

27 de Diciembre de 2002

RESULTADO DE LA 1ª ENCUESTA DEL CIS A CLIENTES PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO.

La valoración media ha sido del 7,37 sobre escala de 0 a 10.

REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA TELEFÓNICA.

En un principio se intentó hacer las encuestas a pie de obra, es decir en la cola de caja o cajero, pero los entrevistadores fueron insultados al grito de "¡eh, eh! No se cuele que acaba de llegar" o "si tienes prisa, gasta la VISA". En otros casos fueron agredidos con lanzamiento de números PIN y folletos de propaganda.

Así que se decidió hacerla por teléfono entre clientes tanto de la Red Tradicional como de la Red Exterior (se excluye Banca especializada y empresas.)

RESULTADOS.

De 0 a 10, Valoración Media de 7'35, lo que **nos sitúa por debajo de la media** de entidades financieras del territorio nacional (7'50). Por cierto, ¿cual es la media de las Cajas?

Ignoramos la situación de partida, es decir, **¿cómo estábamos antes de comenzar el Plan de Calidad?**

Las diferencias de valoración global más significativas son:

Los clientes de la Red Exterior tienen una valoración superior a los de la Red Tradicional. (Normal, si no, estarían en la competencia, de donde se sacaron).
Los clientes con mayor volumen de negocio tienen una valoración superior a los de menor volumen de negocio (Estos analistas de encuestas, son unos lince).

Las cuestiones planteadas a los entrevistados son muchas, y en algunos aspectos seguramente de temas incontables en sentido negativo.

Pongamos por caso que te preguntan:

- ¿Es correcto el trato recibido por parte de los empleados?
- ¿Se le asesora correctamente?
- ¿La información de productos y servicios es adecuada?
- ¿Somos discretos?
- ¿Las oficinas están cuidadas de aspecto? Etc.

Y de paso te cuelan alguna cuestión espinosa como las colas o el envío de *toocriso* al cajero, pues la media no sale tan mal ($10+10+10+10+10+0/6= 8'33$)

En fin, sin desmerecer la calidad de la encuesta, no hay que perder de vista que si se desea que tenga utilidad, debe plantearse como una investigación de los conceptos que queremos mejorar.

Ahora bien, si lo que se busca es justificar decisiones, ofreciendo un buen resultado en las encuestas, tan solo hay que plantear cuestiones del tipo de: ¿Qué me contestaría si yo le preguntara lo que le gustaria que le preguntara en caso de que yo quisiera saber lo que Vd. sabe de lo que yo le quiero preguntar?

A buen entendedor... salud

