

RESUMEN

Autor [Quedas Rojas, R.M.](#)
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)
Título **Propuesta de mejora en la calidad de atención de la oficina La Planicie caso: BANBIF [Banco Interamericano de Finanzas]**
Impreso Lima : UNALM, 2018

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E13. Q843 - T	USO EN SALA
Descripción	45 p. : 11 fig., 1 tabla, 12 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	BANCOS COMERCIALES SERVICIOS CALIDAD GESTION CONSUMIDORES EVALUACION PERU ATENCION AL CLIENTE BANBIF	
Nº estándar	PE2019000048 B / M EUV E13	

En el presente trabajo se pretende brindar una propuesta de mejora de la calidad de atención para la Oficina BANBIF La Planicie, dado que en el año 2016 la oficina recibió muchas quejas y reclamos de los clientes y usuarios debido a la mala atención brindada en la oficina a pesar de ser una oficina priorizada y preferente por el perfil de clientes que mantiene en su cartera. El presente análisis permitió identificar las causas, conocer las necesidades y demandas de los clientes y poder mejorar los tiempos de respuesta con la finalidad de brindar una mejor experiencia al cliente. La principal problemática es la calidad de servicio otorgado en la Oficina BANBIF La Planicie debido a la mala administración, constantes cambios del banco, la ausencia de personal por las rotaciones internas, renuncia de colaboradores, así como los cambios en las

normas, procedimientos y políticas internas del mismo banco, esto como consecuencia genero muchos reclamos por parte de los clientes. En el análisis de la investigación para poder resolver la problemática se identificaron las causas, las desventajas y el comportamiento de los clientes respecto a las transaccionalidad de la oficina, se identificó los horarios de mayor afluencia de clientes así como los días de mayor carga operativa con el fin de poder atender la demanda de los clientes y reducir el tiempo de respuesta. La investigación fue de carácter descriptivo el cual tuvo como principal herramienta la recolección de datos a través de encuestas a los clientes y empleados del banco, así como entrevistas con los principales clientes y la revisión del buzón de sugerencias. En las conclusiones para mejorar la experiencia del cliente se tuvo que descentralizar funciones y usar los canales alternativos de atención; que vean a BANBIF como un banco alternativo no como un banco masivo, usar su tamaño como una ventaja competitiva para brindar un servicio de banca Premium para clientes aspiracionales, con la mejor experiencia de servicio cercano, rápido, flexible y simple.

ABSTRACT

The present work aims to provide a proposal to improve the quality of care for the BANBIF La Planicie Office, given that in 2016 the office received many complaints and claims from clients and users due to the poor service provided at the office despite being a prioritized and preferred office due to the client profile it maintains in its portfolio. The present analysis allowed identifying the causes, knowing the needs and demands of the clients and being able to improve response times in order to provide a better customer experience. The main problem is the quality of service provided at the BANBIF La Planicie Office due to mismanagement, constant bank changes, the absence of staff due to internal rotations, resignation of employees, as well as changes in rules, procedures and policies. internal to the bank itself, this as a consequence generated many claims from customers. In the analysis of the research to be able to solve the problem, the causes, disadvantages and behavior of clients with respect to the transactionality of the office were identified, the hours with the greatest influx of clients were identified as well as the days with the greatest operational load with in order to meet customer demand and reduce response time. The research was descriptive in nature, whose main tool was the collection of data through surveys of customers and bank employees, as well as interviews with the main customers and the review of the suggestion box. In order to improve the customer experience, functions had to be decentralized and alternative service channels used; that they see BANBIF as an alternative bank not as a massive bank, use its size as a competitive advantage to provide a Premium banking service for aspirational clients, with the best experience of close, fast, flexible and simple service.