



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO
DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ
Campus “Dr. Héctor Uscocovich Balda”**

**ESCUELA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO
EJECUTIVO**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO**

TEMA:

**“El desempeño profesional del personal del Banco
Pichincha y la calidad de atención al Cliente, en el período
2015.”**

AUTORA:

Frigia Isabel Navia Alcívar

DIRECTOR DE TESIS:

Lic. Fernando Vásquez Alvarado

Bahía de Caráquez – Manabí – Ecuador

-2016-

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

En calidad de Director de Tesis:

CERTIFICO

Que la presente investigación cumple a satisfacción con los requisitos establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ext. Bahía de Caráquez, por lo que puede ser presentada para su revisión.

Que el presente trabajo es de propiedad intelectual de la autora de esta tesis, Sra. Frigia Isabel Navia Alcívar, y cuyo tema es “El desempeño profesional del personal del Banco Pichincha y la calidad de atención al Cliente, en el período 2015”, verificando el estricto cumplimiento del proceso de realización, revisión y validación del mismo.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Bahía de Caráquez, Marzo de 2016.

Lic. Fernando Vásquez

DIRECTOR DE TESIS

RECONOCIMIENTO DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Las ideas, contenidos y conceptos del presente trabajo de titulación son de exclusividad responsabilidad de su autora.

Las fuentes establecidas en el marco teórico han sido expresadas ya que se han reproducido textos de trabajos autorizados exclusivamente para apoyar la misma sin fines especulativos.

Para constancia firma la autora.

Bahía de Caráquez, Marzo de 2016

Sra. Frigia Isabel Navia Alcívar

Ced. N° 1312142506

AGRADECIMIENTO

Todo éxito alcanzado se debe a personas especiales que siempre están a nuestro lado para darnos fortaleza, para guiarnos y apoyarnos.

Agradezco infinitamente a Dios, por el nuevo amanecer de cada día.

A los docentes, quienes se esforzaron por que el proceso enseñanza-aprendizaje sea el más correcto.

A mi esposo, mis hijos, por ser los inspiradores de nuevas metas.

A mis padres y a la familia que estuvieron presente en cada momento de este proceso, y supieron brindar fortaleza para culminar esta etapa de la vida.

Sra. Frigia Isabel Navia Alcívar

DEDICATORIA

La vida está hecha para triunfar, y durante el lapso de nuestra existencia debemos aprovechar cada meta que se presente.

Al culminar esta etapa de aprendizaje me queda la satisfacción del deber cumplido, y la idea de que todo esfuerzo trae éxito y superación, por ello dedico este trabajo a mi familia que siempre fue el pilar, el punto clave para llegar hasta el final.

Sra. Frigia Isabel Navia Alcívar

INDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	II
RECONOCIMIENTO DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA	VI
INDICE DE CONTENIDOS	VII
RESUMEN.....	IX
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I.....	15
1. Tema.....	15
1.1. Análisis histórico del objeto y campo de investigación	15
1.2. EL Desempeño profesional	16
1.2.1. Eficiencia en el trabajo.....	19
1.2.2. Banco Pichincha.....	19
1.3. La calidad de atención al cliente	20
1.3.1. Tipologías de atención al servicio.....	22
1.3.2. Los Clientes.....	23
1.3.3. Calidad en la atención	23
1.3.4. Beneficios de la correcta calidad de atención	24
CAPITULO II	26
2. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE CAMPO.....	26
2.1. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los CLIENTES .	27

2.2. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas al PERSONAL....	31
2.3. Análisis del trabajo de campo	34
CAPITULO III.....	36
3.1. Tema de la propuesta	36
3.2. Antecedentes de la propuesta.....	36
3.3. Justificación.....	37
3.4. Competencias a desarrollar	38
3.5. Objetivos	41
3.5.1. General	41
3.5.2. Específicos	41
3.6. Metodología	42
3.7. Recursos	42
3.8. Impacto.....	43
3.9. Validación	43
4.1. Conclusiones	44
4.2. Recomendaciones.....	45
ANEXOS.....	47
ANEXO 1. Encuesta a Clientes del Banco Pichincha (100).....	48
ANEXO 2. Encuesta a personal del Banco Pichincha (10)	55

RESUMEN

Cuando a diario se presentan en tu vida oportunidades laborales que no puedes dejar de lado, surgen inquietudes que buscan indagar en realidades que favorezcan a desenvolverte correctamente.

La propuesta en su primer capítulo propone el tema: el desempeño profesional del personal del Banco Pichincha y la calidad de atención al Cliente, y es que en la actualidad la sociedad se desenvuelve en un ámbito competitivo, participativo e interactivo en donde la calidad no tiene misterios, más bien busca generar un servicio pensando en las necesidades, gustos y deseos de las personas.

En toda actividad humana se hace presente el servicio, a ello se une el desempeño profesional con que cualquier ser humano atiende a un cliente, en este caso la institución bancaria a investigar provoca a través de su personal eficiencia, servicialidad, confianza y confiabilidad en los Cantones Sucre y San Vicente, datos obtenidos de la interpretación y análisis del estudio de campo.

Las técnicas investigativas que se usaron permitieron tener un enfoque general del trabajo, creando una metodología y generando una propuesta que beneficien a los involucrados. Capacitar en línea ahorra tiempo, dinero y espacio de forma que quienes participen puedan tener acceso al conocimiento desde donde se encuentre.

INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada referente al desempeño profesional del personal del Banco Pichincha y la calidad de atención al Cliente, en el período 2015, apoya las condiciones en que se desarrolla el mundo actual generando nuevas ideas que brinden servicios de calidad.

Y, es que a diario la institución bancaria es visitada por miles de clientes que buscan ser atendidos de manera correcta y eficiente, un buen servicio impulsa a nivel mundial disponibilidad, accesibilidad, cortesía, agilidad, comunicación y confianza.

Blanco Prieto, (2001, p. 23) propone que la atención al cliente es como un instrumento eficaz de gestión empresarial. La correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades, de forma que atender a un cliente como él espera ser tratado puede concretarse como una ventaja profesional para atraer a la ciudadanía que busca calidad, beneficios, solidez, derechos y atención de la entidad.

Desde épocas pasadas se ha hablado de la atención que debe recibir el ser humano, en cualquier institución sea esta privada o pública, en este caso nos referiremos a la empresa privada (Banco Pichincha), y al personal que labora diariamente en él, a la ciudadanía que visita la entidad bancaria por atención personalizada en Bahía de Caráquez como en San Vicente.

Según el sitio web <http://www.pichincha.com> (2015) en 1906 Banco Pichincha logra su fundación en Ecuador, cuya misión desde la fecha de su creación ha sido “un equipo líder que contribuya al desarrollo sostenible y responsable de este país y de los países donde tenga presencia, apoyando las necesidades financieras de las personas, de sus instituciones y de sus empresas”, manteniendo una misión enmarcada en “ser el Banco líder de su mercado en imagen, participación,

productos y calidad de servicios enfocando su esfuerzo hacia el cliente, anticipándose a sus necesidades, desarrollando a su personal y otorgando rentabilidad sostenible a sus accionistas”.

Estar en contacto todos los días con las personas que buscan los servicios que brinda Banco Pichincha genera un nivel de satisfacción, dispersa el trabajo o la forma de hacer las cosas bien por parte de los empleados.

Tschohl (2011, p.16) expone que la calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes.

Desde todos los puntos de vista, los términos calidad, satisfacción y eficiencia determina el desempeño profesional de quienes brindan atención de diversas formas.

El trabajo beneficiará a la comunidad en general, en forma directa a los clientes y futuros clientes de la entidad bancaria, al personal que diariamente atiende y a los directivos del banco, ya que generará resultados de mayor apertura.

¿Sé hace bien el trabajo? es la interrogante que surge cuando algún clientes se quejan o molestan por las colas gigantes que se provocan, en ocasiones por la falta de personal, siendo específicos en el área de caja, o por las interrupciones del sistema. El tema busca fortalecer la relación entre el banco - el cliente - el personal y generar respuestas para provocar un cambio entre los involucrados.

Mirar las necesidades de la colectividad y con ello buscar un desempeño profesional correcto, genera que quienes trabajan en la institución utilicen la comunicación interactiva como método de confianza.

Jhon Samala, (2013, p. 15) en su libro expresa los secretos para triunfar en la vida, donde destaca el éxito y la importancia que tiene la conversación.

El dialogo llega a convertirse en la principal fuente de apoyo, hacer que el cliente sea y se sienta importante es fundamental, el mundo moderno está actualmente lleno de tecnología que los seres humanos han incluido en sus actividades diarias, dejando de lado la conversación, valores y hasta relaciones humanas que pueden generar mayor amplitud de atención.

Sí las relaciones humanas son consideradas como el arte de llevarse bien con los demás, promueve y conserva la cooperación, es la que se necesita ampliar y aplicar en el personal del Banco Pichincha.

Actualmente la sociedad es más exigente, y deja entrever en ocasiones que los valores que ha aprendido a lo largo de su vida se pierden en momentos de coraje, más aún cuando el desempeño profesional no es efectuado con rapidez, eficiencia y equidad, ya que el mundo moderno exige el ahorro de tiempo debido a la tecnología; haciendo énfasis que cuando algún cliente se siente insatisfecho por la atención brindada se molesta y falta el respeto a quien le está atendiendo, o lo diverso, cuando algún empleado se siente ofendido deja en claro su inconformidad y deja de lado al cliente.

Cesar Alarcón (2002, p. 38) manifiesta que la modernización no solo quiere decir estar a tono con lo nuevo, la moda o la tecnología de punta, sino ponerse al día en temas pendiente, estando aplazado en muchos casos la atención de calidad.

El problema fue planteado para diagnosticar sí será correcto el desempeño profesional del personal que labora en el Banco Pichincha a la hora de brindar una atención a los clientes.

La investigación bibliográfica y de campo forjaron el marco teórico, la bibliografía revisada de la ULEAM, no aportó con variables iguales o similares por ello el trabajo se declara inédito.

Banco Pichincha está ubicado en Bahía de Caráquez en las calles Bolívar y Azcazubi, el que inicia sus funciones en nuestra ciudad en 1994; y en el Cantón San Vicente en el Malecón Leónidas Vega y su inauguración se realiza un año después, 1995.

La finalidad del trabajo investigativo fue el determinar hasta qué punto el desempeño profesional y la atención brindada contribuyen al aporte significativo de la sociedad.

La imagen que proyecta una estrategia de servicio busca técnicas del servicio y conocimientos además de actitud, logrando una percepción del servicio por parte del cliente.

El cliente, es la persona impulsada por un interés, satisfacer una necesidad. Ante esta realidad se planteó el siguiente objeto: será eficiente el desempeño profesional del personal del Banco Pichincha, para satisfacer las necesidades.

Durante el proceso investigativo surgieron preguntas de análisis que fueron aclaradas mediante la ejecución de las encuestas a los involucrados, constatando si los recursos y herramientas que utilizan permiten tener un trabajo de calidad y de satisfacción profesional.

Es favorable el interés del gerente de las agencias bancarias por emprender cambios, siempre y cuando sea para dar capacitación a los empleados y con ello obtener mucho más clientes, de forma que se aperture un mercado que ampliará sus ingresos económicos.

De igual forma el trabajo planteado tuvo por objeto la siguiente realidad: el desempeño profesional y la calidad de atención, y se estableció el campo: la institución financiera Banco Pichincha.

El objetivo planteado fue investigar sí el personal que labora en el Banco Pichincha se desempeña profesionalmente y brinda una atención de calidad a los clientes durante el período 2015.

Prestar un servicio implica demostrar el interés que se tiene hacia el cliente, ante ello se comprueba la hipótesis planteada “se estará efectuando adecuadamente el desempeño profesional del personal que labora en el Banco Pichincha logrando una atención de calidad a los clientes.

Las variables que se manejaron fueron importantes, el desempeño profesional (variable independiente) y la calidad de atención al cliente (variable dependiente) demostrando que el desempeño profesional llega más allá de tan solo tener la capacidad necesaria, si no de adquirir conocimientos competitivos que aporten con el desarrollo del trabajo y la empresa; además la correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades

La investigación manejó como herramienta de apoyo la observación de campo y la encuesta. La población investigada fueron los clientes del Banco del Pichincha de la parroquia Bahía de Caráquez y San Vicente; y cuya muestra determinada en 100 clientes, 10 empleados y 1 gerente.

CAPITULO I

1. Tema

“El desempeño profesional del personal del Banco Pichincha y la calidad de atención al Cliente, en el período 2015”

1.1. Análisis histórico del objeto y campo de investigación

Históricamente el mundo ha exigido el éxito del ser humano a través de su profesionalización. Las empresas en todos los ámbitos, requieren de los servicios profesionales de personas preparadas, con buena presencia y excelentes relaciones humanas.

Es notorio que los cambios presentan nuevos desafíos, en especial para los profesionales, cuando el ser humano decide trabajar, busca que la empresa que lo contrató se sienta satisfecha de su rendimiento laboral, este debe adquirir la capacidad y actitudes necesarias para desenvolverse en el trabajo. Carla Ruiz (2012, p. 15) propone que “los conocimientos adquiridos por sí solos no garantizan que el trabajador sea competente, pero que los cambios en los sistemas de formación de trabajadores y la utilización de medios, métodos y formas de enseñanza requieren una constante actualización”.

A medida que pasa el tiempo el capacitarse tiene interés en el hecho de obtener nuevos conocimientos que beneficien al profesional de forma personal y a la empresa para la que trabaja ya que generará mayor rentabilidad.

La calidad surge desde tiempo atrás y la importancia que implica tener calidad viene desde antes de la era cristiana. En el siglo XX, se aceleró el paso con una larga procesión de nuevas ideas que surgen con varios nombres: control de

calidad, mejoramiento continuo de la calidad, prevención de defectos, control estadístico y control total de calidad.

La calidad llega a ser parte integral de nuevas corrientes en cuanto a la atención del cliente que es una herramienta competitiva que existe desde épocas pasadas, y es que atraer clientes es parte esencial de las empresas, cuya finalidad es servir y generar calidad de atención.

La historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos, el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos y fabricar su vestido observa las características del producto y enseguida procura mejorarlo, hoy en día la calidad de atención al cliente es mucho más exigente, por ello el desempeño profesional debe ser aplicado con mayor cobertura y responsabilidad.

1.2. EL Desempeño profesional

El desempeño no es otra cosa que aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Ruiz, 2012, p. 23).

El Banco Pichincha por su trayectoria en el Ecuador ha sabido ganarse un mercado bastante grande y que no decir de las sucursales de Bahía de Caráquez y San Vicente, cuyos clientes en su mayoría son de la zona norte de Manabí. El personal que labora en el banco es seleccionado por el jefe de recursos humanos, mediante una selecta precalificación y una entrevista acorde a las necesidades de la entidad.

El desempeño profesional llega más allá de tan solo tener la capacidad necesaria, si no de adquirir conocimientos competitivos que aporten con el desarrollo del trabajo y la empresa.

Todo desempeño promueve la importancia del que hacer del ser humano, en este caso del recurso humano que trabaja diariamente en conseguir metas y alcanzar competencia laboral mucho más de lo que se propone.

La práctica hace al maestro, dice un refrán, pero debido a la responsabilidad que tiene el grupo humano que labora en Banco Pichincha, esta práctica no solo es necesaria si no que se busca la preparación personal y profesional de cada uno. En este caso el servicio o trabajo que se ejecute debe hacérselo con profesionalismo.

Toda empresa busca que su personal se sienta satisfecho para lograr de él rendimiento óptimo y con ello alcanzar los objetivos, la entidad bancaria a investigar no es la excepción, el incremento y la mejora de conocimientos, habilidades y destrezas, proporcionará soluciones a los problemas que se presenten.

Características del desempeño

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

- Adaptabilidad, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- Comunicación, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- Iniciativa, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar

situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

- Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- Trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- Potencia el Diseño del Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.
- Maximiza el Desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva. (González O., 2014, p. 2)

Las caracterizas proponen un trabajo de calidad y un desenvolvimiento correcto.

1.2.1. Eficiencia en el trabajo

Nunes, (2012, p. 6) expone que se entiende por eficiencia el porcentual de la ecuación resultante entre el tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

Al proponer eficiencia en cualquier trabajo se logra mejorar el proceso de producción, en este caso hablamos la atención que se brinde al cliente, tomando en consideración la ampliación de conocimiento práctico y la aplicación de herramientas para proponer servicios de calidad y con rapidez.

Siendo flexibles y sabiendo priorizar las acciones a ejecutar se podrá ofrecer eficiencia en cada propuesta, tal como lo establece Marta Morón (2013), ofrecer calidad al cliente debe ser el objetivo del personal, tomando en consideración siempre el desarrollo profesional.

El desarrollo personal y profesional de cada empleado de la entidad bancaria generará respuestas positivas y eficientes por parte de los clientes, este indicativo mostrará la calidad de la atención y la respuesta del usuario.

1.2.2. Banco Pichincha

El Banco Pichincha por su trayectoria en el Ecuador ha sabido ganarse un mercado bastante grande y que no decir de las sucursales de Bahía de Caráquez y San Vicente, cuyos clientes en su mayoría son de la zona norte de Manabí. El personal que labora en la entidad bancaria es seleccionado por el jefe de recursos humanos, mediante una selecta precalificación y una entrevista acorde a las necesidades de la entidad.

Las instalaciones de la institución, está ubicado en Bahía de Caráquez en las calles Bolívar y Azcazubi, el que inicia sus funciones en nuestra ciudad en 1994; y en el

Cantón San Vicente en el Malecón Leónidas Vega y su inauguración se realiza un año después, 1995.

Según la Ing. Martha Andrade, Gerente de las sucursales mencionadas anteriormente, el personal que labora en la institución está capacitado y apto para atender a los clientes, hasta el momento son pocas las denuncias que se hacen en su oficina, las mismas que han sido analizadas y solucionadas por ella, basada en los reglamentos establecidos.

Pichincha tiene su código de ética (1998) y en su sección I, art. 7 establece las relaciones con los clientes exponiendo textualmente que “se fundamentan en las siguientes directrices, calidad de servicios, buena fe, confianza mutua, transparencia, seguridad, sana crítica y apego a los procedimientos establecidos buscando la fidelización de los clientes con el banco. Se aplicara los protocolos de servicios establecidos por la unidad de salida del Banco, donde prevalezca la agilidad, eficacia y cordialidad. Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y sus funcionarios o empleados no podrán asesorar negocios a empresas competidoras”.

Para la gerencia general del banco, el cliente es el factor del éxito, por ello es parte esencial en todo el proceso de crecimiento, a ellos está dirigido la atención del servicio que se ofrezca, buscando simplemente calidad.

Este largo proceso además de los diferentes beneficios y servicios que ofrece la entidad ha generado todo lo que hasta el momento ha ganado Banco Pichincha dentro de los cantones donde se propone la investigación.

1.3. La calidad de atención al cliente

Estrada Vera (2007, p.11) plantea que el cliente es una persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a una organización en busca de un producto o servicio.

A diario en nuestros lugares de trabajo encontramos a cientos de personas que buscan satisfacer alguna necesidad. Estas personas se convierten en clientes una vez que el empleado logra con seguridad atraerlo.

El cliente tiene expectativas que influyen en sus decisiones, relacionando la eficiencia con la que fue atendido, la confianza que generó el empleado, el don de servicio que ofreció el personal para solucionar el problema del cliente e incluso la confiabilidad que la empresa pueda brindar.

De igual forma Estrada Vera, (2007, p. 16) expresa en su libro que brindar una adecuada atención al cliente es necesario, a lo que se debe sumar las herramientas para lograrlo:

La motivación: está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Desde este punto detallamos que las necesidades dan lugar a deseos, los que originan tensiones que causan conductas que producen satisfacciones. En el trabajo la motivación tiene el factor material más el factor moral.

La Comunicación: se cumple con la participación de un emisor, un receptor, un mensaje y un transmisor.

Relaciones Humanas: es el arte de llevarse bien con los demás y cuyo objetivo es promover y conservar la cooperación mutua. Para establecer adecuadas relaciones humanas es necesario cuidar la actitud.

Para lograr una satisfacción general del cliente cualquier empleado debe mostrar aprecio ya que las personas desean escuchar algún mensaje agradable; de igual forma se debe estimular al usuario; ser amigable y actuar con cortesía; siempre se debe ser entusiasta y sonreír, finalmente el personal debe reconocer errores, lo que permitirá seguir creciendo dentro de la empresa.

Según Blanco Prieto, (2001, p. 23) textualmente expone que “la atención al cliente es como un instrumento eficaz de gestión empresarial. La correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades”.

El cliente es el ser humano que se siente atraído por los servicios que brinda cualquier institución, por ello es el eje primordial y la atención que busca será siempre la de calidad.

En toda acción humana el servicio se hace presente, esta actividad ideológica de la atención al cliente, se debe adoptar dentro de nuestra vida y con la sociedad en general.

Lira (2009, p.11) plantea que el servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente por lo menos en una actividad entre el proveedor y el cliente. La calidad del servicio es importante ya que de ello depende el éxito de la atención al cliente.

Cuando nos referimos a calidad establecemos la eficacia que se brindará mediante la atención ofrecida, y es que en ocasiones las largas colas que se generan en la institución dan la pauta para que el cliente se sienta insatisfecho por la atención que como cliente recibe en ese instante.

Todo personal debe estar capacitado para poder ofrecer una atención correcta.

1.3.1. Tipologías de atención al servicio

La forma de atender a los clientes depende de todos los instrumentos y habilidades que utilice la institución a través de sus empleados para garantizar su satisfacción, esta atención se puede ejecutar a través de internet, teléfono, presencialmente o por correo.

Como ya manifestamos anteriormente la calidad de la atención depende de elementos que utilice cualquier empleado, el contacto cara a cara es el principal factor, donde siempre debe existir una sonrisa y la comunicación.

Una buena relación le dará confianza para establecer lazos, la empresa con el cliente.

1.3.2. Los Clientes

El cliente es aquella persona que adquiere un servicio o un producto de alguna empresa, organización o institución.

Lira (2009, p.23) expone que existen tres tipos de clientes: el cliente interno, el externo y el cliente final.

El cliente interno: el personal de la organización.

El cliente externo: los intermediarios que directamente tienen relación con la organización.

El cliente final: los usuarios del servicio.

Banco Pichincha en la actualidad tiene miles de clientes, el mismo que es importante desde todo punto de vista, la atención que brinda el personal al cliente es factor significativo para la calidad que busca la institución bancaria.

1.3.3. Calidad en la atención

Tschohl (2011, p. 36) manifiesta que la calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes, en este caso se hace referencia a todo el personal.

Las funciones de la calidad del servicio son: retener a los clientes y desarrollar actitudes, cortesía y consideración por los demás; generar confiabilidad, integridad, eficiencia, conocimientos y amistad.

Toda empresa debe invertir en sus empleados buscando generar conciencia de la atención que se brinde al cliente, para afianzar la calidad del servicio que se proponga. La calidad del servicio es el cuidado y la eficiencia con que se realiza una transacción.

1.3.4. Beneficios de la correcta calidad de atención

Ante lo manifestado podemos exponer que son muchos los beneficios ante una correcta atención, ya que se logrará que los clientes se vuelvan leales, se conseguirá clientes nuevos, notoriedad para la empresa e incremento en la productividad y la calidad.

El buen servicio es el objetivo principal para lograr tener al cliente satisfecho. La relación que existe entre la excelencia de servicio y la creación de valor, proporciona unas sólidas razones financieras de un servicio magnífico, sino una guía para la práctica. Un buen servicio ya no basta incita a los directores de servicio a fijarse unas aspiraciones más elevadas y sus ideas innovadoras y prácticas les ayudarán a alcanzarlas. (Berry, 2004)

En cuanto a recurso humano se ha énfasis a lo expuesto por Hernández, Judith (2009, p. 01) “la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofertan”. El personal debe demostrar que está capacitado para atender al cliente y que el mismo se sienta satisfecho.

Todo lo expuesto nos lleva a la comunicación oral, escrita y gráfica. En nuestro diario vivir el dialogo, comunicación oral, es parte esencial en nuestras vidas, en nuestros trabajos es una herramienta importante y de gran ayuda. Al hacer referencia aquello también podemos involucrar a la comunicación escrita que es el contenido del mensaje mucho más riguroso, preciso y claro. Maldonado Willman (2013, p. 17) propone “que la comunicación es el proceso para la transferencia de

mensajes (ideas o emociones) mediante signos comunes entre emisor y receptor, con una reacción o efecto determinado”.

En cambio se establece como comunicación gráfica todo medio o herramienta por el cual se transmite un mensaje de manera visual. Afiches, publicidades que dan a conocer servicios y las diversas promociones que ofrecen la entidad bancaria y buscan motivar a los ciudadanos ser clientes.

Banco Pichincha (2013) mantienen un protocolo de servicio, lineamientos que garantizan la integralidad en los canales de comunicación que tiene la entidad con los funcionarios y usuarios.

Atención presencial, el impacto que se logre en el usuario puede significar la diferencia entre una percepción de calidad y una de servicio deficiente. Se debe mantener una actitud positiva, cortesía, empatía, servicios de seguridad, buen tono de voz.

Atención telefónica, la atención telefónica inicia al momento en el que se recibe y se contesta la llamada sin dejar que suene el tercer timbre, ahí se abre el canal de diálogo.

Atención por correo electrónico, a atención al ciudadano por correo electrónico es muy importante porque nos permite atender en los tiempos establecidos las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Lo que busca la entidad con la aplicación de este Protocolo de Servicio en Atención es lograr fortalecer la imagen corporativa y potenciar el nivel de servicio integral.

CAPITULO II

2. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE CAMPO

En la investigación de campo se utilizaron varios instrumentos, entre ellos la encuesta que fue realizada a la muestra escogida y que estuvo formada por 100 clientes, 1 gerente y 10 profesionales que laboran en el Banco del Pichincha.

Un total de 111 investigados en la muestra.

En este caso se procedió a realizar las encuestas en las instalaciones del banco Pichincha, previa autorización de la Sra. Gerenta, luego de dar las indicaciones necesarias a los clientes, se procedió a entregar los formularios y cada uno gentilmente tomó el tiempo necesario para responder a las preguntas, recolección de datos que se desprende en la presentación de resultados.

De igual forma se solicitó a varios de los empleados responder las preguntas de las encuestas elaboradas para esta muestra, resultados que apoyaron a la investigación.

La información recabada fortaleció inquietudes, y llegó aportar a la elaboración del marco teórico y determinar las conclusiones.

Efectuadas las encuestas se seleccionaron las mismas, y se procedió a detallar datos reales en el proceso de análisis global que se enfocaron en la investigación ejecutada.

2.1. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los CLIENTES

1.- ¿Es usted CLIENTE del Banco Pichincha?

INTERPRETACIÓN.- De los 100 encuestados que representan al 100% de la muestra, el 92%, es decir 92 encuestados expresa que si son clientes, el 6% que no y tan solo el 2% se escogió la variable otros.

ANÁLISIS.- La mayoría de los usuarios que se encuestaron demuestran que son clientes, los demás son personal que laboran con los clientes, los que deben ser atraídos para que también formen parte del grupo pichincha y reciban beneficios de la entidad bancaria.

Al referirnos a beneficios se concreta también la atención que se brinda a través del personal de la entidad y que debe generar hechos reales de calidad.

2.- Atenido algún inconveniente con la atención recibida por parte del personal que labora en Banco Pichincha:

INTERPRETACIÓN.- 86 clientes que representan el 86% exponen que rara vez han tenido inconveniente con la atención recibida, 12 encuestados que figuran el 12% manifiesta que a veces y tan solo 2 personas proponen que siempre.

ANÁLISIS.- Habrá que indagar en los problemas presentados y solucionar el percance. Todo cliente es importante, por ello habrá que mejorar la calidad de atención, en este caso buscar satisfacer personalmente a cada uno de los que visitan el banco.

Todo inconveniente que se presente debe tener solución, recordado que el cliente es primordial para cualquier empresa, entonces sus problema también deben generar respuestas positivas y de solución.

3.- ¿Cree Usted que el desempeño profesional de los trabajadores de la entidad bancaria es correcto?

INTERPRETACIÓN.- 99% de la muestra que representa a 99 encuestados han manifestado que el desempeño profesional de los trabajadores del banco Pichincha siempre y tan solo el 1% expuso que a veces es correcta.

ANÁLISIS.- Aunque el personal del banco pichincha, en su totalidad no es profesional ya que se encuentran cursando sus estudios de tercer nivel, ha demostrado la responsabilidad que tiene con el cliente. Es necesario capacitarse ya que así lo exige el mundo moderno y más que todo la necesidad de estar a día con técnicas que brinden una atención de calidad.

4.- ¿La atención que recibe a diario del personal es de calidad?

INTERPRETACIÓN.- 96% de la muestra escogida que representa a 96 clientes han expuesto que la atención que recibe del personal si es de calidad, un 4% ha manifestado que a veces.

ANÁLISIS.- hay que considerar que en ocasiones el personal trae consigo los problemas de casa a su trabajo y se deja de lado valores y relaciones humanas, cuando algún cliente deja entrever algún malestar. Tomando en consideración la regla, el cliente tiene la razón, habrá que lograr el 100% referente a atención de calidad. La responsabilidad tiene que primar y llevar al éxito todo trabajo que emprendemos.

5.- ¿Será necesario capacitar al personal que labora en el Banco Pichincha?

INTERPRETACIÓN.- 78% de la muestra considera que si se debe capacitar al personal del Banco del Pichincha, tan solo el 22% manifestó que no.

ANÁLISIS.- las exigencias del mundo moderno en ocasiones provoca el hecho de actualizarse y esto se logra con la capacitación.

El personal del Banco Pichincha debe obtener conocimientos cada cierto tiempo, la oportunidad de aprender algo nuevo debe ser en general, siempre pensando en innovación e ideas nuevas generara mayor productividad.

6.- ¿Qué calificación merece el desempeño profesional en cuanto a calidad de atención?

INTERPRETACIÓN.- de los resultados obtenidos, el 86% de la muestra, es decir 86 encuestados manifestaron que la calificación que merece el desempeño en cuanto a calidad es Muy Bueno, un 12% que bueno, y tan solo un 2% que es malo.

ANÁLISIS.- la atención de calidad es de gran interés para quienes asisten a cualquier empresa por un servicio o un bien, entonces su calificación detalla el hecho de que el personal está ejecutando su trabajo con responsabilidad, pero siempre se exige más, entonces se debe conocer en que se está fallando para mejorar. Dialogar con el cliente es el paso fundamental, brindar una sonrisa y tratar de solucionar los problemas que se presente generará el hábito de respeto y de calidad en la atención.

7.- ¿Cuál cree usted que sean los problemas que más se destacan en la institución bancaria, en referencia al tema atención al cliente:

a. Falta de personal

b. Personal no capacitado

c. Irresponsabilidad

INTERPRETACIÓN.- Considerando la importancia de la pregunta se pensó en tres ítems, pregunta cerrada que del total de la muestra investigada se llegó a determinar que el 90% de los clientes creen que el problema es la falta de personal, mientras que el otro 10% opina que el personal no está capacitado.

ANÁLISIS.- Por lo general el banco del pichincha como empresa se preocupa por sus clientes y tratar de atender sus necesidades.

Pero existen falencias que son notorias y que merecen mejorarse, hasta el momento las largas colas que se generan para efectivizar alguna transacción es por la falta de personal, ya que se pierde mucho tiempo a la hora de querer hacer algo rápido y eficaz, la capacitación no puede quedarse de lado ya que con mayor conocimiento la calidad de la atención será la correcta. Entonces el malestar que se presenta a diario es por la falta de personal, por lo que se debe pensar en aumentar la nómina de empleados, para de esa forma enganchar al usuario que exige rapidez para ejecutar sus situaciones.

2.2. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas al PERSONAL del Banco Pichincha

1.- ¿Cree usted que su desempeño profesional es el más adecuado a la hora de atender al cliente?

INTERPRETACIÓN.- El 100% del personal, es decir 10 encuestado manifestaron que el desempeño profesional si es el más adecuado a loa hora de atender al cliente.

ANÁLISIS.- tanto en Bahía de Caráquez como en San Vicente el personal tratan de atender al cliente eficientemente, demostrando calidad al servicio ofrecido.

El desempeño profesional merece mayor atención y es que a pesar de que el personal en su mayoría es profesional tienen la necesidad de capacitación para mantenerse actualizados.

2.- ¿Alguna vez ha tenido inconveniente con la persona a la que atendió?

INTERPRETACIÓN.- 80% de la muestra propone que No ha tenido inconveniente con algún cliente, un 20% manifiesta que Sí.

ANÁLISIS.- todo ser humano es un mundo distinto, cuando en el albor popular se dice que el cliente tiene la razón, hay que pensar cómo reaccionar cuando algún cliente es problemático, el hecho es que se debe mantener la calma y responder o actuar de manera educada y responsable. De cómo se sienta atendido el cliente dependerá el éxito del servicio prestado, hay que generar confianza y tratar de ayudar en lo que más se pueda al cliente, de esta forma se demostrará la inteligencia del empleado y la satisfacción del usuario.

Cuando el personal es profesional sabrá qué hacer ante cualquier situación que se presente.

3.- Recibe capacitación sobre atención al cliente y relaciones humanas:

INTERPRETACIÓN.- En este caso del 100% de la muestra, el 50% expone que Siempre, y el otro 50 % que A veces.

ANÁLISIS.- Las capacitaciones son parte primordial en la vida de todo ser humano, ante cualquier inquietud que se presentan en el lugar de trabajo siempre se tiene que estar preparado. El aprender no es de un día, es de todo los días de nuestras vidas.

Generar conocimientos y con ello atraer clientes satisfechos involucra al personal y a su vez a la dirección de talento humano, que debe preocuparse por ofrecer al cliente personal altamente calificado.

4.- ¿Genera usted confianza y responsabilidad que aporten con el desarrollo del trabajo y la empresa?

INTERPRETACIÓN.- 10 encuestados que representan el 100% de la muestra manifiestan que Siempre generan confianza y responsabilidad.

ANÁLISIS.- todo personal capacitado tiene como carta de presentación su desenvolvimiento diario, su interés por la empresa para la que trabaja y su necesidad de hacer que el cliente se sienta satisfecho y contento por la calidad del desempeño profesional demostrado a la hora de la atención.

5.- El Cliente a la hora de ser atendido se sienten:

INTERPRETACIÓN.- El 100% de la muestra ha expresado que el cliente se siente Satisfecho.

ANÁLISIS.- el servicio de la atención al cliente siempre debe tener la marca de calidad, sumando la capacitación, el respeto, la confianza, la equidad y el don de servicio para lograr el éxito personal y profesional.

6.- El ambiente de trabajo donde se desarrolla es el adecuado:

INTERPRETACIÓN.- el 90% del personal llega a definir que Si es adecuado el ambiente de trabajo, el otro 10% expone que no.

ANÁLISIS.- en toda empresa debe haber un correcto ambiente de trabajo para que sea ese fundamento el que atrape al cliente, dar seguridad es primordial para quienes desean obtener clientes y a su vez brindarles servicios.

Participa en este caso el personal, quienes son los que crean el ambiente de trabajo, las discrepancia o problemas entre compañeros no puede existir, la práctica debe de ser de todos en general.

La paz, tranquilidad y equidad son herramientas indispensables para fomentar un correcto ambiente de trabajo.

2.3. Análisis del trabajo de campo

Terminado el trabajo de campo, al referirnos a encuestas y entrevistas con los investigados se verificó el objetivo propuesto y se evaluó la hipótesis.

Inmediatamente se ejecuta el informe global del que se concluye que el personal del Banco Pichincha de la ciudad de Bahía de Caráquez y el Cantón San Vicente, algunos son profesionales y otros están terminando sus estudios de tercer nivel.

Se establece además que la mayoría de personas encuestadas son clientes de la entidad y que hasta el momento este mismo grupo colectivo se siente satisfecho por el trabajo del personal y la atención que brinda al cliente.

Evidenciándose además que no toda la muestra se encuentra satisfecha de la atención recibida y que el desempeño profesional de los trabajadores merece una debida capacitación con el hecho de hacerles conocer nuevas formas y métodos eficientes de calidad en la atención al cliente.

Si bien es cierto que la prioridad de la empresa investigada, es que el cliente se sienta satisfecho, existen algunos que aún no se sienten tan confiados de los servicios que se brinda y de la atención recibida.

Un 99% del total de la muestra ante la pregunta # 3 propuesta a los clientes ¿Cree Usted que el desempeño profesional de los trabajadores de la entidad bancaria es correcto? han manifestado que siempre y tan solo el 1% expuso que a veces es correcta de forma que se comprueba el objetivo general planteado, “investigar sí el personal que labora en el Banco Pichincha se desempeña profesionalmente y brinda una atención de calidad a los clientes durante el período 2015”; lo mismo sucede con la interrogación #8 realizada al personal y quienes ratifican el hecho del desarrollo del servicio ofrecido.

Se reafirma lo mismo con la pregunta efectuada en la entrevista realizada a la Gerenta de la sucursal bancaria, Ing. Martha Andrade quien supo manifestar que

el personal se desempeña profesionalmente a la hora de atender al cliente, por ello es el éxito alcanzado en este territorio, demostrando así la confianza de los clientes para con el banco y su gratitud para con quienes los atienden diariamente

Que existen situaciones que deben ser cambiadas, como se ha determinado en la pregunta # 9 realizada a los clientes, ya que no siempre el personal tiene un buen día o un cliente llega con buen genio, entonces existe o se presenta el problema, la falta de personal ocasiona que el cliente se enoje por la demora en la atención.

En lo concerniente a la hipótesis propuesta, sí se estará efectuando adecuadamente el desempeño profesional del personal que labora en el Banco Pichincha logrando una atención de calidad a los clientes, se comprueba la misma acorde a lo establecido en la pregunta # 4, donde se confirma que el desempeño profesional del personal es correcto haciendo hincapié a la atención brindada.

La investigación de campo comprobó que el trabajo se ejecuta bien y que son pocos los clientes que se sienten descontento por la atención o piensan que deben hacerse cambios.

El mundo moderno y actual exige cambios, entonces estos cambios van a darse, ya que como empresa se debe pensar en el cliente, entonces las capacitaciones deben ser de interés para el personal, y los clientes deben saber reclamar por la falta de atención, la educación demuestra que aún se conservan valores y relaciones humanas para poder determinar correctamente el trabajo a emprender.

El personal de la entidad bancaria está consiente que no todo cliente es dócil, y reconocen que a veces pierden la cordura, situación que no debe darse pero se presenta ocasionalmente, todo cambio es bueno y más aún si es para mejorar el trabajo y la satisfacción del cliente.

CAPITULO III

3.1. Tema de la propuesta

Capacitación en línea sobre el tema “la calidad en la atención al cliente” al personal del Banco del Pichincha de la ciudad de Bahía de Caráquez.

3.2. Antecedentes de la propuesta

Inmediatamente de la indagación ejecutada, y la insatisfacción de algunos de los involucrados en referencia al desarrollo profesional y la calidad de la atención, tomando en consideración el objeto indagado y acorde a lo que exige el mundo moderno es necesario que el personal que labora en el Banco Pichincha se capacite atreviéndose a actualizarse para que puedan proponer servicio de calidad.

El actualizarse puede personalizarse y tener su propia marca, todo es querer y poder, y en vista de que existen aún falencias con la atención, la misma es de gran importancia.

Si hacemos un recuento sobre la historia del Banco, este capacita al personal cuando el área de recursos humanos lo crea necesario, pero el aprendizaje debe ser continuo, incursionar en capacitación para estar preparados ya que se debe comprender que las quejas solucionarse eficazmente.

Las normas del buen vivir exigen una atención eficaz, una relación que cree un ambiente adecuado y que fomente pautas para que la calidad en el servicio brindado sea correcto. Cuando una situación se vuelve complicada se debe atenuar tratando de ponerse en el lugar del cliente, sonriendo o tomar en cuenta alguna queja como un comentario.

La propuesta se ha emprendido desde un aspecto social- formativo, mirando a un futuro, al facilitar la capacitación y que el personal adquiera conocimientos con

temas de interés personal y empresarial, formándose desde el hecho que involucra a la institución para el cual se desempeñan.

Los cambios se deben realizar para satisfacción personal del personal y el éxito de la institución bancaria y que más oportuno que quienes trabajan en Banco Pichincha de Bahía de Caráquez se eduquen y conozcan del tema para que sus decisiones futuras sean las adecuadas, y la atención que se busque por parte del cliente sea compensada.

3.3. Justificación

La sociedad en general genera una clara necesidad de adquirir conocimientos, capacitar al personal involucrado en la muestra, de nota el interés de querer aperturar el tema mediante un recurso de amplia habilidades, debido a que no se dispone de tiempo por el hecho del trabajo y la familia.

Se justifica la propuesta ante la idea de los clientes, y la insatisfacción de algunos clientes en relación al tema atención de calidad, se argumenta la misma debido a que el aprendizaje de un ser humano debe ser continuo, siempre pensando en mejorar sus habilidades y desenvolvimiento. A lo propuesto se une el hecho de las exigencias de las normas del buen vivir y la participación ciudadana.

Desde diversos puntos de vista el hecho de instruir genera beneficio, amplitud a la educación y formación.

Adquirir los conocimientos necesarios implica tener la motivación para emprenderlo, el hecho de que la capacitación sea en línea dará tiempo para que todos y todas puedan escoger sus horarios de clases y aprender. La responsabilidad y el compromiso de cada uno es indispensable ya que deben cumplir con el tiempo y las horas estipuladas, los que les llevará a aprender por sí, dicha técnica dará la pauta para que el personal piense en el servicio y su desarrollo profesional para hacer posible la culminación de su aprendizaje solo.

3.4. Competencias a desarrollar

El tema de la propuesta está destinado a la capacitación de quienes día a día laboran en la entidad bancaria, y cuyas funciones están destinadas a la atención al cliente. El temario estará propuesto a tratar sobre:

- Normas básicas de atención4 horas
- Trato a clientes conflictivos..... 4 horas
- Calidad de servicio.....4 horas
- Ofrecer servicios adicionales a las solicitado.....2 horas
- Técnicas para el servicio telefónico.....2 horas
- Manejo de objeciones y negociación2 horas
- Comunicación entre compañeros.....2 horas

CUADRO DE SITUACIÓN ACTUAL	CUADRO DE SITUACIÓN DESEADA
Indicadores de mala atención. Cientes insatisfechos – cambio de banco. Servicios muy demorados. Falta de protección al cliente en transacciones en internet.	Buena atención. Cliente felices – mantienen en el banco. Servicios rápidos y con calidad. Cliente protegido y satisfecho al usar herramientas en internet.

En el campo de actividades para conocer el aprendizaje del personal se abrirán las puertas del campo virtual y en línea se harán dinámicas de aprendizaje para demostrar lo aprendido, durante el lapso de tiempo que dure la capacitación.

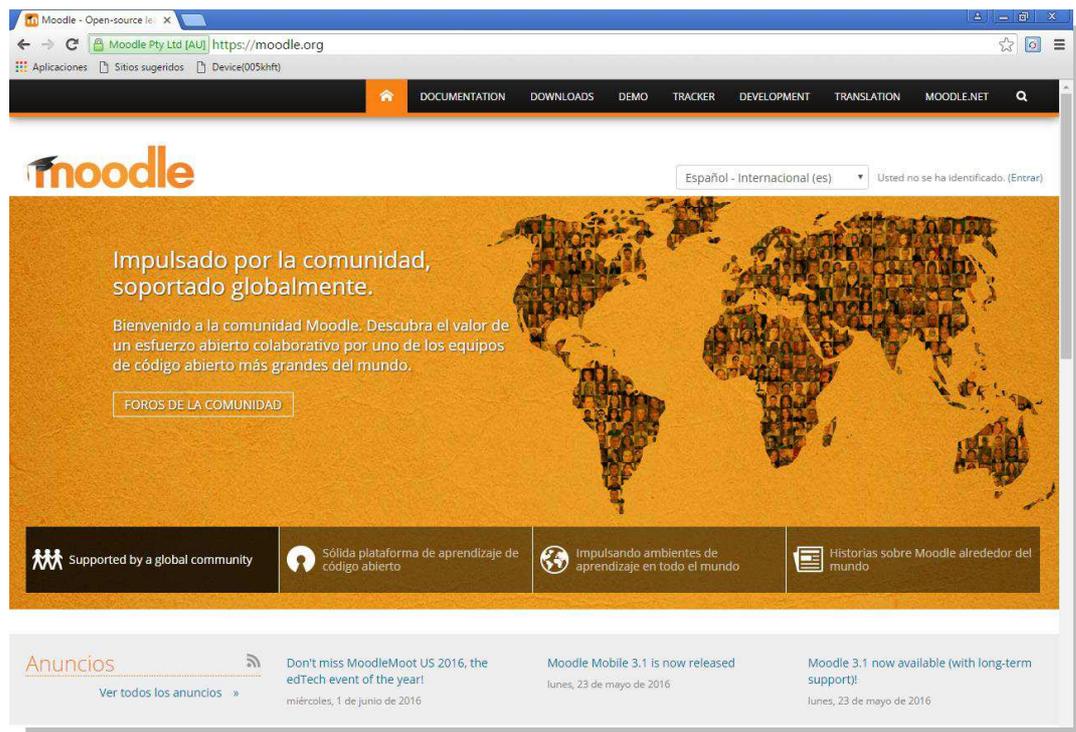
En ocasiones generar cambios es difícil, adaptarse a la tecnología y determinar horas para el conocimiento mucho más, pero sí abrimos nuestras mentes a los cambios que ofrecen los tiempos se llega lejos y logra el éxito de lo propuesto.

El mundo moderno exige cambios, y nuevos retos, el tema de atención al cliente es de todos los días, así que se necesita estar actualizado y capacitado para desarrollarse de forma debida, la necesidad de inquirir en temas que favorezcan a la capacitación se procede a plantear el siguiente cronograma de trabajo:

- Dialogo con el personal que llevará a cabo la respectiva capacitación.
- Reunión para definir día y hora de inicio y fin de la instrucción.
- Concretar la forma de impartir la capacitación. Manejo de la interfaz gráfico de usuario (sitio web).
- Definir forma de apoyo y de consulta con el tutor para con los estudiantes.
- Proceder a realizar la invitación respectiva a quienes recibirán la capacitación, personal que labora en el banco de Pichincha de la ciudad de Bahía de Caráquez.
- La capacitación tendrá como objetivo: Capacitar a los empleados del Banco del Pichincha sobre temas de calidad de atención y el cliente.
- La plataforma web estará disponible las 24 horas para el trabajo y el aprendizaje correspondiente.

La propuesta tendrá o desarrollará un cronograma de trabajo que los capacitadores dan a conocer:

- Inicio de la capacitación 15 de Abril de 2016.
- Ingreso al portal web para la capacitación respectiva. **www.moodle.org**



- Apertura del evento y entrega claves personales, a realizarse en Bahía de Caráquez.
- Toda la información de la capacitación estará lista en la interfaz gráfica de usuario, diseñada para esta instrucción.
- El estudiante podrá escoger el horario para su aprendizaje, pero deberá cumplir con fechas y parámetros establecidos.
- Seguimiento de la capacitación a través de tareas y actividades a realizar.
- Cierre de la capacitación y aprobación de la capacitación.

La capacitación tendrá duración de 5 días calendario, **20 horas** y será responsabilidad de los asistentes (personal que labora en la entidad bancaria) concluir la capacitación y adquirir los conocimientos que cada uno desee.

El material de la capacitación estará disponible durante el periodo de la capacitación en la web y podrá ser descargado o impreso para facilidad de los estudiantes.

El talento humano constará de los capacitadores y 10 interesados en obtener la capacitación.

El presupuesto que genera la propuesta será cubierto por la Sra. Frigia Navia.

No.	Actividad	Tiempo	Recursos	Costos
1	Recopilar información	03/03/2016 - 03/15/2016	Papelería Internet PC	\$30,00
2	Analizar información	15/03/2016 - 18/03/2016	Papelería PC	\$10,00
3	Generar propuesta	19/03/2016 - 26/03/2016	Papelería PC	\$50,00
4	Capacitación en línea	15-04-2016 - 20 -04- 2016	Internet PC	\$300,00
				\$390,00

3.5. Objetivos

3.5.1. General

- Capacitar al personal del Banco Pichincha, sobre el tema de la calidad de atención al cliente, en la ciudad de Bahía de Caráquez, Manabí, Ecuador.

3.5.2. Específicos

- Lograr instruir al personal del banco Pichincha de forma dinámica e interactiva sin moverse de sus casas.
- Ejecutar cambios a la hora de llevar a cabo el aprendizaje, imponiendo la tecnología y la responsabilidad de quienes se desean capacitar.
- Alcanzar resultados obtenidos de la capacitación en la práctica diaria del personal, es decir durante su trabajo.

3.6. Metodología

El método escogido para ejecutar la propuesta involucra la investigación de campo: mediante la capacitación se podrá determinar la relación de conocimientos y los resultados obtenidos. Y, es a pesar de que la misma es en línea se debe realizar un seguimiento de la misma.

El método deductivo se destinó a conseguir datos generales para el sitio web.

El inductivo: porque con la información obtenida se ejecutó la propuesta, partiendo de la información general a la específica.

3.7. Recursos

Dentro del recurso humano que apoyó la propuesta se puede definir a la Gerenta del Banco Pichincha, al personal que labora en la institución y a los capacitadores que serán los responsables del aprendizaje de los involucrados. A esto se une la persona que ejecuta el trabajo, Sra. Frigia Navia.

El recurso económico, directamente está ligado a quien propone el tema de la propuesta, la investigadora en este caso.

El recurso material, en este apartado se refiere a instrumentos como cámara de fotografía y de video, flash memory, al material virtual y textual utilizado en el proceso investigativo y que definitivamente apoyan al marco teórico que forja a este trabajo.

El material que dispondrán los estudiantes en la capacitación será descargado del sitio web o impreso de forma fácil y rápida.

3.8. Impacto

Todo proceso investigativo indaga en los problemas encontrados, si el tema del desarrollo profesional y la calidad de atención al cliente es aún una estrategia, se debe capacitar y ser aclarado para mejorar el servicio.

El impacto de la propuesta generada será de interés colectivo para toda una institución bancaria, y la comunidad en general de la ciudad de Bahía de Caráquez, ya que la calidad de la atención que se brinda a toda una sociedad, en este caso a los clientes debe ser primordial.

A corto plazo el impacto será de interés, ya que al conocer de cerca lo que trae consigo los cambios que genere la capacitación, será de apoyo para la Gerenta y el personal que labora diariamente en el Banco Pichincha, con resultados aplicados en los clientes.

Aplicar tecnología para la capacitación podrá dinamizar tiempo, espacio y ahorro de dinero, el aprendizaje abrirá puertas de conocimiento en un 100% a los involucrados quienes crearán una mente más abierta en el personal, quienes deben avanzar acorde a los tiempos y el trabajo que se les proponga, considerando a los clientes y su actitud para con la atención recibida.

3.9. Validación

De la capacitación se obtendrá la validación, acorde a la aprobación de quienes participaron de ella y lo aprendido en el tiempo estipulado.

Conocer y dar paso al desarrollo profesional y la calidad que se brinde en atención al cliente crea conciencia en quienes se apasionan por su trabajo.

Ahora dependen de la muestra capacitada seguir obteniendo resultados y aperturando de a poco los cambios que se vienen a futuro, considerando que el cliente es el eje principal.

4.1. Conclusiones

Se comprueba que el personal trata de dar todo de sí y manejar el tema de atención al cliente con la mayor responsabilidad. Es necesario dar a conocer que existen ciertas falencias que deben ser mejoradas.

A la investigación realizada se concluye que:

- Existen clientes que no están satisfechos con la atención recibida.
- Determinados clientes creen necesario capacitar al personal sobre la calidad de atención.
- Que falta personal para realizar con rapidez la atención, cuando se va a ejecutar alguna transacción.
- Un número de clientes mencionaron la necesidad de que el personal brinde o genere confianza y responsabilidad al usuario.
- El personal expresa que el ambiente de trabajo es el más adecuado para desenvolverse correctamente.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que los involucrados en la investigación cambien asertivamente la forma de desarrollarse, de manera que se efectivice un verdadero trabajo en atención.

- Implementar una atención de calidad al 100% en cada servicio brindado, para ello debe existir el cambio de actitud de los involucrados, clientes – personal que labora en la entidad, y más aún cuando se están preparando profesionalmente ya que están facultados para ejecutar el trabajo de manera responsable.
- Empezar una campaña de adiestramiento o capacitación del personal, de manera que evolucione su desenvolvimiento y puede resolver problemas y atender al cliente como el necesita se le atiende.
- Tratar de que en la nómina de empleados se aperturen vacantes por la ausencia de titulación, para que la atención sea más rápida, de forma que el cliente este satisfecho.
- Buscando dejar de lado lo tradicional, se propone que la atención debe ser interactiva basándose en la comunicación personalizada y el carisma de una sonrisa.
- Continuar con el compañerismo laboral, para que el ambiente de trabajo sea el que todos buscan, siempre pensando en el cliente.

BIBLIOGRAFIA

- Alarcón Costta, C. (2002). *Al Futuro con la Microempresa*. Venezuela : Raíces.
- Banco , P. (1998). Código de Ética. *Código de Ética*, (pág. 5). Quito.
- Berry, L. L. (2004). *UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA: MAS ALLA DE LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO*. Barcelona : DEUSTO S.A. EDICIONES.
- Estrada Vera, W. (2007). Servicio y Atención al Cliente. *Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia* , 11.
- González O., R. (2014). *Mejoramiento Continuo del Desempeño*. Madrid .
- Lira, M. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio*. México: México.
- Maldonado Willman, H. (2013). *Manual de comunicación oral* . Barcelona .
- Nunes, P. (2012). Eficiencia en el trabajo. *En confianza* , 6.
- Ruiz, K. (2012). *El desempeño profesional* . Ecuador .
- Samala, J. (2013). *El Exito*. Barcelona - España: Libertad.
- Tschohl, J. (2011). *Servicio al Cliente*. Estados Unidos: Service Quality. 8 edición.

Web grafía

Pichincha, B. (01 de Enero de 2015). Banco Pichincha. Recuperado el 01 de Noviembre de 2015, de Banco Pichincha: <https://www.pichincha.com/portal/Inicio>

Judith, H. d. (2009). Calidad de servicio y recurso humano. *Revista Venezolana de Gerencia* , http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300009.

Morón, M. (01 de Enero de 2013). *Flexibilidad es eficiencia*. Recuperado el 21 de Marzo de 2016, de mujerlider: <http://www.mujerlider.es>

ANEXOS

ANEXO 1. Encuesta a Clientes del Banco Pichincha (100)

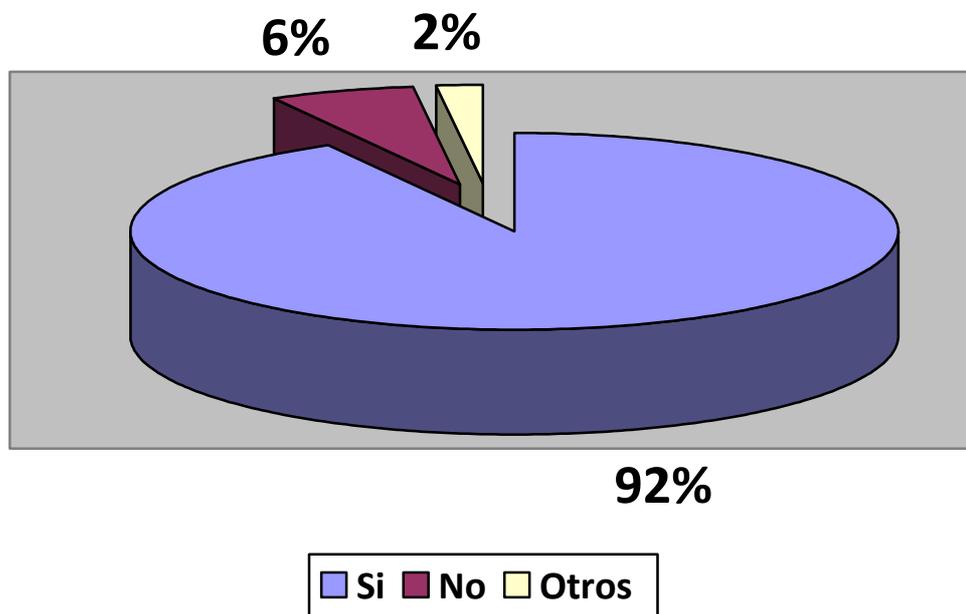
1.- Ha pensado en el tema de la digitalización de su empresa:

TABLA # 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	92	92%
No	6	6%
Otros	2	2%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cliente Banco Pichincha.
Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcivar
Fecha: Marzo de 2016

GRÁFICO # 1



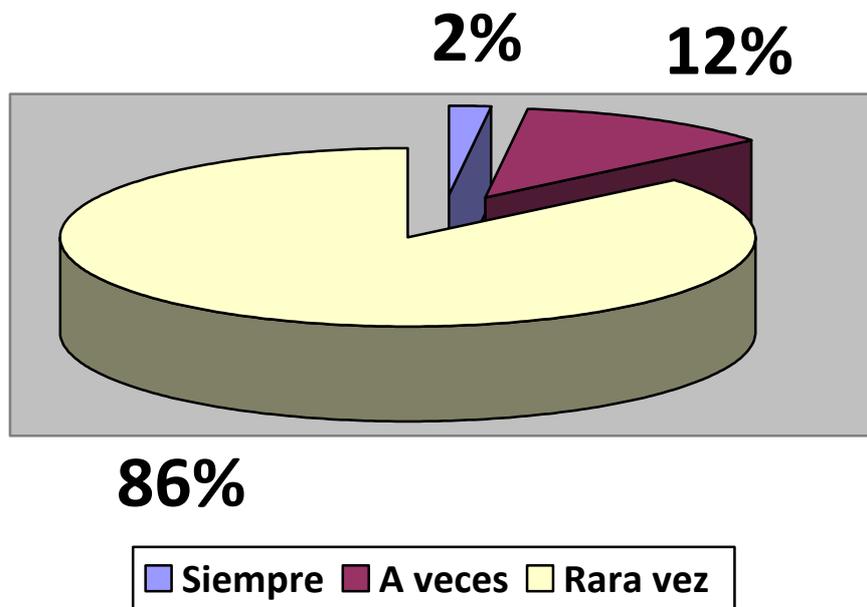
2. A tenido algún inconveniente con la atención recibida por parte del personal que labora en Banco Pichincha:

TABLA # 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	2%
A veces	12	12%
Rara vez	86	86%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cliente Banco Pichincha.
Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcivar
Fecha: Marzo de 2016

GRÁFICO # 2

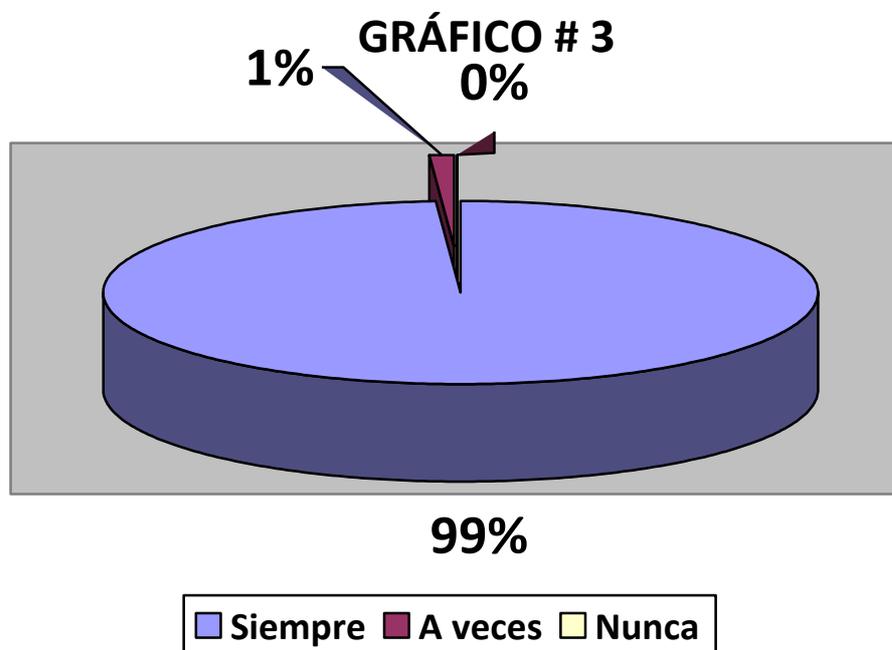


3. ¿Cree Usted que el desempeño profesional de los trabajadores de la entidad bancaria es correcta?

TABLA # 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	99	99%
A veces	1	1%
Nunca	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cliente Banco Pichincha.
Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcivar
Fecha: Marzo de 2016



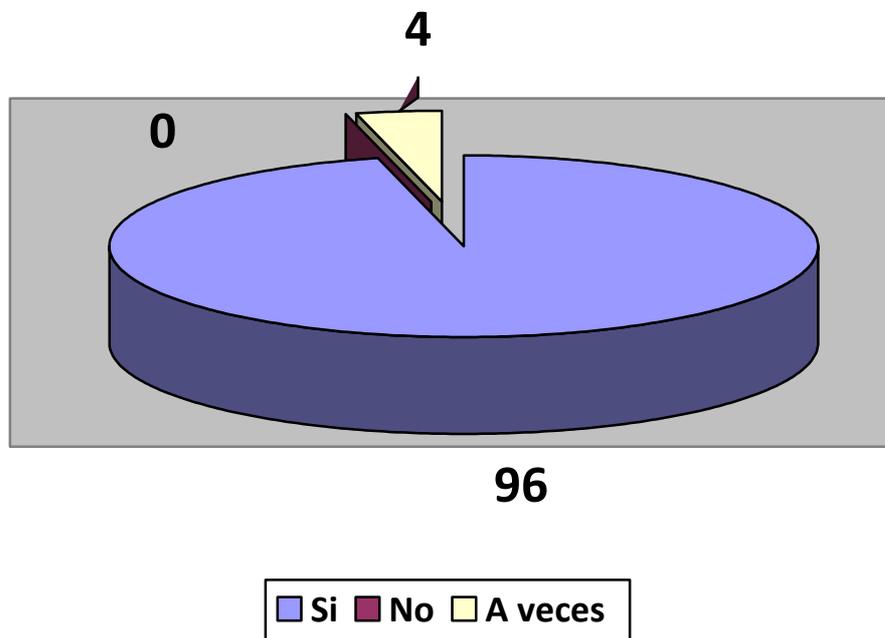
4. ¿La atención que recibe a diario del personal es de calidad?

TABLA #4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	96	96%
No	0	0%
A veces	4	4%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cliente Banco Pichincha.
Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcivar
Fecha: Marzo de 2016

GRÁFICO # 4



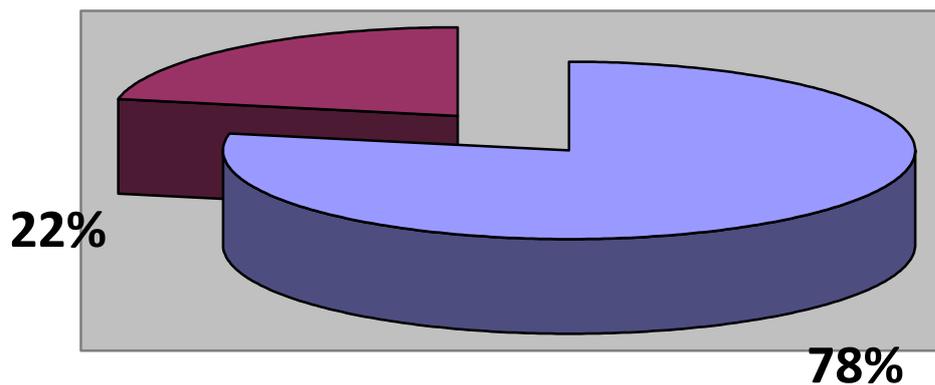
5. ¿Será necesario capacitar al personal que labora en el Banco Pichincha?

TABLA # 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	78	78%
No	22	22%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cliente Banco Pichincha.
Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcivar
Fecha: Marzo de 2016

GRÁFICO # 5



■ Si ■ No

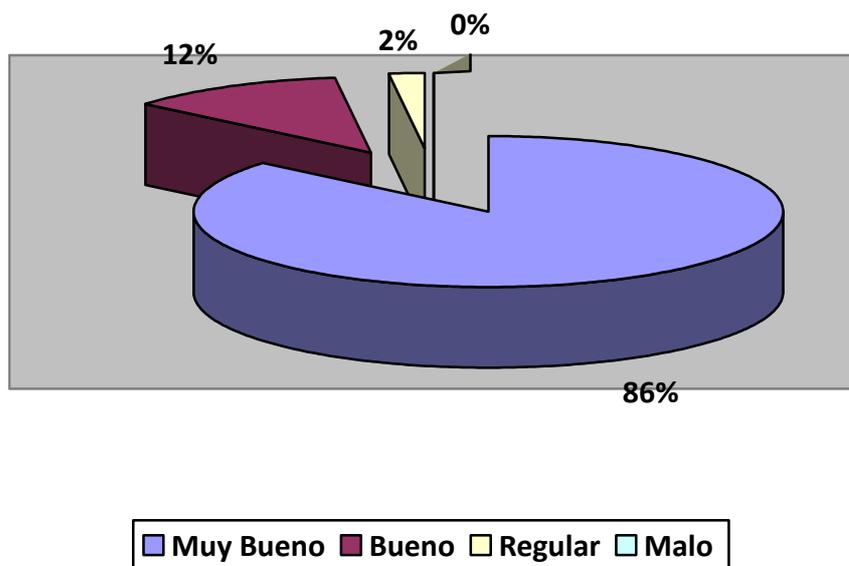
6. ¿Qué calificación merece el desempeño profesional en cuanto a calidad de atención?

TABLA # 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	86	86%
Bueno	12	12%
Regular	2	2%
Malo	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cliente Banco Pichincha.
Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcivar
Fecha: Marzo de 2016

GRÁFICO # 6



7. ¿Cuál cree usted que sean los problemas que más se destacan en la institución bancaria, en referencia al tema atención al cliente:

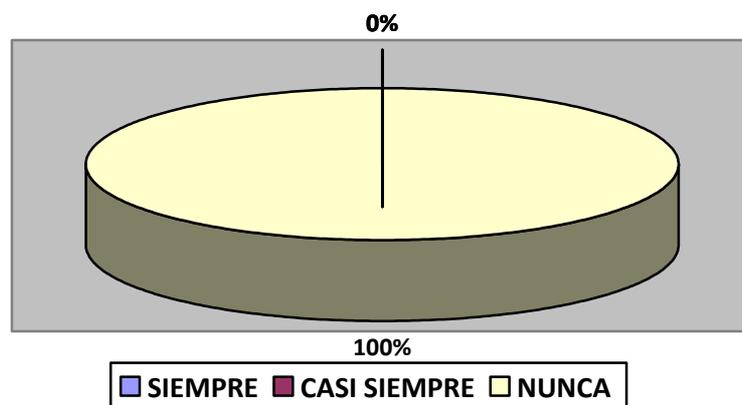
- a. Falta de personal
- b. Personal no capacitado
- c. Irresponsabilidad

TABLA # 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de Personal	90	90%
Personal no capacitado	1	10%
Irresponsabilidad	0	10%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cliente Banco Pichincha.
 Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcivar
 Fecha: Marzo de 2016

GRÁFICO # 7



ANEXO 2. Encuesta a personal del Banco Pichincha (10)

¿Cree usted que su desempeño profesional es el más adecuado a la hora de atender al cliente?

TABLA # 8

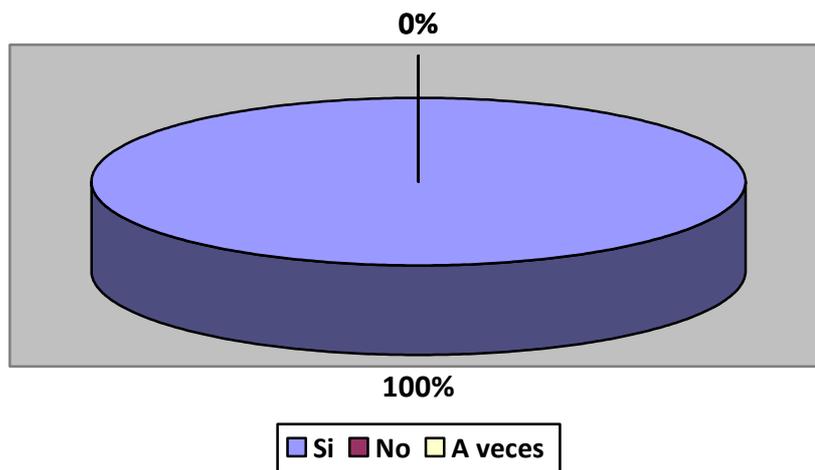
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	23%
A veces	0	7%
TOTAL	10	100%

Fuente: Personal que labora en el Banco Pichincha.

Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcívar

Fecha: Marzo de 2016

GRÁFICO # 8



¿Alguna vez ha tenido inconveniente con la persona a la que atendió?

TABLA # 9

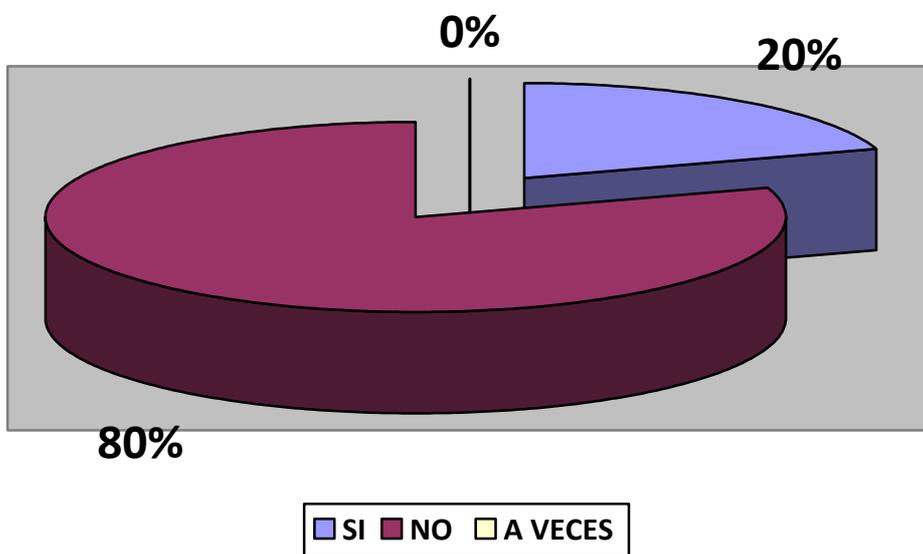
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
A VECES	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Personal que labora en el Banco Pichincha.

Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcívar

Fecha: Marzo de 2016

GRÁFICO # 9



Recibe capacitación sobre atención al cliente y relaciones humanas:

TABLA # 10

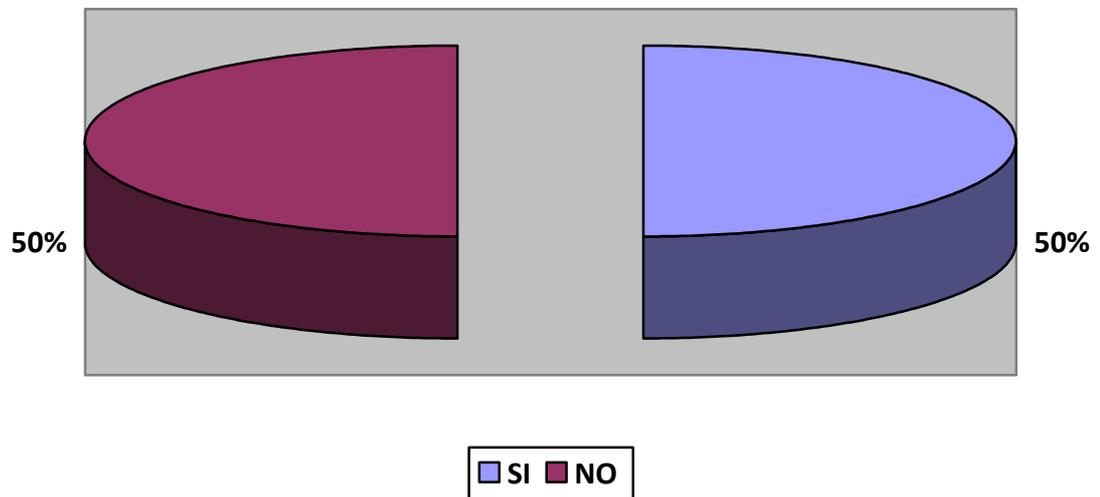
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	50%
A veces	5	50%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Personal que labora en el Banco Pichincha.

Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcívar

Fecha: Marzo de 2016

GRÁFICO # 10



¿Genera usted confianza y responsabilidad que aporten con el desarrollo del trabajo y la empresa?

TABLA # 11

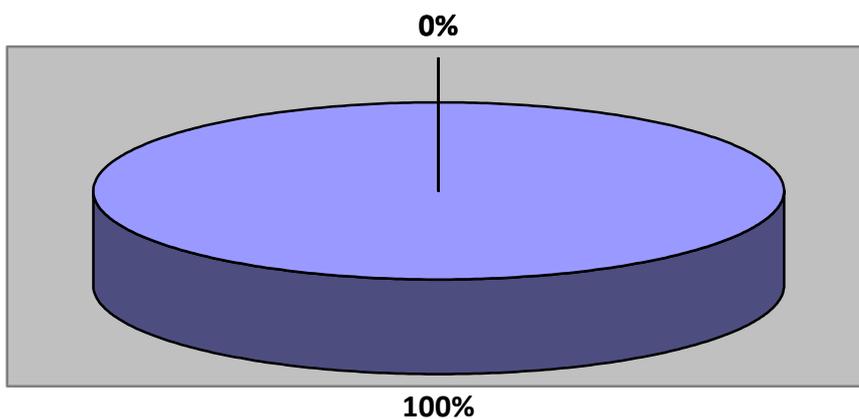
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Personal que labora en el Banco Pichincha.

Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcívar

Fecha: Marzo de 2016

GRÁFICO # 11



■ SI ■ NO ■ A veces

El cliente a la hora de ser atendido se siente:

TABLA # 12

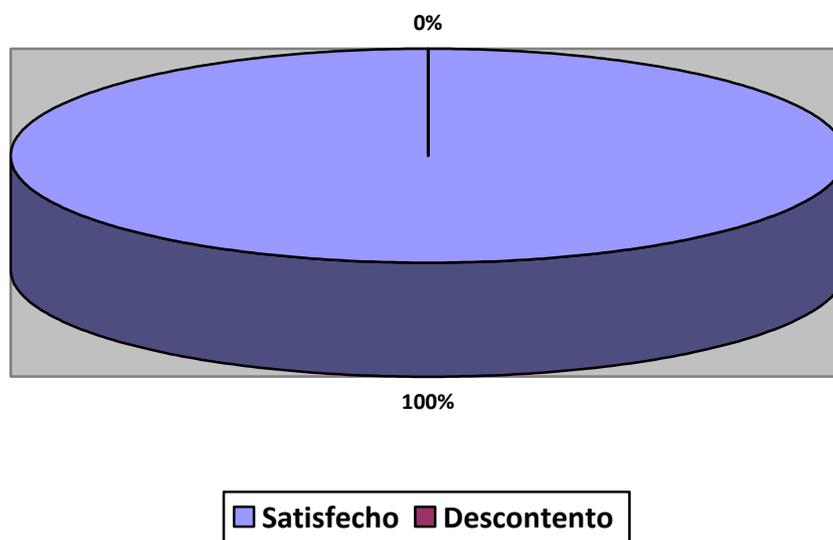
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	10	100%
Descontento	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Personal que labora en el Banco Pichincha.

Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcívar

Fecha: Marzo de 2016

GRÁFICO # 12



El ambiente de trabajo donde se desarrolla es el adecuado:

TABLA # 13

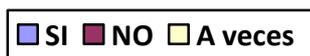
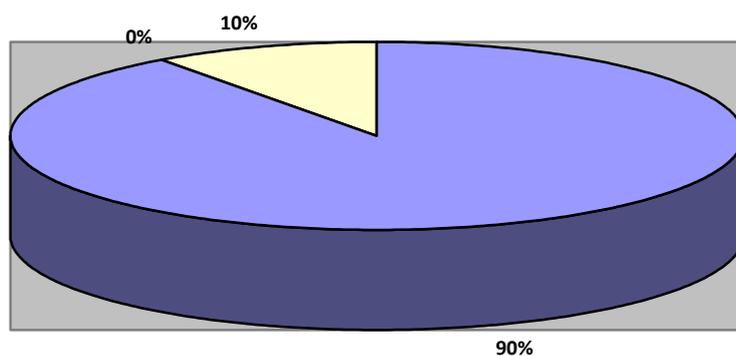
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	0	0%
A Veces	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Personal que labora en el Banco Pichincha.

Elaborado: Sra. Frigia Isabel Navia Alcívar

Fecha: Marzo de 2016

GRÁFICO # 13





UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ

ESCUELA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA "El desempeño profesional del personal del Banco Pichincha y la calidad de atención al Cliente, en el período 2015".

Encuesta dirigida a los Clientes del Banco Pichincha

INSTRUCCIÓN

A continuación se presenta una serie de ítems para que sean respondidos por usted. Lea detenidamente cada enunciado, marque una sola alternativa con una X dentro de la casilla correspondiente. Solicitamos absoluta sinceridad en sus respuestas, pues de ellas depende el éxito de la investigación.

1. ¿Es usted CLIENTE del Banco Pichincha?

- a. SI ()
- b. NO ()
- c. Otros ()

2. A tenido algún inconveniente con la atención recibida por parte del personal que labora en Banco Pichincha:

- a. Siempre ()
- b. A Veces ()
- c. Rara vez ()

3. ¿Cree Usted que el desempeño profesional de los trabajadores de la entidad bancaria es correcta?

- a. Siempre ()
- b. A veces ()
- c. Nunca ()

4. ¿La atención que recibe a diario del personal es de calidad?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()

5. ¿Será necesario capacitar al personal que labora en el Banco Pichincha?

- a. SI ()
- b. NO ()

6. ¿Qué calificación merece el desempeño profesional en cuanto a calidad de atención?

- a. Muy Bueno ()
- b. Bueno ()
- c. Regular ()
- d. Malo ()

7. ¿Cuál cree usted que sean los problemas que más se destacan en la institución bancaria, en referencia al tema atención al cliente:

- a. Falta de personal ()
- b. Personal no capacitado ()
- c. Irresponsabilidad ()



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ

EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ

ESCUELA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA "El desempeño profesional del personal del Banco Pichincha y la calidad de atención al Cliente, en el período 2015".

Encuesta dirigida al Personal que labora en Banco Pichincha

INSTRUCCIÓN

A continuación se presenta una serie de ítems para que sean respondidos por usted. Lea detenidamente cada enunciado, marque una sola alternativa con una X dentro de la casilla correspondiente. Solicitamos absoluta sinceridad en sus respuestas, pues de ellas depende el éxito de la investigación.

1. ¿Cree usted que su desempeño profesional es el más adecuado a la hora de atender al cliente?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()

2. ¿Alguna vez ha tenido inconveniente con la persona a la que atendió?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. A Veces ()

3. Recibe capacitación sobre atención al cliente y relaciones humanas:

- a. Siempre ()
- b. A veces ()
- c. Nunca ()

4. ¿Genera usted confianza y responsabilidad que aporten con el desarrollo del trabajo y la empresa?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()

5. ¿ El Cliente a la hora de ser atendido se sienten:

- a. Satisfecho ()
- b. Descontento ()

6. El ambiente de trabajo donde se desarrolla es el adecuado:

- a. SI ()
- b. NO ()
- c. A veces ()