



Actividad [1] - [Métodos Cuantitativos]

[Seminario de Investigación]

Ingeniería en Desarrollo de Software

Profesor: Felix Acosta Hernández

Alumno: Karen Parra Alva

Fecha: 24 Febrero 2024

Índice

Introducción.....	3
Descripción.....	4
Justificación.....	5
Desarrollo.....	6
Situación problemática	
Objetivo del proyecto	
Definición de la solución tecnológica propuesta	
Conclusión.....	8
Referencias.....	8

➤ Introducción

La información que presentare en esta actividad es con base a lo que vivo a diario en mi lugar de trabajo, ya que a diario nos visitan muchos clientes y las problemáticas son más notorias cuando es quincena o fechas de pago de nuestras tarjetas ya que contamos con más afluencia de gente y por tanto el problema crece o nos afecta más en días específicos, esto nos ayuda a detectar de manera más considerable cual es problema real que nos afecta y reduce la satisfacción de los clientes, de esta forma podemos verificar las posibles soluciones a ello, esto con la finalidad de poder disminuir el tiempo de espera en fila y que los clientes y usuarios que visitan la sucursal tengan una mejor experiencia así mismo el poder dar una solución positiva nos ayuda a mejorar como banco, mejorando las expectativas de nuestros clientes logramos que nos recomienden y nos beneficia para atraer a más clientes nuevos.

➤ Descripción

En esta actividad se tiene que estudiar y detectar los problemas que se cuentan en el área en la que se labora en mi caso es en el área de banco y como lo detecto es muy demandante y el lugar en donde se tiene más gente ya que es una tienda departamental y aunque cuente con otras áreas y artículos de venta la mayoría de gente que entra a la sucursal, pasa al área de banco específicamente en ventanilla, el objetivo es poder implementar una solución que sea medible de acuerdo a datos precisos en los cuales podamos determinar el tiempo que un cliente espera de transacción en transacción y determinar qué tipo de operación es la que demanda más tiempo y de este modo buscar la solución más adecuada para darle solución al problema y mejorar la experiencia de todos los clientes que asisten a realizar operaciones bancarias en nuestra sucursal.

➤ Justificación

Conforme a la operación diaria y considerando que en la empresa en donde laboro ya se cuentan con cajeros de autoservicio en donde el cliente puede realizar depósitos, retiros o pago de abonos los cuales nos ayudan un poco en las operaciones y jalar a algunos clientes, en ventanilla se sigue generando la afluencia de personas ya que también se realizan las activaciones de cuentas que nos envían por parte de asesores bancarios. Considero que la implementación de un quiosco para pagos de servicio con distintas formas de pago es un gran beneficio ya que, en primera, reduciría la fila y por tanto el tiempo de espera para los demás clientes y por otro lado es una buena solución ya que en ventanilla no se aceptan pagos con tarjeta lo que hace que algunos usuarios no logren hacer su pago y se retiren, con el quiosco se podría superar la experiencia de nuestros clientes y usuarios.

➤ Desarrollo

- Situación problemática

Largas filas y tiempos de espera en sucursales bancarias.

En este caso mi lugar de trabajo es en un banco en el área de cajas y el problema que tenemos es el largo tiempo de espera en fila para ser atendidos y eso también nos afecta en la satisfacción del cliente. Si los clientes tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos en las sucursales, puede ser un indicio de problemas en la gestión de personal, procesos ineficientes o falta de tecnología adecuada para agilizar las transacciones.

Identificar y abordar estos problemas de manera oportuna es fundamental para garantizar el éxito y la reputación de nuestro banco a largo plazo.

-Objetivo del proyecto

Las largas filas y los tiempos de espera prolongados en las sucursales bancarias son un problema que indica deficiencias en la eficiencia operativa y en la satisfacción del cliente. Estos problemas pueden surgir debido a una serie de factores, como la falta de personal adecuado, la ineficiencia en los procesos de atención al cliente, la complejidad de las transacciones o la falta de tecnología que agilice los servicios bancarios.

El objetivo de una institución bancaria es, en cambio, ofrecer un servicio eficiente y conveniente a sus clientes. Las largas filas y los tiempos de espera prolongados son contraproducentes para este objetivo, ya que pueden provocar la insatisfacción de los clientes, la pérdida de negocios, la disminución de la lealtad del cliente y la mala reputación del banco.

Por lo tanto, el objetivo principal de una institución bancaria debería ser identificar y abordar las causas subyacentes de las largas filas y los tiempos de espera prolongados para mejorar la experiencia del cliente y optimizar la eficiencia operativa. Esto puede implicar la implementación de medidas como la optimización de la asignación de personal, la simplificación de los procesos, la adopción de tecnología que permita la automatización de ciertas transacciones y la mejora de la capacitación del personal para brindar un servicio más ágil y eficiente.

Algunas de las posibles soluciones en las que pensé son las siguientes

Implementación de más ventanillas o cajeros automáticos

Mejora en la asignación de personal

Uso de tecnología para agilizar procesos

Implementación de sistemas de citas previas o reservas de turno

Mejora en la capacitación del personal

Reorganización del diseño de la sucursal

Fomento del uso de servicios bancarios en línea o móviles

En este caso en mi sucursal tenemos ese conflicto ya que redujeron las ventanillas e implementaron solo 2 cajeros de autoservicio los cuales hacen operaciones básicas como depósitos, retiros y pago de abonos, también se promocionan la utilización de servicios en línea y aun con eso la fila se hace en ventanilla, detectando que se realizan mas pagos de servicio los cuales nos demandan mucho tiempo en el proceso ya que son muchos los que se realizan por día.

-Definición de la solución tecnológica propuesta

En este caso mi propuesta es contar con un quiosco exclusivo para pago de servicios en el cual se cuente con formas de pago, tanto en efectivo como con tarjeta de cualquier banco y esto reduciría la larga fila en ventanilla y por tanto el tiempo de espera.

➤ Conclusión

Es increíble como en mi punto de vista a veces nos acostumbramos de mas a lo que vivimos día con día sin detectar que realmente podemos contar con diferentes tipos de problemas, desde la capacitación de nuestro personal, hasta quizá mejorar en el sistema. En este caso en el banco a diario se junta la gente y se genera un ambiente tenso por parte del cliente, pero a decir verdad ya lo veía normal quizá porque es parte de nuestro día a día. Esta materia me a aportado bastante ya que pude detectar algunas áreas de oportunidad en mi área de trabajo en las que se pueden buscar soluciones favorables y de esta manera poder ayudar bastante en mejorar la experiencia de nuestros clientes en su visita y cubrir sus necesidades en un tiempo considerable de atención.

Aprendí como es que se tiene que llevar a cabo una investigación, poder medir las problemáticas en nuestra empresa antes de tomar una decisión de cambio para que sea favorable.

➤ Referencias

Material de estudio

Tutoría