



ACTITUD DE LOS CLIENTES DEL BBVA BANCO BHIF OFICINA TALCA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE BANCA A DISTANCIA

**MARCELO ALEJANDRO ESPINOSA LAGOS
VÍCTOR ALEJANDRO GUERRERO BARRA**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

El problema fundamental del cual surge este estudio esta relacionado con lo siguiente: en la actualidad existen los llamados Servicios de Banca a Distancia que algunos bancos, como el BBVA Banco BHIF, tienen a disposición de sus clientes. No obstante lo anterior, la mayoría de las transacciones y consultas (71% del total) que realizan los clientes del BHIF son hechas mediante los llamados servicios tradicionales, estos son cajas y mesón. La situación descrita anteriormente trae consigo mayores demoras en la atención al público en las sucursales, pérdida de tiempo para los clientes al tener que realizar largas filas, entre otras implicancias; además, para el banco se generan mayores costos operativos.

El objetivo de este estudio es determinar la actitud de los clientes cuenta correntistas del BBVA Banco BHIF Oficina Talca frente a los servicios de Banca a Distancia, para ello se realiza una investigación de mercado cuyo instrumento de medición es un cuestionario estructurado que se aplica a los dos segmentos del universo en estudio (Banca Empresas y Banca Personas), la encuesta se realizo directamente en el domicilio de los clientes que fueron seleccionados como elemento muestral mediante un proceso de muestreo aleatorio estratificado, esto dentro de la provincia de Talca.

Dentro de las principales conclusiones que se obtuvieron con relación a la actitud, tenemos que: para Banca de Empresas, los servicios de Call Center y Banca Telefónica Móvil no son conocidos por ningún cliente, y que varias de las que no utilizan los Servicios de Banca a Distancia no lo han hecho por no haber solicitado aún su clave. En ambos segmentos de estudio se destaca que la consulta mas solicitada en los servicios que utilizan es la de "saldo de cuenta corriente" y en algunos casos "cartola de cuenta corriente".

Por ultimo, podemos decir que en la Banca de Personas la actitud frente a Banca Internet, Cajeros Automáticos y Banca Telefónica es positiva, esto considerando cada uno de los componentes de la actitud; las personas presentan una actitud negativa hacia el Call Center, y no existe actitud frente a Banca Telefónica Móvil. En Banca de Empresas no existe actitud frente al Call Center y Banca Telefónica Movil y es positiva con relación a los servicios de Banca Internet, Banca Telefónica y Cajeros Automáticos.