

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Virtute liberam aequam	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(68)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	YELITZA ALEJANDRA LEON QUINTERO
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMIISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECTOR	WILDER QUINTERO QUINTERO
TÍTULO DE LA TESIS	EVALUACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DEL BANCO DE BOGOTÁ OFICINA OCAÑA.

RESUMEN

(70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)

EN EL PRESENTE TRABAJO DE PASANTÍAS SE REALIZÓ UNA EVALUACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES DEL BANCO DE BOGOTÁ OFICINA OCAÑA, ESTO TENIENDO EN CUENTA QUE ACTUALMENTE LA SUCURSAL, TIENE LA NECESIDAD DE CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON LA ENTIDAD, SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS. ESTO CON EL FIN DE ESTABLECER LA IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 68	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1
-------------	-----------	------------------	-----------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

EVALUACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DEL BANCO DE
BOGOTÁ OFICINA OCAÑA.

AUTOR:

YELITZA ALEJANDRA LEON QUINTERO

Trabajo de Grado para Optar el título de Administrador de Empresas, bajo la modalidad de
pasantías

Director:

WILDER QUINTERO QUINTERO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Febrero de 2018

Agradecimientos

La autora de la pasantía expresa sus agradecimientos al director Contador público WILDER QUINTERO QUINTERO, por su asesoría y acompañamiento en la realización de la misma, de igual forma a todos los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Índice

Capítulo 1. Evaluación sobre la atención y servicio a clientes del banco de Bogotá oficina Ocaña	1
1.1 Descripción breve de la empresa.	1
1.1.1 Misión.	2
1.1.2 Visión.	2
1.1.3 Objetivos de la empresa.	2
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional	3
1.1.5 Descripción de la dependencia.	5
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	6
1.2.1 Planteamiento del problema.	6
1.3 Objetivos de la pasantía.	7
1.3.1 General.	7
1.3.2 Específicos.	7
1.4 Descripción de las actividades desarrollar en la misma.	8
1.5 Cronograma de actividades	9
Capítulo 2. Enfoques referenciales	11
2.1 Enfoque conceptual.	11
2.1.1 Gerencia de servicio.	11
2.1.2 La mejora continua.	12
2.1.3 Clientes.	13
2.1.4 Servicio al cliente.	13
2.1.5 Entidad bancaria.	15
2.2 Enfoque legal.	16
2.2.1 Constitución Política de Colombia de 1991.	16
2.2.2 Ley 45 de 1990	16
2.2.3 Ley 35 de 1993.	18
2.2.4 Ley 510 de 1999.	18
2.2.5 Ley 546 de 1999.	19
2.2.6 Ley 795 de 2003	20
2.2.7 Ley 964 de 2005.	21
2.2.8 Ley 1328 de 2009.	22
2.2.9 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero	23
2.2.10 ISO 9001:2008.	23
2.2.11 Normas que deben regir el compromiso en las entidades bancarias.	24
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	25
3.1 Presentación de resultados.	25
3.1.1 Diagnóstico inicial de la percepción de los clientes, en cuanto al servicio prestado por el Banco de Bogotá oficina Ocaña.	25

3.2 Evaluación del clima organizacional de los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña encargados del área de servicio de atención al cliente.	31
3.3 Plan de mejoramiento que permita mejorar las falencias que presenta el Banco de Bogotá oficina Ocaña, en cuando al servicio al cliente.	42
Capítulo 4. Diagnostico final.	45
Capítulo 5. Conclusiones	47
Capítulo 6. Recomendaciones	48
Referencias	49
Apéndices	51

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA	17
Tabla 2. Descripción de actividades	19
Tabla 3. Cronograma de actividades	20
Tabla 4. Satisfacción respecto a la atención general que ha recibido en el Banco de Bogotá oficina Ocaña.	35
Tabla 5. Líneas de productos ofrecidas por esta entidad financiera.	36
Tabla 6. Grado su satisfacción respecto a la atención por parte de los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña en los siguientes aspectos.	37
Tabla 7. Motivación a utilizar los productos y servicios que le ofrece la entidad financiera.	38
Tabla 8. Tiempo de espera en la atención al cliente en el Banco de Bogotá Oficina Ocaña teniendo en cuenta los siguientes servicios	39
Tabla 9. Es miembro importante de la empresa Banco de Bogotá oficina Ocaña	41
Tabla 10. La retribución económica que recibe por realizar sus funciones dentro de la organización es:	42
Tabla 11. Calificación al trato del Jefe Inmediato	43
Tabla 12. Frecuencia con la que sus capacidades laborales son valoradas	44
Tabla 13. Manera en la que se da a conocer la información de procedimientos internos de la empresa	46
Tabla 14. Disponibilidad de los equipos y herramientas de trabajo necesarios	47
Tabla 15. Capacitación brindada en la empresa	48
Tabla 16. Relaciones humanas entre los compañeros de trabajo	49
Tabla 17. Ambiente laboral de la empresa	50
Tabla 18. Agrado por el puesto actual	51
Tabla 19. Plan de mejoramiento	52

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama	14
Figura 2. Satisfacción respecto a la atención general que ha recibido en el Banco de Bogotá oficina Ocaña.	35
Figura 3. Líneas de productos ofrecidas por esta entidad financiera.	36
Figura 4. Grado su satisfacción respecto a la atención por parte de los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña en los siguientes aspectos.	37
Figura 5. Motivación a utilizar los productos y servicios que le ofrece la entidad financiera.	38
Figura 6. Tiempo de espera en la atención al cliente en el Banco de Bogotá Oficina Ocaña teniendo en cuenta los siguientes servicios.	39
Figura 7. Es miembro importante de la empresa Banco de Bogotá oficina Ocaña	42
Figura 8. La retribución económica que recibe por realizar sus funciones dentro de la organización es:	43
Figura 9. Calificación al trato del Jefe Inmediato	44
Figura 10. Frecuencia con la que sus capacidades laborales son valoradas	45
Figura 11. Manera en la que se da a conocer la información de procedimientos internos de la empresa	46
Figura 12. Disponibilidad de los equipos y herramientas de trabajo necesarios	47
Figura 13. Capacitación brindada en la empresa	48
Figura 14. Relaciones humanas entre los compañeros de trabajo	49
Figura 15. Ambiente laboral de la empresa	50
Figura 16. Agrado por el puesto actual	51

Lista de apéndices

Apéndice 1. Encuesta a los usuarios del Banco Bogotá	61
Apéndice 2. Encuesta a los empleados del Banco Bogotá	63

Resumen

Hoy en día para todas las empresas se ha vuelto un factor muy importante la evaluación del servicios al cliente, ya que esto ayuda al crecimiento económico de la misma, siendo uno de los problemas que se muestra de forma constante en las empresas, ya que esto trae falta de control en el área de ventas; específicamente en lo relacionado con el servicio al cliente, esto ocurre debido a que no se tienen establecidas formas de evaluación a los diferentes empleados, quienes son los que tienen un trato directo con los clientes, y estos últimos han demostrado que basan su preferencia sobre todo en las últimas décadas considerando prioritario la manera en que son tratados.

Es así como muchas de estas empresas dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos, administradores y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la empresa, sus actividades y sus compañeros de trabajo; sin embargo, todo se viene abajo cuando no encuentran el clima organizacional adecuado que posibilite un buen desempeño profesional.

Introducción

En el presente trabajo de pasantías se realizó una evaluación sobre la atención y servicio a clientes del banco de Bogotá oficina Ocaña, esto teniendo en cuenta que actualmente la sucursal, tiene la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los clientes con la entidad, sus productos y servicios. Esto con el fin de establecer la importancia de implementar un plan de mejoramiento en el protocolo de atención y servicio al cliente que le permita aumentar su participación en el mercado y fidelización de los mismos.

Por lo que en el primer capítulo se describe la empresa, misión, visión, organigrama, fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades, como también el problema evidente en la oficina para lo que se propuso desarrollar objetivos como son la realización de un diagnóstico inicial de la percepción de los clientes, en cuanto al servicio prestado por el Banco de Bogotá oficina Ocaña, la realización de una evaluación del clima organizacional de los empleados encargados del área de servicio de atención al cliente y se propuso un plan de mejoramiento que permita mejorar las falencias que presenta.

En el segundo capítulo se presenta el enfoque conceptual con diferentes términos relacionados con la pasantía, al igual que Leyes y Normas del mismo tema, seguidamente en el tercer capítulo se encuentra el desarrollo de los objetivos planteados al inicio de la pasantía, donde se presentan el resultado de los mismo, el cuarto capítulo el diagnóstico final, en el quinto las conclusiones y el sexto las recomendaciones dadas de acuerdo al resultado de cada objetivo

Capítulo 1. Evaluación sobre la atención y servicio a clientes del banco de Bogotá oficina Ocaña

1.1 Descripción breve de la empresa.

El Banco de Bogotá inicio labores el 15 de noviembre de 1870 como primera institución financiera creada en el país, con un capital de \$500.000 y con la facultad de emitir billetes. Su primer Director – Gerente fue el señor Salomón Koppel.

Desde su fundación, el Banco de Bogotá ha ido creciendo para integrarse en el día a día de todos los colombianos. Con una experiencia de 142 años de operación, ocupa el segundo lugar en el sistema bancario colombiano por sus activos, posición que lo sitúa como actor de gran relevancia en el país y en el sector financiero nacional. Hace parte del Grupo Aval, el grupo financiero más importante de Colombia.

La apertura de la sucursal del Banco de Bogotá en la ciudad de Ocaña norte de Santander, se realizó el 26 de Diciembre de 1984 y desde la fecha ha brindado a la población Ocañera y sus alrededores la oportunidad de crecer con ayuda de las diferentes líneas de crédito que ofrece el Banco de Bogotá. (Banco de Bogota S.A, 2017)

1.1.1 Misión. Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social, oficial. Un Banco siempre a la vanguardia para brindar a sus clientes soluciones anticipadas, que les permita vivir una experiencia bancaria satisfactoria.

El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes, porque los valore y está dispuesto y disponible para asesorarlos, prestándoles un servicio ágil, oportuno, amable y de calidad. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas.

Un Banco que cuenta con un grupo de talentosos colaboradores que trabajan con ingenio, dedicación, eficiencia, agilidad, compromiso, lealtad, siempre orientados al logro y motivados por el orgullo de pertenecer a la institución que les genera bienestar y crecimiento. El Banco a través de su ejemplo y apoyo ratifica su compromiso con la construcción e interiorización de sus valores, generando crecimiento, convivencia y bienestar en la comunidad.

1.1.2 Visión. Ser el Banco líder en Colombia y Centroamérica, que crece con el proyecto de sus clientes, de su equipo humano, de sus accionistas y del país.
Ser el Banco referencia en banca universal en Colombia por ser el mejor servicio al cliente, la mayor eficiencia y su innovación (Banco de Bogota S.A, 2017).

1.1.3 Objetivos de la empresa. Continuar creciendo, generando rentabilidad de forma sostenible, rentable y transparente

Contribuir al desarrollo sostenible y a una mejor calidad de vida en nuestro país

Promover el desarrollo personal y colectivo de nuestros colaboradores y proveedores

Disminuir al mínimo el impacto ambiental de nuestras operaciones y el que generan nuestros colaboradores (Banco de Bogota S.A, 2017).

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

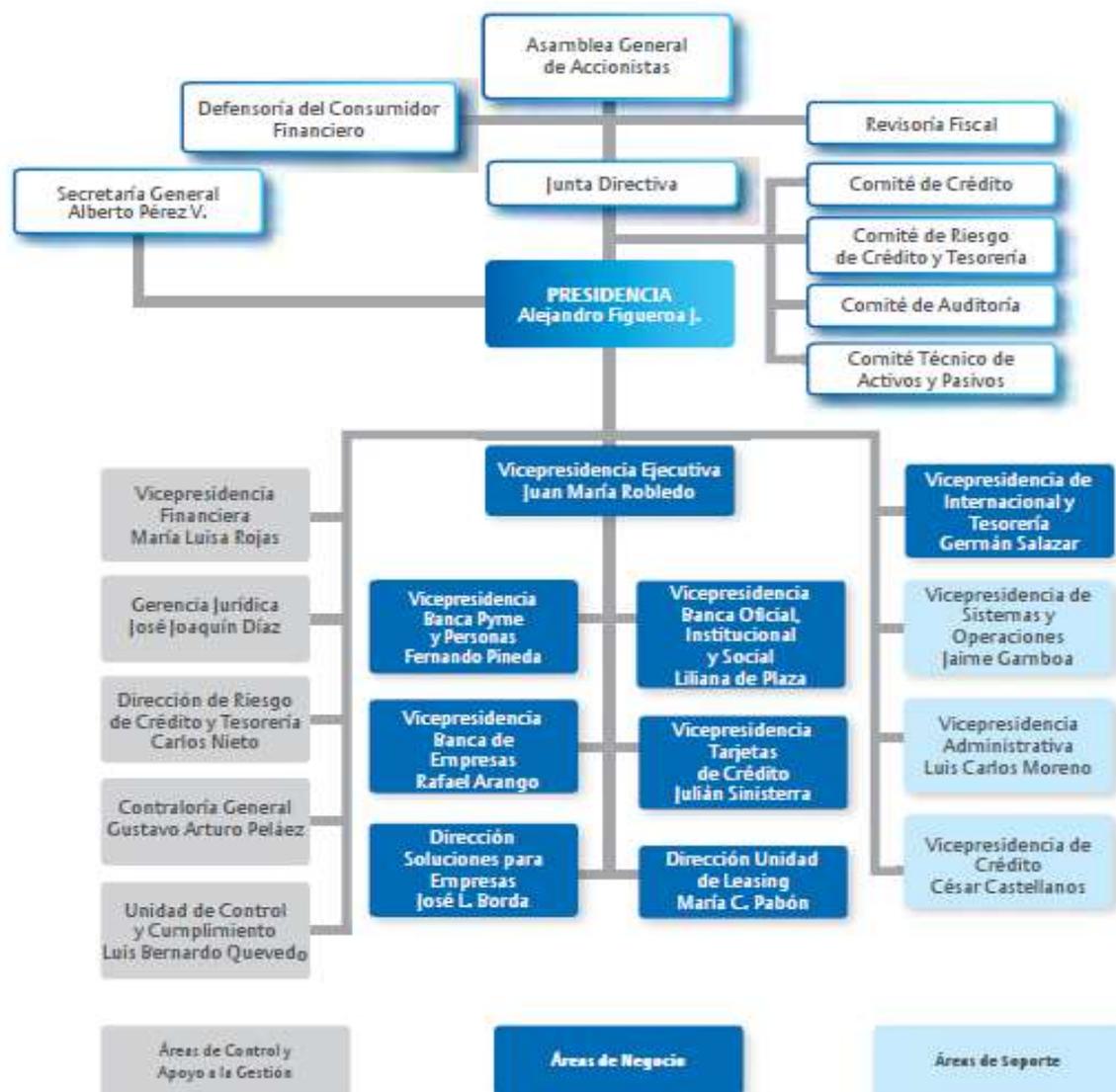


Figura 1. Organigrama

Fuente. Grafica de la estructura organizacional del Banco de Bogotá, 2017

El Banco de Bogotá cuenta con los siguientes Órganos de Gobierno Corporativo:

Órganos de Dirección: Asamblea General de Accionistas.

Órganos de Administración: Junta Directiva, Comités de Apoyo de la Junta Directiva (Comité de Auditoría, Comité de Crédito, Comité de Riesgo de Crédito y Tesorería, Comité Técnico de Activos y Pasivos (GAP)), Presidente, Vicepresidente Ejecutivo y Vicepresidentes.

Mecanismos de Control: Sistema de Control Interno y los Sistemas de Administración del riesgo (Riesgo Crediticio, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado, Riesgo Operacional y Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo)

Órganos de Control Interno: Junta Directiva y Contraloría.

Órganos de Control Externo: Revisoría Fiscal, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Industria y Comercio, Autor regulador del Mercado de Valores y autoridades americanas para las Agencias del Banco en Estados Unidos (Banco de la Reserva Federal de Nueva York, Banco de la Reserva Federal de Atlanta, Departamento de Bancos del Estado de Nueva York y la oficina de Regulación Financiera del Estado de la Florida). Órganos de Cumplimiento de Buen Gobierno: Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Presidente. Basado en la anterior estructura, surgen una serie de normativas y estándares, los cuales son gestionados por los órganos de dirección y administración del Banco, buscando administrar el riesgo dentro de un marco de control claramente definido. (Banco de Bogotá S.A, 2017)

1.1.5 Descripción de la dependencia. La pasantía se realizara en el área de auxiliar de operaciones. En esta área se tiene relación directa con los clientes actuales y potenciales, con el Jefe de servicios, Gerente y demás funcionarios del Banco de Bogotá oficina Ocaña.

En el área mencionada anteriormente se realizaran funciones como:

Atención al cliente telefónicamente, aplicando el guion de servicios definido por el Banco, resolviendo las inquietudes y direccionar las llamadas a los funcionarios de la oficina o a los medios electrónicos.

Atender solicitudes y consultas de todo tipo de clientes.

Suministrar información comercial telefónica de clientes, según se requiere, guardando reserva Bancaria.

Atender solicitudes, quejas y reclamos presentados por la clientela, para garantizar las respuestas al cliente de forma oportuna.

Efectuar seguimiento diario de los expedientes que se encuentren pendientes por solucionar por parte de la oficina y diferentes áreas del Banco.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Tabla 1.

Matriz DOFA

MATRIZ DOFA	
Fortalezas	Oportunidades
Respaldo patrimonial y corporativo del Grupo Financiero más grande del país.	Fortalecer sinergias operativas y tecnológicas con sus filiales para aumentar la eficiencia operativa consolidada.
Amplia trayectoria y posicionamiento segmento de cartera y leasing comercial.	Mantener unas adecuadas prácticas de otorgamiento, seguimiento y cobranza que limiten una potencial desmejora de la calidad de cartera por un mayor dinamismo de las colocaciones de consumo.
Amplia cobertura a nivel nacional por red de oficinas y cajeros automáticos, y a medida internacional mediante sus subordinadas.	Profundizar una estructura de fondeo con menor dependencia de inversionistas institucionales.
Reconocimiento de marca a nivel nacional	
Alta calidad de cartera frente a sus partes y el sector financiero.	
Debilidades	Amenazas
Baja atomización de los instrumentos de fondeo por depositantes.	Deterioro de la calidad de cartera a nivel sectorial ante una posible desaceleración de la economía.
Alta concentración de los ingresos por dividendos en BAC Credomatic.	Mayor competencia por el ingreso de nuevos bancos o las recientes fusiones.
Calidad de la cartera de consumo por menos desempleo frente a los pares.	Cambios normativos que afectan la operación bancaria. Bajos niveles de tasas de interés y alta competencia, lo que persona hacia abajo los márgenes financieros.

Nota. Fuente. Pasante

1.2.1 Planteamiento del problema. El Banco de Bogotá es una entidad financiera con más de 70 años de experiencia que le ha permitido consolidar su amplio portafolio de servicios. Desde sus inicios en la ciudad de Ocaña a contribuido con el desarrollo socioeconómico de la ciudad de Ocaña y su región, teniendo como prioridad ofertar productos y servicios de calidad acorde con las necesidades y preferencias de la comunidad.

Actualmente la sucursal del Banco de Bogotá en la ciudad de Ocaña, tiene la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los clientes con la entidad, sus productos y servicios. Esto con el fin de establecer la importancia de implementar un plan de mejoramiento en el protocolo de atención y servicio al cliente que le permita aumentar su participación en el mercado y fidelización de los mismos.

Si la sucursal del Banco de Bogotá en Ocaña continúa sin tener conocimiento a fondo sobre la satisfacción que tienen sus clientes respecto a sus productos y servicios, se corre el riesgo de disminuir su participación en el mercado, su utilidad y pérdidas en las oportunidades de crecimiento, ya que brindar una experiencia de servicio agradable genera en clientes y usuarios mayor demanda de productos y servicios. Además las entidades financieras de la plaza tienen como estrategia de crecimiento el buen servicio y atención a clientes.

1.3 Objetivos de la pasantía.

1.3.1 General. Realizar una evaluación sobre la atención y servicio a clientes del Banco de Bogotá oficina Ocaña.

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico inicial de la percepción de los clientes, en cuanto al servicio prestado por el Banco de Bogotá oficina Ocaña.

Realizar una evaluación del clima organizacional de los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña encargados del área de servicio de atención al cliente.

Proponer un plan de mejoramiento que permita mejorar las falencias que presenta el Banco de Bogotá oficina Ocaña.

1.4 Descripción de las actividades desarrollar en la misma.

Tabla 2.

Descripción de actividades

Actividad de la pasantía
Visita y conocimiento de la empresa
Misión, visión y objetivos de la empresa
Descripción de la estructura organizacional
Matriz DOFA
Desarrollo del planteamiento del problema
Realización de los objetivos de la pasantía
Realizar un diagnóstico inicial de la percepción de los clientes, en cuanto al servicio prestado por el Banco de Bogotá oficina Ocaña.
Observación sobre las sugerencias y reclamos de los clientes y usuarios en el Banco de Bogotá sucursal Ocaña
Informe sobre la observación
Diseñar una encuesta que nos permita conocer el grado de satisfacción de los clientes
Aplicación del instrumento (Encuesta)
Tabulación de la encuesta
Análisis de la encuesta
Realizar el informe sobre la encuesta
Realizar una evaluación del clima organizacional de los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña encargados del área de servicio de atención al cliente.
Diseñar una encuesta que nos permita conocer de qué forma laboran los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña
Aplicar la encuesta
Tabulación de la encuesta
Realizar el análisis de la encuesta
Realizar conclusiones
Proponer un plan de mejoramiento que permita mejorar las falencias que presenta el Banco de Bogotá oficina Ocaña, en cuando al servicio al cliente.

Tabla 2. (Continuación)

Realizar un análisis general sobre las falencias que presenta el servicio al cliente en el Banco de Bogotá oficina Ocaña

Realizar un plan de acción para el mejoramiento de servicio al cliente

Presentación del plan de mejoramiento

Nota. Fuente. Pasante

1.5 Cronograma de actividades

Tabla 3.

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE LA PASANTÍA		
Actividad de la pasantía		
	JUNIO	
Visita y conocimiento de la empresa		X
Misión, visión y objetivos de la empresa		X X
Descripción de la estructura organizacional	JULIO	X
Matriz DOFA		X
Desarrollo del planteamiento del problema		X
Realización de los objetivos de la pasantía		X
Realizar un diagnóstico inicial de la percepción de los clientes, en cuanto al servicio prestado por el Banco de Bogotá oficina Ocaña.	AGOSTO	
Observación sobre las sugerencias y reclamos de los clientes y usuarios en el Banco de Bogotá sucursal Ocaña		X
Informe sobre la observación		X
Diseñar una encuesta que nos permita conocer el grado de satisfacción de los clientes	SEPTIEMBRE	X X
Aplicación del instrumento (Encuesta)		X
Tabulación de la encuesta		X
Análisis de la encuesta		X X
Realizar el informe sobre la encuesta		X X
Presentación del informe al gerente		X
Realizar una evaluación del clima organizacional de los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña encargados del área de servicio de atención al cliente.	OCTUBRE	
Diseñar una encuesta que nos permita conocer de qué forma laboran los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña		X
Aplicar la encuesta		X X
Tabulación de la encuesta		X

Tabla 3. (Continuación)

Realizar el análisis de la encuesta			
Realizar conclusiones			
Proponer un plan de mejoramiento que permita mejorar las falencias que presenta el Banco de Bogotá oficina Ocaña, en cuando al servicio al cliente.	NOVIEMBRE		
Realizar un análisis general sobre las falencias que presenta el servicio al cliente en el Banco de Bogotá oficina Ocaña		X	
Realizar un plan de acción para el mejoramiento de servicio al cliente		X	X
Presentación del plan de mejoramiento			X

Nota. Fuente. Pasante

Capítulo 2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual.

2.1.1 Gerencia de servicio. Cualquier empresa o institución no es únicamente un sistema integrado por hombres y máquinas o instrumentos. Es, sobretodo, una realidad viviente en medio de un determinado entorno social, cuya existencia es un proceso de constante adaptación a los cambios que en la sociedad van sucediendo a través del tiempo.

Corresponde a la alta administración de cualquier empresa o institución no solo coordinar internamente la actividad del sistema, sino, además, establecer el propósito fundamental de la empresa o institución, ir adecuando dicho propósito a los cambios que la sociedad experimenta, establecer metas concretas y específicas que la organización debe ir alcanzando en determinados plazos y, finalmente, señalar en grandes líneas la forma como se debe alcanzar dichas metas (Pino Loza, 2013).

Considerar la gerencia del servicio como estrategia corporativa significa, además, que la calidad no es una función que pueda quedar a cargo de expertos ni de un departamento especial dedicado a inspeccionar los productos o servicios, o más aún, a observar y controlar el proceso de producción, sino que es una función que depende directamente de la alta dirección, así como también el marketing, la investigación y el desarrollo, la producción y las finanzas, es decir todos los equipos que conforman la organización. Por ser considerado como estrategia, el servicio debe estar presente en el propósito general de la empresa, en las metas y objetivos, en

los planes de acción y en la implementación de dichos planes. La alta dirección debe dar constante seguimiento a los esfuerzos que el sistema hace por servicio y crear las estructuras de retroalimentación que faciliten la toma de acciones correctivas (Pino Loza, 2013).

2.1.2 La mejora continua. Mejoramiento continuo es el proceso de hacer las cosas bien.

Es una actitud de superar continuamente los resultados, mediante el mejoramiento en pequeños saltos del proceso operacional.

Una mentalidad de excelencia incorporada en el torrente sanguíneo de una organización para mejorar continuamente el proceso.

No es: ni un proyecto, ni un plan, ni consiste en eliminar el problema irritante (Calidad y gestión, 2012).

CALIDAD EN EL SERVICIO. Es cumplir con los requisitos o expectativas del cliente y hacer esto siempre bien desde la primera vez.

CLIENTE. Es la persona que, a través de un proceso de intercambio, espera recibir un producto o servicio para satisfacer integralmente sus necesidades o deseos.

CLIENTE EXTERNO. Son la Razón de ser de la organización. Son las personas a quienes la Empresa aplica todas sus energías y recursos con miras a crear la máxima satisfacción de sus necesidades.

CLIENTE INTERNO. Son todos los empleados de la organización que a través de intercambio laboral, dan su fuerza de trabajo su entusiasmo y mística, en espera de recibir no solo un salario sino también la satisfacción individual y humana que puede ofrecer el trabajo.

Confiabilidad: Es la capacidad de prestar el servicio prometido con exactitud y seriedad.

2.1.3 Clientes. Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (Thompson, 2009).

2.1.4 Servicio al cliente. El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

Para entender mejor su concepto veamos a continuación los factores que intervienen en el servicio al cliente:

Amabilidad. Amabilidad hace referencia al trato amable, cortés y servicial. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores saludan al cliente con una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo, cuando le hacen sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que en venderle, etc (Crecenegocios, 2017).

Atención personalizada. La atención personalizada es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente. Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el proceso de compra,

cuando se le brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencias particulares, etc.

Rapidez en la atención. La rapidez en la atención es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, etc.

Ambiente agradable. Un ambiente agradable es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.

Comodidad. Comodidad hace referencia a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. Se da, por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardadas sus pertenencias, etc (Crecenegocios, 2017).

Seguridad. Seguridad hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad,

cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, etc.

Higiene. Higiene hace referencia a la limpieza o aseo que hay en el local o en los trabajadores. Se da, por ejemplo, cuando los baños del local se encuentran siempre limpios, cuando no hay papeles en el piso, cuando los trabajadores están bien aseados, con el uniforme o la vestimenta impecable y las uñas recortadas, etc (Crecenegocios, 2017).

De otra parte esto es importante ya que cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho y esa satisfacción hace regrese y vuelva a comprarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores.

Pero por otro lado, si un cliente, haya encontrado o no el producto que buscaba, recibe una mala atención, no solo dejará de visitarnos, sino que muy probablemente también hablará mal de nosotros y contará la experiencia negativa que tuvo a un promedio de entre 9 a 20 personas dependiendo de su grado de indignación (Crecenegocios, 2017).

2.1.5 Entidad bancaria. Una entidad bancaria (Bancos y Cajas de Ahorro) es una institución financiera que se encarga de administrar el dinero de unos para prestarlo a otros. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco o banca.

El primer banco moderno fue fundado en Génova, Italia en el año 1406, su nombre era Banco di San Giorgio. Los primeros bancos aparecieron en la época del renacimiento. Las operaciones típicas de los bancos son las pasivas (para captar dinero de personas e instituciones) y las activas (prestar ese dinero a terceros exigiendo un coste mayor del que pagan por sus operaciones de captación de pasivos) (Consumoteca, 2009).

2.2 Enfoque legal.

2.2.1 Constitución Política de Colombia de 1991. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos (República de Colombia, 2012).

2.2.2 Ley 45 de 1990 “Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones”.

Es una de las reformas estructurales más importantes del sistema financiero colombiano. Estuvo orientada hacia la liberalización de los mercados y la internacionalización de la economía, y dio paso a la estructura de la multibanca dentro del modelo de matrices y filiales. Mediante ésta se autorizó la participación de los establecimientos de crédito en la propiedad de entidades orientadas a la gestión de portafolios, actividades fiduciarias, la administración de pensiones y cesantías, y la venta de seguros y corretaje. Otro de sus aportes fue la autorización al Ejecutivo para expedir el primer Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el cual estaba contenido en el Decreto Ley 1730 de 1991.

Contenido de la ley: Normas relativas a las instituciones financieras: filiales de servicios y operaciones novedosas; reglas relativas a la organización, integración, escisión y liquidación de instituciones financieras; inspección, control y vigilancia; revisoría fiscal y estatuto orgánico y disposiciones complementarias.

De la actividad aseguradora: disposiciones generales; condiciones de acceso a la actividad aseguradora; condiciones para el ejercicio de la actividad aseguradora; revocación o suspensión del certificado de autorización; disolución y seguros oficiales.

Transparencia de las operaciones: intereses, de la competencia y la información, protección de tomadores y asegurados y disposiciones finales (República de Colombia, Ley 45 de 1990 , 2017).

2.2.3 Ley 35 de 1993. Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y se dictan otras disposiciones en materia financiera y aseguradora.

Mediante esta ley se reguló la intervención, inspección, vigilancia y control del Gobierno Nacional en las actividades financiera, bursátil y aseguradora. Igualmente, se estableció el procedimiento de venta de acciones del Estado en instituciones financieras y entidades aseguradoras. En desarrollo de las facultades que esta ley otorgó al Gobierno Nacional para la actualización de la normatividad financiera, se expidió el Decreto 663 de 1993, actual Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (República de Colombia, Ley 35 de 1993, 2016).

2.2.4 Ley 510 de 1999. Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema financiero y asegurador, el mercado público de valores, las Superintendencias Bancaria y de Valores y se conceden unas facultades.

Esta ley, publicada el 4 de agosto de 1999, constituyó una reforma al sistema financiero, que incluyó la modificación del régimen de toma de posesión y de los requisitos para la creación de instituciones financieras. Además, estableció un nuevo sistema de crédito a largo plazo para vivienda.

De manera concreta, esta ley reformó el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero en las siguientes materias: Condiciones de ingreso al Sistema Financiero, facultades de intervención del Gobierno Nacional, régimen de inversiones de capital, régimen de los establecimientos bancarios, régimen de las corporaciones financieras, régimen de las corporaciones de ahorro y vivienda, régimen de las compañías de financiamiento comercial, medidas cautelares y toma de posesión, Fondo de Garantías de Instituciones Financieras y seguro de depósito, Superintendencia Bancaria, disposiciones relativas al mercado de valores, régimen del Banco Cafetero y financiación de vivienda a largo plazo.

Esta ley ha sido modificada y parcialmente derogada por las Leyes 676 de 2001, 964 de 2005 y por el artículo 54 del Decreto 775 de 2005 (República de Colombia, Ley 510 de 1999, 2016).

2.2.5 Ley 546 de 1999. Por la cual se dictan normas en materia de vivienda, se señalan los objetivos y criterios generales a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular un sistema especializado para su financiación, se crean instrumentos de ahorro destinado a dicha financiación, se dictan medidas relacionadas con los impuestos y otros costos vinculados a la construcción y negociación de vivienda y se expiden otras disposiciones.

La importancia de esta norma radica en que modificó la estructura de la financiación de vivienda al introducir la denominada Unidad de Valor Real Constante, UVR, unidad que permite ajustar el valor de los créditos en el tiempo de acuerdo con el costo de vida del país (Índice de Precios al Consumidor, IPC). La ley facultó al Consejo de Política Económica y Social (Conpes)

para establecer la metodología de cálculo del valor de la UVR. Actualmente, el valor de la UVR es calculado por el Banco de la República para cada uno de los días del año. Otros aportes de la conocida Ley de Vivienda son la innovación en modelos y estructuras para el crédito hipotecario, por ejemplo, el sistema de titularización, y el impulso al desarrollo de garantías estatales para los créditos de vivienda de interés social.

Contenido de la ley: Disposiciones generales, recursos para la financiación de vivienda, titularizaciones, régimen tributario de los bonos hipotecarios y de los títulos representativos de cartera hipotecaria, régimen de financiación de vivienda a largo plazo, vivienda de interés social, mecanismos de solución de conflictos, régimen de transición y otras disposiciones (República de Colombia, Ley 546 de 1999, 2016).

2.2.6 Ley 795 de 2003 “Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones”.

Esta ley introdujo modificaciones a los institutos de salvamento y protección de la confianza del público, la exclusión de activos y pasivos y el desmonte progresivo de operaciones. También reformó el régimen sancionatorio, especialmente el procedimiento para la interposición de sanciones, como consecuencia de algunos pronunciamientos de la rama jurisdiccional relacionados con las facultades sancionatorias de la Superintendencia Bancaria de la época.

Además, incluyó normas en lo relacionado con los siguientes temas: régimen de conflictos de interés, reglas de conducta de los administradores, derechos de información en

cabeza de los usuarios, y autorizó a los establecimientos de crédito la realización de dos nuevas operaciones: administración “no fiduciaria” de cartera y operaciones de leasing habitacional.

Los capítulos contenidos en esta ley son los siguientes: Disposiciones que modifican el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, régimen sancionatorio, reglas generales, régimen personal, régimen institucional, intereses sobre sanciones, Fondo Nacional de Garantías S.A. y otras disposiciones relacionadas con el sector financiero (República de Colombia, Ley 795 de 2003 , 2017).

2.2.7 Ley 964 de 2005. Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores, y se dictan otras disposiciones.

Mediante esta ley, conocida como del mercado de valores, se dictan disposiciones sobre: los objetivos y criterios de intervención del Gobierno Nacional que impliquen el manejo o inversión de recursos captados del público a través de valores, las actividades del mercado de valores y el concepto de valor, la supervisión del sistema integral de información del mercado de valores, los sistemas de compensación y liquidación de obligaciones, la anotación en cuenta y las operaciones sobre valores, las cámaras de riesgo central de contraparte, autorregulación del mercado de valores, protección a inversionistas, infracciones, sanciones administrativas y el procedimiento sancionatorio (República de Colombia, Ley 964 de 2005, 2017).

2.2.8 Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.

La modificación más importante introducida por esta ley es el régimen de protección al consumidor financiero, en el cual se incluyeron los siguientes temas, entre otros: derechos y obligaciones, Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), suministro de información al consumidor y cláusulas y prácticas abusivas. También introdujo una modificación importante al sistema pensional colombiano al establecer un sistema de multifondos, los cuales, para su funcionamiento, tendrán en cuenta el perfil de riesgo de los afiliados. Sobre la estructura del sistema financiero, eliminó la palabra comercial de la denominación legal de las compañías de financiamiento comercial, autorizó a los establecimientos de crédito la realización de dos nuevas operaciones (otorgar crédito para adquirir el control de otras sociedades o asociaciones y realizar operaciones de leasing y arrendamiento sin opción de compra) y clasificó como sociedades de servicios financieros a las antiguas casas de cambio, les cambió su denominación legal por “sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales” y les autorizó la realización de nuevas operaciones, entre las que se destaca la de ser corresponsales no bancarios.

También introdujo las modificaciones necesarias para el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el país en acuerdos de integración comercial con otros países para la liberalización comercial de los servicios financieros. Acerca de la Superintendencia Financiera de Colombia, estableció como criterios para el ejercicio de la supervisión los principios de materialidad y de acceso a la información para la protección de la estabilidad y confianza en el sistema financiero, y le otorgó facultades para el ejercicio de una supervisión comprensiva consolidada. Finalmente, hizo referencia a otros temas como la titularización de la cartera

hipotecaria y de los contratos de leasing habitacional, la impugnación de las decisiones de los organismos autorreguladores y la normalización de cartera, entre otros (Congreso de Colombia, 2017).

2.2.9 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Es el Decreto 663 de 1993, el cual fue expedido con base en las facultades extraordinarias que la Ley 45 de 1990 le otorgó al Gobierno Nacional para sistematizar, integrar y armonizar las normas vigentes sobre la materia. Después, la Ley 35 de 1993 nuevamente otorgó al Gobierno Nacional facultades extraordinarias para su actualización, reorganización y numeración.

Su naturaleza es la de un cuerpo normativo que integra toda la legislación aplicable al sector financiero, y por tratarse de una compilación de leyes tiene fuerza de ley. El Estatuto se ha mantenido actualizado a través del tiempo con la incorporación de las leyes que se han promulgado con posterioridad a su expedición (República de Colombia, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero , 2017).

2.2.10 ISO 9001:2008. La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento (Norma técnica de Colombia, 2014).

2.2.11 Normas que deben regir el compromiso en las entidades bancarias. Normas que rigen nuestro comportamiento Como servidores públicos, los funcionarios de los bancos, nos regimos por las normas que buscan lograr la eficiencia administrativa y la transparencia a través de los sistemas de información, mediante la adopción y aplicación de políticas para el mejoramiento de la gestión pública. Si bien son muchas las normas que regulan los derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, manejo de conflictos de interés, impedimentos e inhabilidades de los servidores públicos, todas las cuales se entienden incorporadas al presente Código, consideramos pertinente destacar las disposiciones contenidas en la Constitución Política, artículos 127 a 129; la Ley 734 de 2002, artículos 33 a 40, y el Decreto 1170 de 1980, el cual establece un régimen especial para los funcionarios y contratistas, encaminado principalmente a prevenir conflictos de interés en nuestras actuaciones frente a las entidades supervisadas, aspecto éste que se analizará con mayor detalle en el capítulo siguiente del presente Código (Superintendencia financiera de Colombia, 2008).

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados.

3.1.1 Diagnóstico inicial de la percepción de los clientes, en cuanto al servicio prestado por el Banco de Bogotá oficina Ocaña.

Tabla 4.

Satisfacción respecto a la atención general que ha recibido en el Banco de Bogotá oficina Ocaña.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No satisfecho	217	87
Poco satisfecho	33	13
No satisfecho	0	0
TOTAL	250	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a clientes del Banco Bogotá Oficina Ocaña

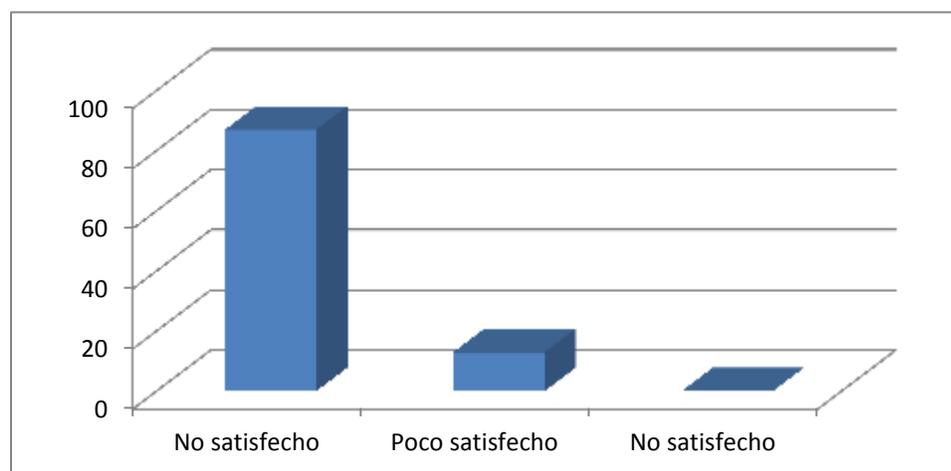


Figura 2. Satisfacción respecto a la atención general que ha recibido en el Banco de Bogotá oficina Ocaña.

Fuente. Encuesta aplicada a clientes del Banco Bogotá Oficina Ocaña

Respecto al nivel atención general brindado por el Banco de Bogotá oficina Ocaña, se puede evidenciar que el 87% de los encuestados tiene un nivel alto de satisfacción, mientras el 13% se encuentra en un nivel medio. Según los datos mencionados anteriormente se puede determinar que el nivel de atención brindado por los empleados del Banco es alto, y por ende satisfactorio para los clientes.

Tabla 5.

Líneas de productos ofrecidas por esta entidad financiera.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malas	0	0
Regulares	0	0
Buenas	250	100
TOTAL	250	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a clientes del Banco Bogotá Oficina Ocaña

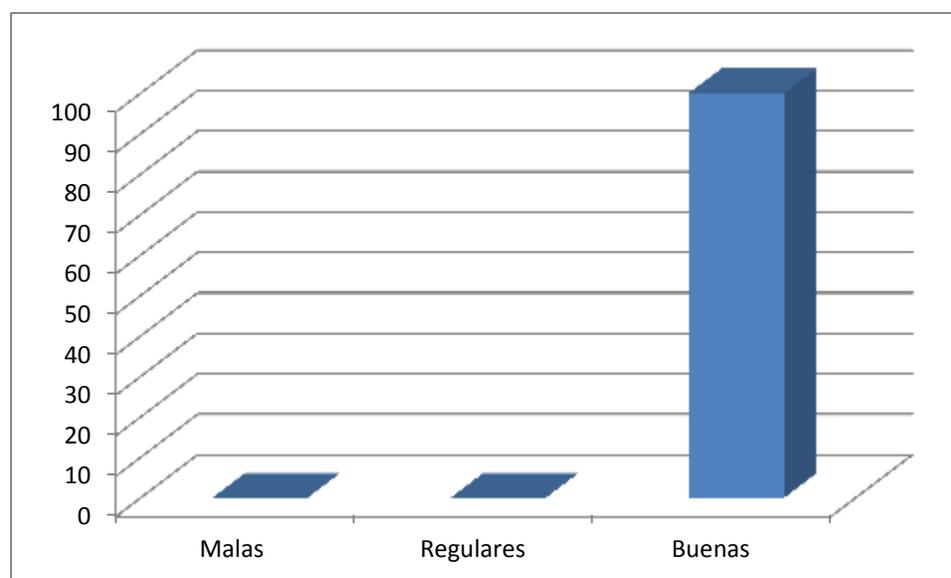


Figura 3. Líneas de productos ofrecidas por esta entidad financiera.

Fuente. Encuesta aplicada a clientes del Banco Bogotá Oficina Ocaña

Como se evidencia en la figura anterior el 100% de los clientes del Banco consideran buenas las líneas de productos ofrecidas, lo que hace al banco competitivo y a los clientes con mayor interés sobre los mismos.

Tabla 6.

Grado su satisfacción respecto a la atención por parte de los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña en los siguientes aspectos.

	Amabilidad en la atención		Conocimiento de los productos		Asesoría		calidad en la información		soluciones a inquietudes	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No satisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Poco satisfecho	29	12%	61	24%	27	11%	36	14%	75	30%
Satisfecho	221	88%	189	76%	223	89%	214	86%	175	70%
Total	250	100%	250	100%	250	100%	250	100%	250	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a clientes del Banco Bogotá Oficina Ocaña

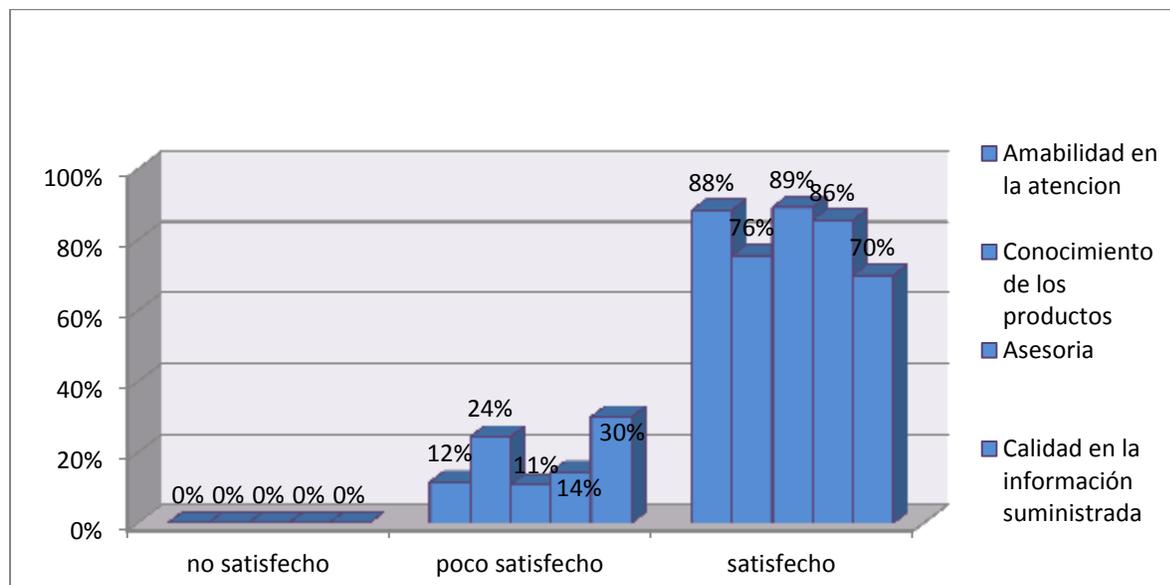


Figura 4. Grado su satisfacción respecto a la atención por parte de los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña en los siguientes aspectos.

Fuente. Encuesta aplicada a clientes del Banco Bogotá Oficina Ocaña.

El 89% de los clientes del Banco se encuentran satisfechos con la asesoría brindada por los empleados lo cual da una buena calificación antes las demás personas. Amabilidad en la atención y calidad en la información suministrada le siguen con un 88% y 86% correspondientemente, se solucionan las inquietudes y se conocimientos de productos son los dos aspectos con los cuales se encuentran poco satisfechos. Según los resultados de la encuesta un 70% confirma lo dicho, ya que dicen que se posee conocimientos de los productos ofrecidos.

Tabla 7.

Motivación a utilizar los productos y servicios que le ofrece la entidad financiera.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Amistad con la gerencia o empleados	0	0
Imagen de la entidad financiera	148	59
Por sus productos	0	0
Atención al cliente	44	18
Porque la empresa donde labora se lo indica	58	23
TOTAL	250	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a clientes del Banco Bogotá Oficina Ocaña

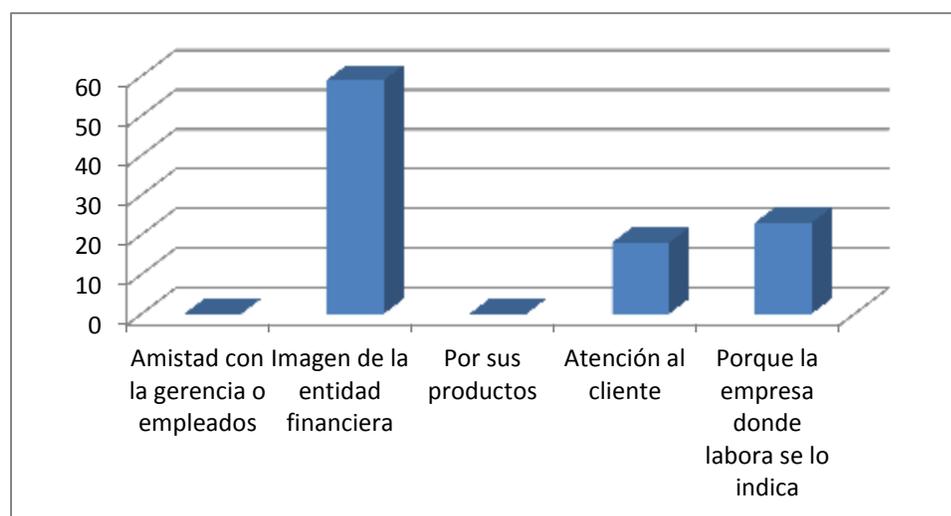


Figura 5. Motivación a utilizar los productos y servicios que le ofrece la entidad financiera.

Fuente. Encuesta aplicada a clientes del Banco Bogotá Oficina Ocaña

El Banco de Bogotá siempre ha sido una entidad financiera con buena imagen años de experiencia, Tanto para esta entidad como para todas, la imagen comercial le brinda al cliente seguridad y satisfacción y por mantenerla actualmente el 59% de clientes dicen que se sienten motivados a utilizar sus servicios por la imagen de la entidad, lo que es muy favorable para la misma.

Tabla 8

Tiempo de espera en la atención al cliente en el Banco de Bogotá Oficina Ocaña teniendo en cuenta los siguientes servicios

	Gerencia		Jefe de servicios		Asesoría		Caja	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	237	95%	210	84%	205	82%	10	4%
Poco adecuado	13	5%	40	16%	45	18%	150	60%
Inadecuado	0	0%	0	0%	0	0%	90	36%
Total	250	100%	250	100%	250	100%	250	100%

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a clientes del Banco Bogotá Oficina Ocaña

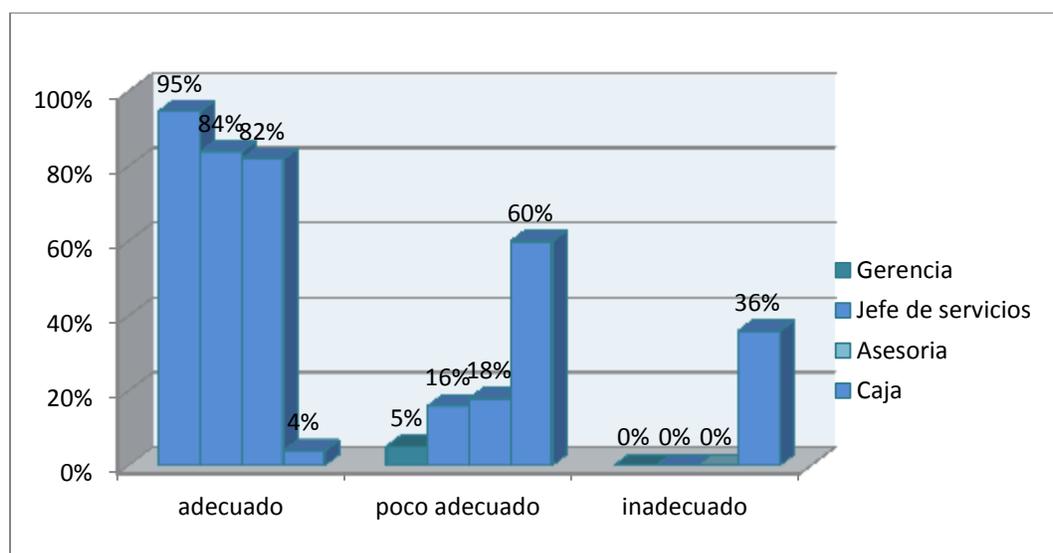


Figura 6. Tiempo de espera en la atención al cliente en el Banco de Bogotá Oficina Ocaña teniendo en cuenta los siguientes servicios.

Fuente. Encuesta aplicada a clientes del Banco Bogotá Oficina Ocaña

En cuanto al tiempo de espera los clientes afirman que por parte de la gerencia, jefe de servicios, asesoría y caja es adecuado, ya que se toman el tiempo justo para cada operación, además los empleados poseen la responsabilidad de brindar una excelente atención logrando que los clientes se sientan satisfechos con el servicio recibido.

Diagnóstico. En la actualidad el mundo está lleno de cambios e incertidumbres. Lo que ayer fue verdad hoy es historia. La globalización de la economía, la apertura de los mercados, el desarrollo de la tecnología, la aparición de la revolución en las telecomunicaciones, están destruyendo las barreras tradicionales. Parece que estamos llegando al final de la geografía. Ya los negocios no tendrán las barreras geográficas y territoriales del pasado. Como consecuencia vendrá la desregularización de las economías, la homogenización de los productos y la clientelización de los mercados (Rivero Moreno, 2008).

Actualmente el Banco de Bogotá es una entidad financiera con más de 70 años de experiencia que le ha permitido consolidar su amplio portafolio de servicios. Desde sus inicios en la ciudad de Ocaña ha contribuido con el desarrollo socioeconómico de la ciudad de Ocaña y su región, teniendo como prioridad ofertar productos y servicios de calidad acorde con las necesidades y preferencias de la comunidad.

En el banco de Bogotá oficina Ocaña, el problema se evidencia en el interior de la entidad ya que no existe una cultura organizacional adecuada, y un proceso eficiente de comunicación para prevenir las reclamaciones antes de corregirlas, aunque realizada la

investigación se pudo comprobar que se tiene un nivel alto de satisfacción por parte de los clientes, ya la atención brindada por los funcionarios es satisfactoria para los mismos.

De igual forma se consideran buenas las líneas de productos ofrecidas, lo que hace al banco sea competitivo y a los clientes tengan un mayor interés sobre los mismos, de igual forma se sientan satisfechos con la amabilidad, atención y calidad de la información. Otro aspecto importante para la entidad es que se posee una excelente imagen esto logrado por los años de experiencia, con lo que se le brinda al cliente seguridad y satisfacción, de igual forma se dice que el tiempo en la atención en las diferentes dependencias es el adecuado.

3.2 Evaluación del clima organizacional de los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña encargados del área de servicio de atención al cliente.

Tabla 9.

Es miembro importante de la empresa Banco de Bogotá oficina Ocaña

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100
NO	0	0
TOTAL	18	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

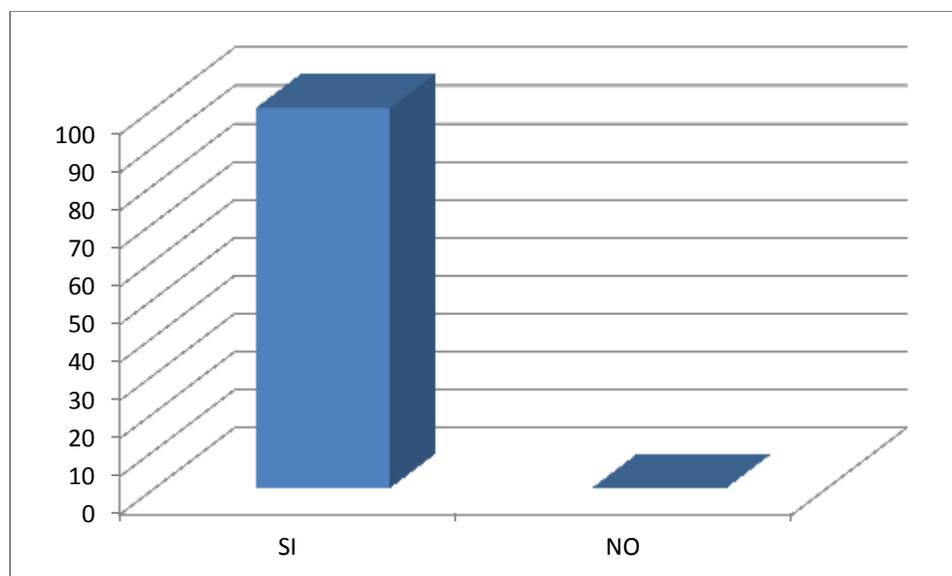


Figura 7. Es miembro importante de la empresa Banco de Bogotá oficina Ocaña

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

Con la encuesta realizada a los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña podemos conocer que el 100% de ellos se siente miembro importante de la organización lo cual es algo muy importante porque además de que el recurso humano es el más importante de una organización, son quienes pueden ayudar al crecimiento y permanencia de la misma.

Tabla 10.

La retribución económica que recibe por realizar sus funciones dentro de la organización es:

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala	0	0
Buena	12	67
Excelente	6	33
TOTAL	18	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

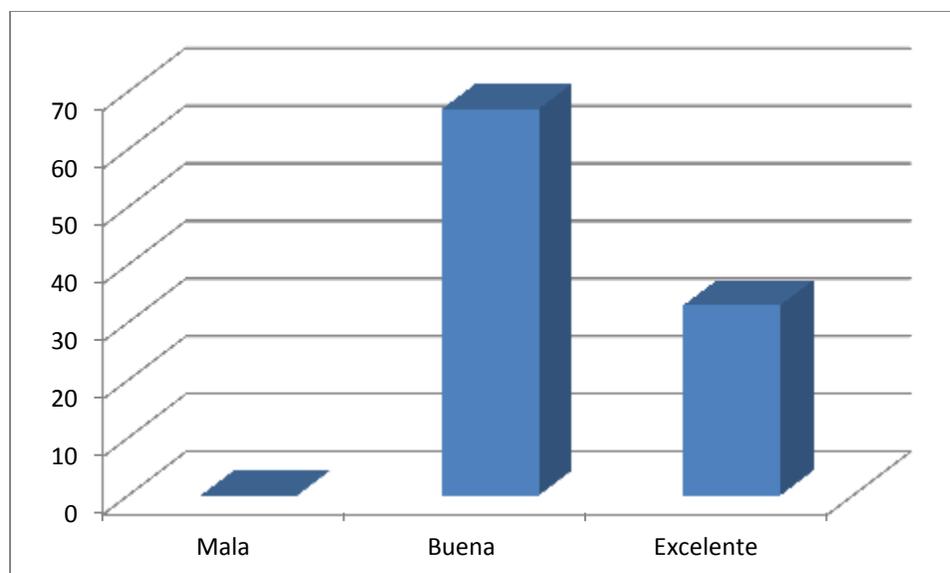


Figura 8. La retribución económica que recibe por realizar sus funciones dentro de la organización es:

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

La retribución económica es un factor que tiene una alta influencia sobre los empleados de una organización dado que contribuye a la motivación para realizar de una mejor forma sus funciones laborales. En los datos que se observan anteriormente se puede notar que el 67% de ellos consideran que la retribución económica es buena y el 33% excelente es otro punto a favor para la organización.

Tabla 11.

Calificación al trato del Jefe Inmediato

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Grosera	0	0
Poco respetuosa	6	33
Respetuosa	12	67
TOTAL	18	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

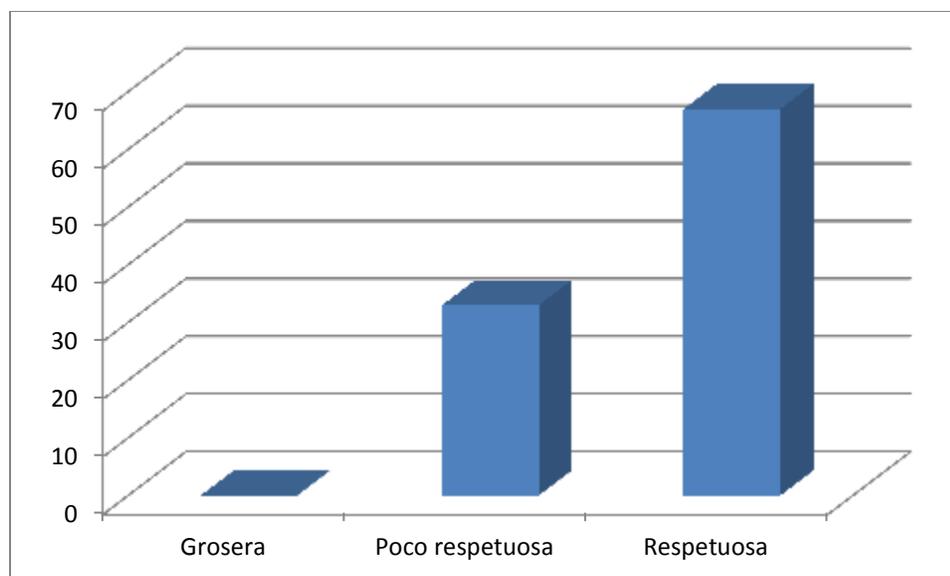


Figura 9. Calificación al trato del Jefe Inmediato

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

El trato del jefe inmediato con el subalterno es muy importante, ya que de esto depende el adecuado clima organizacional y las buenas relaciones en la entidad, es por esto que se debe decir que 67% de los empleados afirman que el trato hasta el momento ha sido de forma respetuosa, lo que es muy favorable como ya se dijo para lograr el buen ambiente laboral, de otra parte una pequeña cantidad es decir el 33% dicen que es poco respetuosa ya que en algún momento se han tenido roces con el jefe.

Tabla 12.

Frecuencia con la que sus capacidades laborales son valoradas

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	11
Rara vez	11	61
En todo momento	5	28
TOTAL	18	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

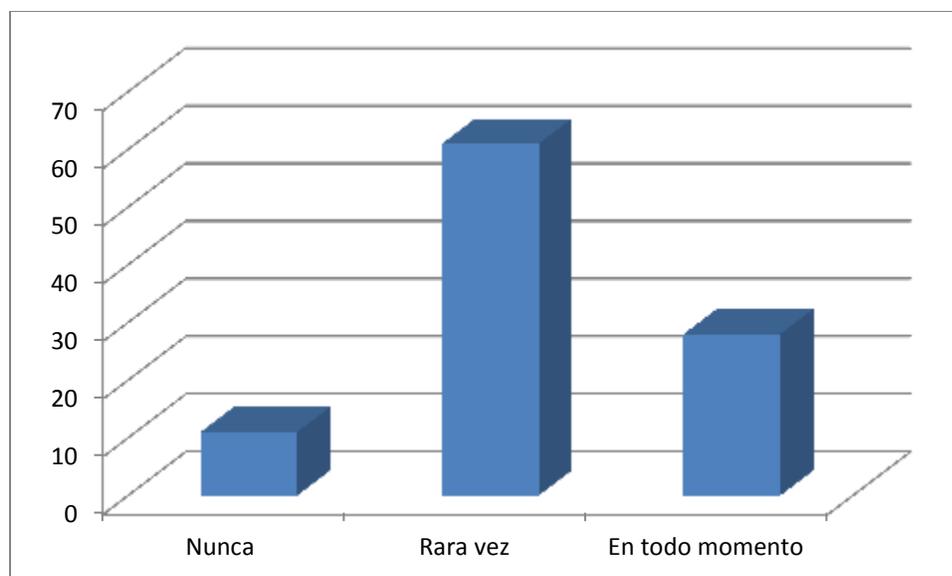


Figura 10. Frecuencia con la que sus capacidades laborales son valoradas

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

Es de gran importancia que los empleados sientan que están valorando sus capacidades, esto los motiva a seguir ejerciendo con responsabilidad y dedicación.

En esta pregunta el 61% de los empleados manifiestan que rara vez son valoradas sus actividades laborales, el 28% dice que en todo momento y el 11% nunca. Se nota que la mayoría de los empleados sienten que no es valorada su labor.

Por lo que se debe motivar para que esta situación cambie y lo empleados se sientan a gusto con la labor realizada logrando un mayor empoderamiento con la entidad.

Tabla 13.

Manera en la que se da a conocer la información de procedimientos internos de la empresa

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No es clara	0	0
Es clara y la mayoría se conoce	8	44
Es clara	10	56
TOTAL	18	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

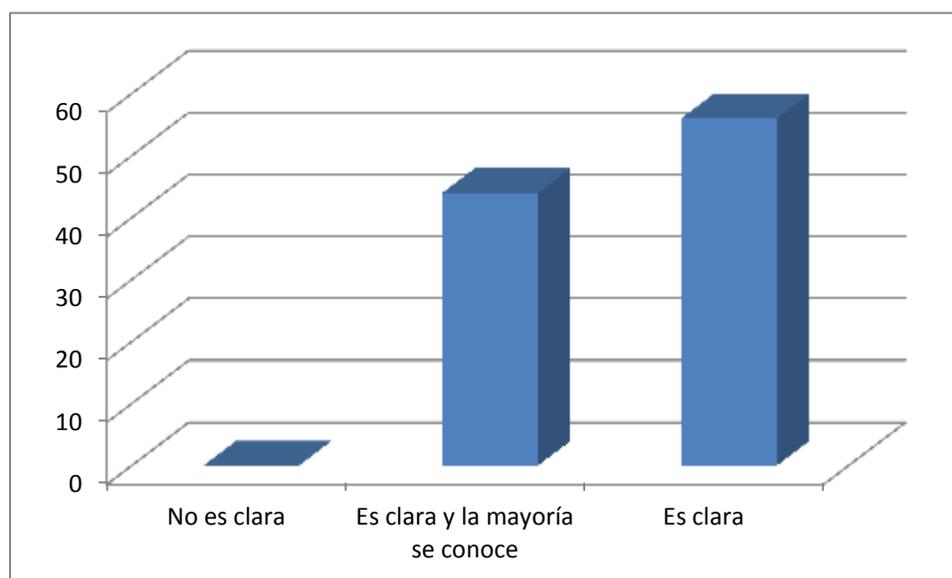


Figura 11. Manera en la que se da a conocer la información de procedimientos internos de la empresa

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

Teniendo en cuenta que la información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje, se debe decir que la información brindada sobre los procedimientos internos del Banco debe ser lo más clara posible por la seguridad de los funcionarios y del

Banco. El 56% de los empleados manifiestan que la información brindada es clara y el 44% que es clara y la mayoría la conocen.

Tabla 14.

Disponibilidad de los equipos y herramientas de trabajo necesarios

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pocas veces hay	0	0
Siempre hay	18	100
TOTAL	18	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

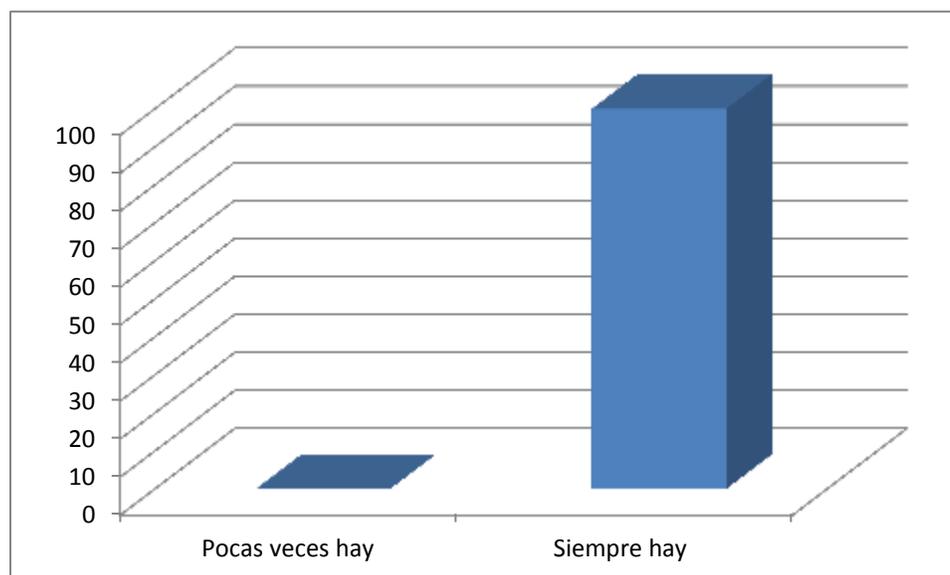


Figura 12. Disponibilidad de los equipos y herramientas de trabajo necesarios

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

El 100% de los funcionarios manifiesta que siempre existen disponibilidad de herramientas al momento de realizar sus labores cotidianas.

Tabla 15.*Capacitación brindada en la empresa*

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Insuficiente	6	33
Suficiente	12	67
TOTAL	18	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

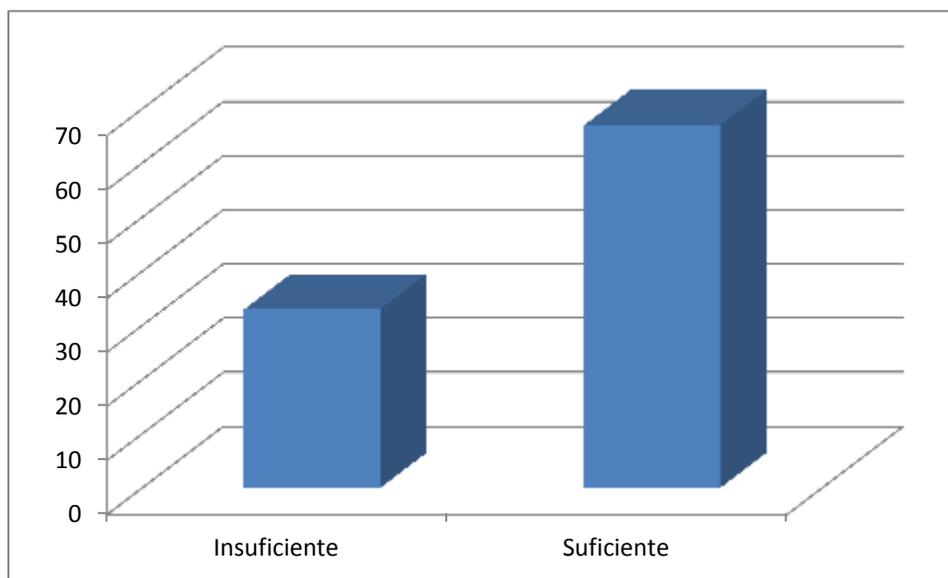


Figura 13. Capacitación brindada en la empresa

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

En cuanto a la capacitación al momento de ingresar a la empresa, el 67% de los empleados considera que es suficiente, mientras que el 33% dice lo contrario, por lo que se debe replantear y analizar el plan de capacitación, mejorando falencias encontradas y manifestadas por los empleados y así mejorar dichos procesos.

Tabla 16.*Relaciones humanas entre los compañeros de trabajo*

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Problemática	0	0
Hay pequeños problemas	9	50
Respetuosas	9	50
TOTAL	18	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

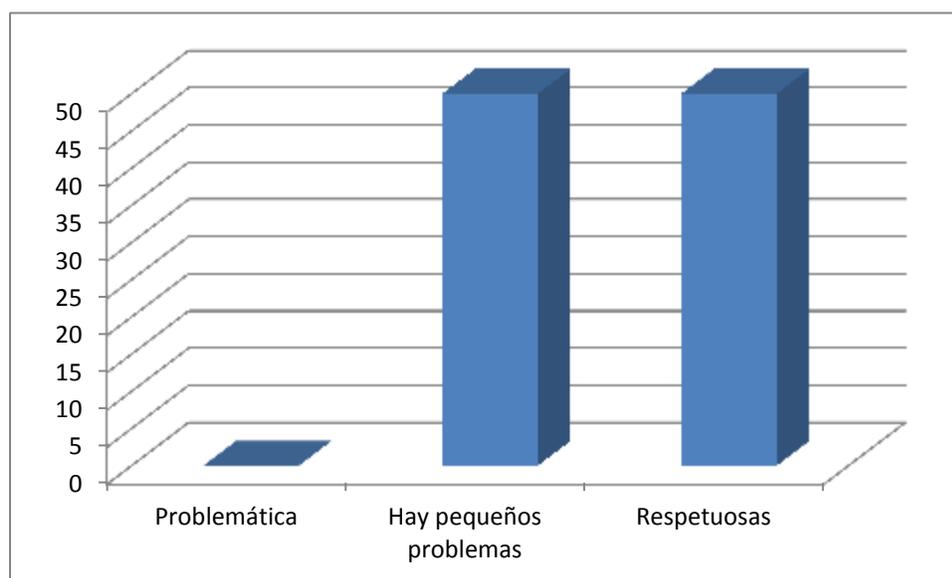


Figura 14. Relaciones humanas entre los compañeros de trabajo

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

Respecto a las relaciones humanas, la opinión de los encuestados está dividida, ya el 50% afirma que hay pequeños problemas y un porcentaje igual dicen que son respetuosas, algo inquietante dado que las relaciones humanas entre los compañeros de trabajo deben ser de la mejor manera posible y esto contribuye a un ambiente laboral más sano.

Tabla 17.*Ambiente laboral de la empresa*

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desagradable	0	0
Poco agradable	5	28
Agradable	13	72
TOTAL	18	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

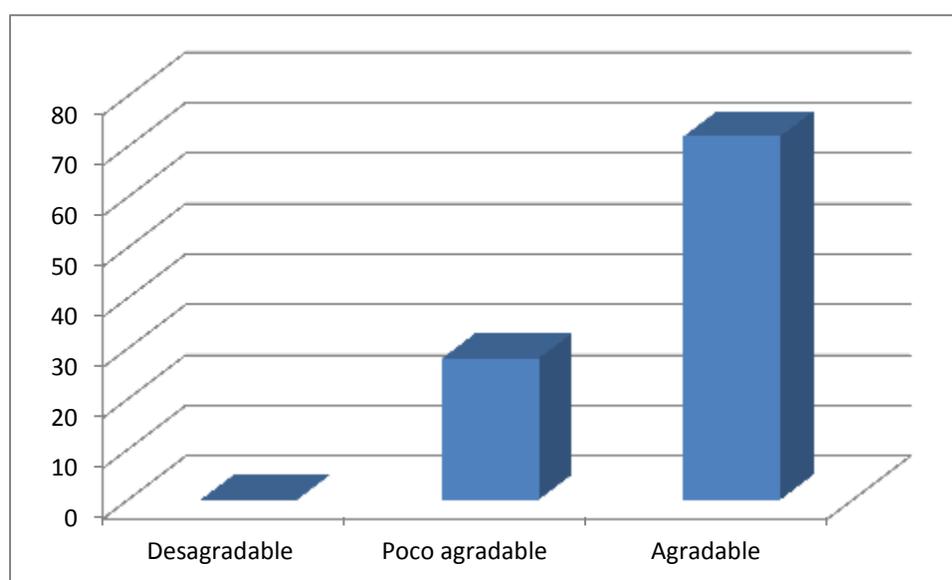


Figura 15. Ambiente laboral de la empresa

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

El ambiente de trabajo que se maneja debe ser adecuado para el rendimiento y comodidad de los empleados y clientes en general. El 72% de los empleados manifiestan que el ambiente laboral es agradable, sin embargo el 28% de ellos lo consideran poco agradable algo preocupante dado que a pesar de ser un porcentaje bajo, es algo relevante para los procesos de la entidad.

Tabla 18.*Agrado por el puesto actual*

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	100
No	0	0
TOTAL	18	100

Nota. Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

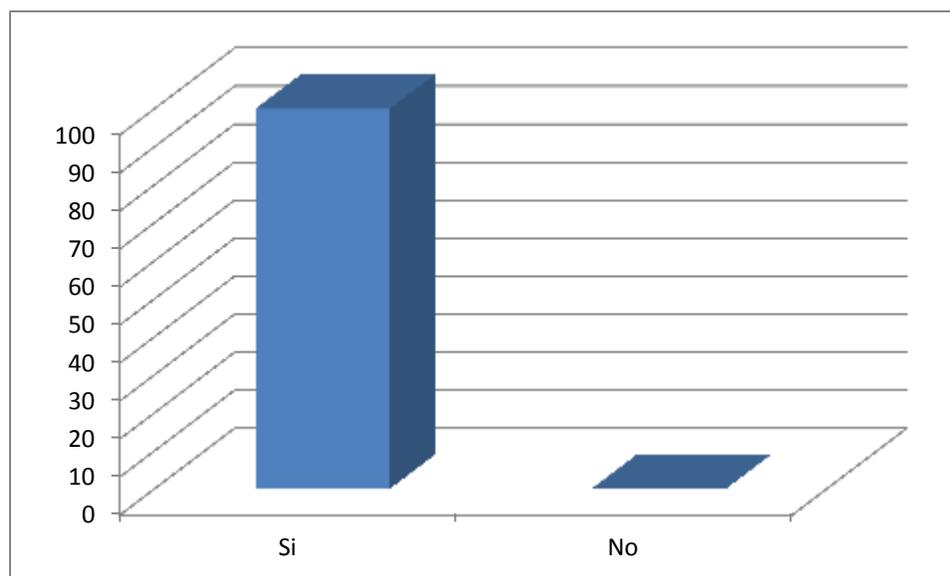


Figura 16. Agrado por el puesto actual

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del Banco Bogotá Oficina Ocaña

Los datos anteriores nos evidencian que al 100% de los empleados les gusta su cargo actual, dato importante dado que la empresa puede contar con la tranquilidad de que sus colaboradores están a gusto con las actividades que realizan a diario y por ende atenderán de la mejor manera a sus clientes.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que el capital humano mantiene trabajando en las mejores condiciones, lo que trae una mayor productividad y un escenario más favorable para el desarrollo profesional de los empleados. Sin embargo, son muchas las organizaciones que no ayudan a ello con prácticas que obligan a sus trabajadores a pensar en un cambio, desde hace muchos años se ha venido hablando de la importancia del clima laboral al interior de las empresas, pero muchas organizaciones aún fallan en esto. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto o que se involucren en el logro de los objetivos.

Tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización. De hecho, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial (Universal, 2013).

3.3 Plan de mejoramiento que permita mejorar las falencias que presenta el Banco de Bogotá oficina Ocaña, en cuando al servicio al cliente.

Tabla 19.

Plan de mejoramiento

OBJETIVOS	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE
Mejorar y evaluar progresivamente los procesos una vez se hayan capacitado a los trabajadores.	Implementar una metodología que evalúe la eficacia en los procesos de capacitación.	Proceso de desarrollo personal.	Talento humano y las personas encargadas de capacitar al personal.

Tabla 19. (Continuación)

Actualizar permanentemente las funciones y los procesos operativos en aras de optimizar recursos y funciones poco importantes	Definir perfiles de competitividad, identificar cargos, funciones y Plan de Capacitación	Comportamiento sistémico, estructura organizacional y direccionamiento estratégico.	Directivos, jefe inmediato e interventores.
Permitir que a través de este proceso de innovación mejore las aptitudes de cada trabajador beneficiando los procesos operativos.	Dar participación en los procesos con el fin de retroalimentar los objetivos.	La constante participación.	Gerente, coordinadores, jefes inmediatos.
Buscar que los procesos estén orientados a garantizar la eficiencia de cada trabajador	Establecer un proceso de selección en donde el personal tenga un perfil con valores sólidos calidad humana	La actitud del personal que ingresa y por ende el personal existente.	Directivos.
Garantizar el suministro oportuno y correcto de los implementos y equipos necesarios para realizar las labores.	Llevar un control de suministros, se debe generar metodologías que beneficien directamente los componentes laborales.	Elementos laborales como procesos operativos	Gerente, directivos, jefes, y empleados.
Reconocer el trabajo de los empleados, el profesionalismo.	Establecer un plan de incentivos que estimule a los empleados y mejorar el desempeño laboral	Los procesos operativos, liderazgo y la competitividad	Gerente, trabajador social, directivos y talento humano.
Promover el desarrollo de las capacidades personales y acciones sistemáticas de gestión de calidad.	Evaluación de desempeño de los empleados con la misma participación de ellos en busca de un resultado operativo acorde a los objetivos y necesidades del	La participación de los empleados, la valoración, retroalimentación y la evaluación de desempeño.	Gerente, jefes inmediatos, talento humano.

Tabla 19. (Continuación)

	mejoramiento competitivo.		
Evaluar periódica los procesos operativos estratégicos.	Verificar los procesos estratégicos desarrollados por los jefes inmediatos y coordinadores,	Estructura organizacional	Gerente, jefes inmediatos, coordinadores de obra.
Conservar los elementos que motivan al personal y promover un íntegro desarrollo profesional.	Realizar capacitación periódica enfocada a la importancia del trabajo en equipo.	Integrar al personal, enfocado a liderar desde su puesto de trabajo, desarrollo profesional y solución de conflictos.	Trabajador social, talento humano, planeación
Promover una mejor relación interpersonal tanto en la parte humana como en la parte operativa.	Motivar las relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa.	La actitud del empleado con orientación al logro, el comportamiento.	Talento humano
Constante desarrollo operativo enfocado en calidad y eficiencia.	Transmitir los mecanismos que permiten implementar los procesos de calidad.	Participación activa en el constante desarrollo de los objetivos de la empresa.	Departamento de gestión de calidad, jefes inmediatos, planeación.

Nota. Fuente. Pasante

Capítulo 4. Diagnostico final.

Al inicio de la pasantía se evidencio en la sucursal del Banco de Bogotá de Ocaña, la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los clientes con la entidad, sus productos y servicios. Esto con el fin de establecer la importancia de implementar un plan de mejoramiento en el protocolo de atención y servicio al cliente que le permita aumentar su participación en el mercado y fidelización de los mismos.

Por lo que se determinó que si la sucursal del Banco de Bogotá en Ocaña continuaba sin tener conocimiento a fondo sobre la satisfacción que tienen sus clientes respecto a sus productos y servicios, se corre el riesgo de disminuir su participación en el mercado, su utilidad y pérdidas en las oportunidades de crecimiento, ya que brindar una experiencia de servicio agradable genera en clientes y usuarios mayor demanda de productos y servicios.

De igual forma y después de aplicadas las encuestas se evidencio fallas en el clima organizacional, siendo este relevante para el desempeño empresarial, aunque se debe destacar que la mayoría de empleados se esfuerzan por mejorar la vida laboral ayudando a fomentar el sentido de pertenencia lo que a su vez constituye la posibilidad para mejorar las actividades empresariales.

Por lo que se plantearon objetivos específicos, que fueron desarrollados y llevaron a plantear un plan de mejoramiento para subsanar pequeñas fallas relacionadas con el servicio al

cliente y el clima organizacional siendo este fundamental para el adecuado desarrollo de las actividades en el banco.

Por último con este trabajo de investigación se conoció de primera mano las impresiones que poseen los empleados frente a su situación laboral en el banco, como también la opinión sobre el servicio ofrecido por el banco a los clientes, lo que ayudo a proponer estrategias en un plan de mejoramiento que permita mejorar los proceso y el clima organizacional dentro de la organización siendo esto fundamental para la entidad.

Capítulo 5. Conclusiones

Al aplicar la encuesta a los empleados se pudo determinar que los mismos, se sienten importantes dentro del banco y realizan la labor con agrado, esforzándose por realizar cada día las actividades con eficiencia, eficacia y calidad.

De otra parte se evidencio que los clientes se sientes satisfechos con la atención de los empleados y la buena imagen de la entidad, aunque no se puede desconocer que existen dificultades en el clima organizacional, siendo no tan relevantes para la labor realizada al interior del banco.

El plan de mejoramiento se basa en respetar los derechos de los trabajadores, escuchar las sugerencias y discutirla con el experto en el tema, mejorar continuamente la comunicación entre los directivos y empleados. Aunque no existe discriminación y tampoco existe un caso relacionado si es necesario socializar con los trabajadores las decisiones tomadas respecto a procesos operativos, motivar al trabajador reconociendo constantemente sus buenas acciones y cuando cometa una falta de igual manera darle a conocer la falla de una manera profesional amigable y respetuosa.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda continuar realizando diagnósticos a los diferentes procesos de la entidad, ya que estos ayudan a evidenciar las falencias presentadas y a aplicar los correctivos necesarios para mejorar las situaciones encontradas.

Es necesario brindar capacitación y motivación a los empleados logrando mejorar el clima organizacional, trabajo en equipo y ayuda mutua y así beneficiar a todos los clientes y comunidad en general.

Se recomienda desarrollar el plan de mejoramiento esto con el fin de acceder a elementos de trabajo donde se puedan desempeñar las labores eficientes, con calidad y comodidad para el bienestar general de la empresa.

Referencias

- Banco de bogotá. (Diciembre de 2014). BANCO DE BOGOTÁ S. A. Establecimiento Bancario. Recuperado el 14 de Junio de 2017, de <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/calificaciones/BRC-investor-services/20141218-brc-calificacion-emisor.pdf>
- Banco de Bogota S.A. (2017). Nuestro Banco. Obtenido de www.bancodebogota.com.
- Bogotá, B. d. (Julio de 2013). Recuperado el Junio de 2017, de <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2013/primer-semester/capitulo-1.pdf>
- Calidad y gestión. (2012). Innovación y mejora continua. Bogotá.
- Congreso de Colombia. (2017). Ley 1328 de 2009. Bogotá.
- Consumoteca. (6 de Octubre de 2009). Entidad bancaria. Obtenido de <https://www.consumoteca.com/economia-familiar/bancos-y-cajas-de-ahorros/entidad-bancaria/>.
- Crecenegocios. (2017). <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>. Obtenido de ué es el servicio al cliente y cuál es su importancia.
- Norma técnica de Colombia. (2014). ISO 9001:2008. Bogotá.
- Pino Loza, E. (2013). La dimension social. Madrid.
- República de Colombia. (2012). Constitución Polícica de Colombia. Bogotá: Ediciones cupido.
- República de Colombia. (2016). Ley 35 de 1993. Bogotá.
- República de Colombia. (2016). Ley 510 de 1999. Bogotá.
- República de Colombia. (2016). Ley 546 de 1999. Bogotá.
- República de Colombia. (2017). Estatuto Orgánico del Sistema Financiero . Bogotá.
- República de Colombia. (2017). Ley 45 de 1990 . Bogotá.
- República de Colombia. (2017). Ley 795 de 2003 . Bogotá.
- República de Colombia. (2017). Ley 964 de 2005. Bogotá.
- Rivero Moreno, D. P. (2008). Paropuesta para el mejoramiento del servicio al cliente. Bogotá.

Superintendencia financiera de Colombia. (2008). Ética y conducta. Bogotá.
Thompson, I. (2009). Clientes.

Universal. (15 de Abril de 2013). <http://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2013/04/15/1016826/clima-laboral-ventajas-trabajar-ambiente-grato.html>. Obtenido de Clima laboral, las ventajas de trabajar en un ambiente grato.

Apéndices

Apéndice 1. Encuesta a los usuarios del Banco Bogotá

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL BANCO DE BOGOTÁ OFICINA OCAÑA

La siguiente encuesta se realiza con el fin de conocer el grado de satisfacción que tiene los usuarios del Banco de Bogotá Oficina Ocaña respecto al servicio y la atención al cliente.

De acuerdo a la experiencia que ha tenido con el Banco de Bogotá oficina Ocaña responda las siguientes preguntas según corresponda.

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención general que ha recibido en el Banco de Bogotá oficina Ocaña?

No satisfecho _____
 Poco satisfecho _____
 Satisfecho _____

2. ¿Cómo considera las líneas de productos ofrecidas por esta entidad financiera?

Malas _____
 Regulares _____
 Buenas _____

3. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la atención por parte de los empleados del Banco de Bogotá oficina Ocaña en los siguientes aspectos:

	NO SATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO
AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN			
CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS			
ASESORIA			
CALIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA			
SOLUCIONES A INQUIETUDES			



4. Que lo motiva a utilizar los productos y servicios que le ofrece la entidad financiera:

- Amistad con la gerencia o empleados _____
- Imagen de la entidad financiera _____
- Por sus productos _____
- Atención al cliente _____
- Otro _____ ¿Cuál? _____

5. Cómo considera el tiempo de espera en la atención al cliente en el Banco de Bogotá Oficina Ocaña teniendo en cuenta los siguientes servicios:

6.

	Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado
Gerencia			
Jefe de servicios			
Asesoría			
Caja			

Gracias por su colaboración

Apéndice 2. Encuesta a los empleados del Banco Bogotá



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL BANCO DE BOGOTÁ OFICINA OCAÑA

La siguiente encuesta se realiza con el fin de conocer el agrado con el que laboran los empleados del Banco de Bogotá Oficina Ocaña.

Responda las siguientes preguntas según corresponda.

1. ¿Se siente usted miembro importante de la empresa Banco de Bogotá oficina Ocaña?
 Si _____
 No _____

2. La retribución económica que recibe por realizar sus funciones dentro de la organización es:
 Mala _____
 Buena _____
 Excelente _____

3. ¿Cómo considera el trato de su Jefe Inmediato?
 Grosera _____
 Poco respetuosa _____
 Respetuosa _____

4. ¿Con que frecuencia considera que sus capacidades laborales son valoradas?
 Nunca _____
 Rara vez _____
 En todo momento _____

5. La manera en que se da a conocer la información de procedimientos internos de la empresa es:

No es clara _____
 Es clara la mayoría se conoce _____



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104

6. La disponibilidad de los equipos y herramientas de trabajo necesarios son:

Pocas veces hay _____
Siempre hay _____

7. La capacitación brindada en la empresa es:

Insuficiente _____
Suficiente _____

8. las relaciones humanas entre los compañeros de trabajo son:

Problemática _____
Hay pequeños problemas _____
Respetuosas _____

9. ¿cómo considera el ambiente laboral de la empresa?

Desagradable _____
Poco agradable _____
Agradable _____

10. ¿Le agrada su puesto actual?

Si _____
No _____

Gracias por su colaboración.

