivery from a service to the client in an efficient and good way.

Palabras claves

Servicio al Cliente - Imagen Corporativa – Eficiencia - Eficacia y Calidad.

Keywords

Service to the Client - Corporate Image – Efficiency - Effectiveness and Quality.

Introducción

El sistema financiero en el Ecuador actualmente se ha convertido en un dolor de cabeza para quienes lo administran, por consecuencia de la crisis a nivel mundial, esto ha generado desestabilización en el desarrollo económico y social, puesto que no existe una fluidez adecuada para el proceso crediticio, por lo que sus clientes tienen que pasar por trámites engorrosos y esperar por mucho tiempo para que su crédito se haga efectivo.

La principal motivación para realizar este artículo es conocer la incidencia que tiene el servicio al cliente en la imagen corporativa de una entidad financiera y en este caso, el análisis se realiza al Banco del Pacífico, frente a un escenario inadecuado puesto que el manejo de los tiempos y modelos de gestión no están cubriendo las brechas en los rangos de tiempos con una evidente tardanza en la colocación de créditos que se nota directamente retraso de ciertos procesos, los mismos que están incidiendo en la imagen institucional.

Los clientes tienen expectativas sobre lo que significa una atención de calidad, esta información usada por la empresa puede constituir una forma de diferenciación con la competencia. Aquellas empresas que satisfagan mejor dichas expectativas serán percibidas como más eficientes y de mejor calidad. Cuando los clientes confían en este servicio, se mantienen leales a la empresa. (Andrade, 2001)

El objetivo fundamental del artículo es contribuir con los aspectos que permitan lograr eficiencia y eficacia en la optimización de los procesos y mejorar el servicio de atención a los clientes del Banco, con la finalidad de generar un valor representativo en la imagen corporativa del mismo.

Los esfuerzos considerados en la auditoría de gestión siendo: *el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.* (Cepeda, 1997), al departamento de crédito del Banco del Pacífico, Agencia La Dolorosa, Sucursal Riobamba, permite diagnosticar y analizar si las estrategias para validar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y calidad de servicio se ajustan al proceso de colocación crediticio de manera integral y participativa.

Materiales y Métodos

La investigación consistió en un reporte técnico de carácter descriptivo, cuantitativo y cualitativo, aplicándose para ello el método inductivo y deductivo.

La información primaria se obtuvo mediante la utilización de la encuesta y las entrevistas al Jefe del Departamento de crédito; observaciones, y sondeos aplicados al personal de la sucursal del Banco del Pacífico Agencia la Dolorosa.

El universo de la población son las 51 personas, reflejando una estratificación por conglomerados, el tamaño de la población, fue necesario calcular una muestra mediante el método aleatorio de 43 clientes en las cuales se aplicó la encuesta en el Banco del Pacífico, sucursal La Dolorosa, Riobamba. La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error, estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global. (Murria & Spiegel, 1991)

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

En donde:

- n= Tamaño de la muestra
- p= Constante de varianza poblacional (0,75)
- q= Constante de varianza poblacional (0,25)
- N= Población (51 clientes)
- e= Error máximo (5%)
- Z= Coeficiente de corrección del error (1,96)

Desarrollo:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.75)(0.25)(51)}{(0.05)^2(51 - 1) + (1.96)^2(0.75)(0.25)}$$

$$n = \frac{36,7353}{0,8453}$$

$$n = 43,46$$

El resultado obtenido fue de 43 clientes que gestionan créditos en la Sucursal la Dolorosa del Banco del Pacífico, sucursal Riobamba.

Además de la encuesta, se utilizó la entrevista y como instrumento cuestionarios y la guía de entrevista, previamente diseñados para recopilar datos básicos sobre el cumplimiento de los objetivos y son necesarios para tener una idea más clara sobre el funcionamiento de la institución.

Los datos de carácter secundario se obtuvieron de diferentes documentos, libros relacionados con el tema, revistas especializadas, boletines, internet, y todo documento que aporte en la presente investigación, lo que permitió complementar el estudio y lograr la mayor confiabilidad.

El procesamiento de datos se realizó con su correspondiente análisis e interpretación.

Resultados

Como principal objetivo se tiene la interpretación de la información obtenida mediante la aplicación de la encuesta a los clientes del departamento de crédito, para lo cual es necesario realizar su respectiva tabulación y representación gráfica para un mejor análisis de los resultados.

Este proceso se lo efectuó mediante la herramienta de Excel, debido a que nos permite analizar gráficamente los resultados, en representación gráfica se utilizó el pastel, que se presentan a continuación:

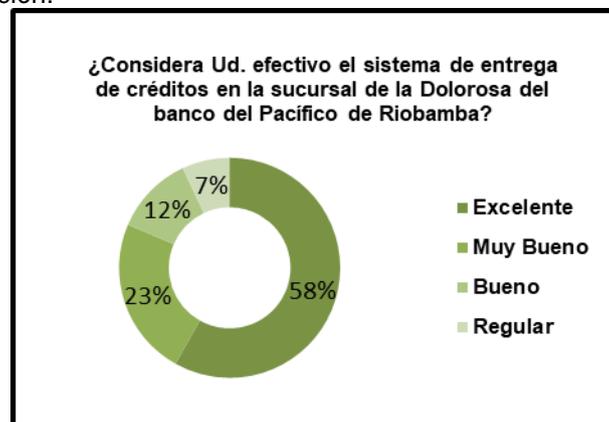


Figura 1: Efectividad del sistema crediticio
Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado: Por el autor

En la figura 1, el 58% de los encuestados manifestaron que el Banco del Pacífico es excelente en la entrega de sus créditos en la Sucursal La Dolorosa, esto indica que el Banco del Pacífico Sucursal La Dolorosa tiene más del 50% de sus clientes satisfechos, pero existen clientes que no lo están con dicho proceso.

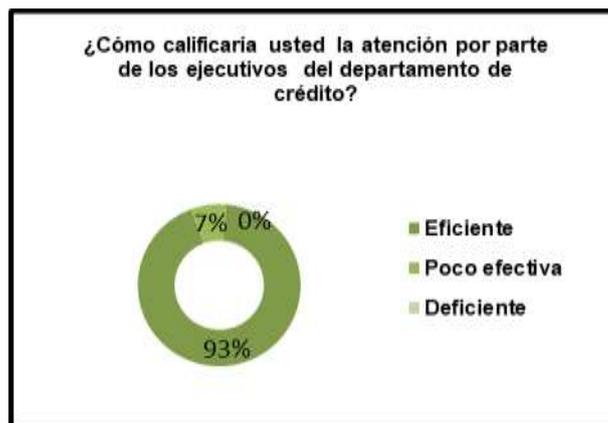


Figura 2: Calificación del sistema crediticio
Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado: Por el autor

En la figura 2, el Banco del Pacífico Sucursal La Dolorosa tiene una eficiente atención por parte de los ejecutivos, manifestaron el 93% de los encuestados están satisfechos con la atención que reciben de los ejecutivos del Banco.

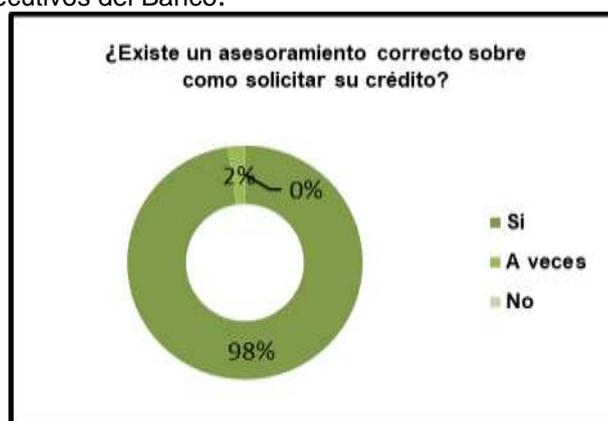


Figura 3: Asesoramiento del sistema crediticio
Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado: Por el autor

La figura 3, el 98% de los encuestados manifestaron que si existe un asesoramiento correcto al momento de solicitar su crédito evidenciando su satisfacción en el servicio.



Figura 4: Seguimiento y control del sistema crediticio
Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado: Por el autor

En la figura 4, los encuestados (91%) manifestaron que, si existe un seguimiento, control sobre el crédito solicitado, por parte del asesor, existiendo clientes inconformes seguimiento y control que dan los asesores.

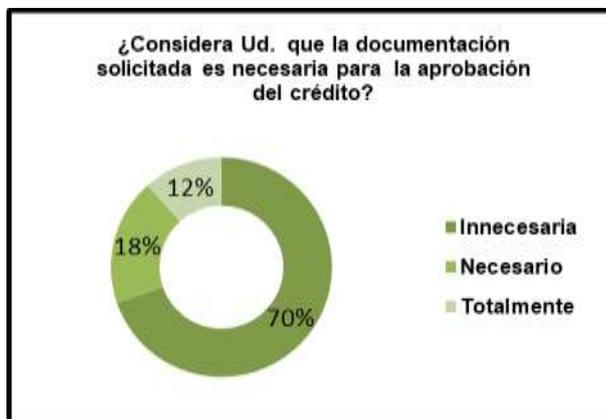


Figura 5: Documentación solicitada
Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado: Por el autor

La figura 5, indica que el 70% de los encuestados manifestaron que la documentación solicitada es innecesaria, estos resultados nos señalan la gran inconformidad que existe en los clientes en la entrega de documentación.



Figura 6: Tiempo del desembolso solicitado
Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado: Por el autor

La figura 6 con el 81% de los encuestados nos indica que el tiempo para el desembolso del crédito solicitado no es adecuado, mostrando un desacuerdo con los tiempos de demora en el desembolso de los créditos solicitados.

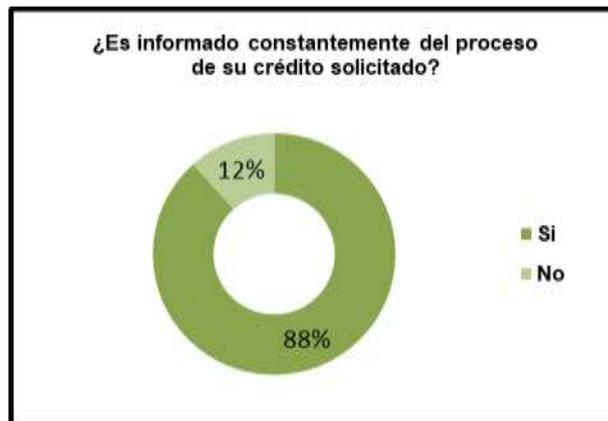


Figura 7: Información constante del proceso
Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado: Por el autor

En la figura 7, encontramos al 88% de los encuestados que, si son informados constantemente del proceso de su crédito, y tienen conocimiento del estado en que se va ejecutando.

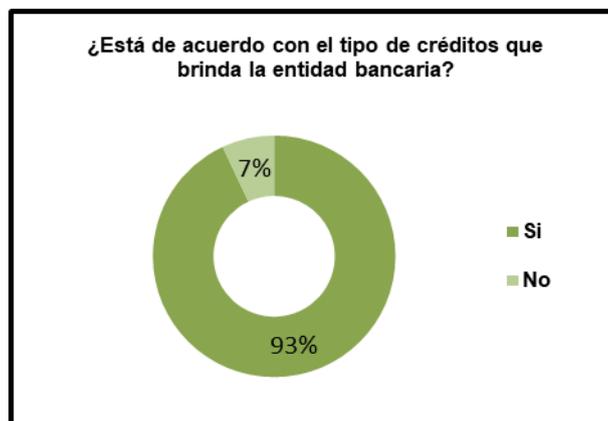


Figura 8: Tipos de créditos
Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado: Por el autor

En la figura 8, el 93% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con el tipo de créditos que brinda la entidad bancaria, demostrando que un gran porcentaje de clientes puede cubrir sus necesidades con el tipo de crédito ofertado, pero se evidencia que un pequeño grupo tiene otras necesidades que no son solventadas.

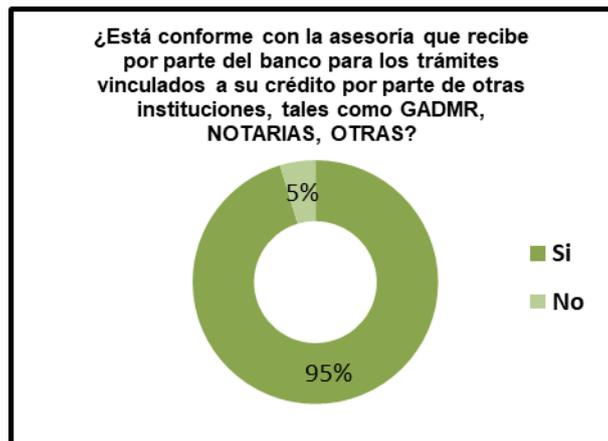


Figura 9: Conforme con la asesoría
Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado: Por el autor

La figura 9 indica que el 95% de los encuestados si está conforme con la asesoría que recibe por parte del banco para los tramites vinculados a su crédito por parte de otras instituciones, tales, como GADMR, Notarias, Otras, verificando de esta manera que se maneja una eficiente entrega del servicio.

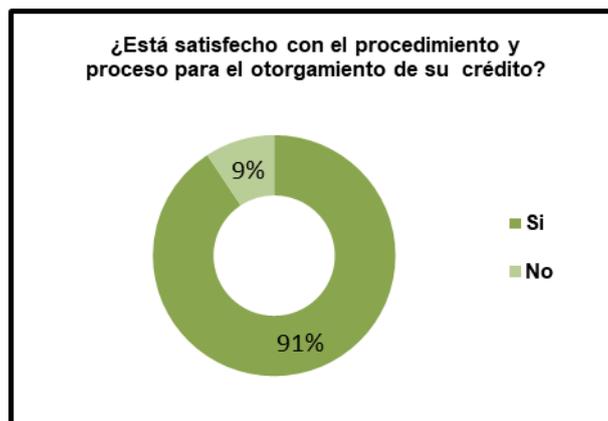


Figura 10: Satisfacción del proceso
Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado: Por el autor

En la figura 10, el 91% de los encuestados manifestaron que, si están satisfechos con el procedimiento y el proceso para el otorgamiento de su crédito, logrando de ésta manera una adecuada satisfacción en las necesidades que el cliente mantiene.

Para el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la técnica de la encuesta, se pudo obtener información dando a conocer los hallazgos pertinentes, basados en las necesidades para determinar los errores y las tardanzas y tomar correctivos a tiempo para mejorar el servicio crediticio y de esta manera lograr una adecuada imagen corporativa.

Discusión

El instrumento de recopilación de información utilizado para el análisis de la optimización de recursos permite determinar el nivel de riesgo y confianza que los clientes del Banco del Pacífico, Agencia la Dolorosa, sucursal Riobamba.

Los clientes de la entidad financiera tienen una incidencia directa en el servicio y por ende en la imagen corporativa de la misma, por lo tanto, las estrategias a aplicar sobre la optimización de los procesos para otorgar créditos, conlleva al mejoramiento continuo y agilidad en el servicio.

Esto determina que la ejecución de la propuesta y cumplimiento de la hipótesis planteada de acuerdo a la necesidad tanto interna como externa, permiten optimizar procesos, mejorando la atención y aumenta la productividad del sistema.

La tabla adjunta está elaborada con cada procedimiento a realizar como primera fase de aplicación del diagnóstico integral de los procesos, estableciendo estrategias adecuadas para que se valide los niveles de productividad.

N°	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	FECHA
1	Elaborar una carta dirigida al Jefe de Agencia del Banco del Pacífico Agencia la Dolorosa sucursal Riobamba con el fin de dar a conocer el inicio del proceso de Auditoría de Gestión al departamento de crédito.	I.P	08/07/2015
2	Realizar una visita preliminar. Solicitar la planificación estratégica, base legal, organigramas y descripción de las funciones del personal del departamento de crédito.	V.P	10/07/2015
3	Diseñar y aplicar cuestionarios de control interno sobre la planificación estratégica.	C.I	15/07/2015
4	Elaborar Informe de la primera fase.	I.F	22/07/2015

Tabla 1: Programa de Auditoría Fase I
Elaborado: Por el autor

La tabla n° 2 se encarga de detallar el programa de auditoría en la fase dos, la misma que permite verificar y controlar que los procedimientos del sistema de colocación de créditos de la entidad financiera, se esté desarrollando adecuadamente y eficientemente, generando mayores expectativas en los clientes y proyectando una excelente imagen corporativa.

Actualmente la burocracia en la realización de trámites, no permite al personal desempeñar las funciones correctamente, lo cual genera retardo en la evacuación de un crédito. Es indispensable innovar la forma de llevar los tiempos de cada proceso, para mayor eficiencia en el servicio.

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	FECHA
1	Evaluar el procedimiento necesario para solicitud de créditos.	E.P	22/07/2015
2	Diagrama de flujo de la solicitud de créditos.	D.F	22/07/2015
3	Evaluar el procedimiento necesario para la evaluar la documentación de créditos	E.V	23/07/2015
4	Diagrama de flujo para la evaluar la documentación de créditos.	D.F	23/07/2015
5	Evaluar el procedimiento necesario para la efectivizar el crédito	E.P	24/07/2015
6	Diagrama de flujo del procedimiento necesario para la efectivizar el crédito	D.F	24/07/2015
7	Aplicar indicadores de gestión	A.I	28/07/2015
8	Hoja de hallazgos encontrados	H.H	28/07/2015

Tabla 2: Programa de Auditoría Fase II
Elaborado: Por el autor

Dentro de los hallazgos encontramos los siguientes:

- Sobre la falta de optimización en los recursos humanos y materiales en la empresa. - No existe diligencia y un control adecuado para evacuar los procesos ágilmente.

Los asesores de crédito deberán cumplir con las necesidades y cronograma propuesto para los clientes, de esta manera se detectará de manera inmediata la tardanza.

- Sobre el desempeño del personal del departamento de crédito. - En los tiempos muertos en la generación de créditos, a la falta de flujogramas para cada proceso en la generación de créditos es lo que provoca tardanza.

Al gerente: la contratación del personal debe ser idóneo para cubrir áreas específicas que generan eficiencia y logren la total satisfacción del cliente.

- Sobre el organigrama mal estructurado. - una herramienta elemental en una empresa mal estructurada tiene efectos dañinos, no sólo en los procesos sino en el clima organizacional.

Al gerente y departamento de talento humano: elaborar un nuevo organigrama detallando las funciones específicas del personal y de los departamentos.

- Sobre la filosofía empresarial. - la comunicación debe ser clara y oportuna al momento de su trasmisión y por ende no se valora la filosofía.

Al gerente: se debe tomar medidas correctivas para comunicar lo que espera de cada empleado que pasa a ser parte de la familia del banco.

- Sobre la documentación de los créditos. - existe mucha información que no es trascendental y excesivo al momento de realizar un trámite crediticio.

Al gerente: una reingeniería de los requisitos indispensables para que los clientes accedan a un crédito.

- Sobre el tiempo de desembolso. - la entidad financiera no cuenta con un manual de procedimientos donde describa las actividades que debe seguirse.

Al presidente y jefe de agencia: elaborar y ejecutar urgentemente el manual de procedimientos describiendo en forma detallada las actividades de cada puesto.

Conclusiones

- Se determina que el ambiente de trabajo actualmente es estable para el desarrollo de las actividades según los requerimientos del cliente, así como del Banco.
- La Auditoría de Gestión propuesto logró a la entidad financiera, a determinar cómo se encuentra el desarrollo del proceso crediticio del departamento de crédito y de ésta manera fortalecer el mejoramiento continuo.
- Al conocer las reales falencias del departamento de Créditos permitió identificar cuáles son los cuellos de botella donde se estancan los procesos que se desarrollan dentro de la entidad financiera.
- Con la implementación de Flujogramas en cada uno de los procesos que se generan dentro del departamento de crédito, se determina conocer donde se produce la tardanza de los mismos y cómo dar solución a cada uno de ellos de una manera correcta según el proceso a enfocarse.
- El Banco del Pacífico sucursal La Dolorosa de la ciudad de Riobamba deberá fortalecerse como

empresa, reduciendo los niveles de riesgo logrando así la efectividad en sus operaciones crediticias, y emplear correctivos en el desempeño laboral de los empleados que son la base fundamental para que la empresa mejore.

Referencias Bibliográficas

Andrade, Raúl. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión-CGE*- Ecuador. Quito. (págs. 63,64, 71-73,80, 82-91).

Cepeda, Alonso. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá. McGraw-Hill Interamericana, S.A. (pág. 105).

Esparza, Fernando. (2012). *Auditoría Financiera*. Riobamba. (págs. 50,51, 55-56).

Estupiñan, Rodrigo. (2006) *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II*. Bogotá: Eco Ediciones. (págs. 160-162)

Murria, R. Spiegel. (1991). EDUKANDA. Disponible en: http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page_07.htm (consulta 13 de enero de 2015).

Paucar, Nelson. (17/05/2013). *Antecedentes de la Auditoría*. Disponible en: <http://consultadeber.blogspot.com/2013/05/antecedentes-clasificacion-y-tipos.html>. (Consulta 16 de octubre de 2015).

Quintobconta. (12/04/2012). *Auditworld. El Mundo de la Auditoría*. Disponible en: <http://auditworld.wordpress.com/2012/10/14/auditoria-concepto-clasificacion-y-objetivos/>. (Consulta 16 de octubre de 2015).

BIBLIOGRAFÍA ADICIONAL

Pilpe, Carolina. (2016). *Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito del Banco del Pacífico, Agencia La Dolorosa, sucursal Riobamba*, año 2014 (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas. Unidad de Educación a Distancia. Riobamba.