

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



**“ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL
USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS DEL BANCO
UNIÓN S.A.”**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO PARA OPTAR A LA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PRESENTADO POR: GLADYS ESTELA CONDORI COLQUE

BAJO LA TUTORÍA DE: PAOLA ANDREA CÁRDENAS MORALES

LA PAZ- BOLIVIA

2024

Análisis del nivel de satisfacción en el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A.”

“La mejor publicidad es la que hacen los clientes satisfechos”

Philip Kotler



CONTENIDO

RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGÍA.....	5
RESULTADOS	7
Principales Características Sociodemográficas.....	7
Uso de Cajeros Automáticos.....	8
➤ Frecuencia de uso	8
➤ Tipo de tarjeta que utilizan	8
➤ Tipo de Operaciones	9
Motivos y problemas en el uso de cajeros automáticos.....	9
➤ Motivo de uso.....	9
➤ Problemas en el uso.....	10
Nivel Satisfacción	11
➤ Servicio Percibido	11
➤ Rendimiento Percibido.....	12
➤ Expectativas	13
➤ Determinación del Nivel de Satisfacción	14
Cruce de variables.....	14
➤ Nivel de Satisfacción por género.....	14
➤ Nivel de Satisfacción por edad.....	15
➤ Nivel de Satisfacción por ocupación.....	15
DISCUSIÓN	16
CONCLUSIÓN	19
BIBLIOGRAFIA.....	21
ANEXOS.....	23

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL USO DE
CAJEROS AUTOMÁTICOS DEL BANCO UNIÓN S.A.**
**ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION IN THE USE
OF BANCO UNIÓN S.A. ATMs**

Gladys Estela Condori Colque
Universidad Mayor de San Andrés
Facultad de Ciencias Económicas y Financieras
Carrera de Administración de Empresas
gladyscond8@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo científico tiene como objetivo principal analizar el nivel de satisfacción en el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A., la investigación tiene un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), con diseño de tipo no experimental con corte transeccional retrospectivo y es de alcance exploratorio – descriptivo.

La investigación se realizó mediante la técnica de la revisión documental y la encuesta en el cual se utilizó un cuestionario compuesto por cinco dimensiones: Características sociodemográficas, uso de cajeros automáticos, servicio percibido, rendimiento percibido y expectativas, el proceso de recolección de información se efectuó en el mes de octubre a noviembre del 2022 en los cajeros automáticos ubicados en la ciudad de La Paz y El Alto, considerando una muestra de 267 clientes financieros, obteniéndose como resultado principal que los clientes financieros se encuentran altamente satisfechos con el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A, de los cuales un número significativo son clientes que se encuentran en el rango de 25 a 35 años de edad y de oficio servidores públicos. Por otro lado, en cuanto al uso de cajeros automáticos se pudo evidenciar que el tipo de operación que más se realiza es el retiro de efectivo, el ahorro de tiempo es el principal motivo por el que los clientes prefieren utilizar los cajeros automáticos, y en cuanto al principal problema presentado en su uso se encuentra la insuficiencia de dinero lo cual muchas veces impide realizar algunas transacciones financieras.

Palabras clave: Cliente financiero, satisfacción, entidad financiera, cajeros automáticos.

ABSTRACT

The main objective of this scientific article is to analyze the level of satisfaction in the use of Banco Unión S.A. ATMs, the research has a mixed approach (quantitative and qualitative), with a non-experimental design with a retrospective cross-sectional cut and is of scope exploratory - descriptive.

The research was carried out using the documentary review technique and the survey in which a questionnaire composed of five dimensions was used: Sociodemographic characteristics, use of ATMs, perceived service, perceived performance and expectations, the information collection process was carried out in the month of October to November 2022 in the ATMs located in the city of La Paz and El Alto, considering a sample of 267 financial clients, obtaining as main result that financial clients are highly satisfied with the use of ATMs of the Banco Unión S.A, of which a significant number are clients between the ages of 25 and 35 and public servants. On the other hand, regarding the use of ATMs, it was possible to show that the type of operation that is most performed is cash withdrawal, saving time is the main reason why customers prefer to use ATMs, and in As for the main problem presented in its use, there is insufficient money, which often prevents carrying out some financial transactions.

Keywords: Financial customer, satisfaction, financial entity, ATMs

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial los cajeros automáticos representan una gran herramienta debido a que al evitar someterse a largas filas permite ahorrar tiempo y dinero, además de que ofrece sus servicios las 24 horas del día, estos pueden estar instalados en centros comerciales, Instituciones, Universidades, entre otros sitios, donde el cliente financiero puede realizar sus transacciones sin la necesidad de recurrir a las oficinas de las entidades financieras.

“En el tiempo, los cajeros automáticos del país han evolucionado en sus funcionalidades, pasando de sólo dispensar billetes a consultar saldos de cuentas, solicitar extractos bancarios e incluso depositar billetes en cuentas propias o cuentas de terceros, entre otros” (Página Siete, 2022).

Sin embargo, a pesar de los beneficios que su uso trae consigo, en los últimos años presentaron algunos problemas como: hackeos de las máquinas, fallas del sistema, rechazo de billetes falsos, fraudes y retención de tarjetas, estas situaciones generan desconfianza en el cliente y la entidad al no conocer la experiencia recibida del cliente antes, durante y post de su transacción no sabe qué aspectos debe mejorar para perfeccionar su servicio por esta razón es importante que las entidades financieras mejoren la calidad de sus servicios, seguridad y mantenimiento de máquinas, factores que están relacionados directamente con la satisfacción del cliente.

En la última década en Bolivia, según datos proporcionados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de 2013 a mayo del 2022, el número de cajeros automáticos se ha incrementado en un 65,7%, de 2.188 a 3.625 instalados en todo el territorio nacional, de este número, el 34% de estas máquinas estaban instaladas en el departamento de Santa Cruz, 29% en La Paz, 17% en Cochabamba y el 20% restante se distribuían entre los departamentos de Chuquisaca, Tarija, Oruro, Potosí, Beni y Pando (La Razón, 2022).

“Del total de cajeros automáticos en el sector financiero, los de la Banca representan más de 95%” (Página Siete, 2022), dentro del cual el Banco Unión S.A. es la entidad con más cajeros automáticos instalados a nivel nacional. (*Véase Anexo 1*)

En ese sentido, tomando en cuenta el incremento que tuvo la instalación de cajeros automáticos y los problemas que han ido presentando, resulta importante determinar el nivel de satisfacción que los clientes financieros tienen en su uso.

La satisfacción del cliente se puede entender como: “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler & Armstrong, 2007). “En el mundo competitivo actual, resulta de vital importancia para las empresas analizar qué tan satisfechos se encuentran sus clientes ya que esto podría ayudar a crear ventajas competitivas actuales y futuras” (Becerra Briceño & Piña Mavarez, 2016).

Una vez realizada la adquisición de un servicio, los clientes experimentan uno de los tres niveles de satisfacción: Insatisfacción (Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente), Satisfacción (Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente) y Complacencia (Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) (Thompson, 2006).

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional) (Thompson, 2006).

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (2022) dentro del Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, menciona que los cajeros automáticos son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos y electrónicos, que permiten a clientes y los usuarios de servicios financieros realizar retiros de efectivo, consultas de saldos, transferencias entre cuentas y pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, de crédito y prepagadas. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine).

El mercado financiero es considerado uno de los mercados más competitivos, por lo que muchas entidades financieras deben estar a la vanguardia, ofrecer servicios mediante medios que permitan al cliente tener una mejor experiencia.

En el marco de esas consideraciones, se realiza la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A.?, la cual tiene como hipótesis: Los clientes financieros se encuentran altamente satisfechos con el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A.

Objetivo General

Analizar el nivel de satisfacción en el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A.

Objetivos Específicos

- Establecer las características sociodemográficas de las personas que realizan el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A.
- Identificar las operaciones financieras más realizadas en los cajeros automáticos.
- Identificar los principales motivos por los que el cliente financiero prefiere usar un cajero automático y los principales problemas presentados en su uso.

- Determinar el porcentaje de personas que se encuentran satisfechas con el uso cajeros automáticos.

El tema de investigación es muy importante debido a que la apertura de cajeros automáticos a nivel nacional incremento, esto quiere decir que las personas están utilizando constantemente este medio para realizar sus transacciones financieras, por otra parte, a raíz de la inexistencia de estudios relacionados con el nivel de satisfacción en cajeros automáticos, se busca ofrecer un aporte social valioso que sirva de apoyo para futuras investigaciones.

METODOLOGÍA

En el desarrollo de la presente investigación se consideró un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo); cuantitativo debido a que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) y cualitativa porque “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de investigación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Es de tipo No experimental de corte transeccional retrospectivo, debido a que no se hará ninguna manipulación de variables y la recolección de datos se realizará en un tiempo determinado (Gestión 2022) en base a la experiencia que el cliente financiero tuvo en el uso de cajeros automáticos.

La investigación tiene un alcance exploratorio - descriptivo, es exploratorio debió a que se realizaron pocas investigaciones en torno a los cajeros automáticos de entidades financieras y no hay una investigación específicamente relacionada con el nivel de satisfacción en el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A, es por ello que a través de este tipo de investigación se busca ofrecer un estudio que pueda servir de apoyo para futuras investigaciones, y descriptiva ya que tiene como finalidad especificar propiedades y características del problema de estudio, analizarlo y precisar datos relevantes en la comprensión del problema, es decir, el nivel de satisfacción que tengan los clientes financieros en el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A.

Población

La población de estudio está representada por clientes financieros que utilizan los cajeros automáticos del Banco Unión S.A. para realizar sus transacciones financieras, sin embargo, al no existir un dato sobre la cantidad de usuarios de los cajeros automáticos, se tomó como población al número personas económicamente activas del área urbana de La Paz, según datos del Instituto Nacional de Estadística - INE a tercer trimestre del 2022, la población económicamente activa alcanzo a 1.146.424 personas.

Muestra

La muestra poblacional es de tipo probabilístico aleatorio simple con una población finita, en la que todos los elementos que conforman la población de estudio tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados, la muestra está conformada por 267 clientes financieros, con un intervalo de confianza del 95% y un error muestral del 6% (*Véase Anexo 2*).

Técnicas e instrumentos de Investigación

Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información en la presente investigación son:

- **Encuesta:** La herramienta a utilizar es el cuestionario, la misma está estructurada en 5 partes: características sociodemográficas y uso de cajeros automáticos, en función a preguntas dicotómicas, semicerradas y cerradas, por otra parte, están: servicio percibido, rendimiento percibido y expectativas, estas pertenecientes al modelo del Cuestionario de Satisfacción del usuario de Gonzalo Luis Vega Cuba, la misma toma preguntas de escala Likert.
- **Revisión documental:** La cual tiene como instrumento al análisis documental de tesis, artículos, libros, revistas científicas, informes y la ayuda de páginas oficiales en sitios web para conocer los distintos aportes relacionados al presente tema, lo cual permite fundamentar teóricamente el tema de satisfacción del cliente financiero en cajeros automáticos.

Los datos fueron recolectados entre los meses de octubre y noviembre del 2022 en direcciones de los cajeros automáticos del Banco Unión S.A. ubicados en la ciudad de La Paz y El Alto, la recopilación de datos fue anónima, los clientes financieros fueron informados de antemano y las encuestas fueron realizadas una vez explicada las pautas pertinentes.

Validez y confiabilidad del Instrumento

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,88	18

Cuanto el Alfa de Cronbach tiene a acercarse a 1, la encuesta es más confiable, es por ello que podemos concluir que el instrumento es altamente confiable según George M (2011).

Se calculó las frecuencias y porcentajes de los datos en las distintas variables, previamente en una hoja de cálculo en el programa "EXCEL" para poder exportarlas y tabularlas.

RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a usuarios de cajeros automáticos del Banco Unión S.A. que se encuentran distribuidos en la ciudad de La Paz y El Alto.

Principales Características Sociodemográficas

Se considero importante recabar los datos sociodemográficos como: género, edad, nivel de estudios y ocupación de los usuarios.

Tabla 1: Características sociodemográficas

CARACTERÍSTICAS	Número	Porcentaje
Género		
Mujer	120	44,94%
Varón	147	55,06%
Edad		
18-24	68	25,47%
25-35	126	47,19%
36-46	52	19,48%
47-59	14	5,24%
60 o más	7	2,62%
Nivel de estudios alcanzado		
Primario	0	0,00%
Secundario	28	10,49%
Superior	239	89,51%
Ocupación		
Estudiante	71	26,59%
Profesional Independiente	45	16,85%
Servidor Público	130	48,69%
Servicios y Comercio	16	5,99%
Labores de casa	4	1,50%
Otro	1	0,37%

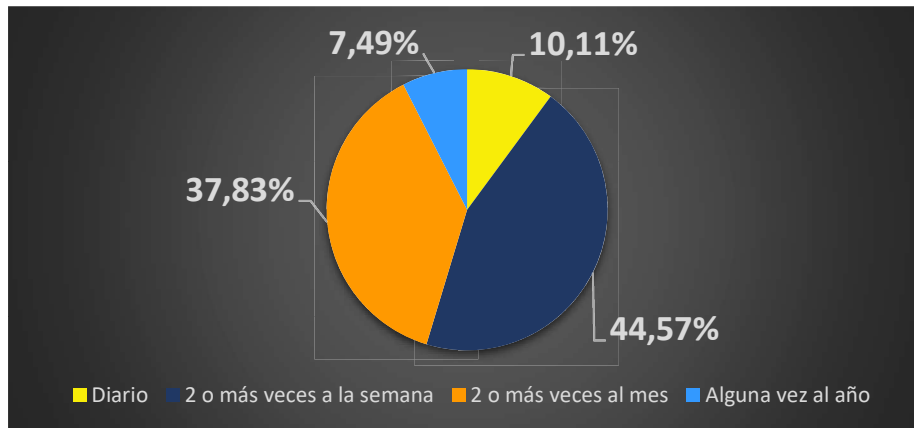
Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 267 personas que utilizan cajeros automáticos del Banco Unión S.A., se pudo evidenciar que en cuanto al género los datos son equitativos, respecto a la edad de los encuestados un número considerable tiene entre 25 a 35 años de edad, además de que la mayoría cuenta con un nivel de estudios Superior, por otra parte, respecto a la ocupación de los encuestados existe un mayor uso de los cajeros automáticos por parte de Servidores Públicos, Estudiantes y Profesionales Independientes.

Uso de Cajeros Automáticos

➤ Frecuencia de uso

Gráfico 1: ¿Con qué frecuencia utiliza el cajero automático para realizar sus transacciones?

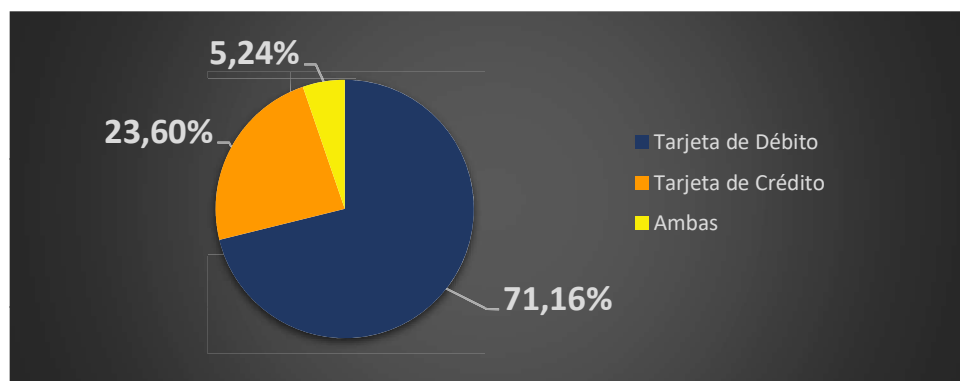


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la frecuencia de uso del cajero automático, se pudo evidenciar que un número considerable que representada el 44,57% visita un cajero automático para realizar sus operaciones financieras 2 o más veces a la semana, el 37,83% va 2 o más veces al mes, el 10,11% indico apersonarse a diario y el 7,49% menciona que alguna vez al año recurre a un cajero automático.

➤ Tipo de tarjeta que utilizan

Gráfico 2: ¿Qué tipo de tarjeta utiliza para realizar sus transacciones?



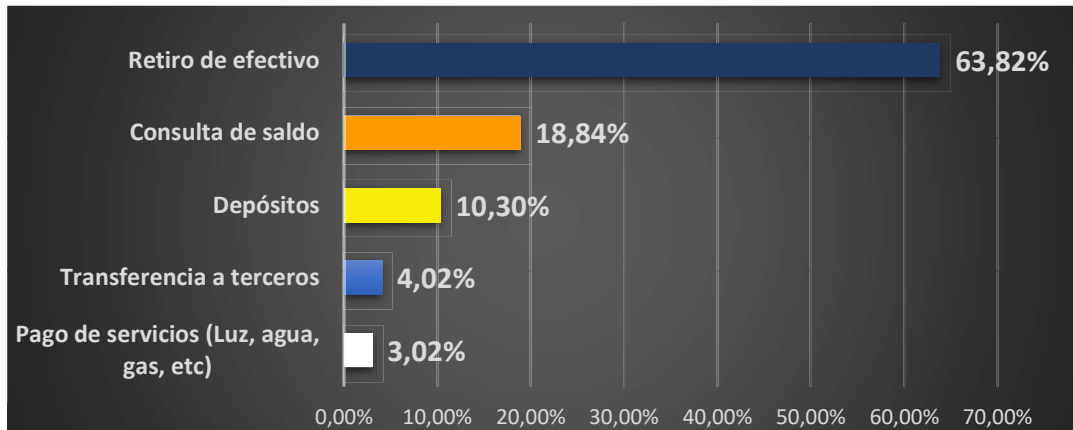
Fuente: Elaboración propia

De total de encuestados, la mayoría que representa el 71,16% realiza sus transacciones en los cajeros automáticos con Tarjeta de Débito, el restante que es el 23,60% lo realiza con Tarjeta

de Crédito y un 5,24% indicó que realiza sus operaciones financieras en cajeros automáticos con ambas tarjetas.

➤ **Tipo de Operaciones**

Gráfico 3: ¿Qué operaciones realiza en los cajeros automáticos?



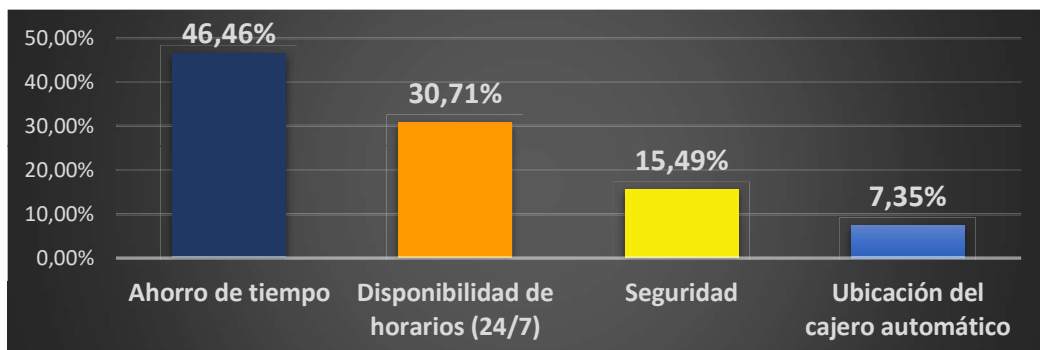
Fuente: Elaboración propia

Respecto a las operaciones que realizan los clientes financieros en los cajeros automáticos se pudo observar que en su mayoría representada por un 63,82% realiza retiro de efectivo, un 18,84% consulta de saldo, el 10,30% realiza depósitos en cajeros autorizados para realizar este tipo de transacción y el resto de los encuestados que representa una minoría realiza otro tipo de operaciones como ser: transferencia a terceros y pago de servicios.

Motivos y problemas en el uso de cajeros automáticos

➤ **Motivo de uso**

Gráfico 4: ¿Cuál es el motivo por el cual usted prefiere usar un cajero automático?

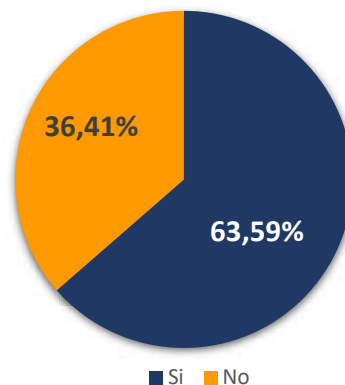


Fuente: Elaboración propia

En cuanto al motivo de uso de los cajeros automáticos, un número considerable de los encuestados representado por un 46,46% indico que es porque le genera ahorro de tiempo, seguido del 30,71% que menciona que es por la disponibilidad de horarios 24/7 y el restante indica que es por la seguridad y la ubicación del cajero automático.

➤ **Problemas en el uso**

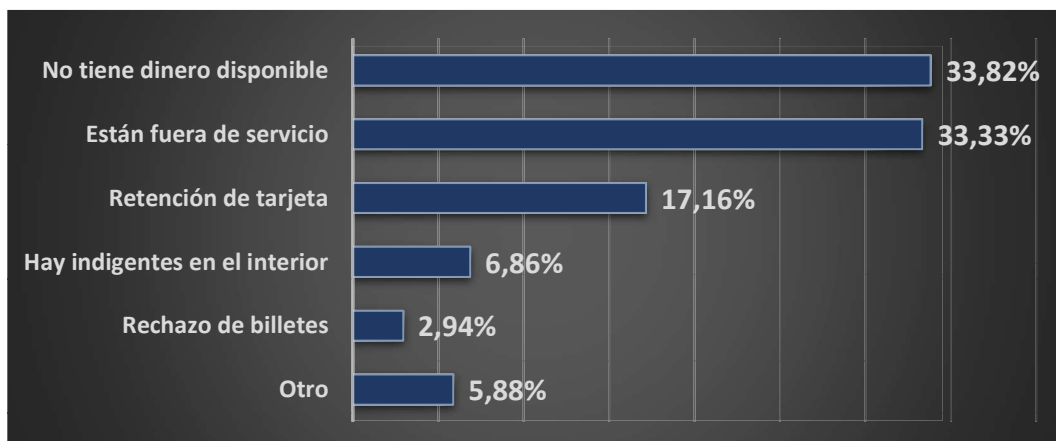
Gráfico 5: ¿Tuvo algún problema en el uso de los cajeros automáticos?



Fuente: Elaboración propia



Gráfico 6: ¿Cuál es el problema que más le afecta en el uso del Cajero Automático?



Fuente: Elaboración propia

El 63,59% de los consumidores financieros que indicaron tener algún problema al momento de usar los cajeros automático usan los cajeros automáticos del Banco Unión S.A. De este grupo, el 33,82% menciona que el problema que más le afecta en el uso de los cajeros fue que no tenía

dinero disponible, un 33,33% indico que en reiteradas ocasiones los cajeros se encontraban fuera de servicio y un 17,16% menciona que el problema que más afecto en el uso fue la retención de su tarjeta en el mismo y el restante menciona que el problema que más les afecta es que hay indigente en el interior, rechazo de billetes entre otros.

Nivel Satisfacción

➤ Servicio Percibido

Es la evaluación global por parte del mismo, de la utilidad y desempeño de un producto, con relación a la competencia, y basada en las percepciones de lo que se recibe y de lo que se da.

Tabla 2: Dimensión de Servicio Percibido

<i>Preguntas</i>	Cajeros automáticos cómodos y limpios	Equipos modernos	Servicio esperado	Satisfacción de necesidades	Seguridad	Transparencia y no entrega de billetes falsos
Escala						
Nada de Acuerdo	6,74%	7,49%	4,87%	2,25%	2,25%	5,24%
En Desacuerdo	23,22%	31,09%	10,11%	14,61%	22,47%	7,12%
De Acuerdo	56,93%	53,56%	72,28%	68,54%	51,31%	47,19%
Muy de acuerdo	13,11%	7,87%	12,73%	14,61%	23,97%	40,45%

Fuente: Elaboración propia

Respecto al servicio percibido por los consumidores financieros se pudo observar lo siguiente:

- En cuanto al lugar donde se encuentran los cajeros automáticos, si estas se encuentran limpias y son cómodas, la mayoría que representa el 56,93% de los encuestados indico que está de acuerdo.
- Una mayoría que es el 53,56% menciona que está de acuerdo con que los equipos de los cajeros automáticos son modernos.
- Por otro lado, una mayoría representada por el 72,28% también indico que está de acuerdo con que el cajero automático le brinda el servicio que esperaba.
- Respecto a la Satisfacción de necesidades, un 68,54% menciona está de acuerdo con el cajero satisfacer sus necesidades.
- Un número considerable de los encuestados que es el 51,31% indico que se siente seguro al momento de realizar sus transacciones dentro del cajero automático.

- Por último, un 47,19% menciono que está de acuerdo con que el cajero es transparente y no entrega billetes falsos y un 40,29% indico estar muy de acuerdo.

➤ **Rendimiento Percibido**

Es el desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el consumidor considera haber obtenido luego de hacer uso de los servicios prestados a través de los cajeros automáticos.

Tabla 3: Dimensión de Rendimiento Percibido

<i>Preguntas</i> <i>Escala</i>	Satisfacción en comparación a otros Bancos	Mejoras en el servicio	Calidad en el servicio otorgado	Problemas presentados en el uso	Preferencia al Banco Unión S.A.	Los servicios son suficientes
Nada de Acuerdo	4,87%	6,37%	2,25%	61,05%	8,99%	6,37%
En Desacuerdo	19,10%	41,95%	21,72%	1,12%	26,59%	26,22%
De Acuerdo	60,30%	45,69%	65,92%	0,00%	51,31%	53,56%
Muy de acuerdo	15,73%	5,99%	10,11%	37,83%	13,11%	13,86%

Fuente: Elaboración propia

Respecto al rendimiento percibido por los consumidores financieros se pudo observar lo siguiente:

- En cuanto a la comparación del servicio brindado en cajeros automáticos, la mayoría que representa el 60,30% de los encuestados indico que está de acuerdo con que los servicios brindados a través de los cajeros del banco Unión S.A. son satisfactorios en comparación a otros bancos.
- Respecto a las mejoras observadas, un 45,69% menciono que está de acuerdo con que hubo mejoras en los servicios ofrecidos a través de los cajeros por el contrario un 41,95% indico estar en desacuerdo con ello.
- En cuanto a la calidad de servicio, la mayoría representada por el 65,92% indico que está de acuerdo con la calidad de servicio es buena.
- Por otra parte, en cuanto a si el consumidor tuvo problemas en el uso de cajeros automáticos, la mayoría representada por un 61,05% menciono que si tuvo problemas.
- Respecto a la preferencia, una mayoría 51,31% menciono que si está de acuerdo con que prefiere los servicios de los cajeros automáticos del Banco Unión S.A.

- Por último, si los servicios prestados a través de los cajeros automáticos son suficientes, una mayoría 53,56% indico que si está de acuerdo con son suficientes.

➤ **Expectativas**

Son las Acciones, respuestas, servicios y estándares de calidad que los clientes están acostumbrados a recibir por parte de nuestra empresa o negocio.

Tabla 4: Dimensión de Expectativas

<i>Preguntas</i> <i>Escala</i>	Recomienda el uso de cajeros automáticos	Alcance de expectativas	Los pasos para una transacción son claros	Proporción de información necesaria	Probabilidad de seguir utilizando los cajeros automáticos	Rapidez de los cajeros automáticos
Nada de Acuerdo	1,50%	2,62%	0,00%	2,25%	0,37%	4,87%
En Desacuerdo	12,36%	22,85%	10,11%	17,23%	16,85%	16,85%
De Acuerdo	63,30%	62,55%	73,41%	65,54%	63,67%	59,55%
Muy de acuerdo	22,85%	11,99%	16,48%	14,98%	19,10%	18,73%

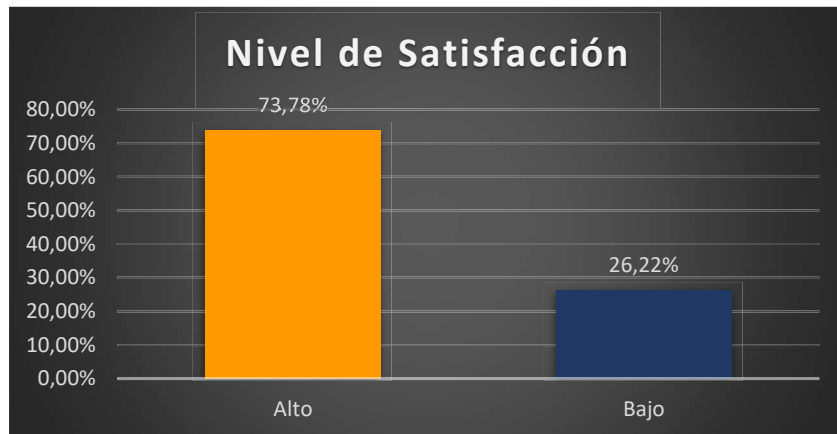
Fuente: Elaboración propia

Respecto al Expectativas por los consumidores financieros se pudo observar lo siguiente:

- La mayoría que representa un 63,30% menciona que está de acuerdo con recomendar el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A.
- Un 62,55% menciona que está de acuerdo con que el cajero automático alcanzó sus expectativas.
- Por otra parte, un 73,41% menciona que está de acuerdo con que los cajeros automáticos tienen toda la información para brindar un buen servicio.
- Respecto a la probabilidad de seguir utilizando los cajeros, una mayoría 65,54% menciona que está de acuerdo con que su probabilidad es alta.
- Finalmente, un 59,55% menciona que está de acuerdo con que los cajeros automáticos son rápidos.

➤ **Determinación del Nivel de Satisfacción**

Gráfico 7: Nivel de Satisfacción



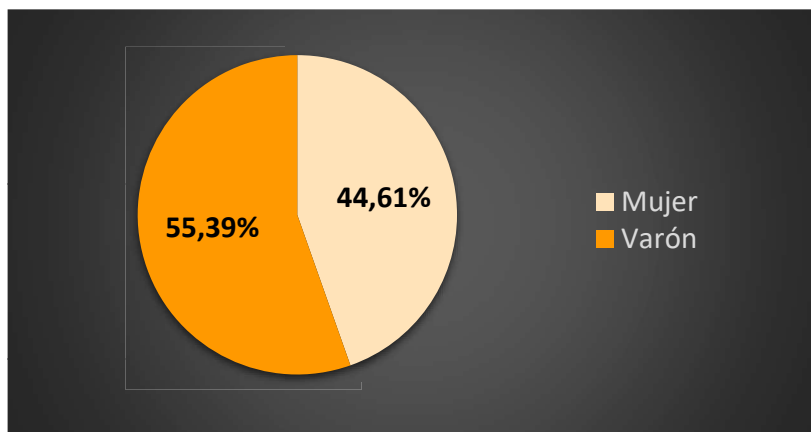
Fuente: Elaboración propia

Según un análisis realizado a las tres dimensiones: Servicio Percibido, Rendimiento Percibido y Expectativas, se pudo evidencia que la mayoría de las personas se encuentran altamente satisfechos con los servicios ofrecidos a través de los cajeros automáticos del Banco Unión S.A.

Cruce de variables

➤ **Nivel de Satisfacción por género**

Gráfico 7: Nivel de Satisfacción por género

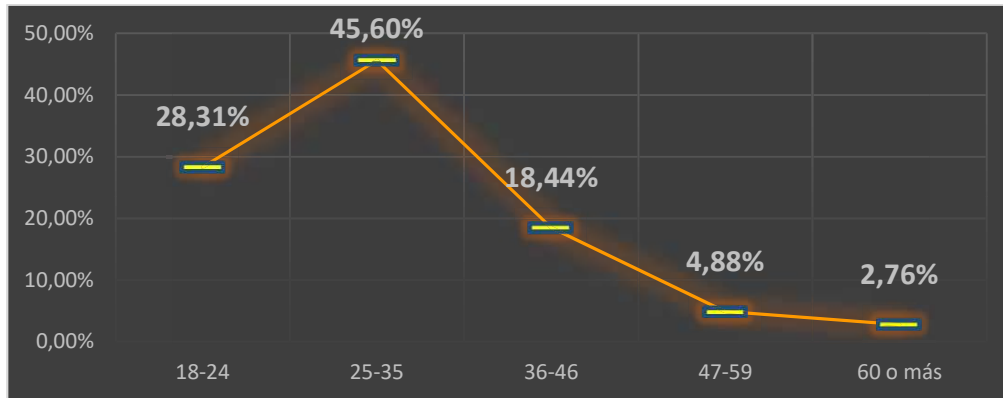


Fuente: Elaboración propia

De las personas que se encuentran satisfechas, los datos son equitativos respecto al género, los varones representan el 55,39% y las mujeres el 44,61%.

➤ Nivel de Satisfacción por edad

Gráfico 8: Nivel de Satisfacción por edad

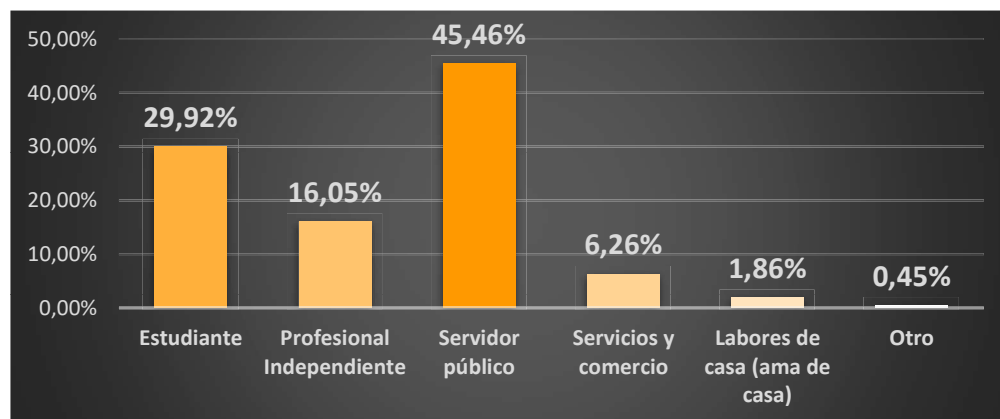


Fuente: Elaboración propia

En cuanto al nivel de satisfacción por edad, un número considerable de las personas que si se encuentran satisfechas en el uso de cajeros automáticos del Banco unión S.A., su edad se encuentra en el rango de 25 a 35 años de edad, por otro lado, un 28,31% se encuentra entre los 18 a 24 años.

➤ Nivel de Satisfacción por ocupación

Gráfico 9: Nivel de Satisfacción por ocupación



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en cuanto a la satisfacción por ocupación, un número representativo que se encuentra satisfecho con el uso de cajeros automático son servidores públicos, el 29,92% son Estudiantes y el restante que también se encuentra satisfecho con el uso son: Profesionales independientes, comerciantes, ama de casa entre otros.

DISCUSIÓN

Los consumidores son los únicos jueces de la calidad de los servicios, por lo tanto, de nada vale la satisfacción de la empresa si el consumidor no ve con los mismos ojos (Berry & Parasuraman, 1991).

La presente investigación concluye que los clientes financieros se encuentran altamente satisfechos en el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A., de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 267 clientes financieros que utilizan los cajeros automáticos para realizar sus transacciones financieras, se pudo evidenciar que en relación al primer objetivo, las características sociodemográficas de los clientes financieros se encuentran datos equitativos respecto al género, en su mayoría el rango de edad de las personas que utilizan los cajeros automáticos se encuentra entre 18 a 35 años de edad, respecto al nivel de estudios en su mayoría son de grado superior y en la ocupación de los clientes financieros un número significativo se encuentran entre servidores públicos y estudiantes.

En cuanto al segundo objetivo, se pudo evidenciar que dentro de las principales operaciones que los clientes financieros realizan en los cajeros automáticos como se muestra en el *gráfico 3*, se encuentra que la mayoría representada por el 62,82% realiza retiro de efectivo, resultado similar al obtenido en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, en el cual: “La operación más realizada en cajeros automáticos de las entidades bancarias es el retiro de efectivo” (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2020). En cuanto a la frecuencia de las transacciones realizadas un número significativo indico que visita un cajero automático 2 o más veces a la semana para realizar sus operaciones financieras y el tipo tarjeta más utilizada es la tarjeta de debito.

Por otra parte, respecto al tercer objetivo, en la *gráfica 4*, se puede observar:

- Los principales motivos por los que los clientes financieros optan por utilizar un cajero automático para realizar sus transacciones, el 46,46% indico que lo usa porque le genera ahorro de tiempo debido a que no tienen que estar haciendo fila en las cajas tradicionales, por otro lado, un 30,71% indico que es por la disponibilidad (24/7), es decir que puede realizar sus transacciones sin importar la hora ni el lugar, resultado que coincide con el obtenido en el estudio: Análisis del nivel de satisfacción por el uso de cajeros inteligentes en entidades bancarias en la ciudad de Guayaquil, en el cual “(...) el mayor porcentaje de las personas prefieren utilizar los cajeros inteligentes por el ahorro en el tiempo con mayor número en el norte de la ciudad de Guayaquil” (Sierra Peñaranda & Murillo Pavón, 2020).
- Respecto a los problemas presentados, la mayoría de los encuestados representada por el 63,59% indico que si tuvo problemas en el uso, dentro de los cuales los más presentados fueron que los cajeros automáticos no tienen dinero suficiente para realizar transacciones financieras y que en muchas ocasiones se encuentran fuera de servicio

como se muestra en la *gráfica 6*, resultado similar al estudio: Análisis del nivel de satisfacción por el uso de cajeros inteligentes en entidades bancarias en la ciudad de Guayaquil donde “(...) los montos mínimos en transacciones es el segundo inconveniente en usar cajeros automáticos” (Sierra Peñaranda & Murillo Pavón, 2020) y el Informe de Resultados de la encuesta Nacional de Servicios Financieros, donde los encuestados señalaron que “el principal problema al momento de querer utilizar cajeros automáticos, son que los mismos están fuera de servicio (...) e insuficiencia de dinero” (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2021).

Respecto al cuarto objetivo, los resultados obtenidos muestran que los clientes financieros se encuentran altamente satisfechos con el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A., esto se comprueba en el *gráfico 10*, donde se muestra que el 73,78% de los encuestados se encuentran satisfechos con en el uso de cajeros automáticos, dato que indica que la Institución fue capaz colmar las expectativas de los clientes, resultado que se contradice al obtenido en el estudio: Análisis del nivel de satisfacción por el uso de cajeros inteligentes de entidades bancarias en la ciudad de Guayaquil, el cual concluyo en que “el uso de los cajeros inteligentes no se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente” (Sierra Peñaranda & Murillo Pavón, 2020) y con el estudio: Percepción de La Calidad del Servicio de Cajeros Automáticos en Universidades Particulares del distrito de San Isidro, el cual aplico el Cuestionario SERVQUAL donde los resultados llevaron a la conclusión de que “la Calidad de Servicio de los cajeros ATM presenta una *insatisfacción baja media* siendo, la fiabilidad, y los aspectos tangibles las características mejor valoradas respecto al servicio brindado por los cajeros ATM, por el contrario, los que son menos valoradas fueron: la empatía, seguridad y la capacidad de respuesta” (Acosta Quiroz & Caldas Coz, 2018).

Además, la investigación demostró que de los clientes que se sintieron más satisfechos, un número significativo son personas que tienen de 25 a 35 años de edad y son de ocupación servidores públicos, datos que se contradicen a los resultados del Informe de los resultados del Informe de Resultados de la encuesta Nacional de Servicios Financieros, donde: “Por grupos etarios, las personas más jóvenes y las que tienen 60 o más años son las que otorgaron las calificaciones más altas (7,20 y 7,33, respectivamente)” (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2021), en cuanto a la ocupación los resultados muestran que “los pertenecientes a los sectores agropecuarios y de comercio, muestran un nivel de satisfacción por encima de 7. Por su parte, aquellos de los sectores de manufactura, administración pública, transporte y construcción otorgaron menores calificaciones” (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2021), sin embargo, es importante recalcar que los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 es a nivel general de todos los canales y medios por los cuales se pueden realizar operaciones financieras y no específicamente de cajeros automáticos.

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado meta. La satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y analizarla ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión (Fundación CETMO, 2006).

El lograr un nivel de satisfacción alto significa que el rendimiento percibido de los servicios otorgados a través de cajeros automáticos del Banco Unión S.A. coincide con las expectativas de los consumidores financieros y gracias a ello la institución financiera según Thompson (2006) logrará:

- La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas)
- Difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes)
- Una determinada participación en el mercado.

No cabe duda, que el tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito (Thompson, 2006).

CONCLUSIÓN

Las instituciones financieras son espacios diariamente concurridos por muchas personas que acuden a realizar transacciones bancarias diversas; estas ofrecen dentro de otras opciones, el acceso a los cajeros automáticos, donde los clientes financieros pueden realizar sus transacciones.

La presente investigación da a conocer el nivel de satisfacción en el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A. en la ciudad de La Paz y El Alto, permitiendo además conocer las características sociodemográficas de los clientes financieros, las principales operaciones que realizan en los cajeros automáticos, los motivos por las que prefieren usar un cajero automático y los problemas que le afectaron en el uso.

Los datos proporcionados en la investigación, nos indican que Banco Unión S.A. cumple con las expectativas de sus clientes financieros que realizan operaciones a través de cajeros automáticos debido a que los resultados indicaron que el nivel de satisfacción es alto, es decir que los clientes se encuentran altamente satisfechos con el uso cajeros automáticos. Además, se presenta una información útil y valiosa, que sirve para tomar acciones y estrategias en cuanto al servicio otorgado a través de los cajeros automáticos.

Dentro de las limitaciones que se presentó en la investigación se tiene que muchos de los usuarios de los cajeros automáticos no accedieron con facilidad a las encuestas debido a la cantidad de preguntas, sin embargo, se les indico la importancia de su percepción para mejorar el servicio en los cajeros automáticos, por otro lado no existen estudios sobre el nivel de satisfacción en el uso de cajeros automáticos en Bolivia mucho menos en el departamento de La Paz, por lo que la presente investigación llega a ser un estudio pionero que deja un aporte al conocimiento y sirve como base para futuras investigaciones.

De acuerdo a los resultados obtenidos y al análisis realizado, se recomienda:

- A la institución, tomar en cuenta los problemas que intervienen en el uso de cajeros automáticos y tomar acciones para mejorar los mismos debido a que a pesar de tener un nivel alto de satisfacción estos problemas pueden afectar a futuro en los resultados que se busca alcanzar o mantener, se debe tener en cuenta que el cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la institución. También se recomienda realizar de manera periódica encuestas para conocer la percepción del cliente con respecto al servicio que se brinda y ver cómo va evolucionando la misma.
- Así también se recomienda a la institución fortalecer su servicio ampliando más cajeros automáticos en la ciudad de El Alto, debido a que muchos de los encuestados mencionaron que no existe una amplia red de cajeros automáticos en El Alto, lo cual provoca en algunos cajeros vea largas filas provocando enojo e insatisfacción en los clientes financieros.

- Académicamente se recomienda, que la presente investigación sea utilizada como parte de otras investigaciones vinculadas al tema, como por ejemplo: Realizar un estudio de nivel de satisfacción en cajeros automáticos de todas las entidades financieras y aplicar al mismo una comparación para determinar qué entidad es la que tienen más satisfecho o complacido a sus clientes financieros, por otra parte también se recomienda aplicar un estudio de nivel de satisfacción a los distintos medios por los cuales se pueden realizar operaciones financieras sean estos: cajas tradicionales, banca móvil, banca electrónica entre otros, ampliando las áreas de estudio y fomentando los estudios en el sector de entidades financieras y la satisfacción de los consumidores.

BIBLIOGRAFIA

- Alpízar Domínguez, A. J., & Hernández Jaimes, L. (2015). *Estudio de Mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en estelaris mueblerías*. Tejuzilco: Universidad Autónoma del estado de México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias Gonzáles, J. L., & Valdivia Zegarra, I. M. (2021). Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de Covid 19. *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis*, 12. Obtenido de [file:///C:/Users/MaDhi%20Tec/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDeLosClientesConLosCanalesDeAtencionEn-7798563%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MaDhi%20Tec/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDeLosClientesConLosCanalesDeAtencionEn-7798563%20(1).pdf)
- ASFI. (Agosto de 2022). *ASFI*. Obtenido de https://www.asfi.gob.bo/educacionfinanciera/Cajero_Automatico.html
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2020). *Encuesta Nacional de Servicios Financieros-Online*. La Paz.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2021). *Informe de Resultados de la encuesta Nacional de Servicios Financieros*. La Paz.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2022). *Recopilación de normas para bancos y entidades financieras*. La Paz. Obtenido de <https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/T11.pdf>
- Banco Unión S.A. (2022). *Cajeros Automáticos Recaudadores*. Obtenido de <https://bancounion.com.bo/AgenciasAtm/AgenciasAtms>
- Becerra Briceño, J. S., & Piña Mavarez, E. E. (2016). *Grado de satisfacción de los consumidores de antihipertensivos genéricos vs. marcas en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela*. Mérida: Universidad de los Andes. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/4655/465552407004/html/#redalyc_465552407004_ref9
- Cuencas Paucara, G. L., & Tambo Paxi, P. F. (2022). *Análisis de la Satisfacción en la calidad de Iso servicios financieros de bancos múltiples en el distrito 1 de la ciudad de El Alto*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23662/T-2650.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fundación CETMO. (2006). Medir la satisfacción de los clientes. En *Manual de apoyo para la Implementación de la gestión de calidad según normativa UNE - EN 13816*. Barcelona.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México: Interamericana Editores S.A. de C.V.

Instituto Nacional de Estadística - INE. (2022). La Paz - Área urbana: Población por trimestre, según condición de actividad y sexo. La Paz, Bolivia. Obtenido de <https://www.ine.gob.bo/index.php/la-paz-area-urbana-poblacion-por-trimestre-segun-condicion-de-actividad-y-sexo/>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Marketing - Versión para Latinoamérica*. México: Pearson Educación.

La Razón. (28 de Junio de 2022). *La Razón*. Obtenido de <https://www.la-razon.com/economia/2022/06/28/el-96-de-los-cajeros-automaticos-son-de-la-banca-multiple-y-pyme/>

La Razón. (17 de Julio de 2022). *La Razón*. Obtenido de <https://www.la-razon.com/economia/2022/07/17/en-una-decada-el-numero-de-cajeros-automaticos-aumento-de-2-188-a-3-625/>

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *SciELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

Página Siete. (29 de Junio de 2022). *Página Siete*. Obtenido de <https://www.paginasiete.bo/economia/en-bolivia-hay-mas-de-3625-cajeros-automaticos-FJ3029214>

Salas Taipe, R. J. (2018). *Uso de cajeros automáticos de la banca comercial y estatal en el distrito de San Juan de Miraflores - 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15881/Salas_TRJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sierra Peñaranda, S. E., & Murillo Pavón, J. A. (2020). *Análisis del nivel de satisfacción por el uso de cajeros inteligentes de entidades bancarias en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15553/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-578.pdf>

Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44275060/Satisfaccion_del_Cliente-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1670099777&Signature=ZN0Ppc7Lq57uYA33ICaP~dXHeJqMXEX2NQqkc2tEgCYVuGmKJmS9wbWYjMI8BaOjPtd5eIJ2no~oIIYxFMJ686Af4o6Gc5vmcvaISrQP7pcZ1RU8am92d370GZnOFCZ9Vy7

Torres Frago, J., & Luna Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *SciELO*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000401270

ANEXOS

ANEXO 1

Cantidad de cajeros automáticos por Entidad Financiera

En cuanto a la cantidad de cajeros por entidad, se puede observar que Banco Unión S.A. con una participación de 12,8% (463 cajeros automáticos) se convierte en la entidad con mayor número de cajeros automáticos instalados a nivel nacional.

ENTIDAD FINANCIERA	PARTICIPACIÓN	NÚMERO
Banco Unión S.A.	12,8%	463
Banco Mercantil Santa Cruz S.A.	12,5%	452
Banco Nacional de Bolivia de Bolivia S.A.	10,5%	382
Banco Fassil S.A.	10,4%	376
Banco Bisa S.A.	9,4%	342
Banco de Crédito de Bolivia S.A.	8,6%	310
Banco Ganadero S.A.	7,9%	288
Banco para el Fomento Iniciativas Económicas S.A.	6,2%	224
Banco Solidario S.A.	5,5%	198
Banco Prodem S.A.	4,9%	176
Banco Económico S.A.	4,7%	170
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno R.L.	2,1%	76
Banco PYME Ecofuturo S.A.	1,1%	39
Banco Fortaleza S.A.	1,0%	35
Otras entidades	2,6%	994
TOTAL	100%	3625

Fuente: Elaboración propia en base a los datos proporcionados por (La Razón, 2022)

ANEXO 2

El cálculo de la muestra se la realizo aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra	
N = Población	1.146.424 habitantes
Z = Valor obtenido con un nivel de confianza del 95%	1,96
p = Probabilidad de éxito	50%
q = Probabilidad de fracaso	50%
e = Límite aceptable de error muestral	6%

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50 \cdot (1.146.424)}{(0,06)^2 \cdot (1.146.424 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}$$

$$n = 266,78$$

$$n = 267$$

Se realizará 267 encuestas a personas que usen cajeros automáticos del Banco Unión S.A.

ANEXO 3

Operacionalización de Variables

Variable	Tipo de variable	Definición variable conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento
SATISFACCIÓN EN EL USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS	<i>Independiente</i>	Según Steffanell-De León, Arteta, y Noda, (2017), “la satisfacción es comprendida como una evaluación que realiza el cliente en función a un servicio, la cual depende como el servicio respondido a sus demandas y necesidades, en caso de que esto no se dé, se genera una insatisfacción”.	Uso de cajeros automáticos	Frecuencia de uso	Nunca	Encuesta	Cuestionario
					1 vez al mes		
					2 o 3 veces al mes		
					4 o más veces al mes		
				Tipo de tarjeta que usa para realizar sus transacciones	Tarjeta de débito	Encuesta y Revisión documental	Cuestionario y Análisis documental
					Tarjeta de crédito		
				Operaciones que realiza	Retiro de efectivo	Encuesta y Revisión documental	Cuestionario y Análisis documental
					Depósito		
					Pago de servicios (Luz, agua, gas, etc.)		
					Transferencia a terceros		
					Consulta de saldo		
				Motivo de uso	Otro	Encuesta y Revisión documental	Cuestionario y Análisis documental
Ahorro de tiempo							
Disponibilidad de horarios							
Seguridad							
				Ubicación/proximidad del Cajero Inteligente			

Gladys Estela Condori Colque

			Tuvo problemas en el uso	Si	Encuesta y Revisión documental	Cuestionario y Análisis documental	
				No			
			Problemas presentados	No tiene dinero disponible	Encuesta y Revisión documental	Cuestionario y Análisis documental	
				Está fuera de servicio			
				Hay indigentes en el interior			
				No dispensa el monto solicitado			
				Demora de atención (lento)			
			Otro				
			Servicio percibido	Limpieza adecuada	(1) Nada de acuerdo (2) En desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo	Encuesta	Cuestionario
				Equipamiento moderno			
				Servicio esperado			
				Satisfacción de necesidades			
Seguridad en el uso							
Transparencia							
Rendimiento percibido	Satisfacción a comparación de otros Bancos	(1) Nada de acuerdo (2) En desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo	Encuesta	Cuestionario			
	Mejoras en el servicio						
	Calidad de servicio						

Gladys Estela Condori Colque

				Problemas en el uso						
				Lealtad						
				Tipos de servicio otorgado						
			Expectativas	Recomendación del cliente a otra persona				(1) Nada de acuerdo (2) En desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo	Encuesta	Cuestionario
				Alcance de expectativas						
				Pasos claros a seguir						
				La información brindada es suficiente						
Probabilidad de seguir usando los cajeros automáticos										
Rapidez										

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4

Ubicación de los cajeros automáticos en la ciudad de La Paz y El Alto

En la ciudad de La Paz se cuenta con 13 cajeros automáticos instalados, por otra parte, en la ciudad de El Alto se cuenta solamente con 5.

CIUDAD	UBICACIÓN
La Paz	Calle Belisario Salinas, entre calles 20 de octubre y Sánchez Lima, Edif. Alcides Arguedas.
	Calle Loayza, esq. Camacho N° 1416.
	Calle Zoilo Flores, casi esq. Colombia N° 1366.
	Av. Tito Yupanqui N° 1261, esq. Rafael Ballivián.
	Av. Camacho N° 1416, zona Central.
	Av. Montes N° 725
	Av. 16 de Julio N° 1544 (El Prado), zona Central.
	Av. 16 de Julio N° 1544, el Prado, zona Central.
	Av. Arce, Plaza Isabel la Católica N° 2479.
	Calle José Aguirre Achá N° 8484 - Calle 21, esq. José María Zalles, zona Calacoto.
	Calle José Aguirre Achá N° 8484 - Calle 21 esq. José María Zalles, zona Calacoto.
	Urbanización 12 de octubre, Manzana 55, Lote 6 s/n
	Av. 6 de agosto N° 2296, esq. Rosendo Gutiérrez, zona Sopocachi.
El Alto	Av. Juan Pablo II N° 2885, casi esq. Bánzer.
	Calle Ladislao Cabrera N° 1017, Cruce Villa Adela, en la ciudad de El Alto.
	Calle 15 N° 306, del Plan 561, zona ciudad Satélite
	Calle 1 N° 1, entre Calle Franco Valle y Av. Jorge Carrasco, zona 12 de octubre.
	Av. 6 de marzo N° 505, entre calles 4 y 5.

Fuente: Elaboración propia en base a los datos proporcionados por (Banco Unión S.A., 2022)

ANEXO 5

Encuesta: Nivel de satisfacción en el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A.

A continuación, se muestra el formato de la encuesta para realizar el análisis del nivel de satisfacción, la misma cuenta con 5 secciones.



Universidad Mayor de San Andrés
Facultad de Ciencias Económicas y Financieras
Carrera de Administración de Empresas



ENCUESTA SOBRE EL USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS DEL BANCO UNIÓN S.A.

Objetivo: Analizar el nivel de satisfacción del cliente financiero en el uso de cajeros automáticos del Banco Unión S.A.

A CERCA DE USTED

Edad.....

Género

- Mujer
- Varón

Grado Académico

- Primaria
- Secundaria
- Superior
- Ninguna

Ocupación

- Estudiante
- Profesional Independiente
- Servidor Público
- Servicios y comercio
- Labores de casa (ama de casa)
- Otro.....

ASPECTOS GENERALES

Por favor responda a los siguientes enunciados marcando con una "X"

- 1. ¿Con qué frecuencia utiliza el cajero automático para realizar sus transacciones?**
 - Diario
 - 2 o más veces a la semana
 - 2 o más veces al mes
 - Alguna vez al año
- 2. ¿Qué tipo de tarjeta utiliza para realizar sus transacciones?**
 - Tarjeta de Débito
 - Tarjeta de Crédito
 - Ambas
- 3. ¿Qué operaciones realiza en los cajeros automáticos?**
 - Retiro de efectivo
 - Depósitos
 - Pago de servicios (Luz, agua, gas, etc.)
 - Transferencia a terceros
 - Consulta de saldo
 - Otra.....
- 4. ¿Cuál es el motivo por el cual usted prefiere usar un cajero automático?**
 - Ahorro de tiempo
 - Disponibilidad de horarios (24/7)
 - Seguridad
 - Ubicación del cajero automático
- 5. ¿Tuvo algún problema en el uso de los cajeros automáticos?**
 - Si
 - No
- 6. Si tu respuesta de la pregunta anterior fue SI ¿Cuál es el problema que más le afecto en el uso del Cajero Automático?**
 - Están fuera de servicio
 - Retención de tarjeta
 - No tiene dinero disponible
 - Rechazo de billetes
 - Hay indigentes en el interior
 - Otra.....

Gladys Estela Condori Colque

Marque con una “X” en el recuadro del numeral, considerando la escala siguiente:

1	Nada de acuerdo (puntaje mínimo)
2	En Desacuerdo
3	De acuerdo
4	Muy de acuerdo (puntaje máximo)

PREGUNTAS		1	2	3	4
SERVICIO	El lugar donde se encuentran los cajeros automáticos, es cómoda y limpia.				
	Los cajeros automáticos tienen la apariencia de ser equipos modernos.				
	El cajero automático le da el servicio que usted esperaba.				
	El cajero automático fue diseñado para satisfacer sus necesidades.				
	Se siente seguro al utilizar los cajeros automáticos.				
	El servicio brindado en los cajeros automáticos es transparente y no entrega billetes falsos.				
RENDIMIENTO	El servicio es satisfactorio a comparación de otros bancos.				
	He observado mejoras en el servicio que brinda los cajeros automáticos.				
	La calidad de los servicios automáticos es buena.				
	No tuve problemas en los servicios prestados por los cajeros automáticos.				
	Si otro banco ofrece los mismos servicios, prefiere regresar a los cajeros automáticos del Banco Unión S.A.				
	Los servicios prestados a través de los cajeros automáticos son suficientes				
EXPECTATIVA	Ud. recomienda el uso de los cajeros automáticos a otra persona.				
	El uso de los cajeros automáticos alcanzo sus expectativas.				
	Ud. Considera que son claras los pasos a seguir, para que su transacción sea exitosa.				
	El cajero automático tiene toda la información necesaria para brindarle un buen servicio.				
	Ud. Considera que la probabilidad de seguir utilizando los cajeros automáticos es alta.				
	Ud. Considera que los cajeros automáticos son rápidos.				