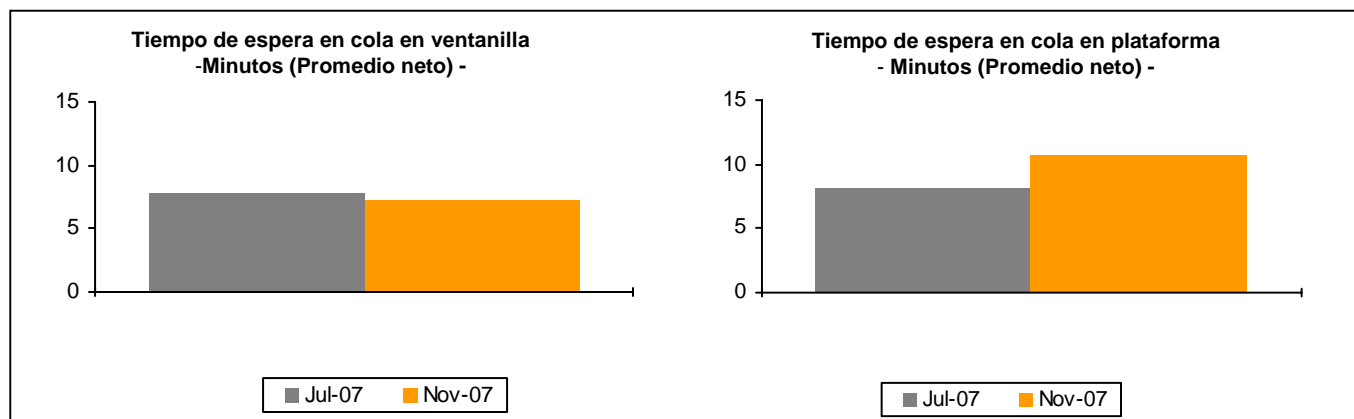


## EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN AGENCIAS BANCARIAS – 3º MEDICIÓN 2007 CLIENTE INCÓGNITO

Ipsos APOYO Opinión y Mercado ha publicado la segunda medición del 2007 del estudio “Evaluación del servicio en las agencias bancarias”. Esta evaluación se realiza a través de la técnica Cliente Incógnito. La metodología se basa en el criterio de jueces expertos en técnicas de observación y tiene como unidad de estudio el punto de venta.

Al igual que en la segunda medición, el ámbito de esta medición considera a todas las zonas de la Gran Lima. En total, se evaluaron 87 agencias distribuidas en las zonas de Lima Moderna (46), Lima Centro (13), Lima Norte (9), Lima Este (7), Callao (6) y Lima Sur (6).

Los aspectos que se evaluaron en cada agencia fueron los siguientes: la atención en ventanilla, la atención en plataforma, la información de créditos, la información sobre cuentas de ahorros y la infraestructura, tanto interna como externa.



En promedio, el tiempo de espera para ser atendido en ventanilla es de aproximadamente siete minutos. Todos los bancos evaluados, a excepción de dos, han disminuido sus tiempos de espera en ventanilla con relación a la medición de julio. Cabe resaltar que los jueces, en todos los casos, fueron atendidos como no clientes en cada agencia. Es decir, los jueces no utilizaron tarjetas de crédito o débito de los bancos para ser atendidos más rápido.

En plataforma, el tiempo promedio de espera también se aproxima a los once minutos. Sin embargo, a diferencia de la atención en ventanilla, el tiempo de espera promedio ha aumentado con relación a la medición de julio.

### Metodología

En total fueron evaluadas 87 agencias. Cada agencia fue visitada en cinco oportunidades y cada vez por un juez distinto, siguiendo un cronograma de visitas preestablecido. Las agencias evaluadas se encuentran en las zonas de Lima Moderna, Lima Centro, Lima Norte, Lima Este, Lima Sur y Callao.

### Responsables

**Director del estudio** : Javier Álvarez ([javier.alvarez@ipsos-apoyo.com.pe](mailto:javier.alvarez@ipsos-apoyo.com.pe))  
**Elaboración del estudio** : Andrés Chaves ([andres.chaves@ipsos-apoyo.com.pe](mailto:andres.chaves@ipsos-apoyo.com.pe))  
**Asistente de ventas** : Johana Tang ([johana.tang@ipsos-apoyo.com.pe](mailto:johana.tang@ipsos-apoyo.com.pe))

### Marketing Data

Marketing Data es un servicio de información que brinda los principales hallazgos de los estudios multiclientes que realiza Ipsos APOYO Opinión y Mercado S.A. El contenido detallado y los resultados desagregados de las investigaciones se encuentran en los informes que publica APOYO Opinión y Mercado S.A.

### Ipsos APOYO Opinión y Mercado S.A.

Av. República de Panamá 6380. Miraflores. Lima. Perú

610-0121 / 241-8141

[www.ipsos-apoyo.com.pe](http://www.ipsos-apoyo.com.pe)

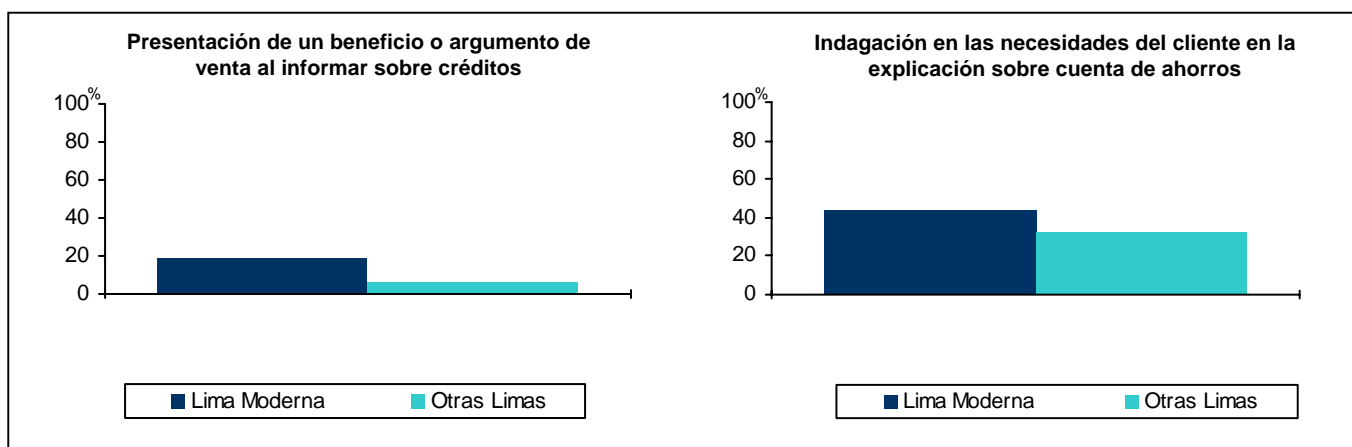
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL  
SIN AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL DIRECTOR.



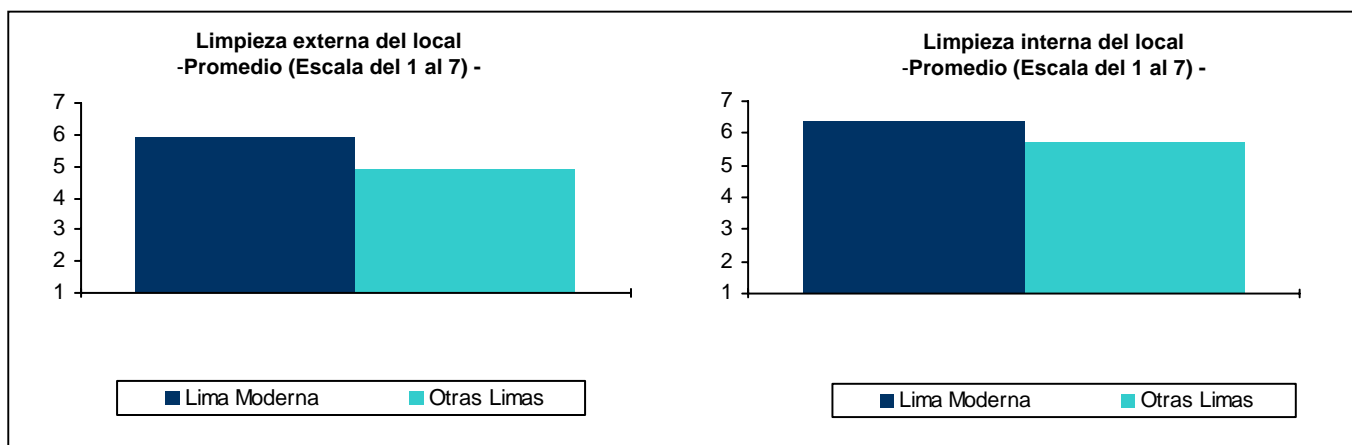
Asimismo, el tiempo promedio de espera en ventanilla en las agencias de Lima Moderna sigue siendo más corto que el de las agencias ubicadas en las otras zonas de la ciudad. Lo mismo ocurre con la atención en plataforma.

La calidad de la atención siempre es mejor entre las agencias bancarias de Lima Moderna y aquellas ubicadas en otras zonas de la ciudad (Lima Centro, Lima Norte, Lima Este, Lima Sur y Callao). Incluso, al analizar los resultados banco por banco, queda claro que algunas empresas habrían obtenido mejores resultados de no ser por calificaciones muy bajas en las agencias fuera de Lima Moderna. Los puntos donde las diferencias según la ubicación son más claras son la infraestructura, la información sobre cuentas de ahorros y sobre créditos.

De manera general, las evaluaciones de limpieza, orden y conservación de los locales han caído ligeramente en todos los bancos en comparación con la medición anterior. En lo que se refiere a infraestructura, las diferencias entre las agencias de Lima Moderna y aquellas de otros distritos son mucho más marcadas, ya que las agencias ubicadas en distritos como Surco, Miraflores, San Isidro, San Borja y La Molina son, claramente, las mejor evaluadas en los indicadores de infraestructura.



La medición de noviembre también contiene evaluaciones subjetivas de los jueces. Cada juez evaluó, en promedio, 72 agencias diferentes en un período de dos semanas. Una vez finalizado el trabajo de campo, los jueces aportaron con sus opiniones sobre lo más destacable y los aspectos que debe mejorar cada una de los bancos evaluados. De esta manera se aprovecha la experiencia de los participantes y se enriquece el análisis.



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN AGENCIAS BANCARIAS – 3º MEDICIÓN 2007

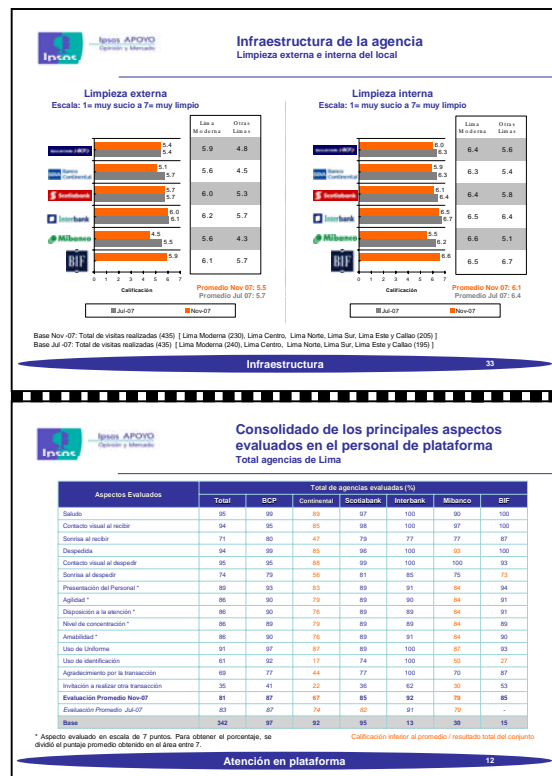
La segunda medición del 2007 del estudio “Evaluación del servicio en agencias bancarias” tiene como principal objetivos evaluar el tiempo de espera, la infraestructura, el personal (de ventanilla y plataforma) y, el servicio frente a la solicitud de un crédito personal y apertura de una cuenta ahorros.

### CONTENIDO DEL INFORME

- Resumen ejecutivo
- Tiempos de espera para ser atendido
- Evaluación de la atención en ventanilla
- Evaluación de la atención en plataforma
- Evaluación de la información sobre créditos
- Evaluación de la información sobre cuenta de ahorros
- Evaluación de la infraestructura
- Evaluaciones subjetivas de los jueces
- Ficha técnica

### PRESENTACIÓN

El informe se presenta en versión impresa. Además, podrá contar con un consolidado general, otro de Lima Moderna y otro de las demás zonas de Lima, por cada aspecto evaluado. Asimismo, el informe cuenta los resultados de la medición de marzo para poder realizar un análisis comparativo. También se podrá consultar vía web toda la información del informe a través de nuestro Marketing Data Plus, banco electrónico de información de nuestros estudios multiclientes que le permitirá acceder a los resultados por medio de un buscador



### ORDEN DE COMPRA

Señores,  
**Ipsos APOYO Opinión y Mercado S.A.**  
Av. República de Panamá 6380 - Miraflores  
Telf: 610-0100, 241-8141 Fax: 447-1831, 445-2982

**Atención:**  
Javier Álvarez  
Gerente de Estudios Multiclientes

#### LA PRÓXIMA MEDICIÓN DEL SERVICIO EN AGENCIAS BANCARIAS SE REALIZARÁ EN MARZO DEL 2008

Sírvanse remitir el informe con los resultados del estudio a:

Nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_  
Compañía: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_  
RUC: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
Enviar factura a nombre de: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

\* Monto referencial calculado de acuerdo con el tipo de cambio 2.97 nuevos soles por dólar, vigente al 18 de diciembre de 2007. Después de esa fecha, el precio final en nuevos soles se determinará según el artículo 1237 del Código Civil.

Nota: Fotocopiar este formato para ser enviado por fax. Si tuviese interés en adquirir este estudio o algún otro de nuestros estudios le agradeceríamos comunicarse con Johana Tang Lévano (Asistente de Ventas) a los teléfonos 610-0100 ó 610-0121 o vía mail a

[johana.tang@ipsos-apoyo.com.pe](mailto:johana.tang@ipsos-apoyo.com.pe)