

Índice

Lista de tablas	ix
Lista de figuras.....	x
CAPÍTULO I. 1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.1.1 Antecedentes del Banco Ganadero S.A.	2
1.2 Identificación del problema	3
1.2.1 Planteamiento del problema.....	4
1.3 Objetivos del proyecto	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación del proyecto	5
1.5 Alcances.....	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Substantivo.....	6
1.6 Metodología	6
1.6.1 Diseño metodológico de la investigación	6
1.6.1 Análisis de las limitaciones del investigador	7
1.7 Fuentes de datos.....	7
1.7.1 Fuentes primarias	7
1.7.2 Fuentes secundarias	7
1.8 Manejo e interpretación de la información	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1 Servicios.....	8
2.1.1 Características de los servicios	8
2.1.2 Tipos de servicio	10
2.1.3 Marketing de servicios.....	11
2.1.4 Mezcla de Servicios	11

2.2	Análisis del macro y micro entorno	13
2.2.1	El macroentorno	14
2.2.2	El microentorno	15
2.3	Cadena de valor de los servicios.....	21
2.3.1	Eslabones primarios controlables	21
2.3.2	Eslabones primarios no controlables	22
2.3.3	Eslabones de apoyo.....	22
2.4	Calidad del servicio	23
2.4.1	Satisfacción del cliente	24
2.5	Modelo de calidad.....	25
2.5.1	El modelo Servqual.....	25
2.5.2	Dimensiones de la calidad del servicio	25
2.6	Análisis de brechas del servicio.....	28
2.6.1	La brecha del cliente	28
2.6.2	Brecha del proveedor	29
2.6.3	Expectativas del cliente.....	34
2.6.4	Percepciones del cliente hacia el servicio	38
2.7	Marco legal	39
2.7.1	Autoridad del Sistema Financiero (ASFI)	39
2.7.2	Política de la calidad	42
2.7.3	Sistema Financiero Boliviano	42
2.7.4	Descripción del Sector de servicios financieros	42
CAPÍTULO III_ DIAGNÓSTICO		44
3.1	Diagnóstico del macroentorno	44
3.1.1	Factor político- legal.....	44
3.1.2	Factor económico.....	45
3.1.3	Factor social y demográfico.....	49
3.1.4	Diagnóstico de los factores tecnológicos.....	53
3.1.5	Conclusiones del macroentorno	55
3.2	Diagnóstico del microentorno.....	55
3.2.1	Análisis de la amenaza de entrada de nuevos competidores.....	55

3.2.2	Análisis del poder de negociación de los compradores	56
3.2.3	Análisis del poder de negociación de los proveedores de bienes y servicios a entidades de intermediación financiera.....	58
3.2.4	Análisis de la amenaza de servicios sustitutos.....	59
	En conclusión, la amenaza de servicios sustitutos para el sector es moderada.	61
3.2.5	Intensidad de la rivalidad entre los competidores de un sector	61
3.3	Análisis interno de la Gerencia de Banca Minorista y Gerencia de Medios ..	61
3.4	Análisis de la cadena de valor de servicios.....	62
3.4.1	Actividades de apoyo	62
3.4.2	Actividades primarias	65
3.4.3	Conclusión de la cadena de valor de servicios.....	69
3.5	Aplicación del modelo Servqual.....	69
3.5.1	Procedimiento	69
3.5.2	Resultados de la aplicación del modelo Servqual.....	70
3.5.3	Análisis de las brechas del proveedor.....	73
3.6	Análisis FODA	75
CAPÍTULO IV. MODELO DE CALIDAD PARA EL BANCO GANADERO S.A		78
4.1	Introducción	78
4.2	Objetivos del modelo de calidad de servicio	78
4.3	Esquema de la propuesta.....	78
4.4	Desarrollo de la propuesta	79
4.4.1	Capacitaciones on line	80
4.4.2	Encuesta de satisfacción	81
4.4.3	Círculos de calidad.....	82
4.4.4	Talleres de <i>empowerment</i>	85
4.4.5	Programa de incentivos.....	90
4.4.6	Kiosco de información.....	91
4.4.7	Nuevas herramientas para la aplicación Ganamóvil.....	92
4.5	Presupuesto del modelo de calidad del servicio	94
4.6	Relación beneficio - costo.....	94

CAPÍTULO CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	98
5.1 Conclusiones.....	98
5.2 Recomendaciones	98
Bibliografía	100
Anexos	103
Anexos	104
Anexo 7. Misión y Funciones del Ejecutivo Comercial	115