



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

SAN SALVADOR, AGOSTO DE 2019.

Introducción

Servicio al Cliente, son todas aquellas actividades que se realizan en una organización, para satisfacer a las personas que se acercan ya sea buscando un producto, servicio o alguna consulta acerca de los mismos. Brindar un servicio de calidad, significa un factor primordial para una empresa, ya que de la satisfacción de los clientes depende la subsistencia o el crecimiento de ésta.

El Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada –IPSFA-, tiene muy claro que su razón de ser son los clientes y su satisfacción. Por ello, a través del tiempo, se ha caracterizado por brindar un servicio de excelencia a sus afiliados, pensionados e incluso al público en general.

Periódicamente, se realiza un Estudio de evaluación que tiene como objetivo, poner en práctica la mejora continua, a través del refuerzo de aspectos que nuestros clientes consideran importantes a la hora de acercarse a nuestras instalaciones para acceder a los servicios que se ofrecen.

De esta manera, para conocer la percepción de nuestros clientes, se ha desarrollado un Estudio de Evaluación, en las Oficinas Centrales, Sucursal San Miguel y Sucursal Santa Ana; a través de una encuesta transaccional, que mide la atención y el nivel de satisfacción que el usuario percibe luego de recibir el servicio; tomando como base las variables: *empatía, seguridad, prontitud, elementos tangibles y la efectividad*. Dichas variables nos brindan un mejor panorama de los procesos que deben ser reforzados, para continuar brindando un excelente servicio al público, que es uno de los principales objetivos de éste Estudio de Evaluación.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General:

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

1.2. 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.

2. Técnica de investigación

2.1. Encuesta Transaccional:

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

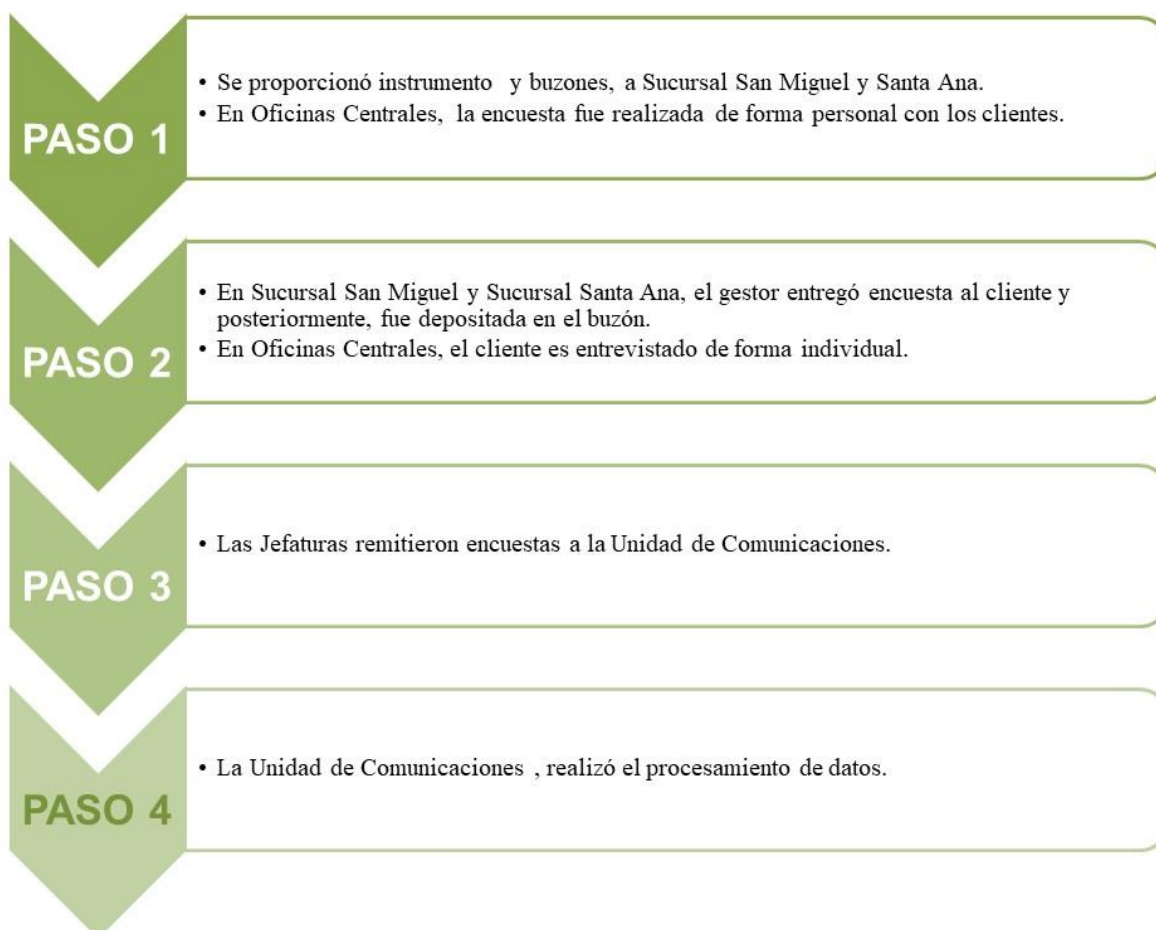
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE, OFICINAS CENTRALES.											
Coloque una “X” según su valoración, siendo 1 el más bajo y 10 el más alto.											
PREGUNTAS		Calificación									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	¿Los empleados que le atendieron fueron amables?										
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?										

2.2. Variables de la técnica de investigación

La medición del Estudio de Evaluación de Servicio al Cliente, fue realizado bajo 5 variables, que se consideran los aspectos más importantes para proveer de un excelente servicio.

1. **Empatía:** El cuidado y atención individual que se le proporciona a los clientes.
2. **Seguridad:** Es el conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad.
3. **Prontitud de repuesta:** La predisposición y rapidez para ayudar a sus clientes.
4. **Elementos tangibles:** La apariencia de las instalaciones, equipamiento, personal y material de comunicación.
5. **Efectividad:** La aptitud para entregar el servicio prometido de forma segura, confiable y precisa.

3. Proceso de ejecución del estudio





HALLAZGOS

4. Hallazgos de la investigación

4.1 Oficinas Centrales

FICHA TÉCNICA SERVICIO AL CLIENTE	
UNIVERSO	5,234
MUESTRA	70
PROBABILIDES	50 – 50 (éxito – fracaso)
NIVEL DE CONFIANZA	90%
MARGEN DE ERROR	± 10%

4.1.1. Evaluación Final.

FACTOR	PREGUNTA		NOTA	PROMEDIO
EMPATIA	1	¿Los empleados que le atendieron fueron amables?	9.8	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?	9.5	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?	9.2	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?	9.6	9.2

Nota Global: 9.4

4.2. Sucursal San Miguel

FICHA TÉCNICA SERVICIO AL CLIENTE	
UNIVERSO	1,937
MUESTRA	70
PROBABILIDADES	50 – 50 (éxito – fracaso)
NIVEL DE CONFIANZA	90%
MARGEN DE ERROR	± 10%

4.2.2. Evaluación final

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

Nota Global: 9.5

4.3. Sucursal Santa Ana

FICHA TÉCNICA SERVICIO AL CLIENTE	
UNIVERSO	669
MUESTRA	70
PROBABILIDES	50 – 50 (éxito – fracaso)
NIVEL DE CONFIANZA	90%
MARGEN DE ERROR	± 10%

4.3.1. Evaluación Final

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?	9.8	
SEGURIDAD	3	¿El ejecutivo demostró conocimiento y dominio en los procesos relacionados al trámite que realizó?	9.9	9.9
	4	¿Cómo califica la claridad de la información que se le brindó?	9.9	
PRONTITUD	5	¿El tiempo de espera antes de ser atendido, fue aceptable?	10.0	9.9
	6	¿Su trámite fue resuelto con rapidez?	9.9	
ELEMENTOS TANGIBLES	7	¿Cómo evalúa la limpieza y el orden de las instalaciones?	9.9	8.9
EFFECTIVIDAD	8	¿En general, que calificación le da a la atención que recibió?	9.9	9.2

Nota Global: 9.5