



**UTPL**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Análisis del impacto del covid-19 en el área de servicio al cliente en la casa matriz del Banco del Pacífico desde la perspectiva del usuario al acceso a la banca virtual. Año 2021**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Autor:** Arreaga Ortega, Ricardo Miguel

**Director:** Malo Montoya, Zulema del Cisne

GUAYAQUIL

2024



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

2024

## **Aprobación del director del trabajo de titulación**

Loja, 6 de julio de 2023

Magíster

Julio Alberto Ríos Zaruma

**Director de la carrera de Administración de empresas.**

Ciudad. -

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: Análisis del impacto del covid-19 en el área de servicio al cliente en la casa matriz del Banco del Pacífico desde la perspectiva del usuario al acceso a la banca virtual. año 2021, realizado por Ricardo Miguel Arreaga Ortega ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: Mgtr. Zulema Malo Montoya

C.I.: 1103139935

Correo electrónico: zcmalo@utpl.edu.ec

### **Declaración de autoría y cesión de derechos**

Yo, Ricardo Miguel Arreaga Ortega, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor del Trabajo de Titulación denominado: Análisis del impacto del covid-19 en el área de servicio al cliente en la casa matriz del Banco del Pacífico desde la perspectiva del usuario al acceso a la banca virtual año 2021, de la carrera de administración de empresa, específicamente de los contenidos comprendidos en: Capítulo 1: aspectos generales del Banco del Pacífico; Capítulo 2: metodología de la investigación y análisis de resultados; Capítulo 3: propuesta de mejora para el área de servicio al cliente del Banco del Pacífico, siendo Zulema Malo Montoya directora del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....

Autor: Ricardo Miguel Arreaga Ortega

C.I.:0930456983

Correo electrónico: rmarreaga1991@utpl.edu.ec

### **Dedicatoria**

Con profundo agradecimiento y humildad, dedico esta tesis a todos aquellos que me han acompañado en este viaje académico y personal. Su apoyo incondicional ha sido fundamental para alcanzar este logro. A mis profesores y mentores, quienes han guiado mi formación académica, les dedico esta tesis. Su dedicación, conocimiento y pasión por la enseñanza han sido un faro en mi camino. Gracias por desafiarme, por impulsarme a crecer y por brindarme las herramientas necesarias para alcanzar mis metas.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido en la realización de esta tesis. Agradezco a mi director de tesis por su orientación y apoyo. También agradezco a los profesores y académicos del comité evaluador, así como a mis compañeros y colegas. No puedo dejar de mencionar el apoyo incondicional de mis amigos y familiares. Agradezco a las fuentes de financiamiento y becas que hicieron posible este proyecto. Su contribución ha dejado una huella duradera en mi vida académica. Estoy profundamente agradecido por su confianza y apoyo en este proceso.

## Índice

Aprobación del director del trabajo de titulación.....	II
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	III
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Resumen .....	1
Abstract.....	2
Introducción .....	3
Capítulo uno.....	5
Aspectos generales del Banco del Pacífico.....	5
1.1 Antecedentes del Banco del Pacífico.....	5
1.1. Filosofía Empresarial .....	6
1.1.1. Visión.....	6
1.1.2. Misión .....	6
1.2. Canales de Atención del Banco del Pacífico.....	8
1.3. Principios de servicio al cliente del Banco del Pacífico. ....	9
1.6 Ejes estratégicos para el Servicio al Cliente del Banco del Pacífico:.....	10
1.7 Modelos de calidad del Servicio al Cliente en el Banco Del Pacífico.....	11
1.8 Clasificación de líneas de servicios y productos del Banco del Pacífico .....	12
1.9 Semejanzas y diferencias entre la Banca Virtual y la Banca Móvil.....	15
1.10 Banca Virtual.....	15
1.10.1 Clasificación de los servicios de la banca virtual. ....	17

1.10.2 Beneficios de Sophi con las personas que si pertenecen al Banco Del Pacífico.	18
1.10.3 Beneficios de Sophi con las personas no pertenecientes al Banco del Pacífico.	19
1.11 Banca Móvil.....	19
1.11.1 tipos de Aplicaciones de la Banca Móvil .....	19
1.12 Impacto del COVID 19 en el Banco Del Pacífico.....	20
Capítulo dos.....	24
Metodología de la investigación.....	24
2.1 Tipo de Investigación .....	24
2.2 Enfoque de la Investigación.....	24
2.3 Método de la Investigación.....	24
2.4 Técnicas de la investigación.....	25
2.5 Herramientas de recolección de Datos .....	26
2.6 Tamaño de la Muestra .....	26
2.7 Presentación de resultados .....	¡Error! Marcador no definido.
2.7.1 Canales de atención del Banco del Pacífico.....	30
2.7.2 Áreas que mejorar en el Banco del Pacífico.....	31
2.7.3 Seguridad de las transacciones web, móvil realizadas por la institución Banco del Pacífico.....	31
2.7.4 Evaluación de la atención dada a través de la banca virtual del Banco del Pacífico durante el tiempo de pandemia. ....	32
2.7.5 Mejoramiento de la Banca Virtual Banco del Pacífico luego de la Pandemia Mundial.	

2.7.6	Calificación de los Servicio de la Banca virtual durante la pandemia.....	33
2.7.7	Capacidad de respuesta y gestión del área de servicio al cliente del Banco del Pacífico.....	34
2.7.8	Calidad de los materiales de difusión del Banco del Pacífico.....	34
2.7.9	Propaganda referida por parte de los clientes del Banco del Pacífico a un familiar.	35
2.7.10	Capacidad de gestión del área de servicio al cliente de la Banca virtual del Banco del Pacífico. ....	36
2.7.11	Nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta del área de servicio al cliente en la Banca Virtual .....	36
2.7.12	Resultados de la entrevista al Personal del área de servicios al cliente del Banco del Pacífico. ....	37
2.7.12.1	Percepción de la atención en el área de servicio al cliente, durante la pandemia	37
2.7.12.2	El servicio más solicitado durante la pandemia.....	37
Capítulo tres.....		40
Propuesta de mejora para el área de servicio al cliente del Banco del Pacífico.....		40
3.1	Objetivo de la Propuesta:.....	40
3.2	Alcance.....	40
3.3	Plan de capacitación para atención personalizada de calidad a clientes mayores de 48 Años. 41	
3.3.1	Plan de Capacitación para el personal del Área De Servicio Al Cliente .....	¡Error!
	Marcador no definido.	

### **3.4 Estrategias de familiarización con la Banca Virtual para Clientes Mayores de 48 Años. 43**

<b>Conclusiones .....</b>	<b>44</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>46</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>47</b>
<b>Apéndice 1 .....</b>	<b>52</b>
<b>Apéndice A: Entrevistas aplicadas a los funcionarios del área de servicio al cliente.....</b>	<b>52</b>

#### **Índice de tablas**

Tabla 1:técnicas aplicadas.....	25
Tabla 2: Muestras .....	28
Tabla 3: Plan de Capacitación .....	42

#### **Índice de figuras**

Figura 1: Canales de atención del Banco del Pacífico.....	30
Figura 2 Frecuencia de áreas que debería mejorar.....	31
Figura 3 Seguridad de las transacciones del Banco del Pacífico .....	31
Figura 4: Porcentajes de Atención a la banca Virtual.....	32
Figura 5: Fortalecimiento de servicio de la Banca Virtual.....	33
Figura 6: Calificación de Servicios Virtuales .....	33
Figura 7: Recepción al Servicio al Cliente.....	34

Figura 8: Materiales de disfunción .....35

Figura 9: Recomendaciones de la Banca Virtual.....35

Figura 10: Gestión en el Área al Cliente.....36

Figura 11: Satisfacción al Servicio al Cliente .....37

## Resumen

La presente tesis examina el impacto del COVID-19 en el área de servicio al cliente en la casa matriz del Banco del Pacífico, centrándose en la perspectiva de los usuarios y su acceso a la banca virtual durante el año 2021. El objetivo principal de esta investigación es analizar dicho impacto y comprender los desafíos y oportunidades surgidos como resultado de la pandemia hasta la actualidad. Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con el impacto del COVID-19 en el sector bancario y las estrategias utilizadas por las organizaciones para adaptarse a la crisis.

El enfoque metodológico utilizado fue de carácter descriptivo, con un enfoque mixto, permitiendo así obtener una visión completa de la situación. El estudio busca identificar los desafíos técnicos y de interacción personalizada a los que se enfrentaron los usuarios al utilizar la banca virtual durante la pandemia. Además, se pretende determinar las estrategias implementadas para obtener recomendaciones concretas que fortalezcan el servicio al cliente y mejoren la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la banca virtual.

*Palabras clave:* COVID-19, Banco Pacifico, atención al cliente.

## **Abstract**

This thesis examines the impact of COVID-19 on the customer service area at the headquarters of Banco del Pacífico, focusing on the perspective of users and their access to virtual banking during 2021. research is analyzing the impact and understanding the challenges and opportunities that have arisen as a result of the pandemic up to now. An exhaustive review of the literature related to the impact of COVID-19 on the banking sector and the strategies used by organizations to adapt to the crisis was carried out.

The methodological approach used was of a descriptive nature, with a mixed approach, thus allowing to obtain a complete view of the situation. The studio seeks to identify the technical and personalized interaction challenges that users face when using virtual banking during the pandemic. In addition, it intends to determine the strategies implemented to obtain concrete recommendations that can strengthen the customer service and improve user satisfaction in the scope of virtual banking.

*Keys words:* COVID-19, Banco Pacífico, customer service.

## Introducción

La presente investigación se centra en el análisis del impacto del COVID-19 en el área de servicio al cliente en la casa matriz del Banco del Pacífico desde la perspectiva del usuario al acceso a la banca virtual durante el año 2021. La pandemia ha generado cambios significativos en la forma en que las organizaciones brindan servicios, obligándolas a adaptarse rápidamente a nuevas formas de trabajo y atención al cliente. En este contexto, es fundamental comprender cómo esta transición ha afectado la experiencia del usuario y qué medidas se han implementado para garantizar una atención eficiente y satisfactoria.

El problema planteado radica en determinar los desafíos y las oportunidades que surgieron debido a la crisis sanitaria, específicamente en relación con el acceso a la banca virtual en la casa matriz del Banco del Pacífico. Es esencial comprender los obstáculos técnicos y de interacción personalizada que los usuarios enfrentaron durante este período y evaluar las estrategias implementadas por el banco para superarlos.

El alcance de los objetivos de esta investigación se centra en analizar el impacto del COVID-19 en el área de servicio al cliente en la casa matriz del Banco del Pacífico, evaluar las medidas implementadas por el banco para garantizar una atención eficiente y satisfactoria, y proponer recomendaciones para fortalecer la experiencia del usuario en la banca virtual. Para lograrlo, se recopilarán datos primarios mediante encuestas y entrevistas a usuarios de la banca virtual del Banco del Pacífico, y se realizará una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con el tema.

Entre las facilidades del presente estudio, se destaca el acceso a información relevante y actualizada sobre el impacto del COVID-19 en el sector bancario, así como la colaboración y disposición del Banco del Pacífico para proporcionar datos y facilitar la realización de encuestas y entrevistas con los usuarios. Sin embargo, también se encontraron limitantes, como la dificultad para obtener respuestas completas y representativas en las encuestas, así como la restricción de acceso físico a las instalaciones del banco debido a las medidas de distanciamiento social.

La metodología utilizada en esta investigación se basa en una revisión exhaustiva de la literatura, donde se recopilaron estudios, informes y publicaciones relevantes relacionadas con el impacto del COVID-19 en el sector bancario y las estrategias implementadas por las organizaciones para adaptarse a la crisis. Además, se realizaron encuestas y entrevistas a usuarios de la banca virtual del Banco del Pacífico, cuyos datos se analizaron cualitativa y cuantitativamente para obtener conclusiones significativas.

La investigación se estructura en varios capítulos. El primer capítulo se presenta aspectos generales del Banco Del Pacifico, impactos, beneficios, Banca Móvil, Banca Web El segundo capítulo describe la metodología utilizada en la investigación, incluyendo la recopilación de datos y el análisis. El Tercer capítulo presenta los principales resultados obtenidos y discute su significado. Finalmente, el cuarto capítulo propone recomendaciones para fortalecer.

## Capítulo uno

### Aspectos generales del Banco del Pacífico

#### 1.1 Antecedentes del Banco del Pacífico

El Banco del Pacífico, inicia sus actividades en los años 70, en 1972, cuando el país comenzaba a beneficiarse del primer boom petrolero, creando una expansión notable; convirtiéndose en una de las empresas más grandes del país, aclamado por la publicidad como un Banco que crece cada día. Sus logros se explican por la prosperidad económica y, sobre todo, por medidas de política económica especial Pro-bancaria a lo largo de la historia, y que el Estado apoyó en tiempos de crisis. No obstante, se convirtió en uno de los mayores beneficiarios del "éxito" (Banco del Pacífico, 2016).

Según los informes presentados por la Superintendencia de Bancos, es una institución financiera privada sujeta bajo su control y vigilancia. En virtud del giro de sus negocios financieros y crediticios con clientes, debe dar estricto cumplimiento a las normas de solvencia, prudencia financiera señaladas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, expedidas por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera del organismo de control, con el fin de precautelar y proteger los depósitos de los cliente, mediante operaciones de crédito los recursos financieros en proyectos que contribuyan al desarrollo de la sociedad en general (Banco del Pacífico, 2016).

El Banco del Pacífico, al igual que los demás bancos privados, también se ha beneficiado de forma impresionante de las exenciones fiscales en el gobierno de Jamil Mahuad, el cual se caracterizaba por diseñar e implementar programas de asesoría para el sector financiero, brindando servicios de banca de inversión para grandes y pequeñas empresas. Ofrece a los clientes productos como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, cobranzas, pagos, facturas, cobro de acciones, alternativas de inversión, entre otros. Cuenta con una red de 1.077 puntos de atención y 218 cajeros automáticos. Banco del Pacífico, asimismo opera en Estados Unidos y Panamá. Fue fundada en 1972 y tiene su sede en Guayaquil, Ecuador (Banco del Pacífico, 2016).

## 1.2 Filosofía Empresarial

El Banco del Pacífico, ha evolucionado como un modelo de gestión que es capaz de conocer las necesidades del público, mejorando los aspectos sociales y creando valores tangibles, con el fin de conseguir la sostenibilidad en todos los servicios tecnológicos y de innovación. Su objetivo filosófico, es crear un aspecto distintivo, organizacional mediante la implementación de una estrategia de sustentabilidad que integre programas de responsabilidad social empresarial, ayudando al desempeño económico y contribuir al desarrollo social en beneficio del usuario. (Banco del Pacífico , 2022)

Dentro de la filosofía del Banco del Pacífico (2021), se puede mencionar las siguientes características:

**Pasión.** Se enfoca siempre en línea de metas y estrategias de BDP, como responsabilidad final al crecimiento.

**Colaboración.** “objetivos comunes”, deben de ser claros, entendibles, es decir capacidad de poder dar solución, donde se aprecia las diferencias para participar en grupos interdisciplinarios.

**Inspiración.** Expresar la mejor versión como colaborador, reconociendo y aceptando una variedad de puntos de vista.

trae la profunda bondad, moral de las decisiones financieras en la institución.

### 1.2.1 Visión

Ser un líder en innovación y responder a las necesidades de los clientes a través de la entrega rápida y oportuna de productos y servicios financieros de alta calidad (pág. 20)

### 1.2.2 Misión

Contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, creando valor para nuestros clientes, accionistas, empleados y nuestra comunidad, brindando servicios financieros de alta calidad, de manera oportuna y competitiva, basados en prácticas y desempeño éticos (Banco del Pacífico, 2016)

### 1.3 Marco Teórico

#### **Servicio al Cliente del Banco del Pacífico**

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza, es un valor agregado para el cliente. Se trata de una filosofía que integra a todos en la organización, en la búsqueda permanente de la satisfacción del cliente, tanto interno como externo (Schnarch, 2011, p. 45).

Por ende, el objetivo de servicio al cliente es la asistencia que se brinda a sus consumidores antes, durante y después de una compra o asistencia, con el fin de brindar al cliente confianza al momento de invertir no solo en sus productos, sino también en aspectos relacionados como beneficiario.

Según un estudio realizado por Silvia (2020) el 70% de los consumidores dicen que han gastado más dinero en una empresa que les brinda un buen servicio; es por ello fundamental garantizar a los usuarios la resolución de su problema de manera eficiente, colocándose en un lugar destacado frente a los competidores, así lo demuestra Silva (2021) en su estudio en donde el 86% de los clientes están dispuestos a pagar más caro por un buen servicio y por sentirse más valorados.

En el Banco del Pacífico, la atención al cliente se perfeccionó con el uso de canales electrónicos y digitales, que incrementaron su actividad, logrando que el 95.08% del total de las transacciones del 2020 se realicen a través de estos canales digitales (Banco del Pacífico, 2020).

La principal ventaja de estas nuevas modalidades de atención ha motivado a muchas instituciones bancarias, no sólo al Banco del Pacífico a ser flexibles frente a la barrera de lo tradicional, si no a dejar atrás el papeleo tales como presencialidad innecesaria y el tiempo que consumía, teniendo como resultado, mayores servicios financieros otorgados por plataformas y servicios de la misma banca virtual (Banco del Pacífico, 2020).

El Banco del Pacífico, dentro de sus clientes cuenta con personas jóvenes y adultos, quienes, por falta de conocimientos afianzados con la tecnología, se les hacía difícil manejar las

plataformas implementadas en épocas de Pandemia; de hecho, muy pocos clientes del Banco del Pacífico, comparados con la totalidad, sabían manejar completamente alguna plataforma digital, pues en trámites que para muchos era más complejo, acudían al centro o agencia más cercano para encontrar solución a su situación. Era una alternativa bastante viable para muchos, pero con el pasar de los meses tuvieron que adaptarse al sistema (Banco del Pacifico, 2020).

#### **1.4 Canales de Atención del Banco del Pacífico.**

En el Banco del Pacífico existen 3 canales de atención al cliente, que son a su vez las tres instancias por la que la comunicación con un cliente:

✓ ***Atención Presencial:***

El tipo de atención al cliente presencial es el más tradicional. A pesar de los avances en la digitalización, la atención cara a cara sigue siendo importante para los consumidores, es fundamental cuando se trata de asuntos como la entrega y devolución de documentos o artículos.

✓ ***Atención Telefónica:***

Este es un tipo de servicio que entra a partir de llamadas telefónicas, brindando con ello servicios que competen únicamente al área de recepción, orientando con una información específica a los usuarios internos y externos. Lo que se trata de generar con esta modalidad, es direccionar a los clientes a las unidades y servidores, atendiendo con ello sus necesidades y solventando las inquietudes que estos tengan (Superintendencia de Bancos, 2017).

✓ ***Atención Virtual***

Este tipo de atención va de la mano con la tecnología, y representa toda atención realizada mediante un pc o un celular inteligente. Generalmente poseen una variedad de servicios ofrecidos tanto por la vía presencial como por la telefónica. De hecho, mucha información dentro de este campo virtual se maneja en páginas o redes sociales que ciertamente brindan datos de la plataforma.

Ciertamente, la emergencia sanitaria provocada por el Covid-19 ha impulsado a la banca ecuatoriana a consolidar avances y mejoras en sus servicios, desarrollando precisamente el servicio digital o virtual; el Banco del Pacífico es una de las instituciones que ha adoptado este desarrollo, tomando diferentes medidas para fortalecer sus canales digitales, donde han tenido el compromiso de cuidar y mantener la seguridad de los usuarios y colaboradores usando los diferentes medios, con el fin de brindar una satisfacción al cliente en sus gestiones (Banco del Pacífico , 2022).

### **1.5 Principios de servicio al cliente del Banco del Pacífico.**

La efectividad de los servicios al cliente se determina con el correcto manejo de los principios básicos de responsabilidad; evaluando, analizando y resolviendo los intereses de los clientes. De manera general se conocen 13 principios generales para la atención del cliente, donde el Banco del Pacífico ha desarrollado su propia normativa interna, la cual permite mejorar los servicios dentro del campo de trabajo.

Estos principios permiten al Banco del Pacífico conseguir resultados acordes al desarrollo de las tecnologías del país, generando productos y servicios financieros oportunos, como competitivos de calidad a través de la innovación digital, optimizando el compromiso de los clientes, empleados, accionistas y proveedores.

Los principios de servicio al cliente del Banco de Pacífico son: Lealtad, tolerancia, solidaridad, responsabilidad social corporativa y legalidad (Banco del Pacífico, 2021).

**Legalidad:** Cumplir con la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Monetario y Financiero y, demás leyes aplicables, con la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales, transparencia de la información, defensa de los derechos del consumidor y responsabilidad ambiental **Fuente especificada no válida..**

**Lealtad.** El cumplimiento de este principio tiene que ver con la fidelidad para con el cliente, estableciendo un marco de comunicación en todas las posibles incidencias e irregularidades que puedan afectar sus intereses y consecuentemente, los del Banco del Pacífico.

**Tolerancia.** permite el trato empleado-cliente bajo un concepto de respeto y equidad, reconociendo, aceptando y solucionando las diferencias de todos los clientes, prohibiendo con ello, las marginaciones o actos discriminatorias que pueda demostrar un favoritismo en un grupo distintivamente especial, siendo todos, un conjunto de gran importancia al compromiso por atender a todos y a cada uno de los miembros del Banco del Pacífico.

**Responsabilidad social corporativa.** Este principio tiene su idea en las bases de la innovación; es decir que a partir de este, se desarrollan estrategias específicas que permitirá reconocer las ventajas y desventajas que se adquieren según el tiempo y contexto social del país; es aquí donde el Banco del Pacífico ha presentado una planificación más completa con el desarrollo de la plataforma en mayor demanda a los sucesos del Covid-19, optimizando sus recursos digitales para no solo variar y aumentar la capacidad de las plataformas, sino que la atención sea de calidad.

## **1.6 Ejes estratégicos para el Servicio al Cliente del Banco del Pacífico:**

Los ejes estratégicos del Banco del Pacífico (2020) son los siguientes:

**1. Banca responsable de las personas y empresas-universales.** Este eje garantiza la seguridad por medio de los diferentes canales creados por el banco, haciendo que tenga un mejor estándar en el proceso de atención al cliente y calidad. Por otra parte, institucionalizan la educación digital y financiera de los clientes internos y externos.

**2. Segmentos de mayor vulnerabilidad.** Se implementan procesos de diligencias en derechos humanos, otorgándoles productos como servicios en plazos medianos para los de mayor riesgo, promoviendo la inclusión en los sectores económicos de la banca.

**3. Innovación Digital y sostenibilidad:** en este eje se desarrolla habilidades, impulsados por el banco en las acciones de cambios administrativos (banca web, móvil, etc.), donde las empresas deberán mantener un medio favorable en todas las actividades realizadas (Banco del Pacífico, 2020).

**4. Salud y sostenibilidad organizacional.** Establece e implementa la transparencia de buenas prácticas de gobernanzas antes las posibles anticorrupción, afirmando altas estándares de seguridad en el trabajo, creando así una “educación financiera” de grupo de interés, Abogando por los clientes, usuarios, jóvenes y sociedad en general, a través de transmisiones vía programas radiales y webinars en vivo, con el objetivo de brindarles conocimientos y desarrollar sus habilidades en finanzas e integridad personal, mejorando y tomando decisiones financieras acertadas (Banco del Pacífico, 2020).

### **1.7 Modelos de calidad del Servicio al Cliente en el Banco Del Pacífico.**

Actualmente, el servicio al cliente se constituye y determina a partir de un modelo en específico; teóricamente existen diversos modelos que pueden no estar directamente relacionados o mencionados en el Banco del Pacífico, pero si se adoptan a una posición y desarrollo similar conceptualmente acorde con las necesidades del banco.

• **Modelo de calidad percibida del servicio:** Según Mora (2011), el usuario busca y evalúa, en el servicio entregado son dos dimensiones, por un lado, la calidad técnica o diseño del servicio, donde se valora correctamente lo que el cliente quiere, esto se ve reflejado en el resultado general de la calidad del servicio; y por otro, la calidad funcional o proceso de la calidad del servicio, que se sintetiza en cómo se prestará el servicio (pág. 152).

En la actualidad, Banco del Pacífico, para poder calificar el servicio al cliente, lo desarrolla por medio de una encuesta o programa llamado Customer Satisfaction Score (CSAT), con el

objetivo de poder medir la satisfacción del cliente en productos, compras, atención, servicios entre otras cosas. A su vez, se puede obtener la comodidad de los clientes en una forma rápida y segura en una escala del 1 al 5; donde 1 es “nada satisfecho” y 5 muy satisfecho (Banco del Pacífico, 2020).

- **Service Quality:** Este modelo se enfoca en las políticas y procesos que las organizaciones pueden utilizar para lograr la calidad del servicio. Esta doctrina que se estudia es una “brecha de clientes”, dando a conocer las relaciones con el público, permitiendo tener un alto resultado en los índices de confianza y validez. La relación de esta doctrina con el Banco del Pacífico, es que busca la excelencia de sus aplicaciones para brindar estrategias positivas, que sean aceptadas tomando algunos procesos virtuales pueden llegar a ser algo complejos y poco conocidos. De hecho, para Cruz (2013) “la atención al cliente tiene que ver con “un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes, logrando de este modo cubrir sus expectativas” (p. 6).

Por su parte, el Banco del Pacífico busca la excelencia de sus aplicaciones para brindar estrategias positivas, que sean aceptadas por los clientes, el cual es el elemento que permanece en constante monitoreo y capacitación, viabilizando las opciones que tiene de presentarse ante el mercado y así brindar actividades más variadas. Actualmente, ellos están comprometidos con el desarrollo del país dando así una innovación digital antes los diferentes modelos de negocios generando ofertas oportunas y competitivas con un compromiso ético los cuales son los siguientes: Innovación, calidad de servicios, contribuir con el desarrollo en la sociedad, prestados por los diferentes programas como salud y sostenibilidad, crédito ágil, refinanciamiento a créditos educativos, ahorros programados, viviendas, etc. (Banco del Pacífico, 2020).

## **1.8 Clasificación de líneas de servicios y productos del Banco del Pacífico**

El Banco del Pacífico maneja una diversidad de líneas de servicios y productos por lo que su administración bancaria resulta ser destacable; así mismo y previo a demostrar cada uno de

estos productos y servicios es necesario indicar a quién o quiénes está dirigido, pues ciertamente bajo esta clasificación es que el Banco demuestra qué tipo de producto o servicio se va a dar.

Para esto, se presentan dos principales clasificaciones; por un lado, las personas naturales que son los clientes internos y externos del Banco del Pacífico; y, las personas jurídicas que son empresas o corporativas a quienes se les ofrece los planes o viabilidad más complejas.

**Segmento Personas.** Dentro de los servicios que ofrece el Banco a las personas naturales son: cheques, débitos, prepagos, créditos hipotecarios y préstamos de autos, operando para un excelente manejo como: opciones de inversiones que corresponde a grandes capitales, banca en línea, el cual se administra finanzas empresariales. Esto también puede ser personales, donde permite hacer movimientos de dinero en un tiempo existente. De acuerdo a Banco del Pacífico (2023) Esto se puede clasificar en dos tipos de cuentas:

- **Cuentas de Ahorro.** - Este servicio permite acceder desde cualquier teléfono móvil, de cualquier operador, cualquier plan que tengas, con o sin crédito y sin plan de datos. Lo más importante, canjea tus ahorros gracias a la tasa de interés especial que marca el banco saldo promedio desde \$1500 (condicional). Además, puede solicitar una tarjeta de débito Pacificard de \$4.89 especialmente diseñada para retirar efectivo de cajeros automáticos y realizar compras nacionales e internacionales. Por otra parte, podrás beneficiarte de programas exclusivos y promociones especiales solo para el cliente (Banco del Pacífico , 2022).

- **Cuentas Corriente.** -: A diferencia de las cuentas corrientes, se necesita de un valor de \$400, donde los beneficios son los siguientes: consultas, transferir y pagar diversos servicios a través de nuestros canales: banca virtual online, banca móvil, banca telefónica, cajeros automáticos.

**Segmento Empresas.** Dentro de la banca empresarial, ofrecen los mejores servicios para los proveedores en el sistema financiero, gestionando los pagos de la empresa a los vendedores,

dándole la posibilidad de cobrar facturas con fechas anteriores de vencimiento. Dentro de los servicios que tienen en las que se puede observar son las siguientes:

- **Cash Mangement.** - Realiza de forma eficiente, rápida y segura los pagos; sus beneficios y seguridades son las siguientes: conocer en tiempo real las transacciones que están pendientes o realizadas en el cash. No debe realizar giros de cheques o pagos en efectivos, confidencialidad a la información, protocolo de seguridad. No obstante, se debe de tomar en cuenta que todos estos servicios contienen mensajería donde es notificado por correo electrónico a los clientes o empleados por pagos que sean cancelados. Es importante mencionar que también ofrece beneficios a los empleados mediante los “**roles de pago**”, permitiéndoles acceder a una cuenta de ahorro, donde el inicial tiene que ser de 5.15, sin costo de un mantenimiento, realizando depósitos y pagos en los cajeros automáticos del Pacífico (Banco del Pacífico , 2022).

- **Deposito Ágil.** - A diferencia de cash, los clientes podrán hacer sus depósitos de cheques sin ni un costo adicional, en otras palabras, poder cobrar su dinero desde oficina sin la necesidad de acercarse al Banco. Sus beneficios son: primero, seguridad: no corre el peligro que sean robados o adulterados por intermediarios; segundo, disponibilidad: los cheques que sean del Banco del Pacífico serán acreditados en el lapso de unas 2 horas a la cuenta del cliente; por último, control: el cliente puede realizar consultas de depósitos que llevan a un mejor flujo. Sin embargo, todos estos puntos mencionados solo son exclusivos para clientes que pertenezcan al banco (Banco del Pacífico , 2022).

- **Consolación Automática.** - A través de este servicio, puede obtener información sobre el flujo de su cuenta corriente/ahorro e integrarla con sus sistemas de contabilidad y control de flujo de fondos. Permite a los clientes integrar la información en el sistema para la conciliación bancaria automática, solo necesitan descargar la información proporcionada por el Banco, reduciendo tiempo de trabajo y costos operativos (Banco del Pacífico , 2022).

Es una herramienta segura, eficiente y rápida para los saldos contables de su cuenta corriente/ahorro. Por otra parte, el cliente deberá enviar un comunicado solicitando este servicio al servicio bancario, a un oficial de atención al cliente, en la misma indicará el número de cuenta corriente/ahorro y la frecuencia (diaria, semanal o mensual) con la que desea recibir la información. Tipo de conciliación bancaria, formato del documento, firma del representante legal (Banco del Pacífico , 2022).

### **1.9 Semejanzas y diferencias entre la Banca Virtual y la Banca Móvil.**

La banca virtual y la banca móvil son aplicaciones destinadas a una diversidad de tramitaciones a las personas que son consideradas como clientes que constan como personas vinculadas a la institución a través de una cuenta particular, y a clientes que son ajenos a la misma, pues no tienen ninguna relación más que la tramitación o el servicio que requiera en el momento.

La banca virtual requiere generalmente de un computador para su operación; no obstante, puede ser útiles otros dispositivos como celulares y tablets; todos esos con el uso de internet, pudiendo realizar los procesos bancarios (Banco del Pacífico, 2021).

La banca móvil se representa únicamente a través de aplicaciones creadas por la misma institución bancaria, en donde los servicios que este aporte, no representa una atención personalizada, sino más bien general, teniendo la opción en caso de circunstancias ajenas que dificulten el trámite, de comunicarse con el encargado asesor en su momento a través de los canales de comunicación (Banco del Pacífico, 2021).

### **1.10 Banca Virtual**

Con la llegada de la digitalización, la inteligencia artificial ha cambiado la dinámica del trabajo, puesto que las computadoras ahora se han constituidos como equipos automatizados que realizan el trabajo de un personal, reemplazando la labor del trabajador de antes, siendo aplicada en muchas instituciones sean estas laborales, financieras, educativas y por supuesto, bancaria. El Banco del Pacífico ha generado mayores beneficios con esta modalidad, siendo una institución que se presenta en el mercado de manera eficiente por los pedidos o servicios que le son

solicitados (Banco del Pacífico, 2021).

La pandemia introdujo la digitalización como principal solución al riesgo de movilización de todas las personas, siendo un beneficio a su vez para empresas que protegen a través de inversiones bancarios los intereses de los colaborados y trabajadores. Clientes en muchas partes del país empezaron a manejar plataformas sencillas y poco a poco se instruyeron para aprender aún más a manejar ya procesos más complejos que perfeccionaban por completo la asistencia que ofrecían las plataformas digitales del Banco del Pacífico (Banco del Pacífico, 2021).

Durante la pandemia, el nivel de transacciones digitales de los clientes hizo indispensable adaptarse al cambio; no obstante, el nivel de los depósitos, no solo en el Banco del Pacífico sino en muchos bancos, creció en un 10%, lo que permitió a las instituciones bancarias seguir operando con normalidad e incluso más influencia que antes, pues ya contaban con programas digitalizados que le daban la facilidad de acceder a las necesidades de sus clientes (Banco del Pacífico, 2021).

El Banco del Pacífico tiene como propósito realizar actividades de una manera óptima; para ello la tecnología se desarrolla mediante de una serie de algoritmos que le ayudan a aprender nuevos procesos y asemejarse más a las acciones realizadas por la mente humana. La ventaja de usar este canal digital es que, a diferencia del hombre, la computadora no necesita descansar para el procesamiento de una gran cantidad de información ya que tiene la capacidad de generar en un tiempo más corto. La llegada de la inteligencia artificial optimiza los procesos de interacción con el cliente, la recogida de datos e información sobre el mismo. La rapidez de los procesos varía en función a la calidad, capacidad del ordenador junto con la cantidad de información de los clientes procesados, por lo que existe evidencia de colapsos de los sistemas en donde funciona la inteligencia artificial, por lo que es necesario un acompañamiento del mantenimiento de manera constante de dichos servicios brindados por las distintas entidades (Banco del Pacífico, 2021).

La banca virtual del Banco del Pacífico es una plataforma que permite hacer diferentes transacciones desde la comodidad de la casa, oficina o cualquier lugar donde se puede tener beneficios como:

- Seguridad para realizar todo tipo de transacciones.
- Envío de consultas o transacciones las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para lo cual se debe de registrar y pueda obtener una cuenta, tarjeta y servicio que use con más frecuencia para completar transacciones más rápido.
- Acceso gratuito a Internet para banca virtual; Sin embargo, algunos servicios están disponibles por un cargo adicional (Banco del Pacifico, 2020).

### **1.10.1 Clasificación de los servicios de la banca virtual.**

Los servicios de la banca virtual se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Intermático.** - Donde los clientes pueden usarlos las 24 horas de forma rápida y segura desde la oficina, casa, o cualquier sitio donde nos encontremos. Por otro lado, al momento de acceder, no tiene ningún cargo adicional con su servicio. Se puede decir, además que el agente no bancario del Banco del Pacifico donde se podría realizar cobros y pagos de servicios esenciales (Banco del Pacífico , 2022).
- **BdP Touch.** - Para González (2019), “BdP Touch es una plataforma donde el cliente puede auto servirse, pedir asesoramiento mientras trabaja o se conecta. Está dedicado servir a los usuarios/as para que vivan una experiencia idónea a las diferentes herramientas que el Banco del Pacifico ofrece”; esto debido a los beneficios que se presentan en el manejo de esta plataforma, encontrándose con asesores financieros que orientan a los usuarios y clientes en el uso de los canales digitales y aperturas de cuentas de ahorros. Adicionalmente, cuenta con un área de exhibición, conferencias periódicas de educación financiera y avance tecnológico; además, cuenta con cajeros automáticos con tecnología de cambio de cheques y depósitos en efectivo. Los servicios que ofrece a los clientes: son una

educación financiera (charlas de seguridad), charlas magistrales, asesoramientos, capacitando a los clientes en los productos y servicio de un enriquecimiento cultural (Banco del Pacífico , 2022).

- **Sophi.** - Esta plataforma oficial del Banco permite comprender y resolver los problemas en los horarios de 24/7; una vez que entran a los canales informativos, busca realizar acciones que pueden ser tomadas en cuenta mediante la aceptación y seguimiento del cliente de acuerdo con su requerimiento. Este servicio puede realizar una diversidad de acciones, como el pago de servicios básicos, tarjetas de crédito, consulta los saldos de la cuenta, tarjeta, inversión y crédito.

Sophi adapta sus respuestas dependiendo del tipo de cliente al que está atendiendo. Por ejemplo, si el cliente es alguien que ya tiene una cuenta en el Banco del Pacífico, entonces Sophi puede ayudarlo con un servicio específico que está buscando. También puede haber personas que no son clientes, pero que buscan información sobre las actividades que se pueden realizar en el banco, como consultar saldos, hacer acuerdos de pago, recargar celulares, desbloquear tarjetas, ver millas acumuladas, hacer preguntas frecuentes, entre otras. Sophi puede brindar información sobre estas actividades a cualquier persona que se lo solicite. (Banco del Pacífico , 2022).

### ***1.10.2 Beneficios de Sophi con las personas que si pertenecen al Banco Del Pacífico.***

Ayuda a los usuarios a poder consultar y transferir, el cual como punto importante es la cédula ciudadana, teniendo cobertura nacional, como también respaldo y seguridad en los ahorros; así mismo cuando se trate de transferencia automáticas de fondos donde el cliente podrá autorizar a la agencia hacer retiros o giros de manera automática ya sea de dinero, cheques entre otras (Banco del Pacífico , 2022).

### **1.10.3 Beneficios de Sophi con las personas no pertenecientes al Banco del Pacífico.**

Los beneficios que tienen estos tipos de clientes es que pueden consultar por medio de canales electrónicos disponibles: Banca Virtual Intermático, Banca Telefónica, Pacificad, Banca Móvil; además, podrá añadir pasos para agregar una cuenta, usando servicios de transferías y pagos, por último, podría solicitar retiros, como revisar ubicación de los tipos de cajeros, banco Aquí, como las agencias que fue atendido (Banco del Pacífico, 2022).

## **1.11 Banca Móvil**

“Los servicios de banca móvil son aplicaciones que permiten superar las limitaciones de espacio y tiempo de las actividades bancarias” (Yamakawa, et al., 2013, p. 132).

Actualmente, a los bancos les permite realizar transacciones financieras mientras ahorra tiempo y dinero en viajes. La banca móvil resulta ser una aplicación que permite recibir información de las transacciones que se han realizado en la institución y realizar transacciones en línea, como el recargo y el pago en línea de manera fácil y segura. Este servicio permite acceder desde cualquier teléfono móvil y con cualquier operadora (Yamakawa, et al., 2013, p. 132).

### **1.11.1 Tipos de Aplicaciones de la Banca Móvil**

- **Banco del Desarrollo Productivo (BDP).** - Es un conjunto de programas en la gestión del Banco del Pacífico creados y desarrollados para optimizar y maximizar los recursos de la tecnología táctil, haciendo la gestión más factible para cada usuario por medio del teclado de un teléfono digital, en la actualidad ha gestionado más de 4 millones de dólares en inversiones digitales, desde diciembre del 2021 hasta la actualidad (Banco del Pacífico, 2022)

- **APP BDPOS móvil.** - Esta es una solución simple y segura que permite a las empresas estar en línea en 5 minutos sin necesidad de una conexión documentos físicos. Es una solución para emprendedores, pequeñas y medianas empresas. Después de la vinculación, la empresa

puede pagar en los horarios de 24/7 el cual Interactúa con la billetera BdP para lograr un viaje digital 100% completo para clientes y comerciantes. (Banco del Pacífico, 2022).

Durante el 2020, se fortaleció el uso del teclado BdP simplificando las transacciones de la Banca Móvil principalmente en transferencias, recargas y orden de pago móvil, logrando obtener un total de US\$4.51MM. Con la app Mi Ahorro Cuenta los clientes pueden ahorrar de forma diferente y entretenida para alcanzar sus sueños (Banco del Pacífico, 2020, p. 17).

• **BDP Walet.** - Es la primera billetera virtual que opera en Ecuador. Su finalidad es facilitar las actividades que los usuarios realizan a diario. Este es otro servicio de Internet de Banco del Pacífico que permite a los clientes almacenar tarjetas o cuentas de ahorro y cuentas corrientes en una sola aplicación y ponerlas a disposición para un uso más rápido gracias a la tecnología que utilizan. “Posterior con BdP Walet, se está logrando un journey 100% digital de punta a punta para el cliente y el comercio” (Banco del Pacífico, 2020).

• **Onboard.** - Esta aplicación, ayuda a poder obtener tarjetas de crédito y realizar inversiones de manera online. permite a cualquier usuario ecuatoriano abrir una cuenta de ahorros de forma instantánea, sin trámites ni depósito, la apertura de la cuenta se da sin depósito inicial, el tiempo estimado para la creación de una nueva cuenta es de menos de cinco minutos. Tan solo se necesita la cédula de identidad y un selfi del futuro dueño de la cuenta (Dhana, 2018).

### 1.12 Impacto del COVID 19 en el Banco Del Pacífico

Santillán y Palacios (2022) indican que “La situación del coronavirus comienza en Ecuador a partir del 29 de febrero del 2020” (p. 18), siendo aquel tiempo donde aconteció el primer contagio reportado en el país, poniendo a todos los ciudadanos en estado de alerta nacional y teniendo como consecuencia, la paralización de actividades en diferentes sectores del estado, entre estos el laboral, educativo, comercial y financiero.

Sobre esto último, la Organización para la cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 2020) menciona que “El coronavirus presentó un “fuerte impacto de la crisis actual, que, combinado con la situación de debilidad fiscal previa, generó necesidades de financiamiento público de gran envergadura, situando al país ante una realidad compleja” (p. 6). Dicho esto, la situación dio como resultado la adopción de medidas de contención recomendadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que ayudaron a frenar la propagación y el consenso de los sistemas hospitalarios, evitado con ello una mayor pérdida de vidas. En Ecuador, por supuesto, estas disposiciones como tal, han tenido efectos colaterales, como una disminución del PIB de un 7,8% y un aumento de la tasa de desempleo del 5%, provocando la pérdida de más de 400 mil plazas de trabajos quienes dependían del financiamiento para subsistir (Banco Central del Ecuador, 2022).

La preocupación sobre el desarrollo económico y el nivel de éxito comercial empezaba a ser destacable, pues se estaba frente a una de las mayores amenazas económicas del territorio ecuatoriano; los negocios dejaban de representar una fuente de ingreso al capital nacional; la demanda había dejado de ser un punto positivo gracias al aislamiento; empresas disminuían poco a poco su capital, la tasa de desempleo se aumentaba, y por si fuera poco, no habían suficientes instituciones financieras capaz de dar esa acción de mantenimiento y recuperación. Así, los bancos entran como principal objeto de análisis de la crisis económica, pues representaban un rol de intermediación que proveía o provee gran parte de los recursos de muchas empresas en vía de desarrollo, negocios pequeños y medianos que tiene resultados positivos gracias a las nuevas plazas de trabajo, y consecuentemente, el incremento de la capacidad económica de muchos trabajadores (Banco del Pacífico, 2021).

A raíz de las circunstancias presentadas por la pandemia, los procesos bancarios empezaron a innovarse, dando como resultado servicios digitalizados que permitían la interacción con los clientes a través de canales digitales que daban a conocer todo tipo de información que tenía como resultado la promoción de servicios ofrecidos, teniendo como único requisito algún

dispositivo electrónico. Se entraba en la era digital, una que dejaba atrás la presencialidad y los documentos físicos.

El Banco del Pacífico es una de las instituciones financieras del Estado Ecuatoriano, cuya especialidad radica en el diseño de diferentes servicios de asesoramiento dirigido al sector financiero. Con el Covid-19, la situación de esta entidad ha demostrado un cambio en el diseño y estructura de servicios; dicho esto, la pandemia generó un impacto que ciertamente pudo haber afectado la continuidad de las operaciones de esta institución; no obstante, tenemos un desarrollo digital por parte de esta institución. De hecho, El presidente Ejecutivo del Banco del Pacífico, Baquerizo (2020) menciona lo siguiente:

Es por esto que de la crisis de la pandemia surgió la valiosa oportunidad de acelerar nuestra transformación digital para beneficiar a nuestros clientes, resultando que durante el año la Banca Virtual presente un crecimiento del 103% del volumen de transacciones, mientras que nuestra Banca Móvil incrementó al 157% , en el chat Bot Sophi logramos el 339% de interacciones, siendo WhatsApp y Facebook las redes sociales con mayor impacto, superando todas las expectativas y consiguiendo que el número de clientes activos en canales digitales aumenten en 30%, todo en comparación al 2019. Adicionalmente, nuestra gran apuesta, la app Onboard BdP dio frutos al haber servido a nuestros clientes en un escenario complejo y totalmente distanciado, pudiendo brindar a través de ella la facilidad de apertura más de 180 mil cuentas de ahorro, cerca de 12 mil inversiones y alrededor de 1,400 tarjetas de crédito, usando su dispositivo móvil. (p. 6)

El Banco del Pacífico presenta importantes cambios a la hora de enfrentar las dificultades de la pandemia del Covid-19, pues se introduce la virtualidad como principal cambio que deriva

de la necesidad de adquirir una nueva forma de generar esa satisfacción previo a los inicios de la pandemia. A través de esta situación, se logró alcanzar un objetivo a la hora de cambiar los servicios presenciales por los virtuales, pues economizaba el desarrollo de las operaciones, mejoraba la atención a distancia y promovía un ambiente más eficiente para los clientes quienes querían agilizar sus documentaciones; gracias a aplicaciones como App Onboard que fue una de las importantes creaciones bancarias en esta época se pudo brindar una facilidad para introducir al sistema bancario más de 180 mil cuentas de ahorro 12 mil inversiones y alrededor de 1,400 tarjetas de crédito, teniendo para ello que utilizar un dispositivo como el teléfono o la computadora, lo que derivó en dos clases de operación de servicios: la banca móvil a través de un celular inteligente y la banca virtual o Intermático a través de la computadora. (Banco del Pacífico, 2021)

## Capítulo dos

### Metodología de la investigación

#### 2.1 Tipo de Investigación

**Descriptivo:** permite reconocer y explicar las variables que afectaron en el área de servicio al cliente de la casa Matriz del Banco del Pacífico desde una perspectiva del usuario al acceso a la banca virtual durante el tiempo de pandemia.

#### 2.2 Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es:

**Mixto:** porque combina tanto métodos cualitativos como cuantitativo en una misma investigación. permite abordar preguntas de investigación más complejas y obtener perspectivas más amplias y contextualizadas sobre el fenómeno estudiado. Por último, ofrece flexibilidad en la selección y aplicación de métodos de investigación, adaptándose a la naturaleza del problema y permitiendo utilizar diferentes métodos en diferentes etapas del estudio.

**Cualitativo:** porque permiten obtener información detallada y completa sobre un tema de investigación,

**Cuantitativo:** se centran en la medición numérica y la estadística, permitiendo una comprensión más completa del problema de investigación, ya que se pueden recolectar y analizar datos tanto objetivos como subjetivos, usando el método de la encuesta y entrevistas aplicada a los clientes y empleados del Banco del Pacifico, identificando los principales factores que influyeron positiva o negativamente en la atención de la banca virtual en tiempo de pandemia.

#### 2.3 Método de la Investigación

**Método deductivo.** A partir de una serie de teorías que tratan de explicar la situación, lo que se entiende como una serie de principios y premisas; es decir que es un método que va desde lo general hasta lo particular. Abordando el tema de investigación, se aplica este método para estudiar los elementos externos del Banco del Pacifico y relacionarlos con lo específico a lo que

se tiene que llegar en el objeto de estudio, precisando con ello, de forma clara y contundente las conclusiones que permitirá desarrollar un trabajo idóneo.

## 2.4 Técnicas de la investigación

**Tabla 1**

*Técnicas aplicadas*

<b>Objetivos</b>	<b>Tipo de investigación</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<b>Establecer una investigación que de soporte al estudio del servicio al cliente relacionado a la banca virtual del Banco del Pacifico.</b>	Descriptiva – No Experimental	Las técnicas usadas son la recolección bibliografía, el cual permite recoger, procesar, analizar la presente información, los cuales tendremos como objetivos resaltar las características sobresalientes de la información.
<b>Plantear diagnóstico de la situación actual del servicio al cliente relacionado a la banca virtual</b>	Descriptiva – No Experimental	Se utilizo la técnica de encuestas para los usuarios; la entrevista al personal del Banco de Pacifico, y, el método de observación que permitió ver los eventos que se presentó dentro de la investigación, todo con el fin de conocer cuáles son los beneficio a la Banca virtual del año 2021
<b>Diseñar una propuesta para una gestión eficiente que de soporte al estudio del servicio al cliente relacionado a la banca virtual</b>	Descriptiva – No Experimental	Se analiza la disponible información, el cual genere la recolección de varias fuentes tales como: texto, documentos electrónicos, textos entre otras. Permite fortalecer la indagación plantada, obteniendo una propuesta con la investigación realizada, el cual sea positiva a los clientes de la banca del Pacifico.

## 2.5 Herramientas de recolección de Datos

Las herramientas metodológicas aplicadas para esta investigación son encuesta y entrevista.

**Encuesta:** se define a la encuesta como una técnica de producción de datos que, “mediante la utilización de cuestionarios estandarizados, permite indagar sobre múltiples temas de los individuos o grupos estudiados” (Katz, 2019).

La encuesta se aplicará a los clientes del Banco del Pacífico de la Casa Matriz localizada en Francisco Paula de Icaza 200 y Panamá y se procederán a encuestar a los usuarios en el momento de las salidas. (Apéndice A)

**Entrevista:** A través de este instrumento de investigación, se vislumbra el dato o información a través de la “observación”, el cual, se trata de mirar cuidadosamente un evento, situación o fenómeno, recolectar datos y registrarlos para ser analizados en el futuro, que han hecho las demás personas sobre la misma materia de estudio, siendo esta de carácter subjetivo” (Gonzales, 2020).

La entrevista se realizará al personal del Departamento de Servicio al Cliente e Innovación (Apéndice B)

## 2.6 Tamaño de la Muestra

### **Población:**

### **Encuesta (Tamaño de la Muestra para Clientes del Banco del Pacífico)**

En la investigación, se determina el tamaño de muestra considerando como población a los clientes de la Casa Matriz del Banco del Pacífico en la ciudad de Guayaquil. Esta población cuenta con aproximadamente 1,500,000 clientes. La aplicación de las encuestas se dirigirá a estos clientes, ya que son quienes poseen el conocimiento y la experiencia con los servicios virtuales

que ofrece el banco. La selección de esta población para la encuesta está basada en la idea de que estos individuos son los que pueden proporcionar información relevante sobre los servicios virtuales.

### **Entrevista (Población de funcionarios de Servicio al Cliente)**

En la parte de las entrevistas, el enfoque es diferente. La población seleccionada para las entrevistas corresponde al personal de Servicio al Cliente de la Casa Matriz del Banco del Pacífico. Esta población está compuesta por 10 funcionarios. A diferencia de la muestra en las encuestas, aquí no se realiza un cálculo de tamaño de muestra, ya que estás abordando a la totalidad de esta población en las entrevistas. La razón detrás de esta elección es que estos funcionarios son quienes están directamente involucrados en la prestación de servicios al cliente y, por lo tanto, pueden proporcionar información detallada y específica sobre los aspectos relacionados con los servicios virtuales.

En resumen, para las encuestas se considera como población a los clientes del Banco del Pacífico en la Casa Matriz de Guayaquil, y el tamaño de muestra se calcula en función de esta población. En las entrevistas, la población está compuesta por los 10 funcionarios de Servicio al Cliente de la Casa Matriz, sin necesidad de calcular un tamaño de muestra debido a la cantidad limitada de individuos en esta población.

### **-Muestra**

**Muestreo Probabilístico Infinito:** En la investigación, se aplicará un enfoque de muestreo probabilístico infinito cuando la población sea considerablemente grande, es decir, mayor a 100,000 individuos. Este método implica seleccionar muestras aleatorias de la población en función de probabilidades conocidas y no nulas para cada individuo. Utilizando la fórmula específica de tamaño de muestra para muestreo infinito:

A continuación, se detalla los valores considerada para el cálculo de muestra.

Z= Nivel de confianza de 95% es igual a 1.96

P= Probabilidad de que ocurra un evento determinado, es el 50% igual 0.50

q= Probabilidad de que no ocurra un evento determinado, es el 50% igual 0.50

E= Margen de error permitido, es el 50 % igual a 0.50

n= Tamaño de la muestra calculada, es igual a 384

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,05) \cdot (0,05)}{(0,05)^2}$$

$$n = 384$$

**Muestreo No Probabilístico:** En el caso específico del personal del Banco del Pacífico, se está utilizando un método de muestreo no probabilístico. Esto se debe a que todo el personal pertenece al mismo servicio al cliente del banco y el número de individuos en esta población es reducido. En este enfoque, la selección de la muestra no se basa en probabilidades predefinidas, lo que puede introducir ciertos sesgos en los resultados debido a la falta de representatividad.

Tabla 2

Tabla Muestra de clientes y personal del Banco del Pacífico.

Clientes del Banco del Pacífico	384
Personal del Servicio al Cliente de la Matriz del Banco del Pacífico de la Ciudad de Guayaquil.	10

## 2.7 Presentación de resultados

El año 2021 estuvo marcado por la continuidad de la pandemia de COVID-19 **12**, lo que llevó a un cambio significativo en la forma en que las personas interactúan con los servicios financieros, especialmente en el ámbito de la banca virtual. A continuación, se presenta un análisis del impacto de la pandemia en el área de servicio al cliente en la casa matriz del Banco del Pacífico, desde la perspectiva del usuario y el acceso a la banca virtual.

**1. Cambios en el comportamiento del usuario:**

- Durante la pandemia, se observó un aumento significativo en la adopción de servicios bancarios en línea, ya que las restricciones y el distanciamiento social limitaron la interacción física.
- Los usuarios se vieron obligados a realizar transacciones y consultas bancarias a través de canales digitales, lo que generó una mayor demanda en el área de servicio al cliente.

**2. Adaptación de la casa matriz del Banco del Pacífico:**

- Para satisfacer las necesidades de los usuarios, la casa matriz del Banco del Pacífico implementó medidas para fortalecer su infraestructura tecnológica y mejorar la experiencia del cliente en la banca virtual.
- Se mejoraron los tiempos de respuesta y la calidad del servicio al cliente a través de canales digitales, como chat en línea, correo electrónico y llamadas telefónicas.

**3. Desafíos enfrentados:**

- El aumento repentino en la demanda de servicios digitales planteó desafíos en términos de capacidad y seguridad de la plataforma.
- La casa matriz del Banco del Pacífico tuvo que asegurarse de que sus sistemas estuvieran preparados para manejar el aumento en el volumen de transacciones y proteger la información sensible de los usuarios.

**4. Medidas de seguridad implementadas:**

- Se implementaron medidas adicionales de seguridad, como autenticación de dos factores, para proteger las transacciones en línea y evitar el fraude.

- Se desarrollaron campañas de concientización para educar a los usuarios sobre las mejores prácticas de seguridad en la banca virtual y prevenir ataques cibernéticos.

#### **5. Resultados y perspectivas futuras:**

- A pesar de los desafíos, la casa matriz del Banco del Pacífico logró mantener la continuidad del servicio al cliente y satisfacer las necesidades de los usuarios en el contexto de la pandemia.

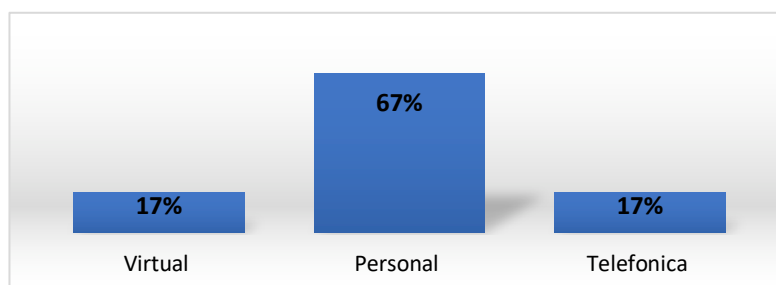
- La experiencia adquirida durante este período permitirá al Banco del Pacífico seguir mejorando su oferta de servicios digitales y adaptarse a las futuras demandas de los usuarios.

#### **2.7.1 Canales de atención del Banco del Pacífico**

Los resultados obtenidos en la figura 1 demuestran que la mayoría de los clientes del Banco del Pacífico (67%) prefieren realizar sus trámites de manera presencial en la sucursal bancaria. Este porcentaje se debe principalmente a las dificultades que tienen las personas adultas mayores de entre 48 y 65 años para realizar sus transacciones de manera virtual. Por otro lado, un 17% de los clientes prefiere el canal virtual, especialmente el segmento más joven, mientras que otro 17% prefiere recibir atención por vía telefónica.

**Figura 1**

*Canales de atención del Banco del Pacífico*

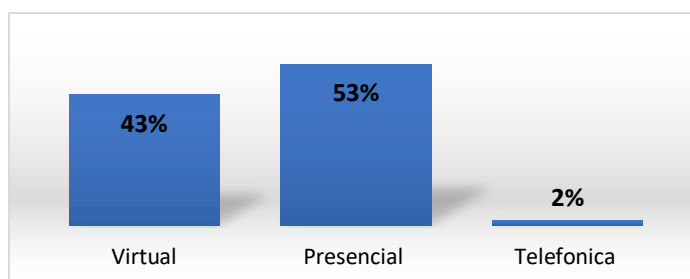


### 2.7.2 Áreas que mejorar en el Banco del Pacífico

En la figura 2, se presentan los resultados sobre las áreas a mejorar en el Banco del Pacífico, el 55% prefieren que mejore la atención personal, mientras que 43% les gustaría que el área virtual del banco, mientras que el 2 % considera que debe mejorar la atención telefónica.

**Figura 2**

*Frecuencia de áreas que debería mejorar*

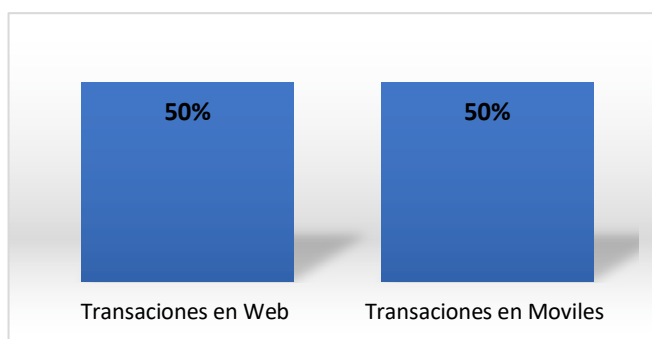


### 2.7.3 Seguridad de las transacciones web, móvil realizadas por la institución Banco del Pacífico.

En la figura 3, se observa que el 50% de las personas prefieren realizar sus transacciones por medio de la web; mientras que, el otro 50% de los clientes, se sienten más seguros con las transacciones móviles que brinda la institución del Banco del Pacífico.

**Figura 3**

*Seguridad de las transacciones del Banco del Pacífico*

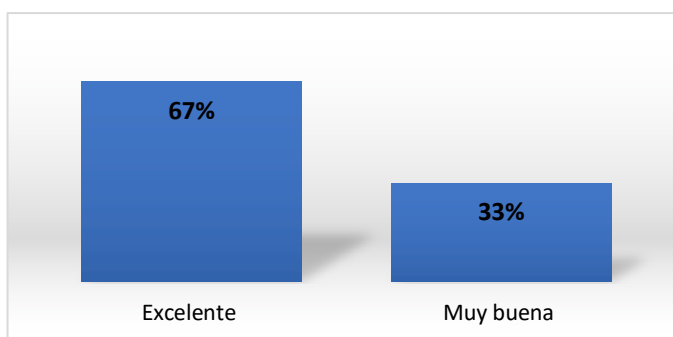


#### **2.7.4 Evaluación de la atención dada a través de la banca virtual del Banco del Pacífico durante el tiempo de pandemia.**

Según se puede observar en la figura 4, el 67% de los encuestados manifiesta haber recibido un servicio excelente a través de la banca virtual durante el tiempo de la pandemia. Por otro lado, el restante 33% opina que se trata de una buena atención en el área del servicio al cliente, si bien existe la posibilidad de optimizar el rendimiento de esta plataforma.

**Figura 4**

*Porcentaje de atención a la banca virtual*

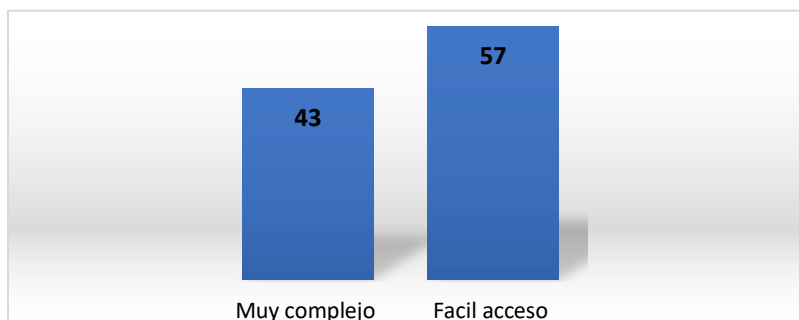


#### **2.7.5 Mejoramiento de la Banca Virtual Banco del Pacífico luego de la Pandemia Mundial.**

En la figura 5, se presenta que, el 40% considera que se ha fortalecido el servicio de la Banca virtual; mientras que, el otro 33% está en desacuerdo ya que ellos no consideran que se ha fortalecido el servicio Virtual del Banco del Pacífico; mientras que el 26% está de acuerdo en que el servicio de Banca Virtual del Banco del Pacífico se ha fortalecido después de la pandemia

**Figura 5**

*Fortalecimiento de servicio de la Banca Virtual*

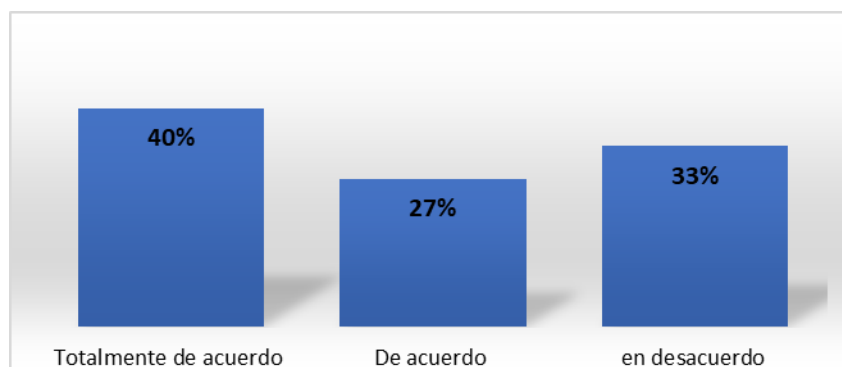


### **2.7.6 Calificación de los Servicio de la Banca virtual durante la pandemia.**

En la figura 6 se observa que el 57% de los clientes califica que los servicios virtuales implementados en la banca virtual durante la pandemia son de fácil acceso; mientras que el 43% de los clientes considera que es complejo el uso de los servicios de la Banca Virtual aplicados en épocas de pandemia

**Figura 6**

*Calificación de los servicios virtuales implementados en la banca virtual durante la pandemia*

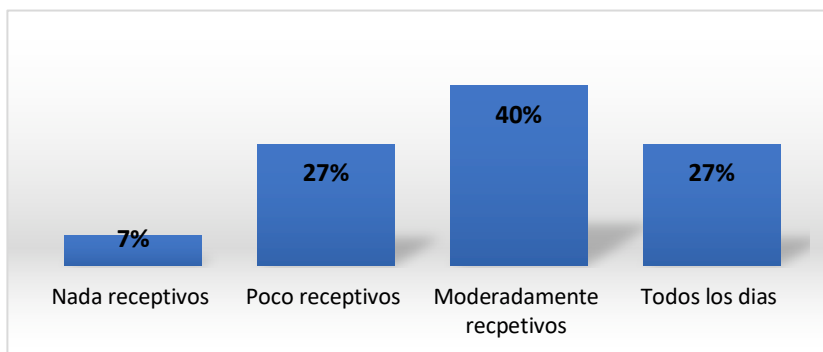


### **2.7.7 Capacidad de respuesta y gestión del área de servicio al cliente del Banco del Pacífico.**

En la figura 7 se puede observar que el 40% de encuestados considera que el área de servicios al cliente tiene capacidad de gestión y una respuesta rápida es moderadamente receptiva; el 27% considera que son receptivos todos los días, por el contrario el 27% menciona que son poco receptivos y el 6% nada receptivos a las preguntas o preocupaciones de sus clientes.

**Figura 7**

*Recepción al Servicio al Cliente*



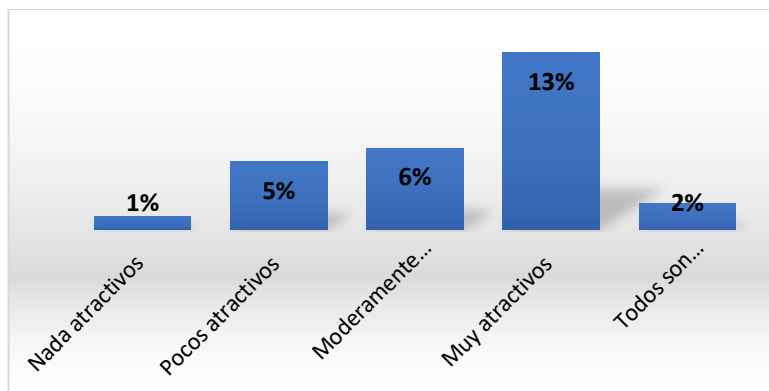
### **2.7.8 Calidad de los materiales de difusión del Banco del Pacífico.**

En la figura 8 se presenta una evaluación de los materiales de difusión utilizados por el Banco en la promoción de sus servicios. Según los resultados obtenidos, el 60% de los encuestados consideró que los materiales de difusión eran moderadamente atractivos, mientras que el 20% los consideró totalmente atractivos. Además, el 13% consideró que estos materiales eran muy atractivos, el 5% poco atractivos y el 1% nada atractivos. Estos materiales incluyen folletos, páginas web u otros medios de comunicación utilizados por el Banco para promocionar sus servicios.

Figura 8

1

Materiales de disfunción a los Servicios al Cliente

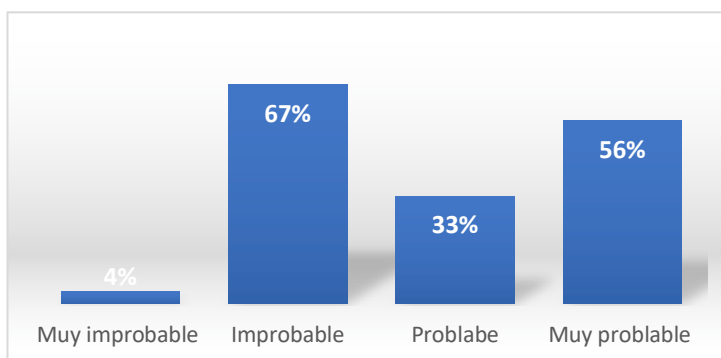


### 2.7.9 Propaganda referida por parte de los clientes del Banco del Pacífico a un familiar.

Como se observa en la figura 9, el 56% de encuestados muy probablemente recomendaría a otro usuario el uso de la banca virtual del Banco del Pacífico; mientras que, el 33% probablemente lo recomendaría a otros usuarios sobre el Banco del Pacífico, y, el 11% no recomendaría a otros usuarios sobre el Banco del Pacífico.

Figura 9

Recomendaciones de la Banca Virtual



### **2.7.10 Capacidad de gestión del área de servicio al cliente de la Banca virtual del Banco del Pacífico.**

En la figura 10 se evidencia que el 100% de encuestados considera que el área de servicio al cliente de la Banca virtual del Banco del Pacífico tiene una buena gestión, permitiéndoles a los usuarios conocer sobre los servicios implementados en la actualidad en el banco.

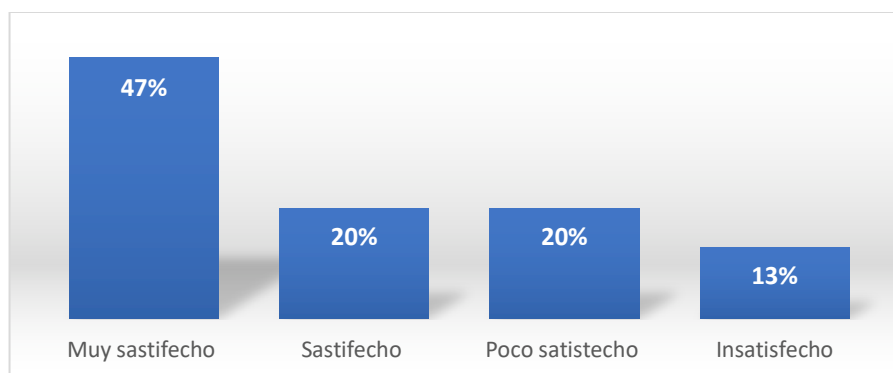
*Figura 10*

*Gestión en el Área del Servicio al Cliente del Banco del Pacífico*



### **2.7.11 Nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta del área de servicio al cliente en la Banca Virtual**

En la figura 11 se presenta el nivel de satisfacción de los clientes, donde el 47% lo determina muy satisfecho el nivel de atención del área de servicio al cliente en la Banca virtual; mientras que, el 20% considera estar satisfecho con el servicio del área de servicio al cliente; por el contrario el otro 20% considera que el nivel de satisfacción es poco satisfecho ; y, el otro 13% lo considera insatisfecho respecto a dar una capacidad de respuesta del área de servicio en la Banca Virtual que se ha venido implementando por la pandemia del Covid-19, dando así que se aplique herramientas esenciales para los clientes del Banco del Pacífico.

**Figura 11***Satisfacción al Servicio al Cliente*

### **2.7.12 Resultados de la entrevista al Personal del área de servicios al cliente del Banco del Pacífico.**

#### **2.7.12.1 Percepción de la atención en el área de servicio al cliente, durante la pandemia.**

El personal del área de servicio al cliente manifiesta que se trató de mantener la mayor agilidad posible en la respuesta a los requerimientos de sus clientes, para ello se crearon diversas plataformas como es el caso de los servicios de la banca telefónica, (call center), vía Zoom y la banca virtual de les permitía acceder de forma gratuita a cualquier servicio.

#### **2.7.12.2 El servicio más solicitado durante la pandemia.**

Antes de la llegada de la pandemia de COVID-19, los bancos en Ecuador operaban de manera similar a como lo hacen en muchas otras partes del mundo. A continuación, te proporciono una descripción general de cómo se solían manejar los bancos en Ecuador antes de la pandemia: servicios bancarios tradicional, por ejemplo, atención al cliente en las sucursales donde los empleados le brindaban atención personalizada, en otras palabras, una interacción directa, sin conocerse lo tenía la banca en Línea y móvil debido

a que en el Banco del Pacifico manejan una cartera grande de clientes mayores de 50 en adelante.

Sin embargo, Se comenzó a usar canales de atención para los usuarios como correo electrónico, o, la aplicación de WhatsApp quienes estaban atendiendo requerimientos para todos los usuarios. Los productos más demandados por parte de los clientes fueron: solicitudes de crédito, tarjetas de créditos y créditos de financiamiento, todos ellos con el fin de generar ingresos en sus hogares por la situación económica que estaban pasando. Además, se usaba Sophie que es una herramienta de información sobre los productos o servicios, como también pueden realizar los clientes movimientos, recargas, saldos, entre otros. Por último, las líneas y productos del Banco del Pacifico, ayudan a cada usuario a que pueda realizar diferentes actividades, por ejemplo, el de personas por lo general, quiere dar oportunidades y conocer sobre hasta donde quieren llegar como emprendedores; También, se analizó que se solicitaba mucho el de estudiantes. Lo negativo que tiene es que solo pueden solicitarlo por medios de los canales oficiales del Banco del Pacifico, pero el trámite es de forma presencial para las personas independientes, como las personas externas; ahora bien, para las personas que trabajan, pueden adquirir un crédito siempre y cuando tenga la tarjeta de crédito, estén trabajando y sean parte del Banco más de 6 meses.

Por último, para poder realizar todos esos trámites tenían que acercarse al banco, pero con el avance con la reactivación de la Economía en Ecuador, Banco del Pacifico Brindo cuotas fáciles para los usuarios puedan ir cancelando sus deudas en los lugares más cercanos como "Tu banco aquí, brindándole de forma rentable y sostenible una mejor experiencia a la atención al cliente; mejoro con la llegada de la pandemia, a que se optime y rivalice en los diferentes mercados mundiales en el nivel de tecnología y la atención, donde se tuvo como objetivo dejar de ser tradicionales, en otras palabras que todo sea dentro de las instalaciones. Sin embargo, de acuerdo con la entrevista realizada, no

descartan que el Banco debe de seguir mejorando sus herramientas de trabajo para así mantener la calidad y calidez a los usuarios. Se sabe que hubo efectos negativos por la crisis derivada de la Pandemia COVID-19 debido a los gastos financieros por las solicitudes requeridas, pero se presentó con éxito una eficiencia financiera para un crecimiento sostenible.

## Capítulo tres

### Propuesta de mejora para el área de servicio al cliente del Banco del Pacífico

La investigación realizada arrojó resultados reveladores sobre las preferencias y necesidades de los clientes de diferentes grupos de edad. En particular, se observó que el 67% de los encuestados con edades comprendidas entre los 48 y 65 años experimenta dificultades al realizar transacciones de manera virtual. Este hallazgo evidencia la necesidad de brindar mayor atención a este grupo de clientes, a fin de mejorar su experiencia en la plataforma digital. Además, el estudio también reveló que el 43% de los jóvenes entre 20 y 45 años desean una mejora en el área virtual, lo que sugiere la importancia de seguir trabajando en la optimización de la plataforma para satisfacer las demandas de los usuarios más jóvenes.

#### 3.1 Objetivo de la Propuesta:

Fortalecer el área de servicio al cliente del Banco del Pacífico con el fin de mejorar la experiencia de los clientes mayores de 48 años, facilitar su acceso a los servicios en línea y mejorar el servicio de la banca virtual.

#### 3.2 Alcance.

Los beneficiarios directos serán los clientes del Banco del Pacífico mayores de 48 años dado que se familiarizarán con la banca virtual y los diversos servicios que ofrece.

En un segundo plano esta propuesta permitirá a los empleados del Banco, mejorar la atención y capacidad de respuesta que brinda el área de atención al cliente.

### **3.3 Plan de capacitación para atención personalizada de calidad a clientes mayores de 48 Años.**

Debido a los resultados obtenidos, los clientes mayores de 48 años son una debilidad para el Banco del Pacífico. Sin embargo, Es importante reconocer que las personas mayores a menudo tienen necesidades financieras y preferencias de comunicación únicas, y es fundamental brindarles un servicio excepcional para mantener y fortalecer su relación con el banco. Una de ellas son las siguientes:

**Asesoramiento Financiero Personalizado:** Muchas personas mayores de 48 años están cerca de la jubilación o ya han entrado en esta etapa de la vida. Proporcionar asesoramiento financiero específico para la planificación de la jubilación, inversiones prudentes y gestión de activos puede ser fundamental

**Productos de Ahorro y Jubilación:** Ofrecer productos de ahorro y jubilación adaptados a las necesidades de esta población, como cuentas de jubilación individual (IRA) y planes de jubilación empresarial, puede ser una excelente manera de atraer a estos clientes.

**Educación Financiera:** Ofrecer talleres y seminarios educativos sobre temas financieros relevantes, como cómo manejar ingresos fijos durante la jubilación, cómo evitar estafas y fraudes, y cómo planificar herencias.

#### ***3.3.1 Plan de Capacitación para mejorar al personal del área de Servicio Al Cliente del Banco del Pacífico***

En la Tabla 3 se presenta el plan de capacitación al personal del área de servicio al cliente de la casa matriz del Banco Pacífico, debido a que deben de estar en constante practica para conocer más sobre el Banco, con el fin de que puedan darles soluciones a los problemas

Tabla 3

**Propuesta de capacitación para los clientes del Banco del Pacífico**

<b>Temática</b>	<b>Objetivo de capacitación</b>	<b>Horas de capacitación</b>	<b>Fechas tentativas</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>Empatía</b>	Capacitar al personal del banco en habilidades de comunicación efectiva para establecer una relación más cercana y de confianza con los clientes.	40 horas de capacitación	julio 2023	Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes	\$150 dólares
<b>Comunicación Asertiva</b>	Capacitar al personal del banco en habilidades de comunicación efectiva para establecer una relación más cercana y de confianza con los clientes.	10 horas	Julio 2023	Dar una comunicación efectiva, estableciendo una relación mas de confianza y cercana	\$150 dólares
<b>Manejo de quejas y reclamos</b>	Enseñar al personal del banco cómo manejar de manera efectiva las quejas y reclamos de los clientes para solucionar los problemas de manera rápida y eficiente	20 horas	agosto 2023	Solucionar los problemas de manera rápida y eficiente el área personal del Banco.	\$150 dólares
<b>Servicio en línea</b>	Capacitar al personal en el uso y manejo de las plataformas en línea del banco, para que puedan brindar un mejor servicio a los clientes que utilizan los canales digitales	20 horas	Agosto 2023	Brindar un mejor servicio al cliente en las plataformas digitales en líneas.	\$150 dólares
<b>Trabajo en equipo</b>	Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración para que los empleados del banco puedan brindar un servicio al cliente más integrado y completo	40 horas de capacitación	Septiembre 2023	Brindar un servicio integrado en trabajo en equipo	\$150 dólares
<b>Inteligencia Emocional</b>	<b>Fomentar decisiones financieras antes situaciones inadecuadas.</b>	40 horas de capacitación	Octubre 2023	Mejorar la toma de decisiones en torno a las finanzas de la institución	\$150 dólares

### 3.4 Estrategias de familiarización con la Banca Virtual para los diversos clientes del Banco del Pacífico.

- **Ofrecer capacitación.** Ofrecer capacitación a los adultos mayores para que puedan aprender a utilizar las herramientas de la banca virtual. Esto puede ser en persona o a través de tutoriales en línea o videos instructivos.
- **Simplificar la interfaz.** Simplificar la interfaz de la banca virtual para que sea más fácil de usar y comprender. Esto podría incluir la reducción del número de botones y opciones, así como la incorporación de indicaciones claras y sencillas.
- **Brindar soporte técnico.** Ofrecer soporte técnico a los adultos mayores para ayudarles a resolver cualquier problema que puedan tener al utilizar la banca virtual. Este soporte podría incluir chat en línea, soporte por teléfono o asistencia remota. Es decir, variedad de preferencia, accesibilidad y comodidad, interacción personalizada, ofrecerles resolución a los problemas.
- **Adaptar el lenguaje.** Utilizar un lenguaje claro y sencillo al comunicarse con los adultos mayores, evitando tecnicismos o jerga que pueda ser difícil de entender.
- **Proporcionar instrucciones por escrito.** Proporcionar instrucciones por escrito para que los adultos mayores puedan consultarlas en cualquier momento. Estas instrucciones pueden incluir imágenes o capturas de pantalla para facilitar la comprensión del tema.
- **Incorporar funciones de accesibilidad.** Incorporar funciones de accesibilidad en la banca virtual para facilitar su uso para las personas con discapacidades visuales o auditivas. En otras palabras, entrenamiento en tecnologías de asistencias (brinda capacitación a clientes sobre como acceder a los servicios); también, servicio de interpretación en lenguas de señas, atención al cliente a sus necesidades individuales.
- **Realizar encuestas de satisfacción.** Realizar encuestas de satisfacción para obtener retroalimentación de los adultos mayores sobre su experiencia utilizando la banca virtual y utilizar esta información para hacer mejoras en el sistema

## Conclusiones

Durante la pandemia de COVID-19, se ha observado un notable aumento en la adopción de servicios bancarios en línea por parte de los clientes del Banco del Pacífico. En vista de la necesidad de evitar el contacto físico y las visitas a sucursales bancarias, muchos clientes en el rango de edad de 20 a 65 años optaron por utilizar la banca virtual como una alternativa conveniente y segura para acceder a servicios financieros. No obstante, este cambio también planteó desafíos para los clientes de 48 años en adelante, quienes enfrentaron dificultades adicionales debido a la falta de conocimientos tecnológicos previos o a su posible resistencia al cambio.

Por otro lado, se aplicó un marco teórico basado en el modelo de calidad de servicio para respaldar el estudio del servicio al cliente en el contexto de la banca virtual. Este modelo propone que la calidad del servicio se compone de cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Estas dimensiones fueron evaluadas para analizar su impacto en la satisfacción y lealtad del cliente, lo cual es fundamental para lograr una satisfacción adecuada en los servicios en línea.

Además, se pudo analizar la situación actual del departamento de servicio al cliente en relación con la banca virtual, el cual ha implementado una variedad de servicios y productos. Entre ellos, destacan los servicios virtuales, telefónicos y presenciales, así como diferentes tipos de cuentas de ahorro (cuentas de ahorro, mi ahorro cuenta niños y adolescentes, ahorro programado, cuenta lista), cuentas corrientes (cuenta corriente, cuenta clave) y tarjetas (tarjetas de crédito, débito y regalo).

Por último, se desarrollaron estrategias de familiarización con la banca virtual y un plan de capacitación para brindar una atención personalizada y de calidad a los clientes mayores de 48 años. Este plan buscaba desarrollar habilidades de comunicación efectiva para establecer relaciones más cercanas y de confianza con los clientes. Asimismo, se proporcionó soporte

técnico a los adultos mayores para ayudarles a resolver cualquier problema que puedan encontrar al utilizar la banca virtual. Este soporte incluyó opciones como chat en línea, soporte telefónico o asistencia remota.

## Recomendaciones

De la experiencia recogida en esta investigación, se puede analizar lo siguiente:

Implementar programas de capacitación y educación específicamente dirigidos a adultos de 48 años en adelante, con el objetivo de brindarles asistencia personalizada en el uso efectivo y seguro de los servicios de banca virtual. Dicha capacitación debe estar adaptada a las necesidades y habilidades tecnológicas de este grupo demográfico.

Es necesario realizar una actualización de la plataforma de banca virtual, enfocada en grupos de edad entre 20 y 30 años. Esta actualización debe incluir el diseño de interfaces amigables, asegurando que la plataforma sea de fácil uso y comprensión. Se recomienda utilizar un lenguaje claro y sencillo que facilite la interacción con los usuarios.

Se debe mejorar los beneficios y la seguridad de la banca virtual. Esto incluye garantizar la disponibilidad las 24 horas del día, la facilidad para realizar transacciones sin cargos adicionales y la reducción de la necesidad de visitar físicamente una sucursal bancaria. Para fomentar la adopción de la banca virtual, se sugiere ofrecer incentivos especiales y promociones exclusivas a los usuarios.

Realizar una recopilación de feedback por parte de los clientes del Banco del Pacífico sobre su experiencia de uso de la banca virtual. Esto permitirá identificar posibles áreas de mejora y ajustar los servicios de acuerdo con las necesidades y preferencias de este grupo demográfico. La retroalimentación de los usuarios es valiosa para asegurar una continua optimización de la experiencia del cliente.

## Referencias

- Banco Central del Ecuador. (21 de marzo de 2022). Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1482-la-economia-ecuatoriana-crecio-4-2-en-2021-superando-las-previsiones-de-crecimiento-mas-recientes>
- Banco del Pacífico . (2020). Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/BancoPacifico/media/pdf/TranspInformacion/2020/Preli minar-Rendicion-Cuentas-BdP-2020.pdf>
- Banco del Pacífico . (2022). Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/grupo-bdp/grupo-banco-del-pacifico/menu/nuestra-historia>
- banco del pacifico . (2022). *Beneficios del Banco del Pacífico* . Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/personas/canales-de-atencion/virtuales/agente-virtual-sophi>
- Banco del Pacífico. (2000). *Banco del Pacífico*. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/>: <https://www.bancodelpacifico.com/grupo-bdp/grupo-banco-del-pacifico/menu/nuestra-historia>
- Banco del Pacífico. (2016). Obtenido de [https://www.bancodelpacifico.com/BancoPacifico/media/pdf/RSC/Memorias/Memoria\\_BdP\\_2016.pdf](https://www.bancodelpacifico.com/BancoPacifico/media/pdf/RSC/Memorias/Memoria_BdP_2016.pdf)
- Banco del Pacífico. (2019). *Memoria de Sostenibilidad 2019*. Guayaquil: Banco del pacífico. Obtenido de [https://www.bancodelpacifico.com/BancoPacifico/media/pdf/RSC/Memorias/Memoria\\_de\\_sostenibilidad\\_2019VI.pdf](https://www.bancodelpacifico.com/BancoPacifico/media/pdf/RSC/Memorias/Memoria_de_sostenibilidad_2019VI.pdf)
- Banco del Pacífico. (2020). *Memoria de Sostenibilidad 2020*. Guayaquil: Banco del Pacífico. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/BancoPacifico/media/pdf/RSC/Memorias/Memoria-de-Sostenibilidad-2020.pdf>

- Banco del Pacífico. (2021). *Código de Ética y Conducta*. Guayaquil: GRUPO FINANCIERO BANCO DEL PACIFICO. Obtenido de <https://transformaciondigital.datta.com.ec/banco-del-pacifico.html>
- Banco del Pacífico. (2021). *Memoria de Sostenibilidad*. Guayaquil: Banco del Pacífico. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/BancoPacifico/media/pdf/RSC/Memorias/Memoria-de-Sostenibilidad-2021.pdf>
- Banco del Pacífico. (2022). Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/personas/canales-de-atencion/virtuales/banca-movil>
- Banco del Pacífico. (2022). *Beneficios del Banco del Pacífico*. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/personas/canales-de-atencion/virtuales/agente-virtual-sophi>
- Baquerizo, A. (2020). *Memoria de Sostenibilidad*. Guayaquil: Banco del Pacífico.
- Cabrera. (2015). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19449/1/TESIS%20...pdf>
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación Cuantitativa*. Bogotá: Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina.
- Chejin, S. R. (16 de septiembre de 2021). Obtenido de <https://gk.city/2021/09/16/estafas-en-los-bancos-datos/#:~:text=Entre%202019%20y%202021%20en,d%C3%A9bito%20y%20otros%20diPOSITIVOS%20electr%C3%B3nicos>.
- Cruz Medina, I. R. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al cliente*. Obregón: Instituto tecnológico de Sonora.
- Dhana. (2018). Obtenido de <https://datainfox.com/2018/05/banco-pacifico-presenta-onboard-bdp/>
- Dominguez Alcívar Jorge, E. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

El Comercio . (11 de Junio de 2020). Pérdidas por covid-19 en Ecuador llegaron a USD 14 101 millones en mayo. pág. 15.

Espinoza, r. &. (2017). *Factores asociados a la calidad en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico a partir del modelo SERVQUAL*. Obtenido de file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/SSRN-id3519281.pdf

Feria Avila, H. M., & Mantecón Licea, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica*". Las Tunas: Revista Didasc@lia: D&E. Publicación del CEPUT.

Gonzales, E. (noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/bdp-touch-la-primera-oficina-digital-del-sector-bancario-en-quito>

González, R. (14 de Enero de 2022). Roberto González, presidente del Banco del Pacífico: Hay gente que pretende unir el cierre de agencias con la pérdida del valor de un banco. Estoy eliminando pérdidas para la entidad. (E. Universo, Entrevistador)

Guilindro, S. G. (2015). *Análisis del sistema de gestion de calidad del servicio en la atencion del cliente de la agencia Banco Pichincha sucursal Milagro*. Milagro: Unemi.

Hernandez. (2013). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19449/1/TESIS%20....pdf>

Herrera, E. V. (14 de febrero de 2020 ). *Banco del Pacífico implementa la modalidad de Teletrabajo a nivel nacional*. Obtenido de <https://radiohuancavilca.com.ec/banco-del-pacifico-implementa-la-modalidad-de-teletrabajo-a-nivel-nacional/>

Ibarra. (2016). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19449/1/TESIS%20....pdf>

Katz, M., & Seid, G. A. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. Buenos Aires: Carrera de Sociología.

Matamoros Ramírez, R. (2020). *Nivel de satisfacción de cliente de la banca privada de Guayaquil, respecto a los canales de atención de reclamos*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.

- Miño, M. P. (2020). *Memoria de sostenible*. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/BancoPacifico/media/pdf/RSC/Memorias/Memoria-de-Sostenibilidad-2020.pdf>
- Mora, C. (agosto de 2011). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- OECD. (2020). *Impacto financiero del COVID-19 en Ecuador: desafíos y respuestas*. Organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE).
- Ortiz, J. (27 de Octubre de 2021). <https://blog.hubspot.es>. Obtenido de 13 principios de atención del cliente que mejorarán tu servicio: <https://blog.hubspot.es/service/principios-atencion-cliente>
- Paz y Miño, M. (2020). *Memoria de Sostenibilidad*. Guayaquil: Banco del Pacífico.
- Primicias. (7 de Julio de 2021). 22.000 empresas cerraron en Ecuador por la pandemia, dice el Gobierno. *Primicias*.
- Ramirez, F. J., & Ariza Ramirez, J. M. (2015). *Informacion y Atencion al cliente*. Comercion y Marketing.
- Reuters. (30 de Julio de 2020). Ecuador registra más de 289.000 despidos durante la pandemia, aunque la cifra sería mayor por informalidad. *Reuters*.
- Ros-Martín, M. (1929). Evolución de los servicios de redes sociales en internet. 552.
- Rouhiainen, L. (2018). *Inteligencia artificial: 101 cosas que debes saber hoy sobre nuestro futuro*. Barcelona: Planeta S.A.
- Santillán Haro, A., & Palacios Calderón, E. (2020). *Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador* *Epidemiological characterization of Covid-19 in Ecuador*. Quito: Interamerican Journal of Medicine and Health.
- Schnarch, K. (2011). *Marketing de fidelización* (Primera ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Sequeira, L. (19 de Septiembre de 2020). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=investigaci%C3%B3ncualitativa+pdf+concepto+2020&>

sxsrf=ALiCzsZB--

KmuVwV2Hsk41E9gegzx\_yAHw%3A1661256670354&ei=3sMEY6eXFe\_tkvQPp7WI6A  
Q&ved=0ahUKEwin\_t2t99z5AhXvtoQIHacaAk0Q4dUDCA4&uact=5&oq=investigaci%C3  
%B3ncualitativa+pdf+co

Silva, D. d. (18 de Agosto de 2020). Obtenido de Tipos de servicio al cliente: brinda a tu cliente la mejor atención

Silva, D. d. (8 de abril de 2021 ). *Tipos de servicio al cliente: brinda a tu cliente la mejor atención*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-servicio-al-cliente/>

Superintendencia de Bancos. (2017). *Atención Telefónico y recepción*. Guayaquil: Dirección Administrativa. Obtenido de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/14.2.1.4\\_manual.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/14.2.1.4_manual.pdf)

Yamakawa, et al. (2013). *Factores que influyen en la utilización de los servicios de banca móvil en el Perú*. Lima: Universidad & Empres.

Zapac Maridueña, D. (2020). *Análisis del impacto de la implementación de estrategias en la marca empleadora en Banco del Pacífico*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

## APÉNDICE 1

### Apéndice A: Entrevistas aplicadas a los funcionarios del área de servicio al cliente

- 1) ¿Durante la pandemia en Ecuador, el área de servicios al cliente atendía todos los requerimientos, necesidad o servicios de las personas que buscaban apoyo para realizar sus trámites en el Banco del Pacífico a través de la Banca Virtual? ¿Cuál es su percepción?

<b>Funcionario 1</b>	Se realizaba vía virtual, inclusive, que el área era coactiva se cerró, por el motivo del distanciamiento social. Durante el tiempo de pandemia, todos los requerimientos, <b>se trataba de atender con la mayor agilidad posible</b> , aunque hubo afectaciones, pero no imposibilitó para atender a los diferentes usuarios.
<b>Funcionario 2:</b>	Todos los trámites se realizan <b>vía zoom</b> , por el motivo de pandemia donde se podía atender a todos los requerimientos de las personas, con la mayor posibilidad a todos los servicios.
<b>Funcionario 3:</b>	en tiempo de pandemia tuvimos la necesidad de crear plataformas que nos ayuden a atender a los diversos usuarios que tenían diversos inconvenientes ya sea por robos, prestamos entre otros, por lo que <b>el banco tuvo que crear diversas plataformas a atención al usuario.</b>
<b>Funcionario 4:</b>	se tuvo que <b>implementar la banca telefónica “Call Center”</b> el cual puede comunicarse los diferentes usuarios para los requerimientos, incluso en pandemia. Puedo decir que fue efectivo para nosotros porque pudimos el personal atender a todos los usuarios, además por que no se lo usaba mucho.
<b>Funcionario 5</b>	El área del servicio al cliente al principio se le complicó atender a todos los usuarios, por lo que era difícil resolver los requerimientos a los diferentes usuarios, sin embargo, se creó <b>diferentes modalidades</b>
<b>Funcionario 6</b>	Durante la pandemia del covid-19 muchas personas buscaban apoyo en las diferentes instituciones financieras, e incluso en la de nosotros que por más requerían era por un emprendimiento o por falsificación de identidad y nosotros teníamos que darles solución a sus conflictos.
<b>Funcionario 7</b>	Se puede decir, que el servicio al cliente ha mejorado con la llegada de la banca virtual ya que podía hacer que requieran <b>cualquier servicio de forma gratuita</b> , siempre y cuando se sepan los usuario y contraseñas respectivas o verificación de datos.
<b>Funcionario 8</b>	El servicio al cliente siempre va a ser muy bueno para ayudarlo con requerimientos que los usuarios necesiten

<b>Funcionario 9</b>	Considero que siempre se atendían a todos los requerimientos que los usuarios solicitaban antes y después de la pandemia.
<b>Funcionario 10</b>	Todos los puntos que ya le han mencionado los compañeros con anterioridad son cierto, <b>se necesita de Call center para que esto funcione, junto con las otras plataformas.</b>

## 2) ¿Cuál cree que fue el mayor servicio solicitado por los clientes durante la pandemia?

Funcionario 1	se puede decir, que los servicios que más requerían los clientes son los siguientes: <b>Solicitudes de crédito, Tarjetas de créditos, Créditos de financiamiento</b>
Funcionario 2	Considero que el mayor servicio solicitado es por consultas de <b>créditos</b> .
Funcionario 3	Desde mi criterio, puedo decir que el banco tenía más por creación de cuentas de débito y crédito por diferentes requisitos, les brindaba la disposición de adquirir <b>créditos</b> , el cual tenía la flexibilidad de un plazo de 3 años, los cuales los clientes podían usarlos a su beneficio.
Funcionario 4	el servicio más usado fue por <b>créditos</b> al Banco del Pacífico
Funcionario 5	El más usado dentro los servicios que tiene el Banco del Pacifico es: solicitudes de <b>crédito</b> por emprendimiento
Funcionario 6	Te informo que, desde épocas de pandemia hasta ahora, siempre lo más requerido ha sido solicitudes de crédito, como consulta tarjetas de débitos.
Funcionario 7	La mayoría de los beneficios que tiene el Banco del Pacífico es la flexibilidad para poder solventar los <b>créditos solicitados</b> , ya que eso es lo que más requerían lo usuarios. En épocas de pandemia al principio era: la creación de cuentas bancarias ahorros y corrientes.
Funcionario 8	De acuerdo con los informes que hemos recibido, lo más requerido por los usuarios es la creación de cuentas de ahorros, teniendo los requisitos necesarios para aquello.
Funcionario 9	El banco siempre ha brindado a sus clientes la flexibilidad de poder buscar formas de ayudar a los clientes externos e internos. En el caso de los internos, ellos siempre requerían: solicitud de créditos, cuenta ahorro futuro, créditos de financiamiento, entre otros. Pero en el caso de los externos si necesitaban de una consulta, podían llamar a call center y responder a todas sus preguntas.
Funcionario 10	Considero que la más usada por los clientes es de la creación de los usuarios del Banco del Pacifico.

**Análisis:** se puede decir, que los servicios que más requerían los clientes son los siguientes:

- Solicitudes de crédito.
- Tarjetas de créditos
- Créditos de financiamiento.

Todas ellas relacionadas por el motivo de problemas económicos, que se les presentaba, ya que no podían trabajar por lo que todos estábamos en cofinanciamiento, o, por planes de viajes, hogar, salud, pero se les revisaba si eran capaces de poder solventar el crédito solicitado. Además, los beneficios que tiene es que tenían la flexibilidad ya que contaban con un plazo de 3 años y medio para poder cancelar, con una conveniencia de financiamiento de 100%

### 3) ¿Cuál son los requisitos que se necesita para adquirir un crédito en la Banca Web del Banco del Pacífico?

<b>Funcionario 1</b>	Los requisitos son: copias de cedula, papela de votación. La apertura de cuenta, la puedes hacer por: <b>la página web, distintos puntos de asistentes virtuales, donde podrá imprimir tu tarjeta con un depósito son 6 a 8 dólares</b> , en el que no tiene la necesidad de ingresar dinero al momento de obtener su tarjeta.
<b>Funcionario 2</b>	El Banco del Pacifico ofrece una amplias para formar parte del Banco del Pacifico: copia de Cedula ciudadana, copia de planilla de servicios básicos entre otras.
<b>Funcionario 3</b>	Para formar parte del Banco del Pacifico se requiere que todos sus documentos estén en reglas, entre ellas esta copia de cedula ciudadana, papeleta de votación y planilla de servicios básicos.
<b>Funcionario 4</b>	para formar parte del Banco del Pacifico: copia de Cedula ciudadana, copia de planilla de servicios básicos entre otras.
<b>Funcionario 5</b>	Las características que tiene el banco del Pacifico con sus clientes es que es una institución financiera, capaz de poder diseñar asesoramientos es pequeñas y grandes empresas, como también en los usuarios, teniendo en cuenta que necesitan de todos sus documentos en reglas, que podrán verlos en la página oficial.
<b>Funcionario 6</b>	Considero que uno de las características es que aplica sus ejes estratégicos a los procesos de diligencia en derechos humanos, otorgándole varios productos, siempre y cuando los clientes quienes son externos tengan sus documentos en reglas para convertirse en interno.
<b>Funcionario 7</b>	Banco del Pacifico es unas de las instituciones financieras más importantes del Ecuador, el cual tiene como fin ayudar a sus clientes otorgándoles diferentes productos o servicios, el cual, en épocas de pandemia, podían informarse por medio de nuestros canales oficiales para que conozca los beneficios de ser parte de la nuestra institución.

<b>Funcionario 8</b>	Desde su creación, Banco del Pacifico ha sido parte de varios programas de desarrollo nacional, como préstamos de vivienda a través del Ministerio de Vivienda en 2009, siendo así unas de las instituciones bancarias del estado. También ha facilitado a los usuarios a que tenga “Tu banco aquí” en los puntos más cercanos a su domicilio con el fin de brindarle comodidades; todo esto pueden adquirirlo teniendo cuentas bancarias o solicitando un préstamo dentro de la institución.
<b>Funcionario 9</b>	Puedo decir que una de las características que tiene es la visión de Banco del Pacifico que es convertirse en el banco universal líder en todos los sectores, ofreciendo la mejor experiencia al cliente a través de la innovación digital y un modelo de negocio sostenible y humano.
<b>Funcionario 10</b>	Desde que se creó el Banco del Pacifico, hasta la actualidad, aun siendo época de pandemia es ayudar a sus clientes otorgándoles diferentes productos o servicios, el cual, en épocas de pandemia, podían informarse por medio de nuestros canales oficiales para que conozca los beneficios de ser parte de la nuestra institución.

**Análisis:** las características que presenta el Banco del Pacifico, de acuerdo con sus ejes estratégicos, se aplicó segmentos de mayor vulnerabilidad, lo cual como se estudió, aplica a procesos de diligencias en derechos humanos, otorgándoles productos como servicios en plazos medianos para los de mayor riesgo; o, promoviendo la inclusión en los sectores económicos de la banca. Por otro lado, es una entidad financiera, que está especializada en la implementación y diseño de programas de asesoramientos el cual pueden hacer inversiones a pequeñas o grandes empresas, los cuales sus planes de inversiones son del 6% de interés al año por capitales fijos. Los requisitos son: copias de cedula, papela de votación. La apertura de cuenta, la puedes hacer por: la página web, distintos puntos de asistentes virtuales, donde podrá imprimir tu tarjeta con un depósito son 6 a 8 dólares, en el que no tiene la necesidad de ingresar dinero al momento de obtener su tarjeta.

**4) ¿Cree que el área del servicio al cliente mejoró la atención con la llegada de la Banca virtual?**

<b>Funcionario 1</b>	Sí, se considera que, si por que se puedo resolver todos los requerimientos en épocas de pandemia, hasta ahora ha <b> sido una herramienta positiva para la empresa.</b>
<b>Funcionario 2</b>	<b>Sí,</b> pero debemos de seguir mejorando para poder ser una empresa de calidad y calidez.

<b>Funcionario 3</b>	Puedo decir que <b>sí</b> . Por qué de igual diferentes usuarios siempre requieren más servicios en línea, por ejemplo, lo que no tenemos dentro de la banca virtual es poder solicitar dentro del INTERMATICO créditos inmediatos, todo tiene que ser dentro de la institución para verificación de datos.
<b>Funcionario 4</b>	<b>Sí</b> , creo que haya mejorado después de la pandemia, <b>pero necesitamos mejorar</b> .
<b>Funcionario 5</b>	Todavía considero que no, por que como empresa debemos seguir desarrollando programas que nos ayude a brindar un servicio de calidad.
<b>Funcionario 6</b>	<b>Si, la banca virtual ha ayudado a brindar un servicio de calidad.</b>
<b>Funcionario 7</b>	<b>Si, ha sido una buena herramienta de trabajo</b> para la empresa.
<b>Funcionario 8</b>	<b>Por supuesto que sí.</b>
<b>Funcionario 9</b>	<b>Considero que sí.</b>
<b>Funcionario 10</b>	Yo digo que sí, en lo personal ha ayudado <b>al área de Call Center</b> , porque recibíamos llamadas a cada momento.

**Análisis:** dentro del análisis de esta pregunta, se fomentó si se mejoró la Banca Web, por lo que los diferentes usuarios comentario que si ha mejorado en la línea de productos y servicios

Sin embargo, lo que consideran que lo no tienen dentro de la banca virtual es poder solicitar dentro del INTERMATICO créditos inmediatos, todo tiene que ser dentro de la institución para verificación de datos.

##### 5) ¿Cuáles fueron los canales de atención de mayor demanda en época de pandemia?

<b>Funcionario 1</b>	Ambos clientes pueden evaluar al banco por medio de las llamadas telefónicas en un rango del 1 al 5.
<b>Funcionario 2</b>	Ellos pueden evaluar por medio de las llamadas telefónicas cuando nosotros los llamamos o ellos nos llaman.
<b>Funcionario 3</b>	Llamadas telefónicas.
<b>Funcionario 4</b>	Los clientes internos y externos del banco del pacifico pueden evaluar por medio de las llamadas telefónicas por medio de un rango.
<b>Funcionario 5</b>	Los clientes pueden evaluarlo por medio de encuestas que aparecen en la plataforma o llamadas telefónicas.
<b>Funcionario 6</b>	Puede ser evaluado el banco por medio de las llamadas telefónicas.
<b>Funcionario 7</b>	Todos los usuarios lo pueden hacer cuando están en la institución, por llamadas, o por la página web.
<b>Funcionario 8</b>	Al Banco del Pacifico pueden evaluarlo por medio del rango del 1 al 5 usando la aplicación de WhatsApp, página Web o llamadas.

<b>Funcionario 9</b>	Considero que el Banco del Pacifico es evaluado por los diferentes canales, pero el más común es por medio de llamadas telefónicas.
<b>Funcionario 10</b>	Hasta lo que tengo conocimiento es por llamadas telefónicas.

**Análisis:** Se determina que la calificación del servicio al cliente es muy importante para los agentes del Banco, ya que con esto pueden conocer si los clientes se sienten satisfechos con la atención brindada. Los clientes lo hacían por medio de la aplicación de WhatsApp, página web o vía telefónica. Con una calificación del 1 al 5.

**6) ¿Indíqueme usted, si dentro de las plataformas de la Banca web o Intermático se puede realizar diversos créditos para los clientes del Banco del Pacifico?**

<b>Funcionario 1</b>	Efectivamente dentro de la plataforma de la banca web si se puede realizar distintos procesos como es la aprobación de solicitudes de créditos, él envió documento por el cual a través de ellos se hace una pre aprobación del mismo, y, el usuario puede realizar una transacción una vez que haya ingresado a la banca web. Sin embargo, debo de mencionar que únicamente se realizará este proceso en tiempos de pandemias. En la actualidad, ahora solo pueden registrar sus datos personales e ir a la institución una vez aprobada la solicitud.
<b>Funcionario 2</b>	No, en la actualidad no. en épocas de pandemia si había por medio de la página del Banco del Pacifico como es la aprobación de solicitudes de créditos, él envió documento por el cual a través de ellos se hace una pre aprobación del mismo.
<b>Funcionario 3</b>	No, porque todo tramite de crédito tiene que serlo de manera personal ya que solicitamos un garante.
<b>Funcionario 4</b>	En épocas de pandemia sí, pero ahora en la actualidad no se puede, porque para realizar un crédito por medio de la página web, tiene que ir el garante y la persona interesada en el crédito; ambos clientes externos e internos pueden solicitarlo, siempre y cuando sus documentos estén en reglas.
<b>Funcionario 5</b>	puede solicitar el crédito, llenando los datos, para luego ser contactado por un asesor del Banco del Pacifico para que visite nuestras oficinas.
<b>Funcionario 6</b>	No, en la actualidad no se puede todo tiene que ser de manera presencial, teniendo todos sus documentos en reglas y su garante para realizar el préstamo.
<b>Funcionario 7</b>	No, porque el Banco le gusta conocer a quien le solicita el crédito.

<b>Funcionario 8</b>	Realmente en épocas de pandemia para ayudar a los clientes a seguir teniendo beneficios, se creó una opción en la página web para que pueda realizar el crédito donde necesita llenar datos, para luego ser contactado con un asesor del banco. En la actualidad, es necesario que el usuario responsable firme el contrato.
<b>Funcionario 9</b>	En pocas de pandemia se ayudaba a los usuarios a que puedan solicitar sus créditos por página web, pero con las estafas que se estaba produciendo en el Ecuador se canceló ese proceso; Gracias a la reactivación de la economía el Banco del Pacífico eliminó eso y obligó a sus usuarios internos y externos a que vayan con un garante para que sea responsable del contrato.
<b>Funcionario 10</b>	En épocas de pandemia sí, pero ahora en la actualidad no se puede, porque para realizar un crédito por medio de la página web, tiene que ir el garante y la persona interesada en el crédito; ambos clientes externos e internos pueden solicitarlo, siempre y cuando sus documentos estén en reglas.

**Análisis:** las plataformas digitales han sido de gran ayuda en épocas de pandemias, lo cual agilizo los diversos procesos de créditos donde permitió realizarlos por medio de banca Web. Sin embargo, esto en la actualidad, ya no existe ya que se necesita que el usuario responsable firme un contrato, el cual se comprometa a cancelar los valores correspondientes a la deuda. Sin embargo, puede solicitar el crédito, llenando los datos, para luego ser contactado por un asesor del Banco del Pacífico para que vayan a las oficinas.

**7) ¿Considera usted, que se ha incrementado el número de transacciones (transferencia, pagos etc.) a través de la banca virtual de parte de los clientes luego de la pandemia?**

<b>Funcionario 1</b>	<b>Sí,</b> pero al mismo tiempo no, porque estaban medios molestos por el tema de las contraseñas por que el banco les cobraban un adicional cuando el usuario se les olvida dicha contraseña, por lo cual dejaron de usar algunos usuarios las plataformas digitales y prefieren hacerlo de forma presencial. Pero a otros usuarios que les gusta usar el aplicativo del teléfono para hacer los pagos de servicios varios, entonces siempre va a ver una mayor influencia en la banca virtual; es como un 50 y 50.
<b>Funcionario 2</b>	<b>Si,</b> esto es bueno porque se ha incrementado el número de transacciones, siempre y cuando sea del mismo banco. En la actualidad,

	las plataformas digitales no están autorizadas de que se cobren el adicional por consultar su saldo por medio de las plataformas digitales, pero si cuando están en los cajeros si quieres obtener una comprobante. También se les puede cobrar por los IVA que la empresa solicita.
<b>Funcionario 3</b>	<b>Si, considero que si, por que a base de que las personas no podían salir de sus casas, tenían que hacerlo por medios de sus cuentas bancarias.</b>
<b>Funcionario 4</b>	<b>Claro que si,</b> por que por el motivo del covid-19 se incrementó y ahora la gente se ha acostumbrado hacer transferencia por medio de la banca Web.
Funcionario 5	<b>La verdad le puedo decir que ha incrementado en todo el Ecuador las trasferencias bancarias.</b>
<b>Funcionario 6</b>	<b>Si,</b> porque facilito por medio de las cuentas de ahorro y corriente hacer diversos servicios, como por ejemplos ahorros familiares entre otros.
<b>Funcionario 7</b>	Todo ha sido bueno para mejorar al Banco del Pacifico, porque <b>si ha facilitado a los usuarios a que hagan diversas transferencias</b> siempre y cuando sea de un mismo banco, pero en el caso de compras transferencias a otros bancos es necesario el cobro de 0.35 ctv. por transferencia.
<b>Funcionario 8</b>	<b>Si, se ha incrementado el número de transacciones en los usuarios del banco del pacifico.</b>
<b>Funcionario 9</b>	<b>Si,</b> por que antes venían al banco llenando la capacidad máxima que se tenía, ahora con la llegada de la banca virtual ha ayudado algunos usuarios a realizar transferencias dentro de sus hogares.
<b>Funcionario 10</b>	<b>Sí, claro que ha incrementado.</b>

**Análisis:** El Banco de Pacifico, ha incrementado el número de transacciones de cuenta, debido a que Facilita por medio de las cuentas de ahorros o Corrientes diversos servicios, como, por ejemplo, él envió de reacciones de remesas, ahorros familiares entre otros, por lo cual, se analizó que manejan estos tipos de plataformas, son más jóvenes y empresas nacionales del Ecuador.

**8) ¿Cuáles fueron son los servicios que ofrece a las personas y empresas más requeridas durante el tiempo de pandemia?**

<b>Funcionario 1</b>	En este caso son los <b>créditos</b> , actualmente se está implantando mucho los planes de inversiones de banco con unas tasas de interés del 6%. Sin embargo, los productos y servicios esto se subdivide en dos:
----------------------	--

	<p><b>Personas:</b> Familia, Jóvenes, Mujer y Profesionales</p> <p><b>Empresas:</b> emprendedores, microempresas, Pyme, Empresa, Corporación y gobierno.</p> <p>Pero las más requeridas entre la Líneas y productos son las de: “Profesionales” en personas; y, en empresas, “Emprendedores”.</p>
<b>Funcionario 2</b>	Las líneas o productos más requeridos fueron de emprendimientos, desde mi punto de vista.
<b>Funcionario 3</b>	Las líneas o productos más requeridos fueron de emprendimientos, estudiantil, familias. desde mi punto de vista.
<b>Funcionario 4</b>	Las líneas o productos si me preguntas en épocas de pandemia fue de emprendimientos para crear sus empresas en línea.
<b>Funcionario 5</b>	Se vio muchos requisitos como: Créditos de consultorios y oficinas, inversiones a un crédito educativo; después de la pandemia vivienda, es decir “Hipotecas Pacifico”
<b>Funcionario 6</b>	La línea o productos más visto es crédito fácil, es decir sin la necesidad de ir al banco aplicando una solicitud en línea, siempre y cuando estén trabajando hasta un monto de 10,0000 dólares con un plazo de 36 meses, es decir clientes exclusivos pasado de 6 meses.
<b>Funcionario 7</b>	Lo que más he visto dentro del Banco de pacifico durante mi tiempo como funcionario público es la de emprendimiento, porque mucha gente le gusta trabajar de forma independiente.
<b>Funcionario 8</b>	Para mi punto de vista es crédito respaldo, que va dirigido a los emprendedores, el cual accede con una influencia de garantía para que pueda poner en marcha o dar paso a tus proyectos el cual se los respalda hasta un 80% de los valores de la inversión.
<b>Funcionario 9</b>	He visto es crédito fácil, es decir sin la necesidad de ir al banco aplicando una solicitud en línea, siempre y cuando estén trabajando hasta un monto de 10,0000 dólares con un plazo de 36 meses, siendo cliente de seis meses en adelante.
<b>Funcionario 10</b>	Refinanciamiento a un crédito educativo, es lo que he visto, el cual son otorgado a través del IECE-IFTH, gestionando todos los servicios exclusivos para el cliente.

**Análisis:** las líneas y productos dentro del Banco del Pacifico, ayudan a cada usuario a que pueda realizar diferentes actividades, por ejemplo, el de personas por lo general, quieren dar oportunidades y conocer sobre hasta donde quieren llegar como emprendedores, dando como fin poder tener un mundo

diferente, donde se pueda diseñar el crecimiento. También, se analizó que se solicitaba mucho el de estudiantes debido a que tenían querían progresar como personas, donde el banco les ha brindado los servicios exclusivos a los clientes.

**9) ¿A pesar de la aplicación de la banca virtual, con qué frecuencia reciben reclamos o consultas por no saber utilizar la plataforma?**

<b>Funcionario 1</b>	Los reclamos son diarios, los usuarios se acercaban a las oficinas por diferentes tipos de problemas donde una de las más comunes son la pérdida de contraseña. Otro problema es la seguridad bancaria que protege al usuario de cometer errores al utilizar el aplicativo ya que puede hacer una transferencia o deposito a una cuenta errónea. Sin embargo, el ejecutivo en venta s, asesores o Asistentes de Servicios Bancarios, eran responsables de poder brindar una información clara, veraz y oportunidad, de manera imparcial por medio de los diferentes canales establecidos por el banco.
<b>Funcionario 2</b>	La verdad, en la actualidad hemos recibido reclamos cuando los usuarios hacen compras en Uber y tenemos que hacerle la confirmación dentro de los días laborales, lo cual a ellos les parece algo injusto, sin embargo, es para nuestro respaldo.
<b>Funcionario 3</b>	La verdad, en la actualidad hemos recibido reclamos cuando los usuarios hacen compras en Uber y tenemos que hacerle la confirmación dentro de los días laborales, lo cual a ellos les parece algo injusto, sin embargo, es para nuestro respaldo.
<b>Funcionario 4</b>	La verdad, en la actualidad hemos recibido reclamos cuando los usuarios hacen compras en Uber y tenemos que hacerle la confirmación dentro de los días laborales, lo cual a ellos les parece algo injusto, sin embargo, es para nuestro respaldo.
<b>Funcionario 5</b>	La verdad, en la actualidad hemos recibido reclamos cuando los usuarios hacen compras en Uber y tenemos que hacerle la confirmación dentro de los días laborales, lo cual a ellos les parece algo injusto, sin embargo, es para nuestro respaldo.
<b>Funcionario 6</b>	La verdad, en la actualidad hemos recibido reclamos cuando los usuarios hacen compras en Uber y tenemos que hacerle la confirmación dentro de los días laborales, lo cual a ellos les parece algo injusto, sin embargo, es para nuestro respaldo.

<b>Funcionario 7</b>	Hemos visto problemas con respecto a lo que no entregamos la tarjeta de debido si no es la actual y ellos se molestan, pero deben de entender que es política de la institución la verificación de Datos.
<b>Funcionario 8</b>	Hemos visto problemas con respecto a lo que no entregamos la tarjeta de debido si no es la actual y ellos se molestan, pero deben de entender que es política de la institución la verificación de Datos.
<b>Funcionario 9</b>	Los problemas que no se presentaban con respecto a los reclamos eran porque no entregamos la tarjeta de debido si no es la actual y ellos se molestan, además teníamos problemas porque no funcionada de manera correcta la plataforma.
<b>Funcionario 10</b>	Los problemas que no se presentaban con respecto a los reclamos eran porque no entregamos la tarjeta de debido si no es la actual y ellos se molestan, además teníamos problemas porque no funcionada de manera correcta la plataforma.

**Análisis:** al momento de solicitar cualquier reclamo que había dentro de la institución, se determinó que la frecuencia al recibir reclamos era frecuente por motivos de no saber usar de manera adecuada la plataforma. También, se determinó que los eran por tarjeta por la verificación de datos, entre otras.

**10) ¿Cree que usted que deben de seguir mejorando la atención del Servicio al cliente (banca virtual, móvil, telefónica), y por qué?**

<b>Funcionario 1</b>	Sí, siempre hay mejorar. Los encargados como el departamento técnico y de programación están encargados de esto para poder dar soluciones a los requerimientos dados.
<b>Funcionario 2</b>	Considero que sí, deberían seguir mejorando en el servicio al Cliente de todos los Servicios de la Banca de Virtual.
<b>Funcionario 3</b>	Considero que se debe de seguir estructurando diferentes modelos para el servicio al cliente ya sea de la banca virtual, móvil o telefónica.
<b>Funcionario 4</b>	Considera que el cambio no estaría mal para los siguientes años, para así poder brindar un servicio de calidad y calidez.
<b>Funcionario 5</b>	Se considera que debería, pero vamos a ver que pasara en los siguientes años o que pruebas nos presente el destino para seguir mejorando como institución financiera.

<b>Funcionario 6</b>	Si, la verdad que sí, sin embargo, el banco siempre está en crear nuevas plataformas que ayuden al cliente en sus trámites.
<b>Funcionario 7</b>	Debemos de mejorar y tener un servicio al cliente el cual ayude a todos los usuarios y se sientas augustos de formar parte de nuestra institución; ya que el banco siempre se ha encargado de brindar seguridad en todas sus cuentas bancarias.
<b>Funcionario 8</b>	Debemos de mejorar y tener un servicio al cliente el cual ayude a todos los usuarios y se sientas augustos de formar parte de nuestra institución; ya que el banco siempre se ha encargado de brindar seguridad en todas sus cuentas bancarias.
<b>Funcionario 9</b>	La verdad siempre es buena un cambio en toda la atención del banco no solo en la banca web, sino también en las herramientas necesarias para atender con calidad y calidez.
<b>Funcionario 10</b>	La verdad siempre es buena un cambio en toda la atención del banco no solo en la banca web, sino también en las herramientas necesarias para atender con calidad y calidez.

**Análisis:** El Banco del Pacifico brinda una seguridad de buena calidad, por lo que la mayoría de los funcionarios entrevistados considera que si debe de seguir mejorando las plataformas digitales para poder brindar a los usuarios una atención de calidad y calidez en los tramites que deseen realizar.

**11) ¿El personal con el que usted trabaja, brinda un servicio rápido de calidad antes los posibles requerimientos de los productos o servicios, por qué?**

<b>Funcionario 1</b>	Nosotros siempre tenemos que estar 24/7 era obligatorio que siempre existiera un personal, listo para atender al usuario y darle la información necesaria, cada uno de los operadores maneja una cartera clientes, cuando llegaba un usuario el personal encargado se hacía cargo de las inquietudes del usuario y se manejaban muy bien este tema.
<b>Funcionario 2</b>	Claro, todo el personal aquí está completamente capacitado para brindar un servicio de calidad a los usuarios externos e interno, sea por cualquier requerimiento que soliciten
<b>Funcionario 3</b>	Si, por que siempre estamos capacitando ya que el banco nos exige aprender de cómo tratar a un cliente, como también a que estudiemos en la universidad para adquirir más conocimientos sea en las diferentes áreas de la empresa.

<b>Funcionario 4</b>	Si, por que siempre estamos capacitando ya que el banco nos exige aprender de cómo tratar a un cliente, como también a que estudiemos en la universidad para adquirir más conocimientos sea en las diferentes áreas de la empresa.
<b>Funcionario 5</b>	Todos trabajamos de manera eficiente ante los posibles requerimientos de los productos o servicios, ya que estamos capacitados para poder realizarlo.
<b>Funcionario 6</b>	Todos trabajamos de manera eficiente ante los posibles requerimientos de los productos o servicios, ya que estamos capacitados para poder realizarlo.
<b>Funcionario 7</b>	Todos trabajamos de manera eficiente ante los posibles requerimientos de los productos o servicios, ya que estamos capacitados para poder realizarlo.
<b>Funcionario 8</b>	La capacidad que tiene cada funcionario es apta para poder atender a cualquier usuario, entonces considero que todo el personal está capacitado, y si algo no entiende como grupo nos ayudamos para brindar un servicio de calidad.
<b>Funcionario 9</b>	La capacidad que tiene cada funcionario es apta para poder atender a cualquier usuario, entonces considero que todo el personal está capacitado, y si algo no entiende como grupo nos ayudamos para brindar un servicio de calidad.
<b>Funcionario 10</b>	Si la verdad todos estamos capacidad para brindar diferentes servicios.

**Análisis:** brindar servicios rápidos, es una de las especialidades del Banco del Pacifico ya que para sus clientes esta 24/7 para poder atender antes los requerimientos que se presente dentro de la empresa o en los productos o servicios que se necesita; Todos ellos siempre capacitados por la misma institución para que sean capaces de poder ayudar a sus clientes en todo lo esté a su alcance.