

# INTELIGENCIA COMERCIAL



## Encuesta Área Márgenes – Sistemas – Adm. y Finanzas

### INFORME

## **OBJETIVO PRINCIPAL DE LA ENCUESTA**

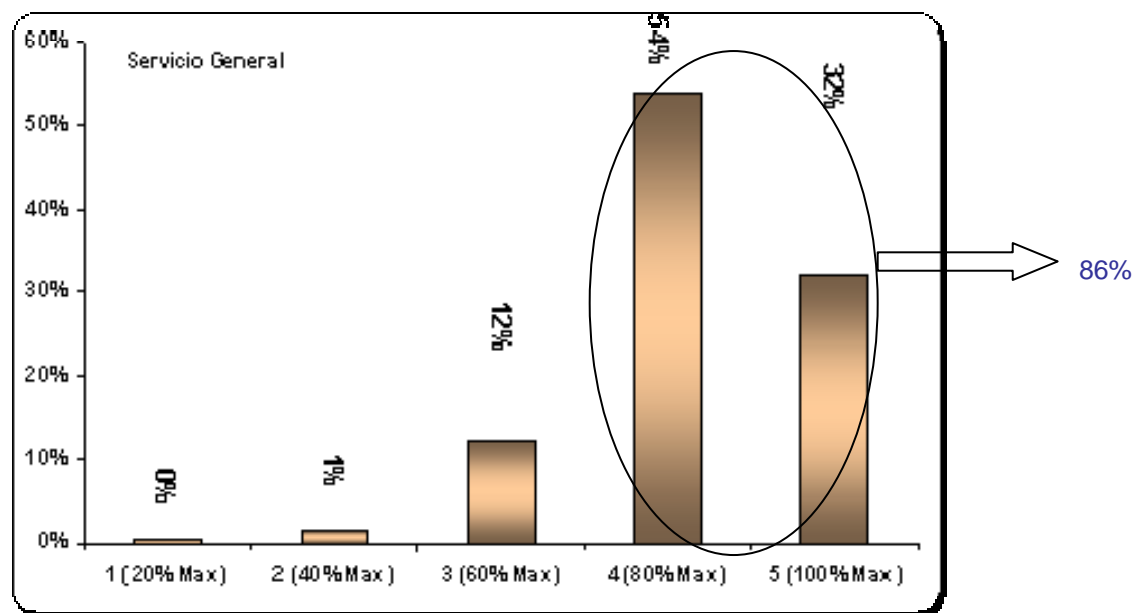
Medir y establecer la satisfacción del cliente en las diferentes áreas de Márgenes y Mercadería; Sistemas y Administración y finanzas

### **Objetivos**

- Establecer la calidad de servicio y satisfacción del cliente como elemento estratégico.
- Suministrar un indicador cuantitativo y cualitativo de servicio.
- Concentrar los esfuerzos orientados a elevar el nivel de satisfacción.
- Dirigir las acciones para la creación de valor del servicio.
- Conocer las necesidades de nuestros clientes.

## Servicio General

Se procedió a evaluar el servicio general de las tres áreas analizadas como medida de satisfacción global, obteniendo de ésta manera un indicador de la calidad del servicio brindado. La calificación estaba medida de 1 a 5 teniendo 1 como Poco satisfecho/Muy Malo y 5 como Muy Satisfecho/Muy Bueno.



Promedio: **4.12 (82% del máximo)**

## La Muestra

La administración de la encuesta se realizó sobre el mes de Junio de 2010. El objetivo de la presente encuesta fue de 78 operadores activos.

El cumplimiento logrado de respuesta fue del **87 % (68 encuestas obtenidas)**.

## Estadísticos y descripción de los resultados

### Ejecutivos

Se analizó el sistema de ejecutivos con el objeto evaluar el desempeño. Del universo encuestado 49 (**72%**) **mencionó a su ejecutivo**. De los 19 casos restantes (28%):

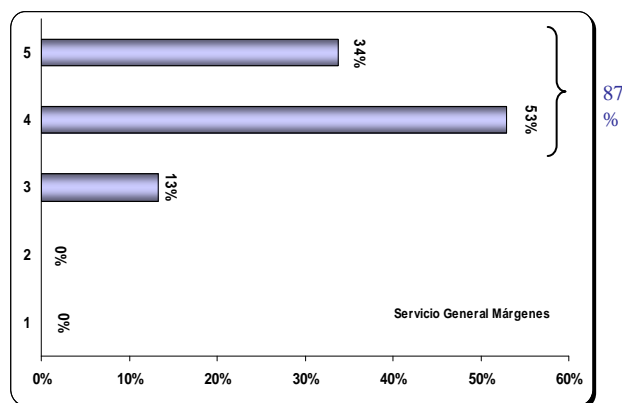
- 15 casos no respondió ésta pregunta. (23%)
- 3 casos respondieron en forma errónea quien era su ejecutivo. (4%)
- 1 caso indicó que no lo conoce. (1%)

Respecto al sistema de ejecutivos se encuestó su desempeño obteniendo una promedio de satisfacción de 4.33 (**87% sobre el máximo**) y bajos valores de dispersión.

## Servicio General

Analizando el servicio general de cada una de las tres áreas encuestadas, se obtuvieron los siguientes resultados: (1 Poco satisfecho/Muy Malo - 5 Muy Satisfecho/Muy Bueno)

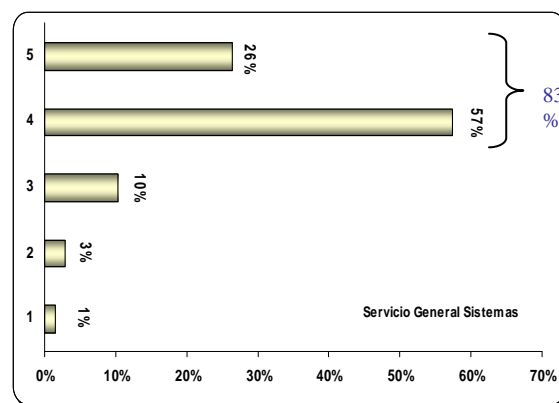
### Márgenes



Total Respuestas: 65

Promedio: **4.17 (83% del máximo)**

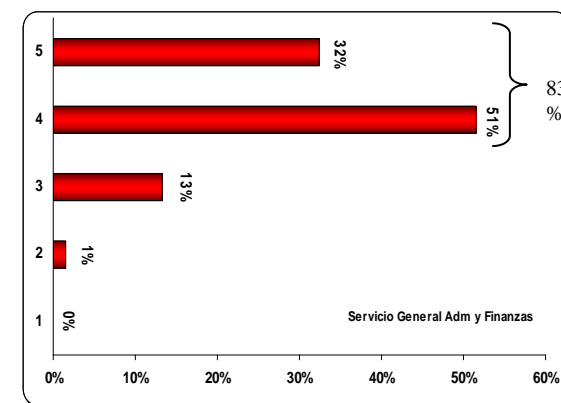
### Sistemas



Total Respuestas: 67

Promedio: **4.05 (81% del máximo)**

### Adm. y Finanzas



Total Respuestas: 65

Promedio: **4.13 (83% del máximo)**

## Dimensiones de Servicios

### Información

Basado en la premisa que el mercado es un canal que provee información, se indagó cómo encontraban la información que proveía el área de márgenes con los siguientes resultados:

	Total	%
<b>Clara y Fácil de entender</b>	<b>57</b>	<b>84%</b>
Muy poco clara y confusa	3	4%
NS/NC	8	12%

En lo referido al sobre digital, en la sección Sistemas se preguntó como hallaban la cantidad de información que tienen disponible diariamente resultando:

	Total	%
Demasiada	2	3%
<b>Necesaria</b>	<b>62</b>	<b>92%</b>
No lo utilizo	1	1%
NS/NC	3	4%

**Fiabilidad:** (Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa)

***Promedio general: 4.17 (83%)***

**Capacidad de Respuesta:** (Disposición y Voluntad para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio)

***Promedio general: 4.20 (85%)***

**Seguridad:** (Conocimiento de los empleados, habilidad para inspirar confianza)

***Promedio general: 4.17 (83%)***

**Empatía:** (Grado de atención personalizada)

***Promedio general: 4.40 (88%)***

## Sistemas. Resolución en tiempo y forma de pedidos

Se realizó una consulta en el área de Sistemas refiriendo a si los pedidos realizados son resueltos en tiempo y forma:

	Total	%
<b>Si</b>	<b>54</b>	<b>80%</b>
No	7	10%
NS/NC	7	10%

## Funciones evaluadas del área de Márgenes y Mercaderías

En base a la percepción que tenían los usuarios de los procesos realizados diariamente se obtuvo lo siguiente:

Sub-Área	Calif.
Bancos	4,00
Facturación	4,14
Ofertas Entrega	4,02
Márgenes	4,16
Rueda Operaciones	4,14
Análisis	3,95
<b>Ejecutivos</b>	<b>4,33</b>
Tick History	3,98

## Evaluación de Proveedor – Bco. Itaú

Se indagó la percepción que tenían los usuarios del banco Itaú:

<b>Evaluación Itaú</b>	<b>Total</b>	<b>% de Satisfacción</b>
Acceso al crédito	3.25	65%
Calidad de servicio	3.42	68%
Costo	3.42	68%
<b>Cierre de cambio diario</b>	<b>3.62</b>	<b>73%</b>

## Instrumentos de Garantías

Información respecto si los instrumentos disponibles para utilizar como garantía son suficientes:

	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Suficientes</b>	<b>48</b>	<b>71%</b>
Insuficientes	7	10%
Otros	2	3%
NS/NC	11	16%

## Acciones y oportunidades de mejora detectadas

Del análisis realizado y de los comentarios obtenidos surgen las siguientes acciones:

### Ya efectuadas

- Con el fin de mejorar la calidad de los servicios brindados, se migraron los servidores de base de datos a servidores de última tecnología.
- Para incrementar la performance de las aplicaciones Web, se procedió a aumentar el ancho de banda de las líneas de Internet y a mejorar la calidad de las mismas.
- Con nueva interfaz y diseño, se logró mejorar la visualización de los precios y ofrecer mayor información sobre la operatoria en el MATonLine3
- Se realizó una reunión con el Banco Itaú para informarles sobre los resultados obtenidos en la presente encuesta y analizar acciones orientadas a elevar el nivel de satisfacción en la utilización de los servicios por ellos ofrecidos.
- En NeSS módulo boletos se muestran los código de comitentes que no tengan posición abierta al momento de firmar.

### Próximamente

- Se trabajará en la capacitación de los miembros del área márgenes a los efectos de elevar los niveles de seguridad al momento de brindar servicio.
- Se encuentra en evaluación y diseño la posibilidad de dejar copia de las retenciones emitidas en nuestra página web.
- Se encuentra en diseño la digitalización de los informes de pre-liquidación sobre análisis de calidad.

**Gracias por su participación y colaboración**

