

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA

Informe de Estudio para Evaluar la Atención al Cliente que se brinda en:

- **Oficinas Centrales**
- **Sucursal Santa Ana**
- **Sucursal San Miguel**

**GERENCIA ADMINISTRATIVA
COMUNICACIONES**

SAN SALVADOR, EL SALVADOR 2017

INTRODUCCIÓN

El servicio al cliente no es una decisión optativa, sino un elemento imprescindible cuando en una organización se le da la importancia debida, a las personas que requieren de los diferentes servicios que en ella se brindan.

La Calidad de Servicio es definida como la percepción que tiene el cliente sobre el servicio recibido. Esta percepción se obtiene de la diferencia producida entre las expectativas que tenía el cliente antes de recibir el servicio y la experiencia que tuvo.

Sin embargo, los clientes no perciben la Calidad de Servicio como un concepto único, sino que miden la experiencia en diferentes dimensiones clasificadas como variables, siendo estas: empatía, seguridad, prontitud, elementos tangibles y la efectividad.

Las variables nos dan un mejor panorama de los procesos que deben ser reforzados para continuar brindando un excelente servicio al público, que es uno de los factores primordiales para el Instituto.

Por lo que este estudio, pretende recopilar a partir de una muestra, de la población de clientes, la percepción que estos tienen de la Atención recibida, partiendo de la experiencia reciente.

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Evaluar la Atención al Cliente, que se brinda en Oficinas Centrales, Sucursal Santa Ana y Sucursal San Miguel.

Objetivos Específicos:

- Facilitar un acercamiento con los clientes, para conocer la percepción que poseen sobre la atención que reciben.
- Lograr una mejor Imagen Institucional hacia nuestra población afiliada y beneficiaria.
- Determinar que procesos de atención necesitan reforzarse para elevar el nivel de satisfacción y confianza del cliente.

TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

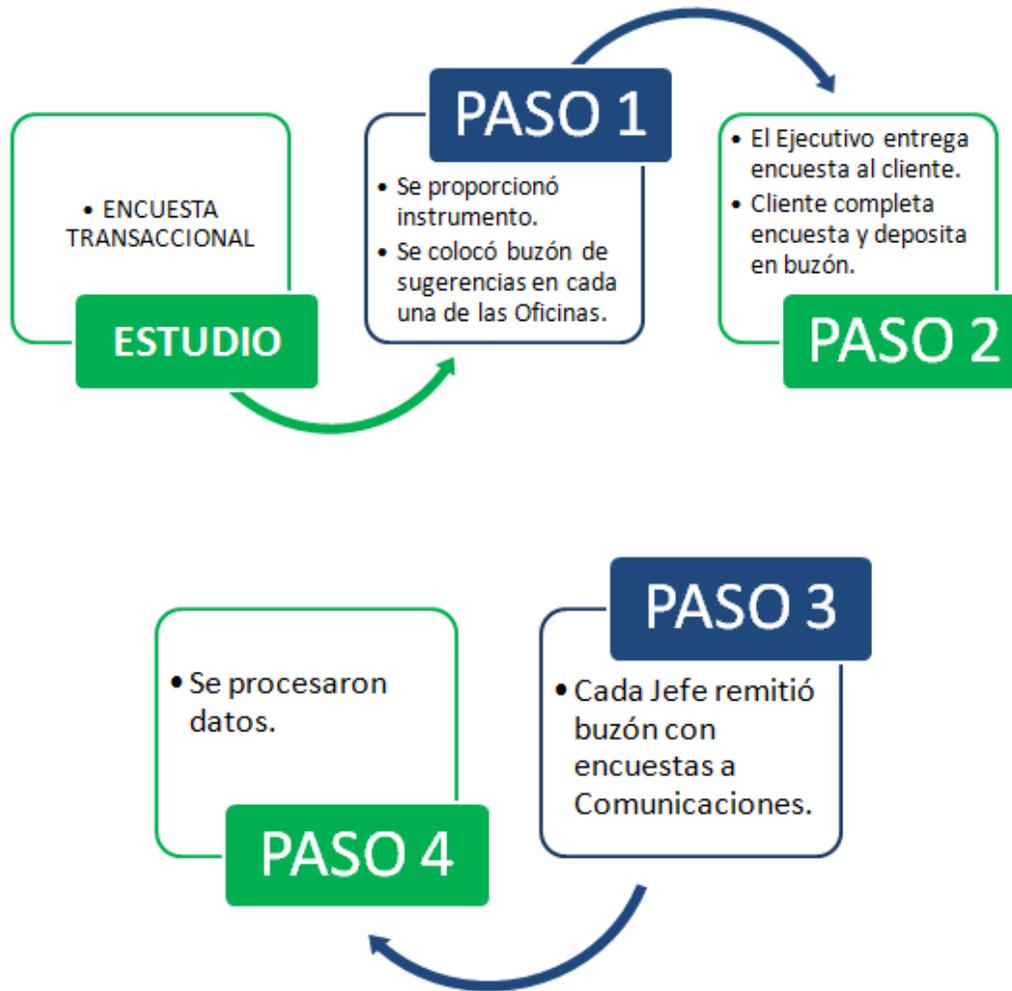
Encuesta Transaccional:

Instrumento orientado a evaluar el nivel de aceptación y percepción que tienen referente al servicio que se les brinda a la hora de realizar un trámite.

La evaluación fue realizada durante el mes de agosto 2017.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE, OFICINAS CENTRALES.										
Coloque una "X" según su valoración, siendo 1 el más bajo y 10 el más alto.										
PREGUNTAS	Calificación									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	¿Los empleados que le atendieron fueron amables?									
2	¿Considera que fue comprendida la necesidad que usted expuso al empleado que le atendió?									
3	¿El ejecutivo demostró conocimiento y dominio en los procesos relacionados al trámite que realizó?									
4	¿Cómo califica la claridad de la información que se le brindó?									
5	¿El tiempo de espera antes de ser atendido, fue aceptable?									
6	¿El empleado resolvió su trámite con rapidez?									
7	¿Cómo evalúa la limpieza y el orden de las instalaciones?									
8	¿En general, que calificación le da a la atención que recibió?									

PROCESO DE EJECUCIÓN DEL ESTUDIO





HALLAZGOS

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Oficinas Centrales

FICHA TÉCNICA SERVICIO AL CLIENTE

UNIVERSO	4,860
MUESTRA	70
PROBABILIDADES	50 – 50 (éxito – fracaso)
NIVEL DE CONFIANZA	90%
MARGEN DE ERROR	± 10%

FACTOR	PREGUNTA		NOTA	PROMEDIO
EMPATIA	1	¿Los empleados que le atendieron fueron amables?	9.7	9.7
	2	¿Considera que fue comprendida la necesidad que usted expuso al empleado que le atendió?	9.6	
SEGURIDAD	3	¿El ejecutivo demostró conocimiento y dominio en los procesos relacionados al trámite que realizó?	9.7	9.7
	4	¿Cómo califica la claridad de la información que se le brindó?	9.7	
PRONTITUD	5	¿El tiempo de espera antes de ser atendido, fue aceptable?	9.3	9.5
	6	¿Su trámite fue resuelto con rapidez?	9.7	
ELEMENTOS TANGIBLES	7	¿Cómo evalúa la limpieza y el orden de las instalaciones?	9.7	8.9
EFFECTIVIDAD	8	¿En general, que calificación le da a la atención que recibió?	9.8	9.2

Nota Global: 9.4

2. Sucursal San Miguel

FICHA TÉCNICA SERVICIO AL CLIENTE

UNIVERSO	1,061
MUESTRA	70
PROBABILIDADES	50 – 50 (éxito – fracaso)
NIVEL DE CONFIANZA	90%
MARGEN DE ERROR	± 10%

FACTOR	PREGUNTA	NOTA	PROMEDIO
EMPATIA	1 ¿Los empleados que le atendieron fueron amables?	9.9	9.8
	2 ¿Considera que fue comprendida la necesidad que usted expuso al empleado que le atendió?	9.7	
SEGURIDAD	3 ¿El ejecutivo demostró conocimiento y dominio en los procesos relacionados al trámite que realizó?	9.8	9.8
	4 ¿Cómo califica la claridad de la información que se le brindó?	9.8	
PRONTITUD	5 ¿El tiempo de espera antes de ser atendido, fue aceptable?	9.7	9.7
	6 ¿Su trámite fue resuelto con rapidez?	9.8	
ELEMENTOS TANGIBLES	7 ¿Cómo evalúa la limpieza y el orden de las instalaciones?	9.6	8.9
EFFECTIVIDAD	8 ¿En general, que calificación le da a la atención que recibió?	9.9	9.2

Nota Global: 9.5

3. Sucursal Santa Ana

FICHA TÉCNICA SERVICIO AL CLIENTE

UNIVERSO	569
MUESTRA	70
PROBABILIDADES	50 – 50 (éxito – fracaso)
NIVEL DE CONFIANZA	90%
MARGEN DE ERROR	± 10%

FACTOR	PREGUNTA		NOTA	PROMEDIO
EMPATIA	1	¿Los empleados que le atendieron fueron amables?	9.5	9.5
	2	¿Considera que fue comprendida la necesidad que usted expuso al empleado que le atendió?	9.6	
SEGURIDAD	3	¿El ejecutivo demostró conocimiento y dominio en los procesos relacionados al trámite que realizó?	9.5	9.5
	4	¿Cómo califica la claridad de la información que se le brindó?	9.5	
PRONTITUD	5	¿El tiempo de espera antes de ser atendido, fue aceptable?	9.5	9.5
	6	¿Su trámite fue resuelto con rapidez?	9.6	
ELEMENTOS TANGIBLES	7	¿Cómo evalúa la limpieza y el orden de las instalaciones?	9.5	8.9
EFFECTIVIDAD	8	¿En general, que calificación le da a la atención que recibió?	9.6	9.2

Nota Global: 9.3