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, DICIEMBRE DE 2019.

Gerencia General
Unidad de Comunicaciones

Introducción

La relación existente entre un proveedor de productos o servicios y aquellas personas que los utilizan o los adquieren, hace referencia al servicio al cliente, que se brinda en una empresa o institución.

De esta manera, 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.

Para el Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada -IPSFA-, la razón de ser son sus clientes: afiliados, pensionados, beneficiarios y público en general. En los distintos centros de atención del IPSFA, diariamente son atendidos muchos afiliados y pensionados, a quienes se les brinda un servicio oportuno, ya sea al realizar cualquier tipo de trámite o solicitar información, siendo para este Instituto de suma importancia la satisfacción de sus necesidades, y obtener a la vez la retroalimentación adecuada por parte de los mismos sobre los servicios ofrecidos.

Para conocer la percepción que los clientes tienen al visitar nuestras oficinas, 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 tiene como objetivo principal medir la atención y el nivel de satisfacción que el cliente percibe luego de recibir el servicio; tomando como base las variables: empatía, seguridad, prontitud, elementos tangibles y la efectividad.

Las variables antes mencionadas dan 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 nuestros afiliados, pensionados y beneficiarios.

- 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.

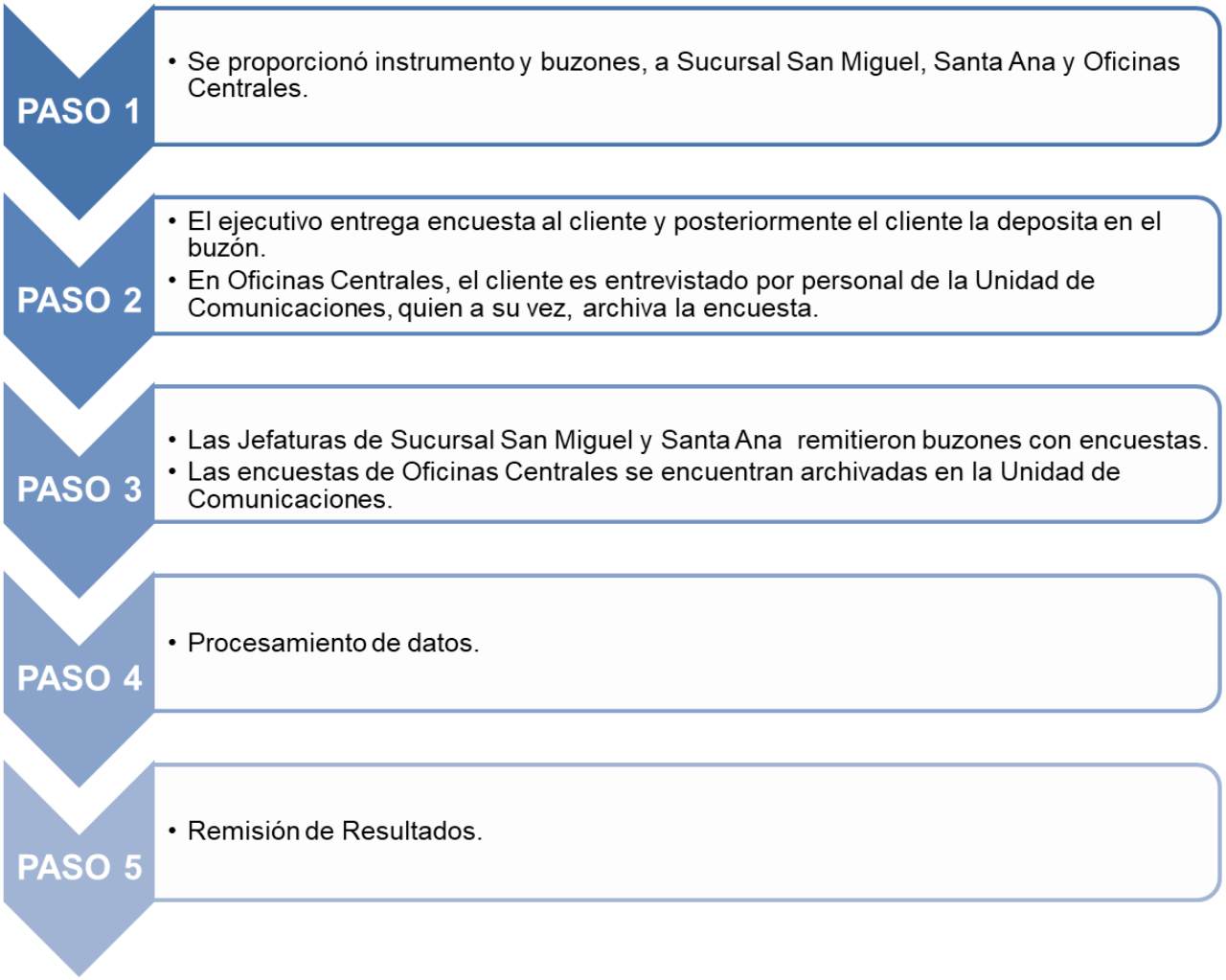
	PREGUNTAS	Calificación									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	¿Los empleados que le atendieron fueron amables?										
2	¿Considera que fue comprendida la necesidad que usted expuso al empleado que le atendió?										
3	¿El ejecutivo demostró conocimiento y dominio en los procesos relacionados al trámite 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 Sucursal San Miguel

FICHA TÉCNICA SERVICIO AL CLIENTE	
UNIVERSO	**2,140**
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?	9.6	9.7
	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?	9.6	9.7
	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?	9.8	9.8
EFECTIVIDAD	8	¿En general, que calificación le da a la atención que recibió?	9.9	9.9

Nota Global: 9.8

4.2. Sucursal Santa Ana

FICHA TÉCNICA SERVICIO AL CLIENTE	
UNIVERSO	**1,203**
MUESTRA	**70**
PROBABILIDES	**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	9.8
	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	9.9
EFECTIVIDAD	8	¿En general, que calificación le da a la atención que recibió?	9.9	9.9

Nota Global: 9.9

4.3 Oficinas Centrales

FICHA TÉCNICA SERVICIO AL CLIENTE	
UNIVERSO	**5,504**
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?	9.8	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?	9.8	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?	9.3	9.5
	6	¿Su trámite fue resuelto con rapidez?	9.7	
ELEMENTOS TANGIBLES	7	¿Cómo evalúa la limpieza y el orden de las instalaciones?	9.9	9.9
EFECTIVIDAD	8	¿En general, que calificación le da a la atención que recibió?	9.8	9.8

Nota Global: 9.8