

Datos Generales

Proyecto	Servicio Bancario en Barranquilla: Una mirada desde los usuarios		
Estado	INACTIVO		
Semillero	UNIAUTONOMA		
Área del Proyecto	Ciencias Sociales	Subárea del Proyecto	Administración
Tipo de Proyecto	Proyecto de Investigación	Subtipo de Proyecto	Propuesta de Investigación
Grado	Preegrado	Programa Académico	Negocios y finanzas
Email	semilleros@uac.edu.co	Teléfono	3675435

Información específica**Introducción**

Esta propuesta de investigación busca desarrollar un trabajo teórico en el área del sector financiero de Barranquilla; en particular el bancario. Para ello se utiliza información suministrada por los usuarios de estas respecto a la atención al cliente. El propósito es identificar a través de diferentes metodologías y herramientas la persecución de los usuarios en Barranquilla. Las motivaciones para la realización de esta propuesta son: 1. Realizar un diagnóstico de la percepción del servicio al cliente en las entidades bancarias de la ciudad de Barranquilla. 2. Elaborar un escenario futuro positivo de la percepción del servicio al cliente en las entidades bancaria.3. A nivel académico, contribuir al desarrollo de la literatura y estudios empíricos la percepción del servicio al usuario en las entidades bancarias. Para ello, se utilizara metodologías como encuestas, entrevistas, etc, a fin de dar evidencias sobre la verdadera percepción del servicio al usuario en Barranquilla.

Planteamiento

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA El desconocimiento de la apreciación sobre los servicios financieros brindados por las entidades bancarias en la ciudad de barranquilla, trae como consecuencia la falta de mejoras en la prestación de servicio al usuario financiero en este sector y la falta de efectividad en la actividad financiera del usuario. **JUSTIFICACIÓN** Esta investigación la hicimos motivados, por las frecuentes quejas de los usuarios del sistema financiero colombiano, a sabiendas que la superintendencia financiera dice que todo está bien y los usuarios se sienten satisfechos con el portafolio de la banca colombiana la realidad es que la gran mayoría se sienten insatisfechos y algunos veces estafados por los altos costos de los productos financieros y la alta tasa de intermediación o ganancia de los bancos comerciales. En el proyecto se beneficia: • Directamente, Cliente externo y entidades bancarias en la ciudad de Barranquilla • Económicamente, cliente externo y entidades bancarias en la ciudad de Barranquilla. • Socialmente, El cliente externo en la ciudad de Barranquilla • Académicamente como fuente secundaria, a la comunidad académica.

Objetivo General

OBJETIVOS: OBJETIVO GENERAL Describir la percepción del usuario sobre el servicio al cliente en las entidades bancarias de Barranquilla.

Objetivos Específicos

OBJETIVOS ESPECIFICOS: 1. Realizar un diagnóstico de la percepción del servicio al cliente en las entidades bancarias de la ciudad de Barranquilla. 2. Elaborar un escenario futuro positivo de la percepción del servicio al cliente en las entidades bancaria. 3. A nivel académico, contribuir al desarrollo de la literatura y estudios empíricos la percepción del servicio al usuario en las entidades bancarias.

Referente

El sistema financiero colombiano y los bancos, en general, no cuentan con muchos amigos que digamos. A diario vemos noticias donde los usuarios se quejan de estas entidades. Particulares protestan porque su banco les ha cambiado las tasas de interés de un crédito sin que lo sepan o porque le han descontado más plata por algún servicio. **OBJETO** LEY 1328 DE 2009 SISTEMA ADMINISTRACIÓN AL CONSUMIDOR (SAC) Tiene como objeto principal establecer principios y reglas que rigen la protección al Consumidor Financiero, las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección. **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social. **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada. **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. **Productos y servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la Ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros. **Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda. **Entidades vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Metodología

Presentación del tipo de investigación, diseño de investigación, Población-muestra, Técnicas de recolección de datos. En este trabajo se pretende hacer una aproximación detallada de la percepción del servicio al cliente en las entidades bancarias en la ciudad de Barranquilla, para establecer el nivel de satisfacción con los servicios y el portafolio ofertados por las mismas. La ausencia de estudios previos que aborden esta temática nos ha llevado a proponer una investigación no experimental, con una contrastación empírica, mediante estudios exploratorios, análisis descriptivo, a fin de conocer el comportamiento de las variables y dar respuesta a los interrogantes planteados. Para tal propósito se define la siguiente estructura metodológica que permitirá la consecución de los objetivos propuestos en esta investigación: 1. Enfoque Metodológico: Cuantitativo y cualitativo 2. Tipo de Investigación: Descriptiva - Explicativa 3. Hipótesis de trabajo: Existe un alto grado de insatisfacción con el portafolio de la banca colombiana en la ciudad de Barranquilla; la gran mayoría se siente insatisfecho y algunos estafados por los altos costos de productos financieros y las altas tasa de intermediación. 4. Población y muestra de estudio: La población objeto de esta investigación estará constituida por los usuarios de las distintas entidades bancarias en Barranquilla. Se tomara una muestra aleatoria de los diferentes tipos de usuarios en las distintas entidades bancarias en la ciudad de barranquilla. El tamaño de la muestra se estimara mediante el sistema de muestreo aleatorio simple. 5. Instrumentos: La información necesaria para la investigación se obtendrá a partir de unos instrumentos como son: encuestas y entrevistas semiestructuradas a los usuarios de entidades bancarias y a los prestadores de dichos servicios en la ciudad de Barranquilla. Para la elaboración del marco teórico se recurrirá a las fuentes bibliográficas disponibles en las bibliotecas, la red y otros sitios de interés.

Resultados Esperados

Al conocerse la percepción del servicio al cliente en las entidades Bancarias de Barranquilla, entonces podríamos encontrar mecanismos para mejorar en la prestación del servicio al usuario financiero de este sector. • Porque si Conocemos la percepción del servicio al cliente en las entidades bancarias en Barranquilla, se puede establecer estrategias idóneas para mejorar el servicio. • Porque si se presta un servicio al usuario en las entidades bancarias en Barranquilla mas eficiente trae como consecuencia mayor efectiva en la actividad financiera del usuario. • Porque si se Implanta buena estrategias al servicio de la entidades bancarias en Barranquilla, contribuye a mayor flujo de usuarios en el sector.

Conclusiones

Instrumento de encuesta y modelo estadístico propuesto

Bibliografía

Maria Natalia Moreno Bolivar. Indicadores de gestión de un sistema de quejas y reclamos de una entidad bancaria. 2009 Alberto C. Fernandez, Gerardo Alvarez Rodriguez. Comunicación empresarial y atención al cliente. Mc Graw Hill. Rodrigo Rios Nouveau. Manual de servicio y atención al cliente. Editorial E Karen Leland, Keith Bailey. Servicio al cliente para Dummies. Editorial Norma. Renata Paz Couso. Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. 1 edición. Ideaspropias Editorial. 2005 D. Keith Denton. Calidad en el servicio a los clientes. Ediciones Diaz de Santos, SA

Integrantes

iActualmente no existen integrantes para este proyecto!

Instituciones

NIT	Institución
8901025729	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE