



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**“PROPUESTA DE MEJORAS EN EL SERVICIO DE
TRANSFERENCIAS DE DINERO AL EXTERIOR (MT103) EN EL
COMMERCIAL BANK S.A., PERIODO 2016 “**

AUTORA:

Delgado Morales Mariana Narcisa de Jesús

TUTORA:

Msc. Silvia Delgado Vera

Guayaquil - Ecuador

2016

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del trabajo de investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO

Que he analizado el trabajo de investigación con el tema: PROPUESTA DE MEJORAS EN EL SERVICIO DE TRANSFERENCIAS DE DINERO AL EXTERIOR (MT103) EN EL **COMMERCIAL BANK S.A.**, PERIODO 2016“,

presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para obtener el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de la investigación se refiere a: ¿Cómo realizar la solicitud de transferencias de dinero al exterior más ágil y lograr la satisfacción del cliente en el Comercial Bank S.A., en el periodo 2016?

El mismo que considero debe ser aceptado, por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: Delgado Morales Mariana Narcisa de Jesús

Tutor: MSc. Silvia Delgado Vera

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios y opiniones expuestos en el presente trabajo de investigación con el tema de: " PROPUESTA DE MEJORAS EN EL SERVICIO DE TRANSFERENCIAS DE DINERO AL EXTERIOR (MT103) EN EL COMMERCIAL BANK S.A., PERIODO 2016 ", de la carrera Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del tutor y no constituyen copia o plagio de otra tesis expuesta anteriormente.

Autor:

Delgado Morales Mariana Narcisa de Jesús

DEDICATORIA

Todo el proceso de investigación que he realizado, el esfuerzo, empuje, entusiasmo, perseverancia y sabiduría para culminarlo se lo agradezco a mi Padre Celestial, porque me concedió unos de mis anhelos, algo que con el transcurso del tiempo y responsabilidades ya lo había olvidado como meta, sin Él no lo hubiera podido lograr.

A mis hijos Vanessa, Leonel y madre Patricia que fueron un pilar fundamental en mi vida; por no ser obstáculo para continuar, más bien un apoyo con un aliento “ si comenzaste puedes terminar “ , a mis hermanas siempre respetando mis decisiones y dando a entender con su silencio que no estaba demás seguir adelante, a mis grandes amigos, que los hice en el transcurso de mi carrera de aula en aula, con el apoyo constante de ejemplo de lucha por esforzarnos a continuar, tuve la dicha de tener su respaldo incondicional junto con mis profesores para no decaer a lo largo de la carrera.

Mariana Narcisa de Jesús Delgado Morales

AGRADECIMIENTO

Muy agradecida estoy contigo mi Dios, Mi Padre Celestial, como siempre te nombro, por bendecirme cada día de mi vida y en especial por haberme dado la fortaleza y sabiduría necesaria para lograr una meta más.

Mil gracias a mis Hijos Vanessa, Leonel y mi Madre Patricia por su comprensión y ser mi motivación constante.

Al Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, como siempre a ITB, también por darme la oportunidad de ingresar, por permitir crecer en sus aulas y aprender lo mejor de ellos, pues tengo agradables recuerdos ya que conté con los mejores compañeros, ahora amigos.

Mi gratitud a mis profesores que a lo largo de mi carrera profesional aportaron con sus conocimientos, enseñanzas a mi formación académica, con palabras sabias para que sigamos adelante, y pude contar con ellos siempre para poder culminar con éxito mis proyectos.

Mariana Narcisa de Jesús Delgado Morales

REPORTE DE URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: "PROPUESTA DE MEJORAS EN EL SERVICIO DE TRANSFERENCIAS DE DINERO AL EXTERIOR (MT103) EN EL COMMERCIAL BANK%2c PERIODO 2016 ".docx (D23423094)
Submitted: 2016-11-17 18:49:00
Submitted By: mndelgado@itb.edu.ec
Significance: 3 %

Sources included in the report:

TESIS CAP 1,2,3,4.docx (D22506575)
Tesis Final Vargas Miranda Roxanna Lissette.docx (D22713628)
PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO QUE BRINDA LA BIBLIOTECA EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA.docx (D21604429)

Instances where selected sources appear:

6

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-----|
| Contenido | |
| CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA | ii |
| AUTORÍA NOTARIADA | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| ÍNDICE GENERAL..... | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | x |
| RESUMEN..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |
| CAPITULO I..... | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1. Ubicación del problema en un contexto | 1 |
| 1.2. Situación Conflicto | 2 |
| 1.3. Formulación del problema | 3 |
| 1.4. Delimitación del problema | 4 |
| 1.5. Objetivos de la investigación | 4 |
| 1.5.1. Objetivo General | 4 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos | 4 |
| 1.6. Justificación e importancia de la investigación..... | 5 |
| CAPITULO II | 6 |
| MARCO TEORICO | 6 |
| 2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 6 |
| 2.1.1. Antecedentes históricos | 6 |
| 2.1.2. Características del servicio al cliente..... | 8 |
| 2.1.3. Puntos en común de las empresas orientadas al servicio al cliente:..... | 8 |

| | | |
|--|--|----|
| 2.1.4. | Evolución del servicio al cliente..... | 9 |
| 2.1.5. | Índice de satisfacción al cliente | 9 |
| 2.1.6. | Propuesta en el contrato y requerimientos del cliente..... | 10 |
| 2.1.7. | Características: | 11 |
| 2.1.8. | Determinación de las necesidades que satisfacen a los clientes | 12 |
| 2.1.9. | Elementos de servicio al cliente | 13 |
| 2.1.10. | Importancia del Servicio al cliente..... | 13 |
| 2.1.11. | Ventajas del Servicio | 13 |
| 2.1.12. | Punto de vista del cliente..... | 14 |
| 2.2. | FUNDAMENTACION LEGAL | 14 |
| 2.3. | Variable de la Investigación..... | 17 |
| 2.4. | Definiciones Conceptuales..... | 17 |
| CAPITULO III | | 19 |
| METODOLOGIA | | 19 |
| 3.1. | Presentación de Institución Financiera | 19 |
| 4.1. | Caracterización general del Departamento de Transferencias de dinero al exterior | 25 |
| 4.2 | Caracterización del cliente | 25 |
| 3.1 | Tipos y Diseños De Investigación..... | 28 |
| 3.2. | Tipos de la Investigación..... | 28 |
| CAPITULO IV..... | | 36 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS..... | | 36 |
| 4.2. | Discusión de Resultados..... | 46 |
| 4.3. | Conclusiones: | 52 |
| 4.4. | Recomendaciones: | 52 |
| BIBLIOGRAFÍA | | 54 |
| ANEXOS..... | | 58 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Matriz Funcional / Disfuncional | 11 |
| Tabla 2 Descripción del proceso del servicio de Transferencias de dinero al Exterior. | 26 |
| Tabla 3 Clientes año 2016..... | 31 |
| Tabla 4 Cálculo de la muestra | 32 |
| Tabla 5 Plan de mejoras para Commercial Bank..... | 49 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 Organigrama COMMERCIAL BANK..... | 24 |
| Gráfico 2 Utilización del Servicio de Transferencias de dinero | 36 |
| Gráfico 3 Servicios más utilizado..... | 37 |
| Gráfico 4 Rapidez en la atención..... | 38 |
| Gráfico 5 Incluir tabla de códigos por “Motivo de Envío “ | 39 |
| Gráfico 6 Orientación de Costos..... | 40 |
| Gráfico 7 Formato no cumple con las necesidades | 41 |
| Gráfico 8 Campo que genera inconvenientes | 42 |
| Gráfico 9 Realizar transferencias en la página Web | 43 |
| Gráfico 10 Recibir formato de la Solicitud en Word..... | 44 |
| Gráfico 11 Eliminar cuadro de “Ratificación de Instrucciones”..... | 45 |



TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración de Empresas

“PROPUESTA DE MEJORAS EN EL SERVICIO DE TRANSFERENCIAS DE DINERO AL EXTERIOR (MT103) EN EL COMMERCIAL BANK S.A., PERIODO 2016”

AUTORA: Delgado Morales Mariana Narcisa de Jesús

TUTORA: Msc. Silvia Delgado Vera

RESUMEN

La finalidad de este proyecto de investigación, fue de plantear una propuesta de mejoras en el servicio de transferencias de dinero al exterior en el Commercial Bank S.A., por lo que hay varios errores operativos por parte del banco y del cliente, como la información detallada que debe constar en el formulario, es insuficiente el espacio de cada campo, desconocimiento de costos para las transferencias, etc., evidenciando esto, se demuestra las falencias que tiene el servicio que brinda al cliente. En el proceso investigativo se utilizó la investigación descriptiva, para conocer las características de los procesos en el área de transferencias de dinero, también la investigación explicativa donde se reflejará los motivos y causas físicos o sociales de la problemática en sí, y la investigación correlacional, son los que determinan la utilidad y el propósito principal que llevará a cabo la propuesta.

De la población que se seleccionó con el muestreo probabilístico, se obtuvo de 50 personas, a los que se realizó la encuesta para recabar información del tema, para evaluar la satisfacción que tiene el cliente respecto al servicio; mediante la utilización del Microsoft Excel versión 2007 se realizaron las tabulaciones correspondientes al tema, analizando e interpretando los resultados obtenidos, que demostraron insatisfacciones en los aspectos medidos. En base a toda esta información, se investigan las causas y efectos de la problemática, para solucionarlas, de manera que puedan mejorar, acorde al servicio que les brindan a los usuarios.



TECHNOLOGY MANAGEMENT COMPANY

**PRIOR TO OBTAINING THE TITLE OF PROJECT: TECHNOLOGIST IN
BUSINESS ADMINISTRATION**

**"PROPOSED IMPROVEMENTS IN THE SERVICE OF MONEY TRANSFERS
ABROAD (MT103) IN THE COMMERCIAL BANK, 2016 PERIOD"**

AUTHOR: Delgado Morales Mariana Narcisa de Jesús

Tutor: Msc. Silvia Delgado Vera

ABSTRACT

The purpose of this research project was to raise a proposal for improvements to the service of money transfers abroad in the Commercial Bank, so there are several operational errors by the bank and the customer, corresponding to the following cases, as detailed information to be provided on the form is insufficient space to complete the form, high costs for transfers, etc., showing that demonstrates how little attention has under the commercial banking service provided to the customer. descriptive research was used in the process of research, to determine the characteristics of the processes in the area of money transfers, also explanatory research where reasons and physical or social causes of the problem itself should be identified and research correlate , which is what will determine the usefulness and the main purpose to carry out the proposal.

Of the population that was selected with probability sampling, resulting in the amount of 50 people was obtained, to which were surveyed to gather necessary information on the topic, to assess satisfaction that the client regarding this service; using the Microsoft Excel 2007 version tabulations we were made for the issue, analyzing and interpreting the results, which showed dissatisfaction in all aspects measured. Based on this information, the causes and effects of the problem are investigated to solve them, so that they can improve, according to the service they provide to people.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

Las instituciones financieras ofrecen a los clientes que ahorran una ganancia o intereses a cambio de recibir su dinero.

Las normas regulatorias, la gestión de riesgo, un mercado cada vez más global, cambiante y la búsqueda diaria de las mejoras de calidez del servicio al cliente han logrado disponer de capacidades tecnológicas efectivas y modernas.

Existe una gran demanda en la gestión administrativa de las Instituciones Financieras en la captación de clientes ahorristas para la acumulación de capital para cumplir con las operaciones en préstamos y transferencias, obteniendo intereses y comisiones.

Las estrategias de la banca inteligente han integrado lo último en tecnología para dar mejor servicio al cliente como sucursales, agencias con autoservicios, cajeros automáticos y en Cash Management en internet.

Las instalaciones de Cajeros automáticos (ATM - American Technologies Machine) en distintos locales y establecimientos por todo el país para mayor comodidad del cliente, brindan varias opciones según la necesidad del momento, como saldos, depósitos, retiros de efectivo, pagos de servicios básicos y otros.

La calidad de servicio y la gama de productos que ofrecen es un elemento muy importante para que cualquier organización pueda

satisfacer todos los requerimientos que el medio exige para los clientes. Las transferencias de dinero al exterior, son un servicio que provee COMMERCIAL BANK S.A., para remitir pagos a otros países del mundo, como: personas naturales y jurídicas (proveedores).

1.2. Situación Conflicto

Errores frecuentes en las transferencias de dinero al exterior, las mismas que afectan el servicio al cliente en Commercial Bank S.A., entre las falencias tenemos:

El formato de la solicitud que sirve para elaborar transferencias, son confeccionados por cada Institución Bancaria de acuerdo a las necesidades de los clientes las mismas son autorizadas por el Banco Central y Superintendencia de Bancos:

- Son muchos los errores operativos generados por el personal del banco y clientes en la información o datos que deben constar en el formulario.

Especialmente en el campo que van los datos del beneficiario (quien recibirá el dinero) el espacio es muy pequeño para desplegar la dirección. Estos no tienen el espacio suficiente para detallar, como: el correo y el número de celular del ordenante, información que nos permitirá consultar cualquier cambio o error que se encuentre en el formulario.

- Existen códigos en el formato que los clientes desconocen, por ejemplo: SC /BLZ/ ABA/CODIGO SWIFT/IBAN, que se deben llenar en los campos solicitados y sin éstos no se puede enviar la transferencia. Ya que son siglas especiales que tienen y reconocen a los bancos del exterior, quienes reciben el dinero.

- Existe un campo que es obligatorio llenar “Motivo del envío de la Transferencia”, depende de una tabla de códigos numéricos con el significado de cada uno de ellos, dispuesto por Banco Central y Superintendencia de Bancos, se debe detallar en la solicitud.
- En el campo de “Términos y condiciones que rigen para la Transferencia de fondos al exterior solicitada en el Anverso” es muy extenso el léxico, estos deben ser más específicos.
- En el sistema no están estandarizados los códigos para el cobro de los costos de comisión para realizar las transferencias y esto incrementa más el tiempo en la búsqueda de los mismos de acuerdo al cliente, especialmente a los de Banca Corporativa, los cuales son importantes para la institución, no todos gozan de una exoneración especial en comisiones.
- Los gastos aumentan cuando se originan errores y se debe realizar enmienda, cambios en números de cuentas y otros datos, la acreditación o devolución del dinero, más los costos que son cobrados por los bancos corresponsales en el extranjero.
- Se remite el scanner de las transferencias por e mail a Casa Matriz en Quito, donde la revisan y confirman al exterior.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo mejorar la solicitud de transferencias de dinero al exterior, para lograr la satisfacción del cliente en el Commercial Bank S.A., en el periodo 2016?

1.4. Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Lugar: Guayaquil

Campo: Servicios

Aspectos: Satisfacción del cliente

Área: Banca

Tiempo: durante el periodo fiscal 2016

VARIABLES DE INVESTIGACION:

Variable Independiente: Mejoras en la solicitud de transferencias al exterior.

Variable Dependiente: Satisfacción del cliente

1.5. Objetivos de la investigación:

1.5.1. Objetivo General

Proponer mejoras para procedimientos del servicio de transferencias de dinero al exterior en la Institución Financiera Commercial Bank S.A., en el periodo 2016.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente aspectos sobre satisfacción al cliente y servicios bancarios.
- Diagnosticar el actual servicio de transferencias de dinero al exterior en el Commercial Bank S.A.
- Proponer mejoras en el servicio de transferencias de dinero al exterior en la institución financiera Commercial Bank S.A.

1.6. Justificación e importancia de la investigación.

El servicio al cliente es muy importante para las Instituciones Financieras, por ejemplo la implementación de la tecnología móvil digital, ha permitido disminuir tiempo y optimizar la ejecución de algunas actividades.

El trabajo investigativo tiene en alguna medida relevancia social, debido a que la propuesta del servicio actual que brinda el área de Transferencia de Dinero al Exterior del Commercial Bank S.A., sea el adecuado para los clientes.

La utilidad práctica del actual estudio, se realiza con información real de los problemas del Commercial Bank S.A., que es posible realizar porque cuenta con recursos económicos y la voluntad del personal administrativo y de servicios comprometidos con el crecimiento continuo para brindar servicios de calidad y calidez en el corto, mediano y largo plazo resolviendo los problemas.

La utilidad metodológica se basa en una herramienta para la mejora del actual servicio que brinda el Departamento de Transferencias al Exterior del Commercial Bank S.A. para satisfacer a los clientes, y superar los problemas sobre el tiempo que lleva gestionar los Swift.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Antecedentes históricos

“Calidad del Servicio”

Siempre el hombre ha buscado satisfacer sus necesidades y lo logran por medio de la producción. Muchas veces para obtenerlas, acudían a lugares muy lejanas, es ahí cuando aparece el servicio al cliente.

En la actualidad contamos con muchas estrategias, que nos ayudan .fácilmente poder satisfacer las necesidades. Por lo mismo se incrementó el interés por la calidad del servicio en las organizaciones y en la parte científica.(Buttle, 1994).

(Ferrer, 2005)

Aquellos que se dedican a la calidad del servicio, lo están relacionando con la rentabilidad económica, (Buzzell,1987), y depende de la lealtad de los usuarios externos. (Zeithaml, 1996).

La evolución de los estudios de la misma se ha visto en estos dos periodos:

(Parasuraman, 1985).

En los años ochenta. Los investigadores definen exhaustivamente la calidad del servicio. Los pioneros son (Sasser & Wyckoff, 1978), los que entienden la calidad en términos de material, facilidades y personal. (Gallo, 2013)

En los años noventa. Surge un interés en los trabajos en conocer las dimensiones de la calidad, sino también en:

- a) Métodos cualitativos que proporcionen información sobre la perspectiva del cliente;
- b) Un análisis de la calidad desde diversos campos científicos, como la psicología, sociología o antropología;
- c) Los mayores niveles de sofisticación científica y rigor metodológico.
- d) El avance de modelos teóricos cuantitativos (Buttle, 1994).

La conceptualización de calidad de servicio más especificada es la que ofrecen los autores (Reeves & Bednar, Defining quality: Alternatives and implications., 1994). La particularidad de esta categorización es su naturaleza exhaustiva, en la cual se muestran cuatro maneras de imaginar la calidad: (Salvador C. M., 2011)

La Excelencia.-Es la optimización en sentidos plenos o absolutos. En esta condición las organizaciones tienen que actuar adecuadamente para centralizar sus esfuerzos y lograr mejores resultados que aumenten la representación de calidad corporativa y obtengan la aprobación y responsabilidad de los colaboradores. (Salvador C. M., 2011)

El Valor.- La calidad aparece por distintos elementos como el costo y la sociabilidad. Adoptando esta planificación en grandes beneficios en la eficacia interna y efectividad externa al momento que satisface. (Salvador C. M., 2011)

2.1.2.- Antecedentes referenciales

Los usuarios externos que ingresan a la institución financiera para realizar sus transacciones se encuentran con personal calificado para satisfacer los requerimientos deseados.

El servicio al cliente es un conjunto de estrategias para satisfacer mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de estos.

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, con el fin que se reciba en el momento y lugar adecuado el producto. Creando y manteniendo con el cliente una buena relación. (Ballou, 1991)

El servicio al cliente es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de la gente, de una forma correcta, siendo esto indispensable para el desarrollo de una institución. (Ballou, 1991).

2.1.2. Características del servicio al cliente

Tenemos las más comunes:

- Se produce y consume instantáneamente.
- Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
- Quien lo produce es el proveedor, es continuo.
- Todo el personal forma parte de ella, es grupal
- El objetivo del servicio, satisfacción total del cliente
- El valor agregado, es el producto y mas
- La oferta del servicio, es prometer y cumplir. (Gómez, 2011)

2.1.3. Puntos en común de las empresas orientadas al servicio al cliente:

- Las empresas más expertas del concepto de servicio al cliente, se las conoce por las siguientes características: (Gomez H. , 2006):
 - Las investigaciones sobre las necesidades del usuario son constantes, permanentes, sistemáticas y van en los distintos niveles de satisfacción de los clientes.
 - Utilizan estrategias con un sistema de servicio a sus clientes.

- Tienen bases de datos confiables sobre los perfiles y por ese motivo conocen a profundidad a sus clientes.
- Toman medidas de mejoramiento a las necesidades y expectativas, considerando el índice de satisfacción de los clientes.
- Siempre están informados los clientes internos sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos
- Hacen participar de estrategias de mercado interno y venta interna, generando así la participación del cliente interno, logrando un servicio de excelencia y compromiso de los colaboradores

2.1.4. Evolución del servicio al cliente.

Lo tradicional en servicio era la satisfacción de las necesidades, como característica principal la amabilidad y atención. Actualmente se dice que es adelantarnos a las necesidades, más el valor agregado, creando fidelidad, lealtad y se mantengan con nosotros los actuales y nuevos clientes. Ahora se tiene y valora nuevos elementos del servicio, ya sea el tiempo, la oportunidad, las soluciones y la amabilidad. (Gomez H. , 2006).

2.1.5. Índice de satisfacción al cliente

La Norma ISO 2001, es una alternativa que nos permite conocer el nivel de satisfacción de las empresas, abriendo las puertas a todas las acciones que se tiene, nos dice QUÉ y CÓMO lograrlo. Realizar un monitoreo continuo a la información sobre las perspectivas de los clientes sobre el cumplimiento de las empresas, con dos pasos:

- 1.- 1er. paso: obtener información
- 2.- 2do. paso: utilizar la información

En la Norma ISO9000 se mide la satisfacción de los clientes con los fundamentos y vocabulario, de acuerdo a dos señales:

Primera señal.- Cuando existen quejas, es que existe insatisfacción de los clientes y las ausencias de las mismas, no significan una elevada satisfacción.

Segunda señal.- También, habiendo cumplido con todo lo pactado, no significa que hayan conseguido total satisfacción al cliente.

Realizar encuestas a los clientes, consultar siempre a los clientes, tomar nota de las quejas. Nos ayuda obtener una información actualizada que ayudará para solucionarlas.

2.1.6. Propuesta en el contrato y requerimientos del cliente.

- Lo que se ofrece a los clientes: es nuestra obligación entregarlo.
- Encuestas realizadas al cliente: La organización les pregunta constantemente.
- Quejas del cliente: Esta información es de incalculable valor para la institución.

Opinión del cliente sobre los productos: califica el producto y la institución recibe de forma pasiva la misma. (Gómez, 2011).

Requisitos e información del convenio: que desea, se prometió y se entrega para satisfacer al cliente. Necesidades del mercado: que desea y que le ofrecemos al cliente. El cliente tiene expectativas, hay saber cuáles son, las que coinciden y las más relevantes. La fidelidad del cliente: depende de la satisfacción que tenga el usuario externo para mantenerlo como fiel cliente y así aseguramos la rentabilidad del negocio.

Modelo de satisfacción del cliente de KANO

Obtuvo el nombre del creador profesor Noriaki Kano, se dio a conocer a principios de los 80, enunciando que depende de la Institución de lo bien que es capaz de hacer sus productos o prestar sus servicios. También dice que a no todos les produce la misma satisfacción.

2.1.7. Características:

- Requisitos básicos, son aquellos que son llamados obligatorios. No aumenta la satisfacción, pero causan mucha insatisfacción al cliente
- Requisitos de desempeño, estas características mientras más le dan funcionalidad al producto le están añadiendo más satisfacción al cliente.
- Requisitos de detalle, no son esperados pero ayudan a dar una gran satisfacción.

También características de los productos que les son indiferentes, cuestionables e inversas a los clientes. Esta herramienta también hace uso de las encuestas a clientes. Dependiendo de las respuestas, decide a que grupo debemos clasificar cada una:

Tabla 1 Matriz Funcional / Disfuncional

Características x

| | |
|---|----------------------|
| Funcional: ¿Cómo te sientes si el producto Incorpora esta característica? | Me gusta |
| | Debería incorporarla |
| | Normal |
| | Puedo tolerarlo |
| | No me gusta |
| Disfuncional : ¿Cómo te sientes si el producto No incorpora esta característica? | Me gusta |
| | Debería incorporarla |
| | normal |
| | Puedo tolerarlo |
| | No me gusta |

Es necesario tener un grupo de personas para realizar una encuesta con cuestionarios y así detectar los intereses del consumidor. Es difícil de identificar las futuras características de deleite, ya que el mismo consumidor las espera.

La Organización y servicio al cliente.

Las principales barreras en contra del buen servicio:

1. Las políticas de la Institución no han sido diseñadas pensando en el cliente sino en su propia conveniencia y en los entes de control.
2. Cuando no se tiene clara una estrategia de servicio y no existe coordinación en el proceso del mismo.
3. También, las personas que tienen el poder de tomar decisiones están muy lejos de los clientes.
4. Otorgan mucha prioridad en las rebajas de costos.
5. Personas que laboran desmotivados, sin autoridad, empoderamiento e indiferentes.
6. No orientan a escuchar el criterio del consumidor.
7. Las autoridades no solucionan los problemas.

2.1.8. Determinación de las necesidades que satisfacen a los clientes.

El cliente habitual acude a una Institución Financiera por una necesidad mayoritaria y fácilmente identificada: entre otros, en este caso rentabilidad.

La mayoría de las personas e incluso el cliente interno acude a una institución financiera para adquirir dinero. En ambos casos no solo se satisface una necesidad personal sino también necesidades en conjunto.

2.1.9. Elementos de servicio al cliente

Aquí participan varios elementos: el cliente, el personal de la empresa o institución, el soporte físico o establecimiento, exhibición. El personal encargado de la atención y servicio al cliente es quien se enfrenta a las diferentes situaciones y estos se los conoce como momentos de verdad y el servicio mismo.

El cliente es el objetivo del servicio, el más importante, sin clientes no hay servicio. El soporte físico e instrumentos necesarios para la prestación del servicio físico.

2.1.10. Importancia del Servicio al cliente

El mundo está globalizado, la competencia cada día es mayor, por este motivo las empresas se enfocan más a las estrategias en el mejoramiento del servicio al cliente. (Núñez, 2003).

2.1.11. Ventajas del Servicio

Los que están encargados del Servicio al cliente deben desempeñar un papel importantísimo, realizar función reactiva como proactiva para conservar al cliente.

- En la parte reactiva, deben resolver problemas
- En la parte proactiva, se deben anticipar a los deseos y necesidades de los clientes y determinar cómo poder satisfacerlos.

Según estudios realizados señalan que los clientes valoran el servicio más que la calidad y el precio de los productos.

2.1.12. Punto de vista del cliente.

A la vista del cliente, los empleados representan a la empresa. Por esta razón en cada contacto con el representante de la empresa se determina la continuidad o cancelación de las negociaciones.

Cuando un cliente tiene una mala experiencia, se lo contará, en promedio de 8 a 16 personas. De hecho son muy contados los clientes que se quejan ante la compañía, otros sencillamente no regresan.

En cuanto a la lealtad del cliente, la mayoría de las ventas proviene de los clientes leales, porque repiten sus compras, recomiendan a otros y se resisten al atractivo de los competidores.

2.2. FUNDAMENTACION LEGAL

De Pagos por Transferencias de Dinero al Exterior:

Ley Reformativa para la Equidad Tributaria:

Art. 159. Los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros que abandonen el país portando efectivo hasta una fracción básica desgravada de impuesto a la renta de personas naturales estarán exentos de este impuesto; en lo demás estarán gravados.

Las transferencias realizadas al exterior de hasta 1098.00 dólares de los Estados Unidos de América, estarán exentas del Impuesto a la Salida de Divisas, recayendo el gravamen sobre lo que supere tal valor. En el caso de que el hecho generador se produzca con la utilización de tarjetas de crédito o de débito no se aplicará esta exención.

También están exonerados los pagos realizados al exterior, por concepto de la amortización de capital e intereses generados sobre créditos otorgados por instituciones financieras internacionales, con un plazo mayor a un año, destinados al financiamiento de inversiones previstas en el Código de la Producción. En estos casos, la tasa de interés de dichas

operaciones deberá ser inferior a la tasa de interés activa referencial a la fecha del registro del crédito. Se exceptúa de este beneficio a las instituciones del sistema financiero nacional y los pagos relacionados con créditos concedidos por partes relacionadas o instituciones financieras constituidas o domiciliadas en paraísos fiscales o, en general, en jurisdicciones de menor imposición. (SRI, Servicio de renta interna, 2008)

Asimismo, habrá exoneración sobre los pagos realizados al exterior por parte de administradores y operadores de las Zonas Especiales de Desarrollo Económico (ZEDE), tanto por concepto de importaciones de bienes y servicios relacionados con su actividad autorizada, así como para la amortización de capital e intereses generados sobre créditos que les hayan otorgado instituciones financieras internacionales, con un plazo mayor a un año, para el desarrollo de sus inversiones en el Ecuador. La tasa de interés de dichas operaciones deberá ser inferior a la tasa de interés activa referencial a la fecha del registro del crédito. Se exceptúa de este beneficio los casos en que el crédito haya sido concedido por partes relacionadas, o por una institución financiera constituida o domiciliada en paraísos fiscales, o en jurisdicciones de menor imposición

De igual manera, están exonerados del pago del ISD 5%-Impuesto a la Salida de Divisas, los pagos realizados al exterior, por concepto de dividendos distribuidos por sociedades nacionales o extranjeras domiciliadas en el Ecuador, después del pago del impuesto a la renta, a favor de otras sociedades extranjeras o de personas naturales no residentes en el Ecuador, siempre y cuando, la sociedad o la persona natural -según corresponda- no esté domiciliada en paraísos fiscales o jurisdicciones de menor imposición. No se aplicará esta exoneración cuando los dividendos se distribuyan a favor de sociedades extranjeras de las cuales, a su vez, sean accionistas las personas naturales o sociedades residentes o domiciliadas en el Ecuador, que son accionistas

de la sociedad domiciliada en Ecuador que los distribuye. (SRI, Servicio de renta interna, 2008)

Superintendencia de Bancos

Así mismo indica que las entidades que integran el sistema financiero nacional se constituyen obligatoriamente en agentes de retención de este impuesto por las transferencias que realicen por disposición de sus clientes. Al respecto y a fin de dar cumplimiento con lo señalado, esta Superintendencia de Bancos y Seguros, dispone que las instituciones financieras bajo su control remitan la información concerniente a los movimientos de entrada y salida de divisas a través de la estructura de datos definida para este efecto.

La periodicidad de envío de esta estructura será diaria, la que se remitirá 35 horas después de la fecha de corte de los datos, esto corresponde hasta las 11H00 del día segundo (si los datos son del día lunes deberán estar validados el miércoles a las 11H00 como tiempo máximo, si corresponden al viernes deberán validarse el martes máximo a las 11H00). La transmisión de la estructura para su validación deberá cumplir los parámetros definidos.

- Costo por transferencias al exterior
- Tarifa que se paga por el envío de dinero desde cualquier otra entidad que no es parte del grupo financiero, a la cuenta o a nombre del beneficiario en el exterior.
- Costo por transferencias hacia el exterior entre entidades del mismo grupo financiero.
- Tarifa que se paga por el envío de dinero desde una entidad integrante del grupo financiero en el Ecuador, a la cuenta o a nombre del beneficiario en el exterior.

VARIABLES DE LA INVESTIGACION:

Variables Independiente: Mejoras en la solicitud de transferencias al exterior

Variables Dependiente: Satisfacción del cliente.

2.3. Variable de la Investigación

Variable Independiente: Mejoras en la solicitud de Transferencias

Para prestar un buen servicio al cliente, nuestro departamento debe mejorar el diseño de la solicitud de transferencias, implementar más espacios en los campos, y buscar la forma más ágil para recibirla, por medio de la tecnología, para poder procesar y entregar el soporte de las transferencias (Swift) a la brevedad posible. Esta es una actividad que se realiza en conjunto de manera interrelacionada.

Variable Dependiente: Satisfacción al cliente

Es llegar al nivel de conformidad de la persona y empresa, cuando utilizan nuestros servicios de transferencias de dinero al exterior.

2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Calidad de Servicio.- Se refiere a las actividades continuas de mejoras que realiza la Institución, con el fin de obtener un nivel de excelencia que cubra las demandas y expectativas del día a día. Pues esto se consigue con todos los trabajadores.

Calidad.- Es el conjunto de valores inherentes a un objeto que tienen la capacidad para cubrir las necesidades implícitas o explícitas.

Cliente.- Empresa o persona que recibe el bien ya sea servicio, producto a cambio de dinero u otro artículo.

Clientes Activos .- Son los que han utilizado nuestros servicios en un corto plazo de tiempo o actualmente.

Clientes Inactivos.- Son aquellos que no han utilizado nuestros servicios y deducimos que se sintieron insatisfechos y se fueron a la competencia o no tienen la necesidad del producto.

Clientes Potenciales.- Son aquellos que al momento no realizan ninguna actividad con nosotros pero los visualizamos como posibles clientes, porque tienen la capacidad, disposición necesaria, el poder y la autoridad para obtener el servicio.

Clientes Complacidos.- son los que percibieron que el desempeño de la empresa, el producto y el servicio han excedido sus expectativas. Están complacidos, generando una afinidad y lealtad.

Clientes Insatisfechos.- Percibieron el desempeño del servicio por debajo de sus expectativas, por lo mismo no quieren verse en esa experiencia otra vez y buscan otra empresa o proveedor.

Clientes Pasivos.- Son los que consideran que reclamar se contrapone con sus valores o normas personales y emprenden mejor otra acción, como no emitir comentarios negativos.

Servicio al cliente.- Es tener un concepto bien definido hacia al cliente y orientación hacia el servicio, constituye un reto para toda institución, y que es básico e importante para el éxito o fracaso de muchos empresarios.

Estrategias.- Son acciones planificadas sistemáticamente para llevar a cabo un fin o misión.

CAPITULO III

METODOLOGIA

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Presentación de Institución Financiera

El **Commercial Bank S.A.**, es considerada una de las Instituciones Financieras socialmente responsable, más fiable y solvente del país. Tiene 4 décadas en el desarrollo económico extendiendo créditos y otros productos a pequeñas y grandes empresas contribuyendo significativamente al crecimiento, creando empleos en la mayoría de las ciudades del país.

Buscando soluciones simples y accesibles para brindar mejores servicios bancarios e invirtiendo en la educación financiera, fomentando cultura de ahorro y responsabilidad, contribuyendo a la estabilidad y seguridad en los hogares.

Hoy en día mantiene agencias dentro de la ciudad y sucursales en las principales ciudades de nuestro país, siendo la matriz principal en la ciudad de Quito.

Contamos con valores corporativos como:

La transparencia.- Que es la honestidad, que inspira credibilidad, en las acciones e interrelaciones con nuestros clientes, colaboradores, autoridades, comunidad y accionistas

Profesionalismo.- Es el conocimiento y capacidad para desempeñarnos y entregar la oferta de valor implícita en nuestros productos y servicios.

Responsabilidad.- Es el compromiso y dedicación para cumplir nuestros deberes como ciudadanos y colaboradores.

Integridad.- Es la rectitud y coherencia de nuestros actos frente a los principios de ética y moral como institución.

Innovación.- Es vivir y promover una actitud de mejora continua que busque hacer las cosas de forma diferente, asegurando la calidad en nuestras acciones, procesos, productos y servicios con el fin de generar valor agregado en nuestro trabajo diario.

Confidencialidad.- Es el manejo prudente y reservado de la información de nuestros clientes, recibida por el grupo como resultado de sus operaciones, que no es pública.

Misión.-

Ser más cada día, generando recursos con servicios con mejor calidad para que nuestros clientes se sientan atendidos y siempre ir de la mano con nuestro capital humano y accionistas con el fin de obtener rentabilidad y progreso de nuestro país.

Visión.-

Obtener el más alto rendimiento en el país para ser considerado como el primer Banco del país.

Entre los Productos o Servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, están las transferencias de dinero al exterior.

Qué es Transferencia /Swift / MT103?

SWIFT.- Es una sociedad cooperativa que ofrece servicio de mensajería financiera segura y estandarizada a nivel mundial. Atiende a más de 10.000 instituciones entre bancos, agentes de bolsa y empresas de inversión. Tiene presencia en 212 países.

Esto permite a los usuarios la automatización y estandarización de las transacciones financieras a fin de disminuir gastos como riesgos

operativos, al tiempo que se eliminan las ineficiencias en sus funcionalidades.

La comunicación es a través de formatos preestablecidos por CATEGORIAS que identifican a cada grupo de operaciones.

Códigos de identificación mundial, a fin de facilitar y permitir un tratamiento automatizado de mensajes bancarios procesados a través de una red de telecomunicaciones.

Códigos SWIFT activos: Consiste de 8 u 11 caracteres

COMM EC EQ 100

BIC BANK CODE: 4(a) COMM
COUNTRY CODE: 2(a) EC
LOCATION CODE: 2(c) EQ
BRANCH CODE: 3 c. adicionales = 11

Ejemplos de Códigos BIC (Bank Identifier Code):

PICHECEQXXX

CITIUS33

BOTKJPJT400

Proceso de Intercambio de Autorizaciones (RMA) y Corresponsalía:

Este proceso es mandatorio para el envío o recepción de mensajes autenticados entre instituciones participantes en la Red SWIFT a nivel mundial.

El Commercial Bank, trabaja con los siguientes corresponsales para envío de transferencias de dinero al exterior:

- Citibank Bank NY: CITIUS33 (USD)
- Wells Fargo Bank: PNBPUS3NNYC (USD)
- Standard Chartered Bank: SCBLUS33 (USD)
- Commerzbank: COBADEFF (EUR)
- Deutsche Bank: DEUTDEFF (EUR)

Usuarios y Canales:

Los principales usuarios de SWIFT son:

Comercio Exterior

Cambios

Tesorería

Negocios

Los canales para envío de transferencias al exterior son a través de:

Oficinas (Todos los Corresponsales)

Canales Electrónicos:

- Banca en Línea (Wells Fargo Bank)
- CASH (Citibank)

MT103 - Transferencias Crediticia:

Es utilizada para remitir instrucciones de transferencia de fondos en la cual el cliente ordenante y el cliente beneficiario, ambos, **NO** son instituciones financieras desde la perspectiva del Emisor. Cliente – Cliente

Costos de envío para transferencias al exterior:

Oficina

USD55,48 (Comisión Commercial Bank)

USD20,00 (Gastos del Exterior)

Canales Electrónicos / Cash Management

USD35,00 (Comisión Commercial Bank)

USD20,00 (Gastos del Exterior)

Costo de transferencias recibidas:

USD10,00

Otros:

Enmiendas y reenvíos USD15,00

Apertura de casos USD20,00

Copia de Swift USD2,00

Este servicio se creó orientado más a las necesidades de los clientes importadores y exportadores para remitir y recibir dinero de otros países del mundo, cancelando facturas por productos para la venta, desde el ordenante al beneficiario (proveedor) para que sea acreditado a la cuenta en el exterior y viceversa, por medio de los bancos corresponsales.

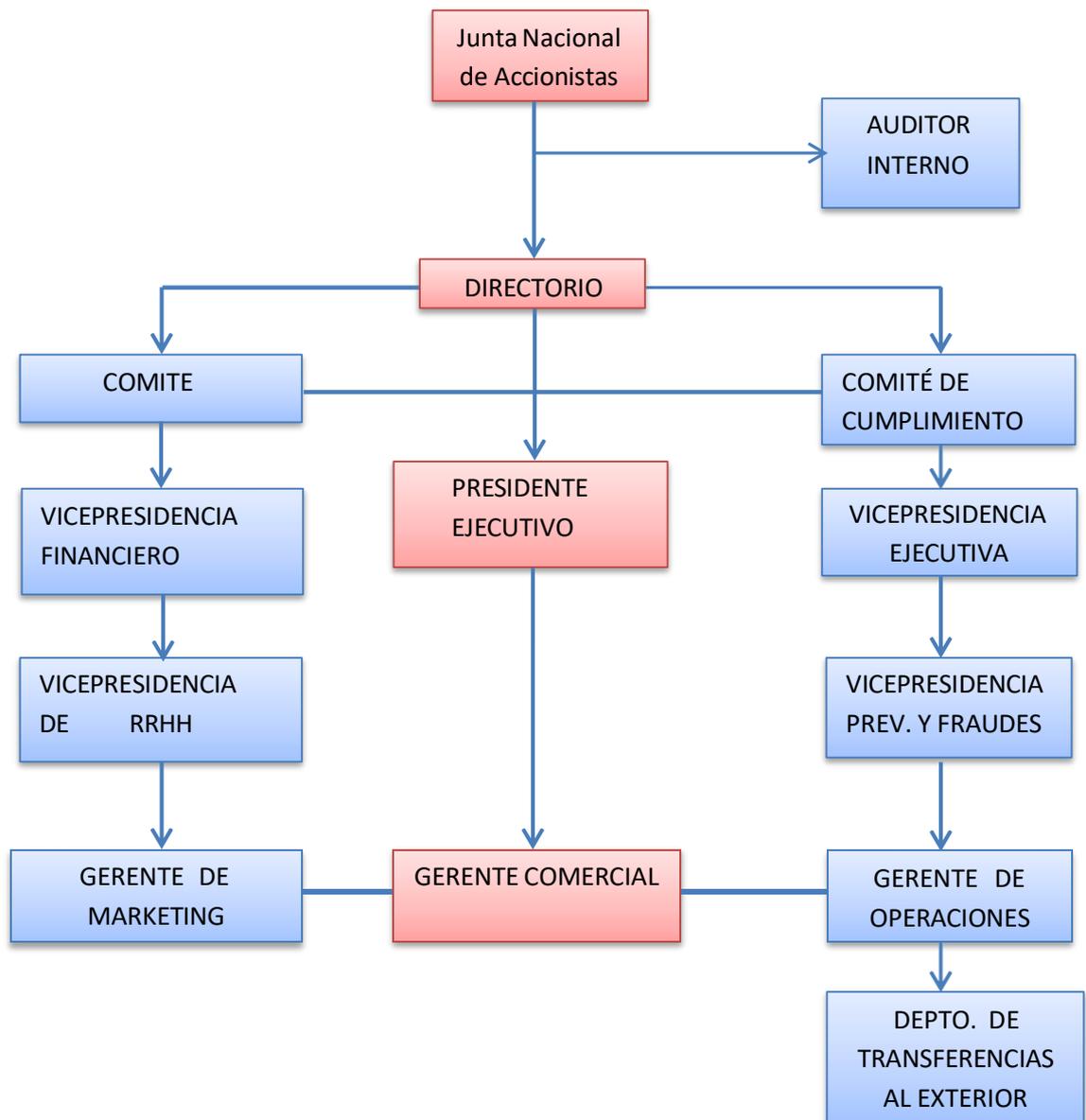
Se utiliza por las grandes cantidades de dinero y por el tiempo que toma, siendo el más efectivo. No sin antes haber realizado una negociación, sea esta por compra de mercadería con proveedores en cualquier parte del mundo.

Toda institución bancaria tiene un formato llamado Solicitud de Transferencias al Exterior, esta indica información como: donde, a quien se envía, lugar, códigos de Bancos en el exterior, números de cuentas, ciudad, país y banco corresponsal a remitir el dinero.

Estos envíos de dinero tienen costos como: el 5% ISD - Impuesto de Salida de Divisas, gastos por comisión y por servicio en el exterior que al momento de contabilizarlos crean el total de la transferencia.

Existen empresas exentas del pago del impuesto 5% ISD, por ejemplo aquellas que se dedican a la exportación de atún; por estar en zona franca y exportar producto ecuatoriano, son exoneradas y no pagan. Para obtener este beneficio tienen que solicitarlo presentando la documentación que sustente a que se dedica la institución en el SRI y remitirla al banco para no incluir este costo a la transferencia.

Gráfico 1 Organigrama COMMERCIAL BANK



Elaborado por: Mariana Narcisa de Jesús Delgado Morales

4.1. Caracterización general del Departamento de Transferencias de dinero al exterior.

Actualmente la institución financiera Commercial Bank S.A., cuenta con dos departamentos de Transferencias al exterior, uno en Casa Matriz de Quito y otra en la Sucursal Mayor de Guayaquil. Estas están ética y profesionalmente equipadas y diseñadas para atender a los clientes Corporativos.

En todas las agencias y sucursales de todo el país, se ha implementado la atención al cliente con el fin de ofrecer mayor acceso a este y a otros servicios.

Caracterización del cliente

Recibimos las solicitudes por medio de:

1. E mail (scaner), cuando se ha realizado un convenio con el cliente para aceptarla y de esta forma, después regularizar con la solicitud original.
2. La solicitud original cuando el cliente se acerca personalmente a nuestro departamento o al oficial de cuentas.
3. Los clientes en este caso están divididos de tal forma que se sientan atendidos. Los clientes Corporativos son recibidos por el personal Administrativo del Departamento de Transferencias, tanto en la ciudad de Quito y Guayaquil.
4. Los demás clientes acuden y son atendidos en las distintos puntos del país en Agencias y Sucursales.
5. El horario de recepción de las solicitudes es:

Hasta las 12:00 pm transferencias exentas total ISD 5%

Hasta las 13:00 pm cuando son transferencias en otras monedas euros, libras esterlinas, yenes, franco suizos, etc.

Hasta las 14:00 pm las transferencias en dólares receptadas en Agencias.

Hasta las 15:00 pm transferencias por montos mayores a USD\$ 200.000,00

6. Entrega de los Swift es al día siguiente de haber realizado la transferencia.

Tabla 2 Descripción del proceso del servicio de Transferencias de dinero al Exterior.

| QUIEN RECIBE | PROCESO DE SOLICITUD TRANSFERENCIA |
|---------------------|--|
| Luisa/Mary | Reciben e mail/original en oficina la sella y firman la recepción de la solicitud. |
| Mary | Revisa los campos de la solicitud e ingresa al sistema |
| Mary | Imprime el MT103, sella y firma de elaboración |
| Luisa | Revisa, aprueba, debita y firma Transferencia/Swift/MT103 |
| Luisa | Remite todas las Transferencias a Casa Matriz (scaner) |
| Casa Matriz | Ingresa los Swift al sistema Alliance (envía al exterior) |
| Clientes | Retiran personalmente o se remite por e-mail los Swift. |

Elaboración: Propia

1. La Jefa de Sección o Analista, recibe la solicitud de transferencias por medio de e-mail (scaner) u original (formato especial diseñado por el banco y autorizado por

Superintendencia de Bancos), sella, firma con la hora de recepción del documento.

2. Revisa la solicitud, que todos los campos estén correctos.
3. Digita toda la información recibida de la solicitud (formato), se ingresa al sistema, llena los campos requeridos, si faltara datos el sistema no permite continuar el proceso.
4. Después imprime el formato MT103/ Swift con la información ingresada.
5. El responsable que elaboró, sella y firma el MT103 o Swift
6. Se entrega el MT103 a la Jefa de Transferencias, quien aprueba y debita al cliente.
7. Después la misma es remitida a Casa Matriz en Quito y se confirma al exterior por medio de un sistema llamado Alliance.
8. Finalmente se entrega la original de la transferencia MT103 / Swift al cliente como constancia de haberla gestionado y procesado.

El Departamento de Transferencias, también brinda atención de servicio de envío de dinero en otras monedas, adicional al dólar como euros, libras esterlinas, franco suizo y yenes, con el respectivo tipo de cambio diario del mercado.

La mayoría de las transferencias son realizadas, por pagos a proveedores de exportaciones e importaciones y a petición del cliente se emite un oficio certificando a la SENA, los datos del pago efectuado. Adicional se realizan enmiendas si los ordenantes o los empleados de Commercial Bank se equivocan en los datos digitados en las transferencias tales como: bancos, cuentas, etc.

3.1 TIPOS Y DISEÑOS DE INVESTIGACION

3.2. TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tipos de investigación: Descriptiva, Correlacional o Explicativa. Ayudaran a diagnosticar el estudio del Departamento de Transferencia al Exterior.

La investigación Descriptiva.- Nos ayuda a conocer con precisión las características de los procesos en el área de transferencias al exterior de Commercial Bank, las técnicas aplicadas, de efecto y causas del estudio de la variable individual.

La investigación exploratoria.- Es un estudio que va más allá de las descripciones de definiciones o anomalías o establecimientos de relaciones entre ellos y van dirigidos a responder a las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, la misma que vamos a utilizar. (Hernandez, 2013)

La investigación Correlacional / Explicativa.- Nos permite determinar, conocer la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionados en el comportamiento de dos o más variables relacionadas. Si están relacionadas o no en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

Para esto nos vamos a fijar en el problema planteado:

¿ Cómo vamos a mejorar lo actual en el Servicio de Transferencias de dinero al Exterior en el Commercial Bank S.A., para satisfacer a los clientes, durante el período 2016?

Dando repuesta al problema planteado se definen dos variables relacionadas entre sí, la primera sería el servicio actual que ofrece el Departamento de Transferencias al Exterior y la segunda, la satisfacción del cliente, que se la declara como variable dependiente.

El otro método sería el explicativo, se refiere a estudios que van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o establecimientos entre conceptos relacionados, respondiendo a causas de eventos y fenómenos sociales o físicos.

3.2.2. Para desarrollar la investigación en el Commercial Bank S.A.

Realizamos el diagnóstico para mejorar el servicio en el Departamento de Transferencias al exterior, estructurando los siguientes pasos:

- ❖ Características generales del servicio.
- ❖ Descripción del servicio al cliente..
- ❖ Evaluando la satisfacción del cliente en el Commercial Bank S.A.
- ❖ Determinación de las mayores insatisfacciones del cliente.
- ❖ Análisis de causas de las mayores insatisfacciones.
- ❖ Plan de mejoras para eliminar las causas que provocan insatisfacción.

Características generales del Servicio

En este paso se describen las características más importantes del servicio que brinda el Commercial Bank, como y donde se realiza este servicio, horario en que lo brinda, etc.

De forma general la evaluación se puede hacer de forma cualitativa y cuantitativa. Si se quiere conocer la satisfacción de los clientes es necesario conocer bien sus expectativas.

Descripción del servicio al cliente del banco

A través del diagrama de flujo donde se relaciona la secuencia de las transferencias realizadas, una vez que lo solicita el cliente.

Evaluando la satisfacción del cliente en Commercial Bank

Hay que tomar los siguientes aspectos:

- Diseño del muestreo y trabajo de campo
- Diseño del instrumento
- Procesamiento de los resultados

Estudio de la satisfacción sobre el servicio que brinda el Departamento de Transferencias al exterior en el Comercial Bank.

Para estudiar la satisfacción que tienen los clientes sobre los servicios que brinda la Institución Financiera Commercial Bank, utilizamos el instrumento la encuesta.

La técnica de la encuesta es un instrumento que tiene como finalidad obtener información sobre las opiniones de la población a ser investigada.

Para la elaboración del cuestionario se define una cantidad de ítems utilizando un lenguaje claro y sencillo que permita medir los objetivos propuestos en la investigación, estos son los siguientes:

- Satisfacción en los distintos servicios que ofrecemos para transferencias de dinero al exterior.
- Satisfacción con el formato de la solicitud de transferencias al exterior.
- Satisfacción con la capacitación y orientación del personal que labora en el departamento de transferencias al exterior en costos y otras opciones en Bancos corresponsales.
- Satisfacción con los distintos puntos cercanos de atención al cliente para gestionar las transferencias al exterior (Agencias y Sucursales).

Para esto es necesario definir, tomando en cuenta los clientes y la muestra:

Clientes.- es el conjunto de elementos con características comunes, pueden formar parte de un universo. La población está constituida por el

conjunto de personas que conforman un grupo en un lugar determinado.

La muestra.- es una herramienta que se utiliza comúnmente para la recolección de información que nos facilita el análisis mediante la elección de un fragmento del universo en general que se haya aglomerado para el adecuado estudio, teniendo en consideración que las partes son iguales al todo. (Mindiola & Monteverde, 2011)

Diseño de la muestra y trabajo de campo:

Los elementos o individuos en su totalidad tienen características que se están estudiando. El mismo que se va a realizar en el Commercial Bank S.A., es de 150 clientes que utilizan el servicio de transferencia al exterior en un mes.

Tabla 3 Clientes año 2016

| ENE | FEB. | MARZ | ABR | MAYO | JUN | JUL | AGOS | SEPT. | OCT. |
|-----|------|------|-----|------|-----|-----|------|-------|------|
| 112 | 131 | 120 | 123 | 150 | 122 | 127 | 118 | 123 | 125 |

Elaboración: Propia

En la muestra es donde se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre esto se realizará la medición; y la observación de las variables de la investigación a efectuarse:

La fórmula de la muestra que utilizamos es:

$$N = \frac{NPq}{2} + \frac{(n-1) E + Pq}{z}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

p= posibilidad de que ocurra un evento

q= posibilidad de que no ocurra un evento

B= error, se considera el 5%

z= Nivel de confianza, que pase el 95% (Clubensayos, 2013)

A continuación el cuadro del estudio de los parámetros:

Tabla 4 Cálculo de la muestra

| PARAMETROS | VALOR |
|-------------------|--------------|
| N | 150 |
| P | 0.50 |
| q | 0.50 |
| B | 0.1 |
| Z | 1.97 |
| n | 50 |

Elaboración: Propia

La muestra la constituyen 50 clientes, a los cuales se les aplica una estratificación.

Diseño del instrumento

La encuesta es un instrumento ideal en la medición de la satisfacción del cliente, por medio de este cuestionario se recoge los aspectos en estudio.

- **Características a medir:**

La encuesta que vamos aplicar es la evaluación de la satisfacción del cliente en el Commercial Bank. De una manera general se diseña, dándoles a conocer el objetivo de la encuesta, con la posibilidad de dar sugerencia o recomendación y agradeciéndoles la colaboración.

En la encuesta de las características que se debe medir, es la literatura especializada y de algunos trabajos referenciales donde están probadas de acuerdo a los coeficientes estadísticos.

- **Escala a utilizar**

La escala que se utilizará será numérica de 5 a 1, donde 5 será excelente, la evaluación de un servicio y 1 se considerará como pésima.

Procesamiento de las encuestas:

Análisis de las causas probables que puedan incidir en las insatisfacciones

En este paso se utiliza como técnica el diagrama causa efecto, que se utiliza para definir las causas raíces de los problemas.

Para determinar las causas que provocan las insatisfacciones más relevantes.

En este caso se realizaría la encuesta a los clientes.

Determinación de las insatisfacciones de mayor frecuencia

Esto se realiza a partir de los resultados de las encuestas, considerando para el análisis las tres primeras causas de mayor insatisfacción.

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Se realiza con el apoyo de la técnica de las 5 W y 2 H, en la que se accionan para lograrlo.

La técnica del 5 W + 2 H

Con esta técnica definimos con claridad un proyecto, determinamos e identificamos las razones de forma clara, precisa con hechos y datos por las cuales se va a trabajar.

Utilizando las siguientes interrogantes:

Qué: Se define que se va realizar para mejorar y llegar a la meta propuesta.

Por qué: Se determina claramente las razones por las cuales se trabajará en ese proyecto particular.

Cómo: Reuniendo toda la información disponible, cuantitativa y cualitativa, que nos ayude a definir como llevar a cabo la mejora, a través de las acciones.

Quién: Estableciendo los responsables de llevar a cabo cada una de las etapas de la propuesta.

Cuando: Se establece la fecha límite para alcanzar la solución del problema culminación de lo propuesto. Para tener un alto nivel de prioridad del proyecto debe tener un calendario bien elaborado.

Dónde: Se determina la ubicación y extensión de la propuesta.

Cuánto: Se debe obtener los costos de la propuesta y como ayuda a la satisfacción del cliente y a la organización.

CUESTIONARIO

- 1.- ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de transferencias al exterior?
- 2.- Marque los servicios que Usted más solicita en el departamento de Transferencias al Exterior.
- 3.- Evalúe la rapidez en la atención (grado de dinamismo) del personal en el departamento de Transferencias al exterior.
- 4.- ¿Que opina sobre incluir en la solicitud de transferencia la tabla con los códigos de “Motivos de Envío “ ?
- 5.- Capacidad del personal para orientar sobre los costos que ocasionan las trasferencias al exterior: por comisión, Impuesto Salida de Divisas (5% ISD) y gastos del exterior.
- 6.- ¿Cuál es su opinión acerca del actual formato de la solicitud de transferencias al exterior?
- 7.- Cuál es el campo de la solicitud de transferencias que le genera más problema?
- 8.- ¿Cómo califica el servicio del Cash Management en la página Web para procesar las transferencias al exterior?
- 9.- ¿Le gustaría recibir un formato en Word de la solicitud de transferencias, para evitar errores por mala interpretación?
- 10.- ¿Qué opina en eliminar el cuadro “Ratificación de Instrucciones” localizado en la parte posterior de la solicitud de transferencias, ya que los mismos datos constan en la parte principal?

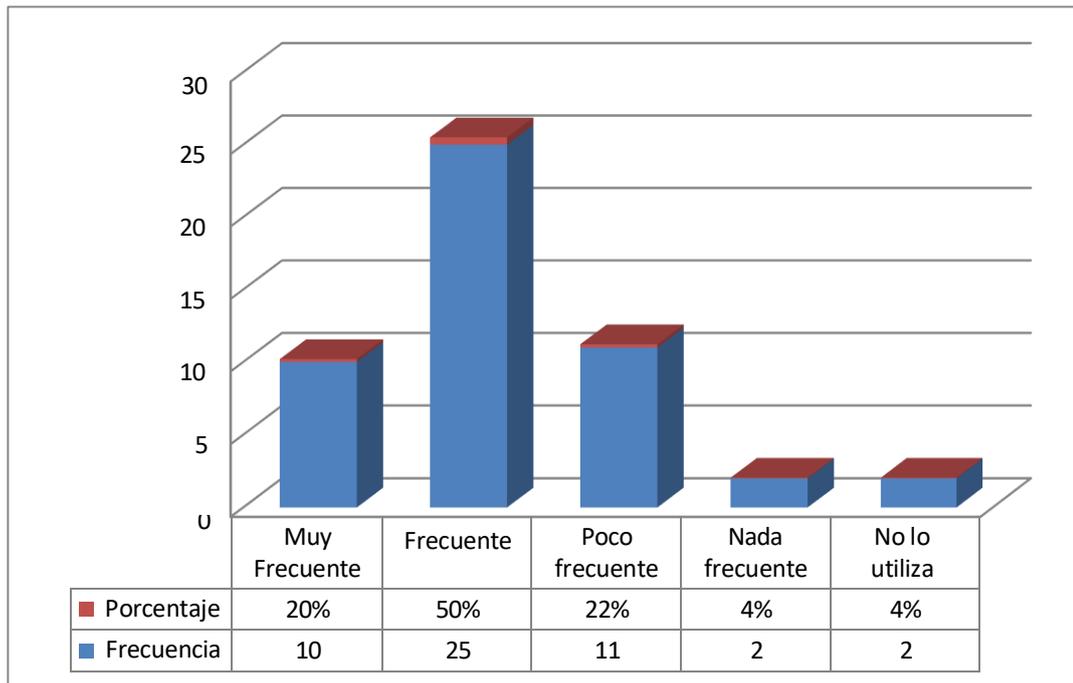
CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Pregunta 1.- ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de transferencias al exterior?

Análisis Interpretativo: El 20% de los clientes encuestados utilizan muy frecuente el servicio de transferencia de dinero al exterior, mientras que el 50% dijo que solo lo utiliza de manera frecuente; a diferencia del 22% que su utilidad es poco frecuente y el 4% no lo utiliza.

Gráfico 2 Utilización del Servicio de Transferencias de dinero



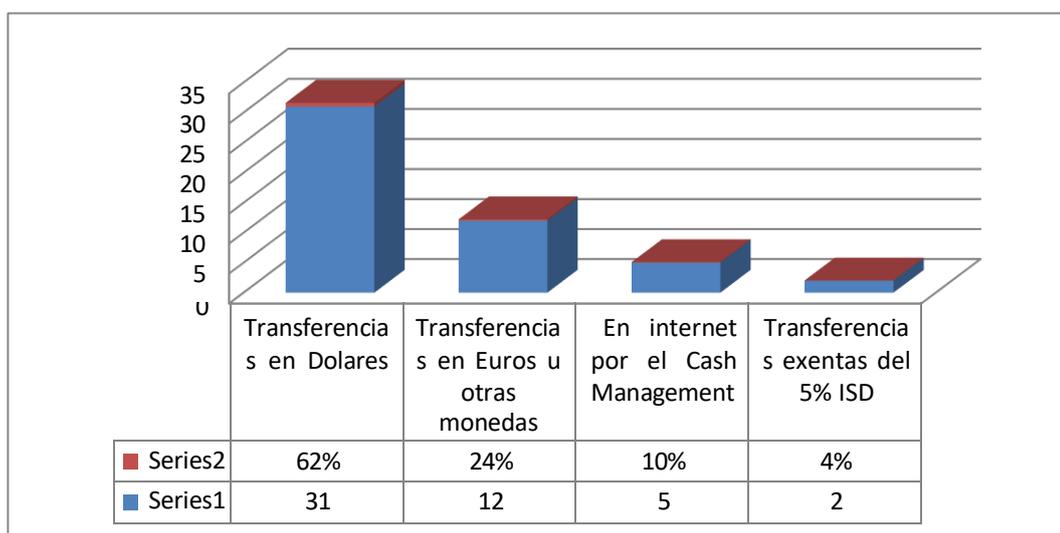
Fuente: Encuesta a usuarios de Commercial Bank

Elaboración: Propia

Pregunta 2.- Marque los servicios que Usted más solicita en el departamento de Transferencias al Exterior.-

Análisis Interpretativo: El 62% de los clientes indican que realizan las transferencias en dólares para sus envíos de dinero, el 24% transfieren en euros u otras monedas extranjeras, y el 10% utiliza la página Web con el servicio el Cash Management, además el 4% realiza exentas del 5% ISD.(Impuesto de Salida de Divisas). Ver gráfico

Gráfico 3 Servicios más utilizado

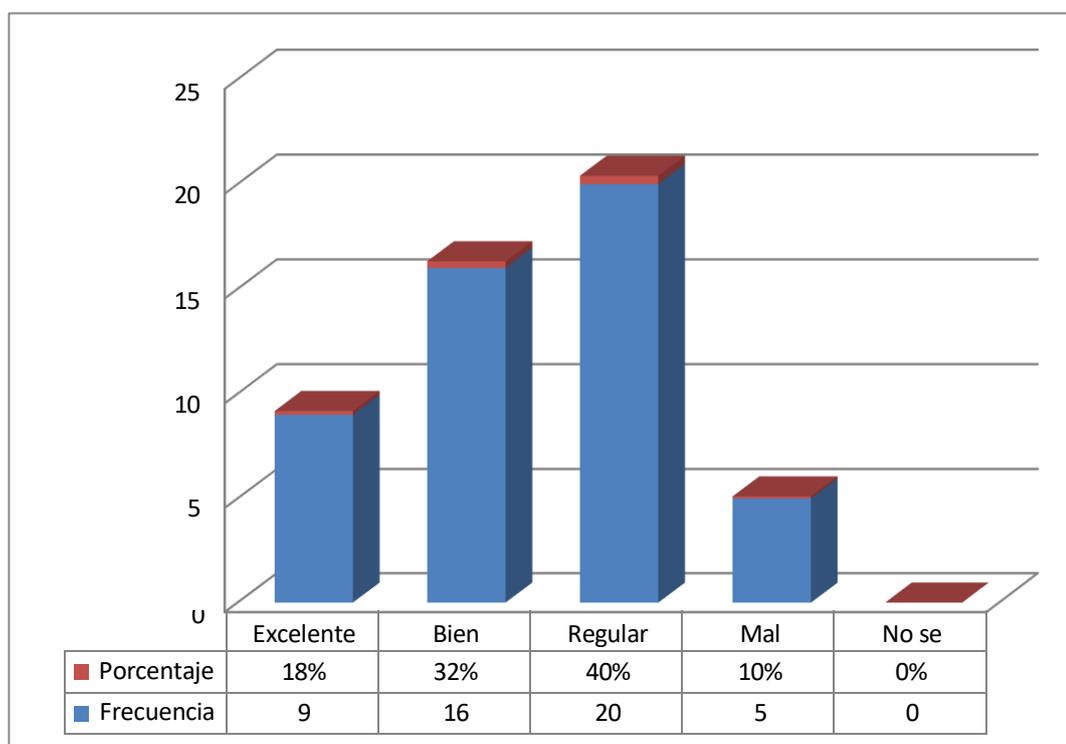


Fuente: Encuesta a usuarios de Commercial Bank
Elaboración: Propia

Pregunta 3.- Evalúe la rapidez en la atención (grado de dinamismo) del personal en el departamento de Transferencias al exterior.

Análisis Interpretativo: Un 18% de los encuestados recibió una atención rápida correspondiente al servicio brindado, el 32% dijo que fueron bien atendidos, el 40% fue de manera regular por datos que faltaban en la solicitud y el 10% dijo que fue mala por la demora. El cliente evidencia la atención y desatención ofrecida por los inconvenientes encontrados en la solicitud. Ver gráfico

Gráfico 4 Rapidez en la atención



Fuente: Encuesta a usuarios de Commercial Bank

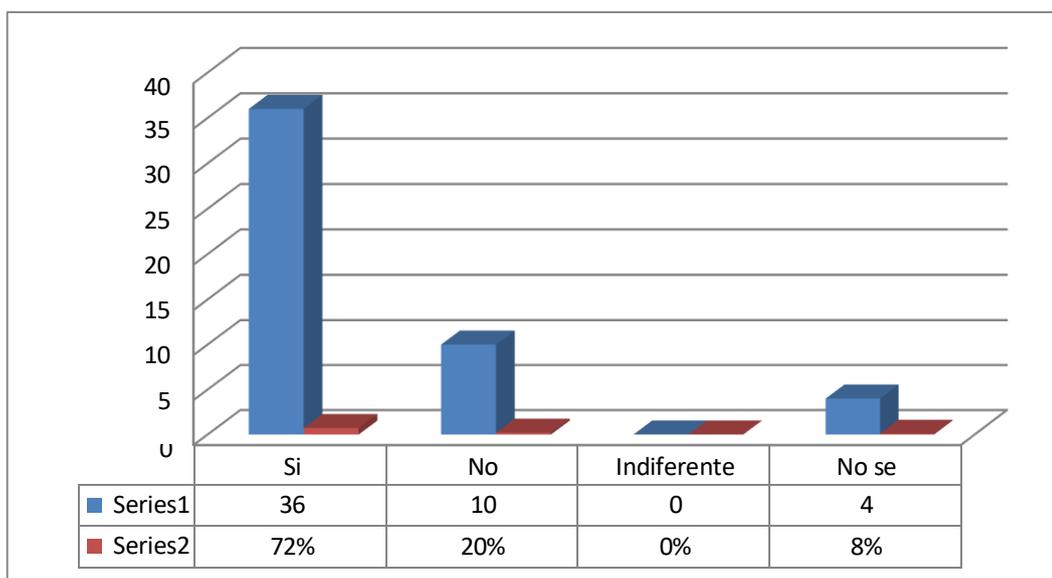
Elaboración: Propia

Pregunta 4.- ¿Que opina sobre incluir en la solicitud de transferencia la tabla con los códigos de “Motivos de Envío “ ?

Análisis Interpretativo: El 72% de los encuestados asintieron que les parece excelente que conste la tabla de códigos en la solicitud, para mayor facilidad, el 20% dijo que les era indiferente que la incluyan, porque siempre utilizan el mismo para las transferencias, aunque son requisitos importantes para el Banco Central y Superintendencia de Bancos, y el 4% les pareció mal porque ocuparía mucho espacio. Es necesario que consten en la página para dar más facilidad en el momento de llenar la solicitud, y vaya el respectivo código.

Ver gráfico

Gráfico 5 Incluir tabla de códigos por “Motivo de Envío “



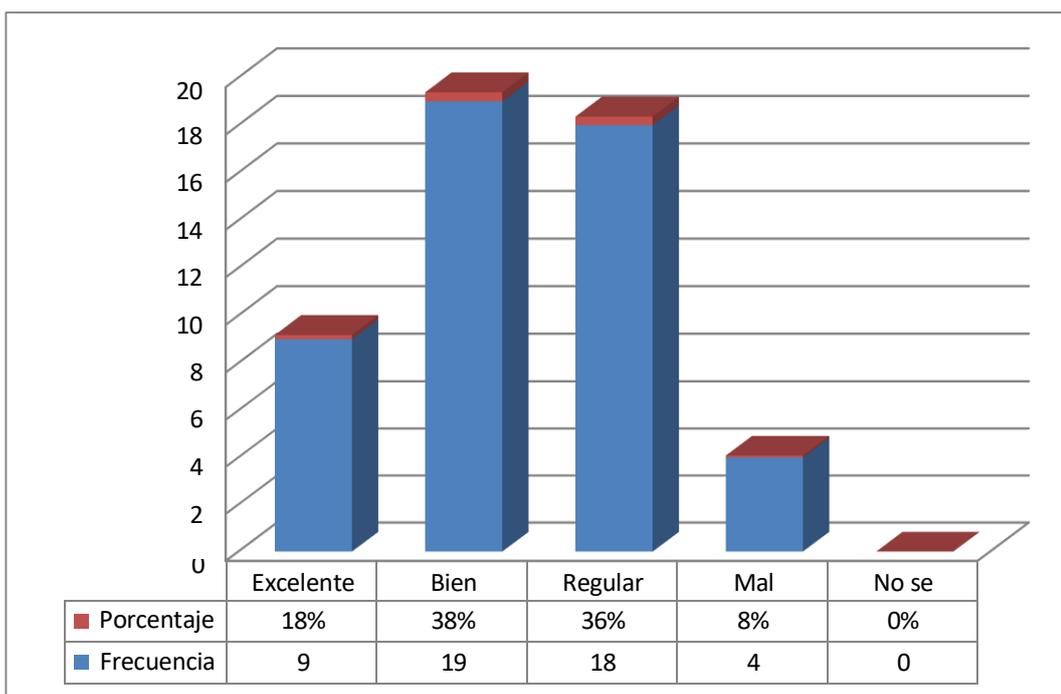
Fuente: Encuesta a usuarios de Commercial Bank

Elaboración: Propia

Pregunta 5.- Capacidad del personal para orientar sobre los costos que ocasionan las transferencias al exterior: por comisión, Impuesto Salida de Divisas (5% ISD) y gastos del exterior.

Análisis Interpretativo: Orientamos a los clientes adecuadamente durante el proceso de las transferencias, por lo tanto el 18% dijo que recibió excelente orientación, el 38% indicó que la ayuda es buena, el 36% regular, y el 8% dijo que no fueron orientados de manera adecuada. Hay que tener en cuenta que siempre el personal debe enfocarse correctamente hacia el usuario conforme al servicio que le va a brindar. Ver gráfico

Gráfico 6 Orientación de Costos

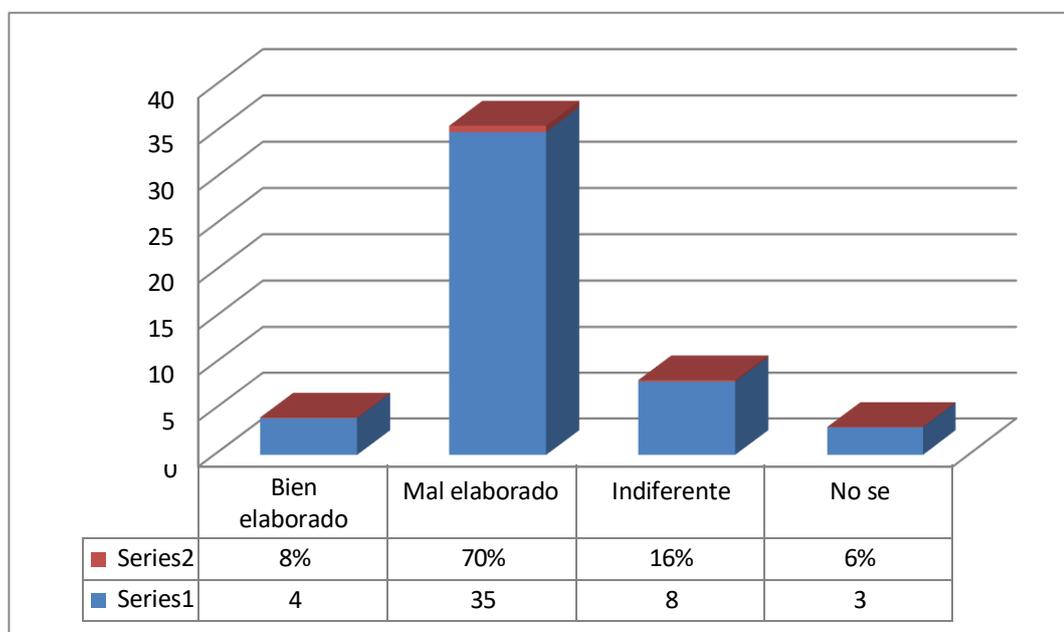


Fuente: Encuesta a usuarios de Commercial Bank
Elaboración: Propia

Pregunta 6.- ¿Cuál es su opinión acerca del actual formato de la solicitud de transferencias al exterior?

Análisis Interpretativo: De los usuarios encuestados el 70% dijo que no es el adecuado, que está mal elaborado el formato de la solicitud, para el 8% está bien elaborado y el 16% dijo que le era indiferente, del 8% que asintió que no cumple con una respuesta hacia sus necesidades, por tanto el 6% no sabe, porque no han tenido problemas con el mismo. Sugieren realizar cambios en el formato, ampliar los campos en la solicitud de transferencias. Ver gráfico.

Gráfico 7 Formato no cumple con las necesidades



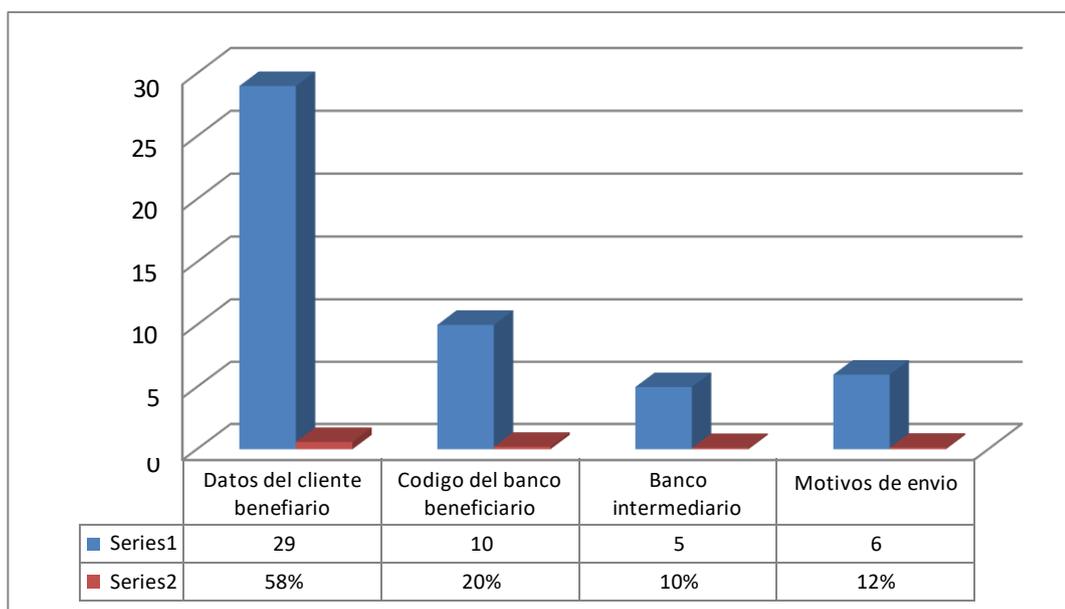
Fuente: Encuesta a usuarios de Commercial Bank
Elaboración: Propia

Pregunta 7.- Cuál es el campo de la solicitud de transferencias que le genera más problema?

Análisis Interpretativo: El 58% de los clientes encuestados dijo que existen más inconvenientes en el campo 59, porque falta espacio para detallar los datos del cliente beneficiario, el 20% respondió que también en el código de los bancos beneficiarios de cometen errores, el 10% indicó que el campo de banco intermediario hay problemas, y el 12% señaló que en los códigos de motivos de envío a veces tienen problemas. Se requiere ampliar el campo donde va la información de (persona o empresa) beneficiaria de dinero recibido en el exterior para evitar solicitar documentación adicional.

Ver gráfico.

Gráfico 8 Campo que genera inconvenientes



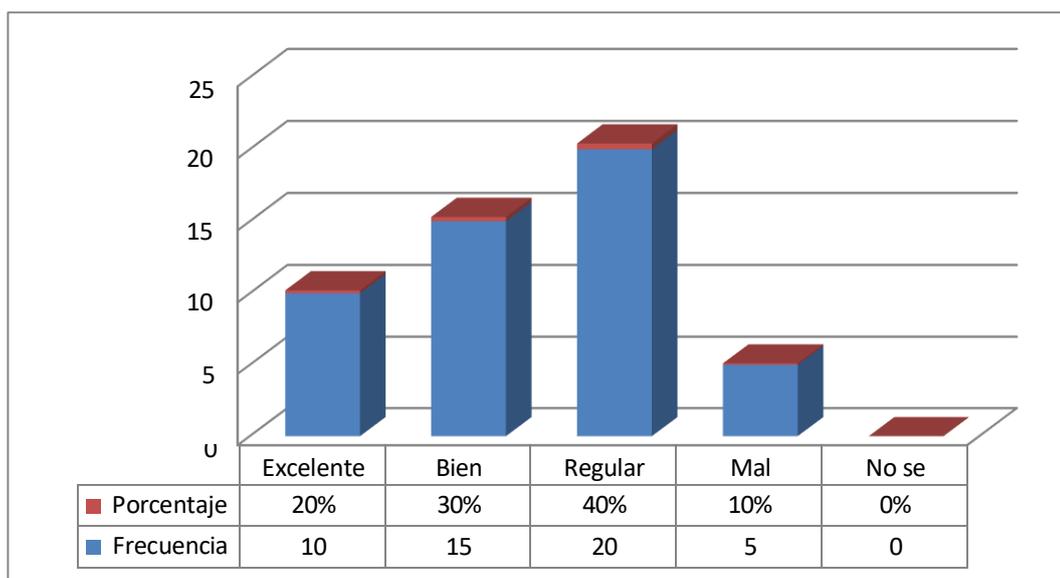
Fuente: Encuesta a usuarios de Commercial Bank

Elaboración: Propia

8.- ¿Cómo califica el servicio del Cash Management en la página Web para procesar las transferencias al exterior?

Análisis Interpretativo: El 20% de las personas encuestadas dijeron que es excelente, aunque tiene sus restricciones procesar las transferencias por el Cash Management, el 30% respondió que está bien que las transferencias se puedan realizar por medio de esta herramienta, por ser una manera más rápida y practica para procesarlas desde el escritorio del usuario; el 40% le parece regular por las limitaciones y el 10% mal; hay que tener en cuenta que no se puede realizar transferencias exentas parcial, ni total del 5% ISD, adicional el uso de esta página requiere capacitación. Ver gráfico

Gráfico 9 Realizar transferencias en la página Web

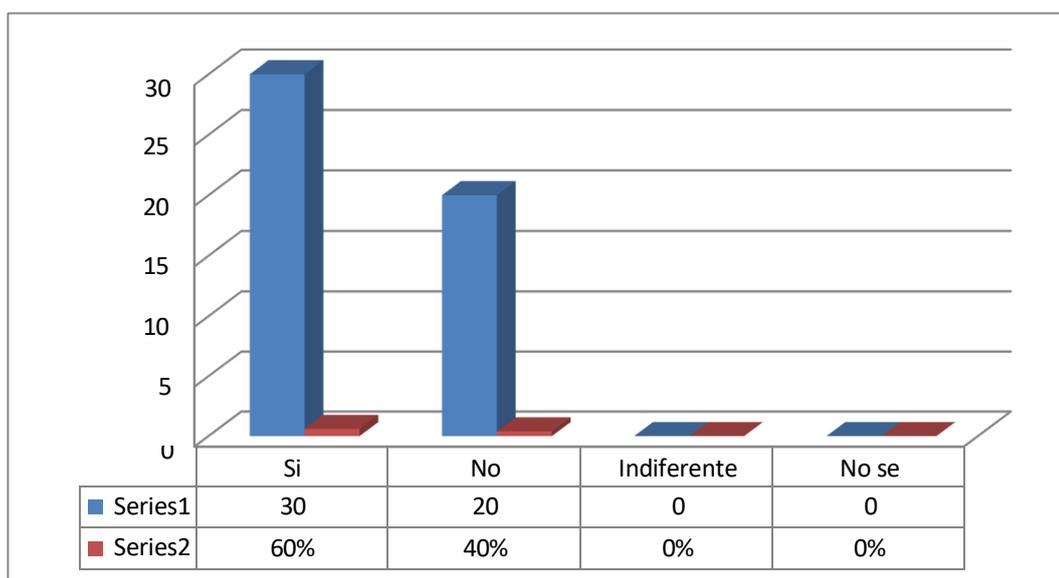


Fuente: Encuesta a usuarios de Commercial Bank
Elaboración: Propia

Pregunta 9.- ¿Le gustaría recibir un formato en Word de la solicitud de transferencias, para evitar errores por mala interpretación?

Análisis Interpretativo: El 60% de los clientes encuestados dijo que les parece excelente idea, para evitar malas interpretaciones en los datos más importantes, y el 40% asintió que no. Indicó que en forma manuscrita se puede cometer errores al transcribir al sistema y posterior requerir de enmienda de la transferencia. Ver figura

Gráfico 10 Recibir formato de la Solicitud en Word



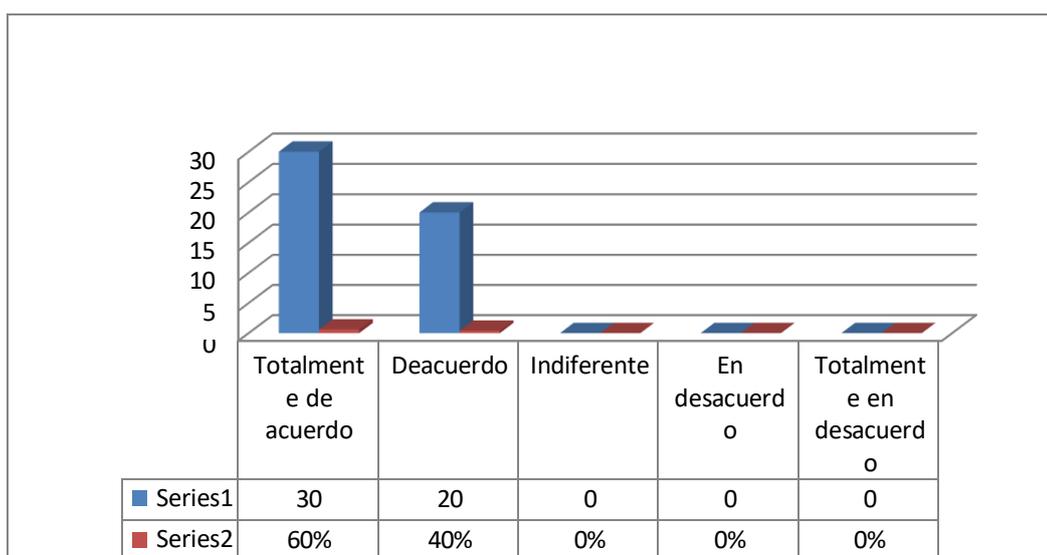
Fuente: Encuesta a usuarios de Commercial Bank

Elaboración: Propia

Pregunta 10.- ¿Qué opina en eliminar el cuadro “Ratificación de Instrucciones” localizado en la parte posterior de la solicitud de transferencias, ya que los mismos datos constan en la parte principal?

Análisis Interpretativo: El 60% de los clientes dijo que lo eliminen, está de más ese cuadro en la solicitud, para que volver a detallar los mismos datos de la parte principal, también en 40% asintió para que ratificar instrucciones, más bien sería ampliar otros campos de la transferencia donde se requiera otra información. Ver gráfico

Gráfico 10 Eliminar cuadro de “Ratificación de Instrucciones”



Fuente: Encuesta a usuarios de Commercial Bank

Elaboración: Propia

4.2. Discusión de Resultados

De acuerdo a la problemática que se está dando, se obtuvieron, gracias a las encuestas, las siguientes respuestas que los usuarios dieron correspondientes al tema a tratar:

En la primera pregunta, el 50% de los usuarios señala que utiliza frecuentemente nuestros servicios, porque buscan un lugar propicio y adecuado que demuestre confiabilidad, para efectuar las transferencias, el 20% señaló que muy frecuente utiliza el servicio, ya que en ocasiones hay lugares de dudosa procedencia, que hace que el usuario desconfíe y busquen mejores medios bancarios para efectuarlo; y el 22% dijo poco frecuente es el uso. Se tiene que aprovechar para brindarles porque otros lugares no cumplen con las expectativas del cliente, por la manera en que son tratados o el indicador de atención que brindan.

La segunda pregunta, el 62% indicó que el servicio que más utilizan son las transferencias en dólares, el 24% en euros y otras monedas, el 10% en la página Web y el 5% utiliza las exentas.

Sobre la tercera pregunta, el 18% respondió que obtuvieron una atención rápida, el 32% dijo que fueron bien atendidos y el 40% que fue regular por el tiempo que perdieron por los datos que faltaban en la solicitud.

En la cuarta pregunta, respondieron el 72% están de acuerdo en que incluyan la tabla de códigos "Motivos de Envío" en la solicitud para mayor facilidad, el 20% señaló que no era tan importante la tabla, ya que siempre usan el mismo código para realizar sus transferencias y el 8% que no lo creen oportuno porque ocuparía mucho espacio en el formulario.

La pregunta quinta.- El 38% dijo que no fueron orientados de manera adecuada en costos por comisión, 5% ISD-Impuesto Salida de Divisas y gastos del exterior, 36% asintió que no fueron tan explícitos, el 8% señaló que fueron mal orientados y el 18% respondió que fue excelente. El personal debe enfocarse correctamente hacia el usuario brindando un buen servicio.

La pregunta sexta.- En relación al actual formato de la solicitud, el 70% dijo que esta mal elaborado, el 16% que le era indiferente, y el 8% que está bien elaborado porque no han tenido inconvenientes. Sugieren que deben realizar cambios en el formulario para satisfacción de los clientes.

En la pregunta séptima.- Más aún, el 58% coincidió que en el campo 59 donde van los datos del beneficiario falta espacio para detallar toda la información requerida para el envío correcto, el 20% dijo que a veces también existen errores en los códigos del banco beneficiario, y el 10% hay errores en el banco intermediario. Considerar realizar urgente los cambios en el formato.

La pregunta octava.- El 30% dijo que les parece bien se pueda utilizar esta herramienta, 20% opinó que es excelente, ya que es una manera rápida y práctica en procesar desde su escritorio las transferencias en la página Web por el Cash Management, y el 40% les parece regular porque tiene sus limitaciones, no se pueden realizar transferencias exentas parcial ni total.

En la pregunta novena.- Indicaron el 60% que es una excelente idea recibir el formato de la solicitud en Word, y el 40% dieron por válido que se mejoren los servicios que ya existen, para evitar malas interpretaciones en lo manuscrito y las transferencias se efectúen de manera rápida y efectiva.

La pregunta décima, el 60% indicaron que está de más el cuadro en la parte posterior de la solicitud, señalado como “Ratificación de Instrucciones” cuando ya está todo detallado en la parte principal de la misma y el 40% que les parece bien eliminar para dar más espacio a otros campos.

Para concluir, se debe tener en cuenta las respuestas obtenidas, que demuestran las grandes falencias y los cambios que se deben realizar para que los clientes no tengan un criterio negativo sobre ellos. Por esto, es preciso que, primordialmente el cliente debe estar satisfecho de lo que realice y mejorar la solicitud de transferencias para evitar inconvenientes futuros.

Tabla 5 PLAN DE MEJORAS PARA COMMERCIAL BANK

| QUE? | POR QUE? | COMO? | QUIEN? | CUANDO? | DONDE? | CUANTO? |
|--|---|---|---|----------------------|---|--|
| Cambiar el formato de solicitud de transferencias | Genera inconvenientes al ingresar al sistema y demora mucho tiempo. | Realizando las estadísticas de encuestas realizadas | Con el apoyo de la Subgerencia de Operaciones | Hasta Diciembre/2016 | En la Superintendencia de Bancos y Banco Central deben aprobar el formato. | Tendría un costo de USD\$ 0.50 por hoja |
| Incluir en el nuevo formato una tabla con códigos. | El cliente desconoce el significado de esas siglas y añadirlo en solicitud | Indicar las siglas con el significado en la solicitud | Sugerencia de los que laboran en departamento de transferencia | Diciembre /2016 | En la Superintendencia de Bancos y Banco Central deben aprobar el formato. | Incluido en el costo de los USD0.50 |
| Remitir en Word formato a los clientes, devuelvan por misma vía. | Remiten la solicitud manuscrita con letra ilegible | Enviando la solicitud en Word y nos remitan en Word. | Los que atienden al cliente en agencias y sucursales. | actualmente | Desde del depto. Transferencias, agencias y sucursales. | Cero costo |
| En el sistema enlazar con un código al RUC para cobro de comisiones por procesar transferencia | Es carga operativa y lleva mucho tiempo buscar en el Excel el costo que se debe cobrar. | La encuesta refleja el tiempo que demora en entregar el Swift al cliente. | Con autorización de la Subgerencia del Depto. de transferencias y Tesorería | Año 2017 | Depende del departamento sistemas implementarlo con la autorización del departamento. | Incluido en sueldo de los programador de Sistemas |
| Proyecto en crear un usuario aprobador, como back up en Sucursal Guayaquil para contingencia. | Cuando no funcione el servidor o emergencias en Casa Matriz en Quito | Entregando soporte de estadística como un plan de contingencia | Con la aprobación de gerencia y subgerencia de operaciones conjuntamente | Año Enero 2017 | De la casa matriz en Quito a Sucursal Guayaquil de Commercial Bank S.A. | Mejoraría el servicio al cliente y menos carga operativa del Personal. |

**PLAN DE MEJORAS EN LAS TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR
PARA LOS CLIENTES DE COMMERCIAL BANK S.A.**

- Realizar cambios en el formato “Solicitud de Transferencias”, incrementando el espacio en cada campo.
- Incluir más información sobre el significado de varios códigos (tabla) que son obligatorios llenar por disposición de Superintendencia de Bancos.
- Para evitar errores o malas interpretaciones cuando remiten las solicitudes manuscritas, tenemos que remitirles a los clientes un formato en Word para que lo devuelva con los datos respectivos.
- El sistema estaría atado con un código al RUC – Registro Único de Contribuyente, para el cobro de comisiones especiales y autorizadas. Enfocado a los clientes Vip o Corporativos que no tienen tarifa igual, el monto de la exoneración varía según la cantidad de productos que utilicen.
- Evita la carga operativa por tiempo, buscar en el reporte de Excel compartido los costos por comisiones que se pagan con exoneración o tarifa normal, establecida por la Superintendencia de Bancos.
- Se necesita la descentralización para evitar el siguiente paso:
Después del débito al cliente, los MT103 o Swift son remitidos por scanner al Departamento de Transferencias Internacional Quito, para que luego de la impresión (gastos de hojas) ingresar al sistema Alliance para el envío de la transferencia al exterior, confirmando a

nuestro corresponsal nos debite los fondos y acrediten a la cuenta del beneficiario en el exterior. .

- Es necesario que el departamento de Transferencias Internacional de Guayaquil, mantenga un usuario diferente al aprobador e ingrese al sistema Alliance y con los mismos documentos originales debiten de las cuentas del Commercial Bank S.A., y poder remitir los fondos a las respectivas cuentas bancarias en el exterior.
- Esto permite transferir el dinero a los bancos del exterior, recibir el mismo día y cumplir con las fechas o plazos normales.

4.3. Conclusiones:

Al concluir el trabajo determinamos las principales causas que generan insatisfacciones en nuestros clientes, que todo radica en el formato de la solicitud de transferencias y el sustento de las propuestas de las acciones que emprenderemos para subir el plan del servicio al cliente del Departamento Transferencias de dinero al exterior en el Commercial Bank S.A.

También se debe Implementar programas en el sistema para automatizar los procesos de las transferencias al exterior y no realizarlo de manera manual.

Se consideró, capacitar al personal por cualquier emergencia, tener listo por alguna contingencia en la Casa matriz, siendo la Sucursal Mayor Guayaquil un soporte para las mismas.

4.4. Recomendaciones:

- ❖ Es necesario que los cambios a la solicitud de transferencias, se efectúen lo más pronto posible, para evitar pérdida de tiempo, como llamadas a los clientes para confirmar y corregir los datos, convirtiéndose posteriormente en enmiendas de las mismas, ocasionando retraso de las transferencias de dinero al exterior.
- ❖ Es muy importante incluir una tabla de códigos de “motivos de envío” de la transferencia de dinero y que son exigidos por la Superintendencia de Bancos y Banco Central del Ecuador.
- ❖ Para disminuir la carga operativa y errores en el cobro de comisión por la transferencia se debería implementar todo el proceso al sistema, atando al RUC y no realizarlo manualmente.
- ❖ Descentralizar el proceso con un back up de la oficina Casa Matriz de Transferencias Internacionales para Guayaquil y así evitar muchos

trámites y demoras en el proceso, lo que nos permite agilizar las transferencias.

- ❖ Con todos los cambios sugeridos se haría la entrega del documento SWIFT que confirma el proceso más rápido, para que nuestros clientes gestionen con sus Proveedores del exterior la entrega de la mercadería y otros.

Bibliografía

- Ballou. (1991). *Logística empresarial de control y planificación*.
- Banco Internacional. (6 de Octubre de 2014). *Etica Banco Internacional*. Obtenido de Etica Banco Internacional:
<http://www.bancointernacional.com.ec/bcointernacional/images/CodigoEticaBancoInternacional.pdf>
- Bolton, R. (1999). *A dynamic model of the duration of the customer's relationship with a continuous service provider: The role of satisfaction*. . Marketing Science, 17, 45-65.
- Bolton, R. y. (1991). *A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes*. . Journal of Marketing, 55, 1-9.
- Bolton, R.N.; Drew, J.H. (1991). *A multistage model of customer's assessment of service quality and value*. Journal of Consumer Research, 17, 375-384.
- Buttle, F. (1994). *SERVQUAL: Review, critique, research agenda*. . European : Journal of Marketing, 8-32.
- Buzzell, R. y. (1987). *The PIMS principles*. Nueva York: Free Press.
- Carman, J. (1990). *Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions*. . Journal of Retailing, 66, 33-55.
- Clubensayos. (12 de Enero de 2013). *Estadística*. Obtenido de Estadística:
<https://www.clubensayos.com/Filosof%C3%ADa/Estadística/502641.html>
- Clubensayos.com. (12 de Enero de 2013). *Estadística*. Obtenido de Estadística:
<https://www.clubensayos.com/Filosof%C3%ADa/Estadística/502641.html>
- Dávila, J. (2001). *Análisis de los factores determinantes de la calidad del servicio y su repercusión en la satisfacción del cliente y en la lealtad al proveedor: Estudio empírico en los establecimientos hoteleros de Castilla y León*. . Tesis doctoral. U.
- Derechoecuador. (12 de Septiembre de 2014). *Ministerio de Educación*. Obtenido de Ministerio de Educación:
<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2014/septiembre/code/RegistroOficialNo332-Viernes12deSeptiembrede2014/registro-oficial-no-332---viernes-12-de-septiembre-de-2014>
- Docplayer. (12 de Febrero de 2012). *Codigo Ética Banco Internacional BI*. Obtenido de Codigo Ética Banco Internacional BI: <http://docplayer.es/10565148-Codigo-etica-banco-internacional-bi.html>

- Edvarson, B. (1988). *Service quality in customer relationship: A study of critical incidents in mechanical engineering companies*. . Journal of Service Industrial, 8(4), October.
- Escobar, G. (2009). *Como mantener más clientes, la clave es la amabilidad y las barreras contra el buen servicio*.
- Ferrer, C. M. (11 de Abril de 2005). *Papeles del psicologo*. Obtenido de Papeles del psicologo: <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1186>
- Gallo, E. P. (11 de Abril de 2013). *Revista diplomados UnAndes 2013*. Obtenido de Revista diplomados UnAndes 2013: https://issuu.com/elisipaty/docs/revista_diplomados_ii-2013/40
- Gomez, E. (2009). *Barreras que van contra el buen servicio, como consérvalos (la amabilidad es la clave del éxito)*.
- Gomez, H. (2006). *Conceptos básicos de servicio al cliente*.
- Gómez, H. S. (6 de Mayo de 2011). *Características del servicio al cliente*. Obtenido de Características del servicio al cliente: <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Hernandez, A. (28 de Septiembre de 2013). *Transcripción de Va mas allá de la descripción de conceptos o fenómenos*. Obtenido de Transcripción de Va mas allá de la descripción de conceptos o fenómenos: <https://prezi.com/aslccpz6r2wy/va-mas-alla-de-la-descripcion-de-conceptos-o-fenomenos-o/>
- Mindiola, A. D., & Monteverde, M. E. (16 de Marzo de 2011). *Universidad de Guayaquil facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación especialización: bibliotecología y archivología proyecto de investigación bibliotecaria*. Obtenido de Universidad de Guayaquil facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación especialización: bibliotecología y archivología proyecto de investigación bibliotecaria: http://www.academia.edu/14492409/UNIVERSIDAD_DE_GUAYAQUIL_FACULTAD_DE_FILOSOFIA_LETRAS_Y_CIENCIAS_DE_LA_EDUCACION_ESPECIALIZACI%C3%93N_BIBLIOTECOLOG%C3%8DA_Y_ARCHIVOLOG%C3%8DA_PROYECTO_DE_INVESTIGACI%C3%93N_BIBLIOTECARIA_A_LA
- Murthy, D. (1999). *Managing Quality: A practical guide to customer satisfaction*. Thousand Oaks, Ca.: Sage.
- Núñez, H. (2003). *Servicio al cliente Edansa impresiones*. México.
- Orledge, J. (1991). *Service quality: An empirical investigation of two measurement techniques...* Msc disertation, Manchester School of Management.
- Parasuraman, A. Z. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. . Journal of Marketing, 49, 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pereira, J. (2008). *Según ISO 9001 La satisfacción del cliente*.
- Price, L. A. (1995). *Going o extremes: Managing service encounters and assessing provider performance*. . *Journal of Marketing*, 59, 83-97.
- Reeves, C., & Bednar, D. (1994). *Defing quality: Alternatives and implications*. *Academy of Management Review*, 19, 419-445.
- Reeves, C., & Bednar, D. (1995). *Quality as symphony*. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(3), 72-79.
- Reynoso, J. y. (1995). *Towards the measurement of internal service quality*. . *International Journal of Service Industry Management*, 6(3), 64-83.
- Rust, R. Z., & Keiningham, T. (1995). *Return on quality (ROQ): Making service quality financially accountable*. *Journal for Marketing*, 59, 58-70.
- Salvador, C. M. (10 de Julio de 2011). *Percepción de las dimensiones de la calidad de servicios en una muestra de usuarios españoles y paraguayos*. Obtenido de Percepción de las dimensiones de la calidad de servicios en una muestra de usuarios españoles y paraguayos: <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N83-4.pdf>
- Salvador, C. R.-R. (2004). *Calidad de Universidad de servicios: Dimensional structure of SERVQUAL*. . Adaptado para su publicación en *Journal de Marketing*.
- Sampieri. (2010). *Formas modificadas de métodos mixtos, Editorial* .
- Sasser, W. O., & Wyckoff, D. (1978). *Management de servicios operaciones: Test and cases*. *Boston: Allyn & Bacon*.
- SBS. (16 de Enero de 2015). *Normas generales para las instituciones del Sistema financiero*. Obtenido de Normas generales para las instituciones del Sistema financiero: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_II_cap_I.pdf
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En servicio al cliente (PP,19-27)* . Colombia: Panamericana editorial.
- Smith, A. (1992). *Los consumidores evaluacion de la calidad del servicio: Algunas metodologías realizadas en J. Whitelock (Ed.), Marketing en la nueva Europa y . Marketing Educacion en Grupo, Procedimientos de 1992 conferencia anual*. Universidad.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfacción: Aplicación, asistencia, causas y consecuencias*. .

- SRI, S. d. (23 de Junio de 2015). *Pago de dividendos por sociedades domiciliadas en el Ecuador*.
Obtenido de Pago de dividendos por sociedades domiciliadas en el Ecuador:
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/pago-de-dividendos-por-sociedades-domiciliadas-en-el-ecuador>
- SRI, S. d. (23 de Junio de 2015). *Pagos realizados al exterior para la amortizacion de capital e intereses de creditos otorgados*. Obtenido de Pagos realizados al exterior para la amortizacion de capital e intereses de creditos otorgados:
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/pagos-realizados-al-exterior-para-la-amortizacion-de-capital-e-intereses-de-creditos-otorgados>
- SRI, Servicio de renta interna. (23 de Junio de 2008). *Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria*. Obtenido de Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria:
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/transferencias-realizadas-al-exterior-de-hasta-usd-1.000>
- Weiss, D. D. (1966). *Intrumentation for the theory of work adjustment*. . Universtity of Minnesota. Minneapolis.
- Zeithaml, V. B. (1996). *The behavioral Consecuencias de la calidad de servicio del jornal de Marketing*, 60, 31-46.

ANEXOS 1.

FORMATO DE ENCUESTA

El Commercial Bank S.A., tiene interés en evaluar la satisfacción de los usuarios acerca de los servicios que brinda el Departamento de Transferencias al exterior, con el objetivo de mejorar, para ello solicitamos de usted que responda esta encuesta:

1.- ¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA EL SERVICIO DE TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR? (Marque con una cruz)

Muy frecuente ()

Frecuente ()

Poco frecuente ()

Nada Frecuente ()

No lo utiliza ()

2.- MARQUE LOS SERVICIOS QUE MÁS SOLICITA EN EL DEPARTAMENTO DE TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR:

(Marque con una cruz)

() Transferencias en Dólares

() Transferencias en Euros u otras monedas

() Usar la página Web por el Cash Management

() Transferencias exentas del 5% ISD

3.- EVALUE LA RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN (GRADO DE DINAMISMO) DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR. (4- Excelente, 3- Bien. 2- Regular y 1 Mal, NO SÉ, cuando no tenga elementos para dar criterios)

Excelente ()

Bien ()

Regular ()

Mal ()

NO SE ()

4.- ¿QUÉ OPINA SOBRE INCLUIR EN LA SOLICITUD DE TRANSFERENCIA LA TABLA CON LOS CODIGOS DE “MOTIVOS DE ENVIO”. (4- Excelente, 3- Bien. 2- Regular y 1 Mal, NO SÉ, cuando no tenga elementos para dar criterios)

Si ()

No ()

Indiferente ()

NO SE ()

5.- ¿CAPACIDAD DEL PERSONAL PARA ORIENTAR SOBRE LOS COSTOS QUE GENERAN LAS TRANSFERENCIAS POR COMISION, IMPUESTO SALIDA DE DIVISAS 5% ISD Y GASTOS DEL EXTERIOR?. (4- Excelente, 3- Bien. 2- Regular y 1 Mal, NO SÉ, cuando no tenga elementos para dar criterios)

Excelente ()

Bien ()

Regular ()

Mal ()

NO SE ()

6.- ¿CUAL ES SU OPINON ACERCA DEL ACTUAL FORMATO DE LA SOLICITUD DE TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR? (4- Excelente, 3- Bien. 2- Regular y 1 Mal, NO SÉ, cuando no tenga elementos para dar criterios)

Bien elaborado ()

Mal elaborado ()

Indiferente ()

NO SE ()

7.- ¿CUÁL ES EL CAMPO DE LA SOLICITUD DE TRANSFERENCIAS QUE LE GENERA MÁS PROBLEMAS? (4- Datos del cliente beneficiario - campo 59, 3- Códigos del Banco beneficiario, 2- Banco Intermediario,1- Motivos de envío, NO SÉ, cuando no tenga elementos para dar criterios)

Datos del cliente beneficiario (campo 59), ()

Códigos del Banco beneficiario ()

Banco intermediario ()

Motivos de Envío ()

NO SE ()

8.- ¿COMO CALIFICA EL SERVICIO DEL CASH MANAGEMENT EN LA PAGINA WEB PARA PROCESAR LAS TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR? (4- Excelente, 3- Bien. 2- Regular y 1 Mal, NO SÉ, cuando no tenga elementos para dar criterios)

Excelente ()

Bien ()

Regular ()

Mal ()

NO SE ()

9.- ¿LE GUSTARÍA RECIBIR UN FORMATO EN WORD DE LA SOLICITUD DE TRANSFERENCIAS, PARA EVITAR ERRORES POR MALA INTERPRETACION?

Si ()

No ()

Indiferente ()

NO SE ()

10.- ¿QUÉ OPINA EN ELIMINAR EL CUADRO “RATIFICACION DE INSTRUCCIONES” LOCALIZADO EN LA PARTE POSTERIOR DE LA SOLICITUD DE TRANSFERENCIAS, YA QUE LOS MISMOS DATOS CONSTAN EN LA PARTE PRINCIPAL?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indiferente ()

En desacuerdo ()

FORMATO DE SOLICITUD DE TRANSFERENCIA DE DINERO AL EXTERIOR

| SOLICITUD DE TRANSFERENCIA DE FONDOS AL EXTERIOR | |
|---|---|
| Oficina: <input style="width: 90%;" type="text"/> | Fecha: <input style="width: 20%;" type="text"/> / <input style="width: 20%;" type="text"/> / <input style="width: 20%;" type="text"/> |
| DATOS DEL REMITENTE/ORDENANTE/CLIENTE | |
| Nombre <input style="width: 45%;" type="text"/> | Apellido: <input style="width: 45%;" type="text"/> |
| Razón Social: (caso de persona jurídica): <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| Nombre Representante legal: <input style="width: 45%;" type="text"/> | Cargo: <input style="width: 45%;" type="text"/> |
| Dirección: <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| Teléfonos: <input style="width: 25%;" type="text"/> | Ciudad: <input style="width: 25%;" type="text"/> C.I. / Pasaporte / RUC: <input style="width: 25%;" type="text"/> |
| Valor de la Transferencia: Moneda: <input style="width: 10%;" type="text"/> | Tipo de Cambio negociado: <input style="width: 15%;" type="text"/> Valor en números: <input style="width: 20%;" type="text"/> |
| Valor en letras: <input style="width: 45%;" type="text"/> | Cuenta de Débito Número: <input style="width: 45%;" type="text"/> |
| BANCO PAGADOR O BANCO BENEFICIARIO (Obligatorio) | |
| SC / BLZ / ABA / Código Swift <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| Número de cuenta del Banco Beneficiario (opcional): <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| Nombre de Banco Pagador: <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| Ciudad: <input style="width: 45%;" type="text"/> | País: <input style="width: 45%;" type="text"/> |
| Relación con ordenante: <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| BANCO INTERMEDIARIO (Opcional) | |
| SC / BLZ / ABA / Código Swift <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| Nombre: <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| Ciudad: <input style="width: 45%;" type="text"/> País: <input style="width: 45%;" type="text"/> | |
| DATOS DEL BENEFICIARIO (Obligatorio) | |
| No. cuenta del beneficiario o código IBAN: <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| Nombre: <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| Dirección: <input style="width: 45%;" type="text"/> | Ciudad: <input style="width: 25%;" type="text"/> País: <input style="width: 25%;" type="text"/> |
| MOTIVO DEL ENVÍO DE LA TRANSFERENCIA (Obligatorio) | |
| <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| ESPECIFICACIÓN DE GASTOS (Obligatorio) | |
| <input type="checkbox"/> BENEFICIARIO: Costos del BANCO INTERNACIONAL, serán asumidos por el cliente ordenante. Costos del Banco Pagador serán asumidos por el beneficiario. | |
| <input type="checkbox"/> REMITENTE: Costos locales y del exterior serán cubiertos por el ordenante. | |
| DECLARACIÓN DE FONDOS (Obligatorio) | |
| Los fondos de esta transacción provienen de: <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| Los fondos de esta transacción serán destinados para: <input style="width: 95%;" type="text"/> | |
| TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE RIGEN PARA LA TRANSFERENCIA DE FONDOS AL EXTERIOR SOLICITADA EN EL ANVERSO | |
| <p>El Banco Internacional S.A. (en adelante el BANCO) ejecutará y procesará la orden de transferencia de fondos de acuerdo con los datos que constan en la solicitud que, llenado por el CLIENTE, (en adelante el CLIENTE) forma parte de este instrumento y demás documentos anexos a ella. Para este efecto, el BANCO podrá utilizar a BANCOS CORRESPONSALES que estime convenientes y mecanismos de transmisión electrónica disponibles por la Institución y sus corresponsales, para lo que utilizará los servicios que presta la Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT).</p> <p>Si los fondos enviados, por cualquier causa o motivo ajenos al BANCO, no se pagasen en el exterior, previo al reembolso de dichos valores a la cuenta de origen, será necesario que el BANCO CORRESPONSAL acredite los fondos enviados, y, que dicha acreditación sea a favor y beneficio de Banco Internacional S.A., pero en ningún momento eso significa obligación de reembolso por parte del BANCO mientras los fondos no hayan sido puestos a disposición del BANCO por el BANCO CORRESPONSAL. En caso de transacciones en moneda extranjera el BANCO aplicará el tipo de cambio establecido en la "solicitud de transferencia de fondos al exterior" que antecede y que el CLIENTE acepta desde ya, sin necesidad de prueba adicional. Los costos que se generen en el BANCO CORRESPONSAL por la transferencia fallida, serán debitados de la cuenta de origen, al igual que la diferencia que pudiera existir al momento de la acreditación a la cuenta de origen, por la conversión de las divisas. Así como también el CLIENTE acepta los costos generados por enmiendas solicitadas a sus transferencias o costos generados por el BANCO CORRESPONSAL. No se reconocerá intereses de ningún tipo durante el tiempo que demore reversar la transferencia fallida.</p> | |
| Página No. 1 | |

En el caso que el CLIENTE requiera anular la transferencia y sus efectos, deberá hacerlo por escrito, mediante carta suscrita por el representante legal (en caso de persona jurídica) o poder debidamente legalizados dirigidas al BANCO, solicitando se nulite la transferencia de fondos al exterior, aceptando el débito de los costos que se generen hasta la restitución de los fondos, sin que sea responsabilidad del BANCO, los resultados de tal anulación. El BANCO no será responsable de reembolsar los fondos hasta que sea efectivamente anulada la transferencia, y el BANCO CORRESPONSAL haya devuelto los fondos.

El BANCO no efectuará modificaciones, sustituciones o correcciones, si la información tiene alguna inconsistencia, EL CLIENTE reconoce y acepta que el BANCO no es responsable en caso de que por cualquier motivo o error en la información, la transferencia de fondos no pueda realizarse. El BANCO, sus funcionarios y empleados, no serán responsables frente al CLIENTE ni frente a terceros, si por razones de caso fortuito o fuerza mayor, se vieran imposibilitados de realizar la orden de transferencia solicitada. Se deja constancia además que ni el BANCO, ni sus funcionarios o empleados serán responsables por perjuicios, en caso de que el CLIENTE, por sí mismo o por personas autorizadas por el CLIENTE, proporcionen al BANCO información o instrucciones incompletas, confusas, erróneas o atrasadas, para cuya constancia se presentará la orden de transferencia recibida. El CLIENTE declara y acepta que en el caso de que, por error en la Información o datos que consten en la solicitud de transferencia, la misma es realizada a un tercero beneficiario erróneo, el CLIENTE será el único responsable, y no podrá dejarse sin efecto la transferencia, ni los fondos podrán ser devueltos sin la autorización expresa del tercero beneficiario de la transferencia. El CLIENTE acepta y reconoce que toda la información entregada al BANCO, es correcta y válida y reconoce que será el único responsable del pago de Impuesto a la Salida de Capitales ISD, en tal virtud, acepta que cualquier reclamo derivado del pago del ISD, lo deberá realizar el CLIENTE, directamente, ante el Servicio de Rentas Internas SRI, liberando de toda responsabilidad al BANCO en este sentido.

El CLIENTE declara expresamente y con la gravedad del juramento, que los fondos a ser enviados, por él, o a su nombre por quien esté debidamente autorizado, tienen origen y destino lícitos, sin relación alguna con las infracciones previstas en la "Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos", y, que no está vinculado, ni directa ni indirectamente con ninguna actividad relacionada con la producción, consumo o tráfico, ni con la utilización de dinero procedente de estas actividades. Si esta declaración fuese falsa o errónea, el CLIENTE será el único responsable de tal falsedad o error, sin que el BANCO tenga responsabilidad alguna en tales actos, quedando por tanto liberado frente a cualquier autoridad o persona. El BANCO está expresamente facultado para confirmar la información consignada por el CLIENTE en la presente solicitud, así como, para proporcionar a las autoridades competentes las informaciones que éstas demanden, en los casos previstos en la Ley y Reglamentos.

El CLIENTE declara y acepta, que la responsabilidad del BANCO se limita a la ejecución de sus instrucciones, determinadas en la solicitud que antecede, y que el BANCO no tiene responsabilidad u obligación alguna derivada de la relación civil, mercantil y/o contractual que exista entre el CLIENTE y el BENEFICIARIO final de la transferencia de fondos. En tal virtud, todo reclamo que pudiera surgir del débito, transferencia y acreditación de los fondos entre el CLIENTE y el BENEFICIARIO, será resuelto entre el CLIENTE y el BENEFICIARIO liberando de toda responsabilidad al BANCO.

El CLIENTE acepta que los fondos podrán ser efectivizados por el BENEFICIARIO, luego de 24 horas de enviada la orden de transferencia con destino a América, y en 48 horas para el resto del mundo.

| RATIFICACIÓN DE INSTRUCCIONES | |
|--|--------------------------|
| Lugar y fecha: | C.I. / RUC: |
| Nombre o Razón Social Remitente/Ordenante: | |
| Nombre o Razón Social de Beneficiario: | |
| Valor en Números: | Valor en letras: |
| Motivo Económico: | |
| No. Contrato Reaseguro: | |
| No. de Registro Pago BCE: | Fecha Registro Pago BCE: |

El CLIENTE declara haber leído y entendido los términos y condiciones contenidas en la presente solicitud. En señal de conformidad, firma en el lugar y fechas indicadas.

| FIRMAS AUTORIZADAS | |
|---|-----------------------------|
| CLIENTE / REMITENTE / ORDENANTE | BANCO - AGENCIA |
| FIRMA | FIRMA |
| Nombre: C.I. | |
| Bajo mi responsabilidad, para la presentación de esta solicitud autorizo a: | |
| Nombre: _____ | |
| C.I.: _____ | |
| FIRMA CLIENTE / REMITENTE / ORDENANTE | FIRMA DEL AUTORIZADO |
| Nombre: C.I. | Nombre: C.I. |

Form. 306-3407.2

15.4.11