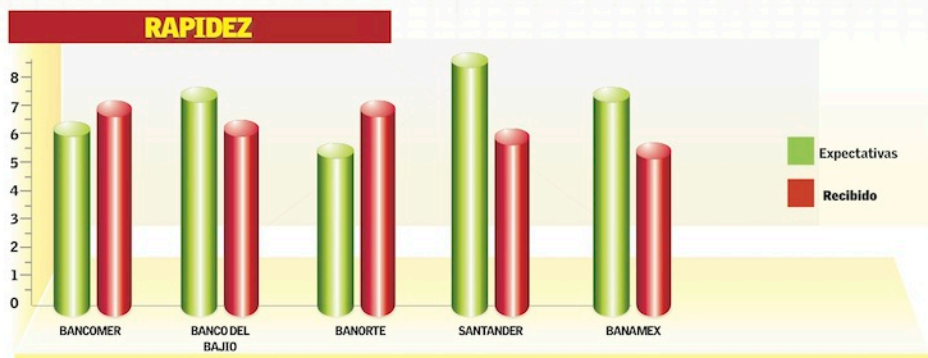


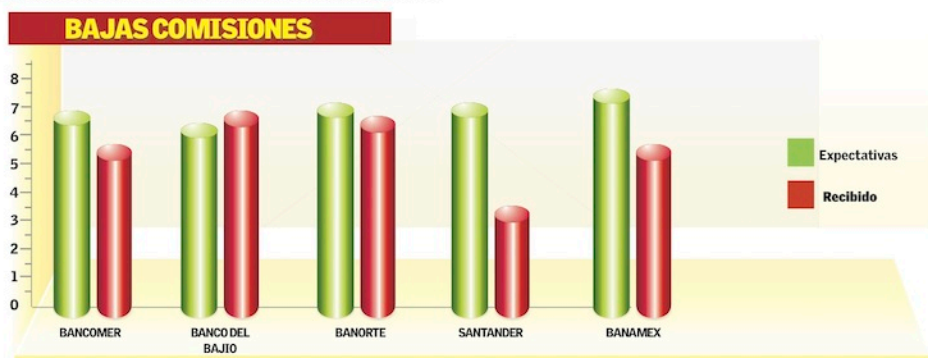
OBJETIVO: Medir la calidad de los servicios bancarios en León (mediante la aplicación de herramienta de evaluación de expectativas vs percepción mediante una encuesta).

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: determinar la percepción de la ciudadanía leonesa sobre la corrupción en el entorno que le rodea.

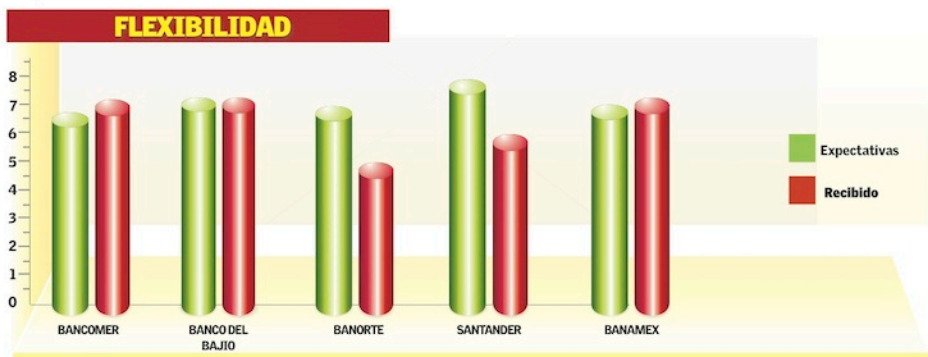
1 • ¿Qué esperaba en rapidez? / ¿Qué recibió en rapidez?



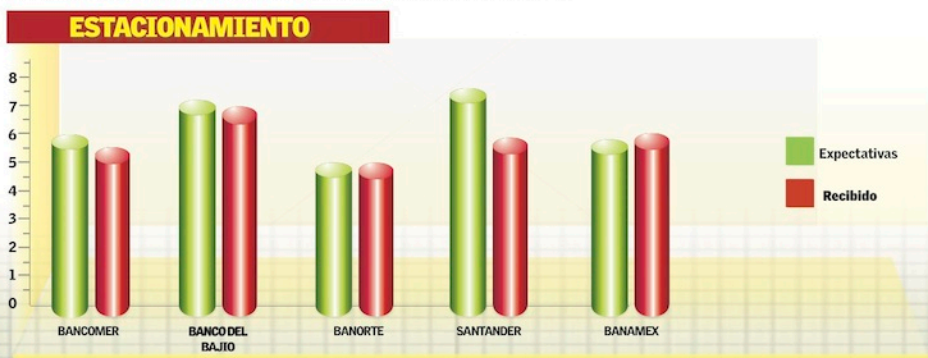
2 • ¿Qué esperaba en bajas comisiones? / ¿Qué recibió en bajas comisiones?



3 • ¿Qué esperaba en flexibilidad? / ¿Qué recibió en flexibilidad?



4 • ¿Qué esperaba en espacio de estacionamiento? / ¿Qué recibió en espacio de estacionamiento?



De acuerdo a los resultados, Bancomer tiene sus fortalezas en rapidez, y tiene áreas de oportunidad en estacionamiento y en comisiones; en cuanto a flexibilidad recibe lo que espera. Banco del Bajío tiene su fortaleza en las comisiones bajas y estacionamiento, mientras que en rapidez y flexibilidad, ofrece lo que espera el cliente. Banorte tiene su fortaleza en la rapidez de los servicios, y ofrece en comisiones, flexibilidad y estacionamiento lo que espera el cliente. Por último, Santander ofrece menos de lo que espera el cliente en rapidez, bajas comisiones, estacionamiento y flexibilidad. Nuestra técnica tiene equivalencias con el ACSEI norteamericano y nos ayuda a concluir que de acuerdo a esta muestra, el Banco del Bajío es quien más satisface a sus clientes en servicios bancarios.

METODOLOGÍA: Con participación de mis estudiantes de posgrado quienes aprenden el uso de la herramienta IMSC aplicamos una encuesta a 150 leoneses que son usuarios de servicios bancarios para medir la calidad de los servicios bancarios en León (mediante la aplicación de nuestra herramienta de evaluación que compara expectativas vs percepción mediante una encuesta). La encuesta fue diseñada para evaluar los 5 principales bancos del país y que operan en León (Banamex, Banorte, Bancomer, Banco del Bajío y Santander): En 2 sectores de la población según su nivel de ingreso con el mismo rango que maneja el INEGI. La herramienta utilizada fracciona la encuesta en dos niveles: el general para conocer los datos del encuestado y la segunda parte para la evaluación de la percepción contra expectativas del servicio bancario. En una escala de 0 a 10, cuando lo que recibimos es mayor a los que esperábamos se crea valor. En caso contrario, cuando se recibe menos de lo que se espera, se crea insatisfacción con el servicio bancario. Las variables que se midieron fueron: rapidez, nivel de comisiones, flexibilidad y estacionamiento.