



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL

“Influencia de los tiempos de espera para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito Oficina El Porvenir en el 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración y Gestión Comercial**

**Autor(es):**

Br. Vanessa Milagros Urcia Sifuentes

Br. Patricia Janelly Varela Mantilla

**Asesor:**

Mg. Ronald Guevara Pérez

Trujillo – Perú

2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller Patricia Janelly Varela Mantilla, denominada:

**“INFLUENCIA DE LOS TIEMPOS DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN  
VENTANILLA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL BANCO DE CRÉDITO  
OFICINA EL PORVENIR EN EL 2017”**

---

Mg. Ronald Guevara Pérez  
**ASESOR**

---

Mg. Manuel Velásquez Bermeo  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Jocelyn Infante Linares  
**JURADO**

---

Mg. Robert Neciosup Guibert  
**JURADO**

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller Vanessa Milagros Urcia Sifuentes, denominada:

### **“INFLUENCIA DE LOS TIEMPOS DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN VENTANILLA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL BANCO DE CRÉDITO OFICINA EL PORVENIR EN EL 2017”**

---

Mg. Ronald Guevara Pérez  
**ASESOR**

---

Mg. Manuel Velásquez Bermeo  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Jocelyn Infante Linares  
**JURADO**

---

Mg. Robert Neciosup Guibert  
**JURADO**

## DEDICATORIA

Dedico ésta tesis principalmente a Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, y permitirme el haber llegado hasta éste momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres quienes fueron un gran apoyo emocional durante la realización de mi tesis, por todo su amor y consejos brindados.

A mi hija Catalina que es mi mayor inspiración, motor y motivo para culminar mis metas y proyectos.

A mi pareja Franklin por siempre estar a mi lado para compartir momentos importantes en nuestras vidas.

A mi compañera de tesis Vanessa, porque sin el equipo que formamos no hubiéramos logrado el cumplimiento de éste proyecto.

A toda mi familia, que siempre están a mi lado apoyándome emocional y moralmente.

Patricia Janelly Varela Mantilla

## DEDICATORIA

Dedico ésta tesis a Dios por darme la vida y fuerzas para cumplir mis metas y proyectos, y no desistir a pesar de las adversidades que se presentan en el camino.

A mi mamá Maritza por ser mi mayor inspiración y motivo para culminar mis metas, por todo el amor brindado y por siempre estar a mi lado apoyándome, orientándome, y aconsejándome para ser una buena persona.

A mi papá Wilmer por brindarme su apoyo económico, moral y emocional, por brindarme su amor y consejos.

A mis sobrinos Josué y Joaquín, por ser una parte importante en mi vida, y poder darles un ejemplo de superación.

A mi compañera de tesis Patricia, por brindarme su amistad y permitirme formar un gran equipo de trabajo juntas y culminar nuestro proyecto.

A mi familia en general, por todo su cariño brindado y sus palabras de aliento para seguir adelante.

Vanessa Milagros Urcia Sifuentes.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<a href="#">ÍNDICE DE CONTENIDOS</a> .....	5
<a href="#">RESUMEN</a> .....	6
<a href="#">ABSTRACT</a> .....	7
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	29
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	37
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	46
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES .....	48
REFERENCIAS.....	519
ANEXOS .....	54

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación está dirigido a determinar la relación directa entre los tiempos de espera para la atención en ventanilla y la calidad de servicio del área de operaciones del Banco de Crédito del Perú Agencia El Porvenir de la ciudad de Trujillo en el 2017. Para lo cual se tomó una muestra de 122 clientes de una población de 604 y como instrumento de recolección de información se diseñó una encuesta de 22 preguntas. Para contrastar la hipótesis se utilizó el diseño correlacional – causal.

Gracias a la presente investigación, la hipótesis general, donde el tiempo de espera influye significativamente en la calidad de servicio ha sido confirmada concluyendo que si existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio con un nivel de significancia bilateral.

Finalmente se proponen las conclusiones y recomendaciones que servirán para que la empresa pueda en un futuro mejorar los resultados logrados y para ayudar a la mejora continua de la misma, como también para las decisiones que tome la gerencia.

Palabra clave: Tiempos de espera y calidad de servicio.

## ABSTRACT

The present research is aimed at determining the direct relationship between the waiting times for window care and the quality of service of the area of operations of the Banco de Credito del Perú Agencia El Porvenir of the city of Trujillo in 2017. For Which took a sample of 122 clients from a population of 604 and as a data collection instrument a survey of 22 questions was designed. The correlation - causal design was used to test the hypothesis.

Thanks to the present investigation, the general hypothesis, where waiting time significantly influences the quality of service, has been confirmed by concluding that if there is a moderate positive correlation between the study variables with a bilateral level of significance.

Finally, we propose the conclusions and recommendations that will serve to enable the company in the future to improve the results achieved and to help the continuous improvement of the same, as well as the decisions made by management.

Key word: Waiting times and quality of service.

## **CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

El incremento de la competitividad entre las empresas financieras y las exigencias de los clientes en la actualidad ha hecho que éstas se vean en la necesidad de evitar el excesivo tiempo que los clientes esperan en las colas para poder ser atendidos y que prioricen la importancia de brindar un excelente servicio. Sin embargo sabemos que los tiempos de espera son un aspecto negativo de las entidades bancarias, si analizamos este aspecto el tiempo que se demora en ser atendido es la principal oportunidad de mejora. Así tenemos que los tiempos de espera se asocian con la incertidumbre de cuánto va a demorar cada cliente y la espera se encuentra en un nivel deficiente, particularmente en Bogotá 28 por ciento y Medellín 35 por ciento en los momentos pico como los días lunes, 36 por ciento y el mediodía 31 por ciento.

Según TARP una institución referente a nivel mundial en temas de satisfacción y lealtad de clientes se ocasiona un gran impacto en el servicio al cliente de alta calidad y se traduce en términos monetarios e indica que las empresas deben reducir la ocurrencia de errores y problemas de servicio, atender los reclamos de los clientes y darles respuestas satisfactorias y rápidas: ganarán un cliente de por vida, maximizar los canales de comunicación con sus clientes para detectar problemas y recuperar la lealtad de los clientes y por último proveer un servicio al cliente de alta calidad y gestionar la comunicación boca a boca. Se identificaron en corporaciones de Estados Unidos, Japón y Europa alguno problemas en satisfacción a clientes, como que la empresa no consigne interpretar el significado de insatisfacción de sus clientes, además de que pocas empresas que miden la insatisfacción de clientes incluyen preguntas sobre las acciones o comportamientos resultantes del nivel de satisfacción o el servicio, y por último que no se indague a los clientes sobre cuestiones que podrían revelar las fuentes de su satisfacción o insatisfacción.

Actualmente en Perú las entidades financieras manejan una teoría de colas, donde el tiempo de espera de los clientes para ser atendidos se asocia con el vínculo comercial que se tenga con el banco. Siendo algunos el llamado con ticket, con DNI por nombre, y otros con las tradicionales colas de espera donde la realidad muestra que, basta esperar unos minutos para que se inicie el conflicto y alguno de los miembros de las colas reclame por su largo tiempo de espera, sin embargo estas políticas ya establecidas por los banco deben respetarse y en la mayoría de los casos a los clientes nunca se les comunica el porqué del sistema de atención, provocando en ellos fastidio, mala percepción y en casos puntuales ingresos de reclamos lo que por ninguna razón es conveniente para los bancos.

Existen unas normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), que regula la atención de los clientes y usuarios de los servicios bancarios en materia de calidad llamada "Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros". Un capítulo en particular se dedica al tema de la atención y señala: "Las Instituciones Bancarias deberán prestar a sus clientes, usuarios y usuarias tanto personal como telefónicamente, una adecuada atención en cuanto a las operaciones, transacciones, reclamos o quejas y solicitudes que éstos realicen; para ello, utilizarán un trato cortés, amable y respetuoso. La atención ofrecida a los clientes, usuarios y usuarias será totalmente gratuita". Los bancos al igual que toda empresa de servicios, deberán tener como foco principal al cliente, y ello, partiendo de la base de que el cliente es su activo más importante. La Gerencia bancaria, debe concentrarse en el servicio al cliente como factor diferenciador y debe contar con una organización flexible, consistente y formada para dar la respuesta apropiada con el mínimo costo y la máxima efectividad.

Un banco, debe diferenciarse, por la calidad de sus servicios y por la buena atención que presta a su clientela, para este logro, se requiere tener clientes satisfechos y empleados orientados al mercado. La diferencia entre el éxito y el fracaso requiere: contar con el recurso humano adecuado, tecnología avanzada, manejo eficiente del riesgo, fortalecimiento patrimonial y contar con los mejores directores, gerentes de oficinas y el mejor personal en general. El entorno es complejo, para adaptarse a los cambios debe contarse con la estructura organizativa adecuada.

El Banco de Crédito con 128 años de trayectoria, durante sus últimos años se ha ido expandiendo a nivel nacional siendo Trujillo una de sus mejores plazas, a su vez ésta ciudad cuenta con 13 oficinas, siendo la agencia El Porvenir nuestro objeto de estudio. Ésta agencia como todas se divide en dos áreas, Operaciones donde se encuentran las ventanillas o cajas de atención al cliente, siendo compuesta por Supervisor de procesos operativos (SPO), Promotor Principal (PP) y Promotores de Servicio (PDS). Y el área de Ventas, compuesta por Asesores de Ventas y Servicios (ADVS) y Funcionarios de Negocios (FFNN). Siendo ésta agencia administrada por el Gerente de Agencia (GDA).

El banco de crédito se ha propuesto ser el mejor en calidad de servicio para el 2021 y uno de los problemas que puede afectar a éste propósito son los tiempos de espera de atención en las ventanillas, donde los clientes son segmentados y tienen asignado tiempos de espera máximo: Segmento Bex (Banca Exclusiva): 1,5 minutos, Segmento Consumo (Clientes): 3,5 minutos, Segmento Visitantes (No clientes): 4,5 minutos a más.

En el día a día los clientes banca exclusiva reclaman por ser atendidos más rápidos que a todos los demás, mientras que los clientes reclaman por ser atendidos después de lo de banca exclusiva, en tantos en los visitantes empieza el desorden por ser atendidos al final, debido a esta situación puede llegar a ingresarse al menos un reclamo al día, perjudicando al objetivo de ser mejores en calidad de servicio a lo que apunta el Banco de Crédito.

## 1.2. Formulación del problema

¿De qué manera influyen los tiempos de espera para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú oficina El Porvenir en el 2017?

## 1.3. Justificación

La importancia de éste estudio radica, principalmente, en que las entidades financieras tienen un gran potencial de crecimiento en el mercado peruano, el cual se vuelve cada día más competitivo. Por eso, las entidades financieras tratan de diferenciarse ya no sólo ofreciendo productos bancarios sino a través de un servicio personalizado hacia el cliente basándose en la reducción de los tiempos de espera. Al respecto cabe referir lo señalado por Moya (2004), de que en la actualidad con los cambios que día a día se viven, la gran competitividad y la globalización de los mercados, las exigencias de los clientes por mejores productos y servicios van en constante aumento lo que junto con el crecimiento de las empresas, hace que ésta relación casi familiar de la empresa – cliente se haya perdido o se haga cada vez más difícil o utópica.

En el ámbito organizacional, la empresa Banco de Crédito del Perú se beneficiará porque al conocer con profundidad de qué manera influyen los tiempos de espera en la calidad de servicio, podrá tomar medidas de mejora en dicha área para tener una mejor competitividad.

Tiene fundamento en la carrera de Administración y Gestión Comercial en los cursos de Gestión por procesos, cursos inherentes a la malla curricular de la carrera ya mencionada de la Universidad Privada del Norte de la ciudad de Trujillo.

## 1.4. Limitaciones

Las limitaciones actuales para desarrollar éste trabajo de investigación es el tiempo insuficiente para la aplicación de la investigación, la cual debió ser más tiempo para una mejor recopilación de datos.

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. Objetivo General

Determinar la influencia de los tiempos de espera para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú oficina El Porvenir en el 2017.

### 1.5.2. Objetivo Especifico

- O<sub>1</sub>** Identificar la influencia de la rapidez en el tiempo de espera para la atención en ventanilla sobre la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú oficina El Porvenir en el 2017.
  
- O<sub>2</sub>** Especificar la influencia de la comodidad en el tiempo de espera para la atención en ventanilla sobre la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú oficina El Porvenir en el 2017.
  
- O<sub>3</sub>** Analizar la influencia de la comunicación en el tiempo de espera para la atención en ventanilla sobre la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú oficina El Porvenir en el 2017.

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes

### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Bustillos, 2015) en la ciudad de Ambato, en una tesis para obtener el título de Médico Cirujano sustentó “Estrategias de gestión para disminuir los tiempos de espera en el servicio de emergencia del hospital IESS Ambato, enero a junio del 2014”, el objetivo de la tesis fue elaborar una estrategia de gestión para disminuir los tiempos de espera en el servicio de emergencia del hospital del IESS Ambato. Realizó una investigación de modalidad cuali-cuantitativa con un método inductivo-deductivo, de tipo transversal. Las conclusiones de ésta investigación indican que los servicios de emergencia a nivel mundial se caracterizan por estar abarrotados de pacientes, que en su mayoría no calificarían para ser atendidos por ésta área.

La desinformación es un factor clave que influye en la afluencia de pacientes, desencadenando disminución de la calidad de la atención y mayores costos sanitarios.

(Aguilar & Cruz & Regalado, 2014) en la ciudad de San Salvador, en una tesis para obtener el título de Licenciados en Administración de Empresas sustentaron “Modelo de la teoría de colas para optimizar los tiempos de espera de los pacientes de Medicina General de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Zacamil, Municipio de Mejicanos, departamento de San Salvador”, el objetivo de la tesis fue ejecutar una investigación de campo mediante la elaboración de instrumentos de recolección de datos que permita reunir la información necesaria para elaborar un análisis de la misma, con el fin de realizar un diagnóstico de la situación actual de los tiempos de espera de los pacientes de Medicina General en la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Zacamil. Utilizaron el método científico para obtener los datos que sirvieron en el desarrollo de la propuesta elaborada, emplearon el análisis y la síntesis para estudiar la información recolectada, aplicaron la investigación de tipo correlacional.

Concluyeron que la fase más crítica del proceso de consulta general fue la fase de consulta, debido a los tiempos que se obtuvieron para esta fase.

Según con la información recolectada por las encuestas en su mayoría, alrededor del 72% de los usuarios piensan que la institución no cuenta con el personal médico suficiente, dato no inusual ya que las personas toman aproximadamente entre tres y cuatro horas en recibir el servicio, pasando por cada una de las fases, de principio a fin.

(Cazorla, 2014) en la ciudad de Riobamba, en una tesis para obtener el título de Ingeniero en Estadística Informática sustentó “Análisis estadístico mediante teoría de colas para determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el departamento de admisiones del Hospital Provincial General Docente de Riobamba”, el objetivo de la tesis fue implementar el análisis estadístico, no paramétrico y un estudio de modelos de espera para identificar el nivel de satisfacción al paciente en el Departamento de Admisión del Hospital Provincial General Docente de la ciudad de Riobamba. Las metodologías que utilizó fueron: analítico, descriptivo, transversal y retrospectivo. Las conclusiones indican que el modelo apropiado es de dos servidores en ventanilla para superar justamente la calificación en satisfacción y aportar al plan de desarrollo el buen vivir.

(Díaz & Pons, 2015) en la ciudad de Villa Clara, en una tesis “La calidad de servicio percibida por clientes del Banco Popular de Ahorro de Villa Clara”, el objetivo de la investigación consiste en evaluar la calidad de servicio percibida por clientes del Banco Popular de Ahorro de Villa Clara. Las conclusiones de ésta investigación nos indican que la calidad de servicio constituye una variable importante y de éxito para las empresas cubanas de servicio. Su obtención y mejoramiento requiere la puesta en práctica de cinco elementos determinantes para brindar calidad de servicio: la atención al cliente para la satisfacción de sus necesidades y expectativas, la atención al personal en contacto, un efectivo sistema de organización interna, un adecuado soporte físico y una atención prudente a la comunicación hacia los clientes.

(Rojas, 2015) en la ciudad de Santiago de Chile, en una tesis para obtener el título de Magíster en Gestión y Políticas Públicas sustentó “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad”, el objetivo de la tesis fue desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una municipalidad, de modo que apoye la gestión del municipio tanto en los servicios del Edificio Consistorial como en el Departamento de Desarrollo Social. Desarrolló una investigación aplicando 340 encuestas personales, cuyos resultados derivaron en la primera evaluación de servicio hecha en la Municipalidad de Lo Prado.

A estos datos, se le aplicaron el método PLS (Mínimos Cuadrados Parciales) de la metodología de Ecuaciones Estructurales, el cual arrojó que es el Factor Organizativo y el Factor Humano los que inciden mayormente en la satisfacción, dejando al margen a la Calidad e Imagen. Las conclusiones de ésta investigación nos indican que el modelo estadístico resultó ser válido y confiable para la muestra considerada. Aunque la muestra no fue probabilística, los resultados muestran una tendencia respecto a los que opinan los

ciudadanos de la comuna de Lo Prado, lo que permitirá apoyar la gestión en términos de focalizar mejor los recursos para una mejor atención.

(Aguirre, 2014) en la ciudad de Monterrey, en una tesis para obtener el título de Maestría en Ciencias con Especialidad en Sistemas de Calidad y Productividad sustentó "Metodología y herramienta para la medición de percepción en los atributos de calidad entre el cliente y el empleado de un restaurante", el objetivo de la tesis fue la medición de la percepción en los atributos de calidad de servicio y de productos de un restaurante. Para lograrlo se utilizó una investigación aplicando el método cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo transaccional durante el periodo de enero a diciembre del año 2014, para conocer si existe una diferencia significativa en los atributos de calidad de servicio y de productos en los grupos que participan en este proceso, el cliente y el empleado.

Las conclusiones indican que los resultados indican que existe una gran similitud en las percepciones de los atributos de la calidad de servicio y de productos en las dos muestras. Esto se debe a que el empleado conoce que nivel de servicio debe otorgarle al cliente y el comensal comprueba una experiencia positiva, de manera que se refleja en los resultados con una alta percepción en la calidad de servicios y productos.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

(Arista, 2016) en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el título de Ingeniero Industrial sustentó "Aplicación de la teoría de colas al problema de atención al cliente para la optimización del número cajeros en ventanillas en la organización BCP", el objetivo de la tesis fue dar solución al problema de la optimización del número de cajeros en ventanilla que minimice los costos de espera y los de servicios en la organización BCP. Las conclusiones de ésta investigación indican que la hipótesis quedó validada por la obtención de la solución en la meta de elegir el número de cajeros que minimiza el total de los costos de servir más los costos de esperar. Así como también se concluye que la simulación, es una alternativa para la solución de los problemas en fenómenos de espera.

(Pashanaste & Pinedo, 2016) en la ciudad de Iquitos, en una tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería sustentó "Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015", el objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios que asisten a consultorios externos del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos 2015. Desarrollaron una tesis no experimental descriptiva correlacional, de corte transversal con una población de 566 usuarios externos y la muestra fue 228 usuarios. Las conclusiones de ésta investigación indican que se encontró relación estadísticamente significativa entre el

tiempo de espera para realizar el trámite para la cita, tiempo en sala de espera antes de la consulta y tiempo de atención dentro del consultorio con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Moronacocha de la Ciudad de Iquitos, aceptando la hipótesis planteadas en el estudio.

(Caycho, 2015) en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el título de Licenciada en Obstetricia sustentó “Tiempo de espera y su influencia en el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas por el obstetra en el centro de salud Año Nuevo, en el año 2014”, el objetivo de la tesis fue determinar en qué medida el tiempo de espera influye en el nivel de satisfacción de la atención pre-natal en gestantes atendidas por el obstetra en el centro de salud Año Nuevo, en el año 2014. Desarrolló un tesis de tipo cuantitativa, descriptivo no experimental, prospectivo de corte transversal con una población de 578 gestantes la cual se obtuvo como muestra a 85 gestantes que acudieron al consultorio. Las conclusiones de ésta investigación indican que el tiempo de espera no influye en el nivel de satisfacción de la atención pre-natal en gestantes atendidas por la obstetra en el centro de salud Año Nuevo en el año 2014.

(Castro & Zamora & Gutiérrez, 2015) en la ciudad de Tarapoto, en una tesis para obtener el título de Licenciado en Administración sustentó “Factores Determinantes de la Calidad del Servicio en la agencia central del Banco de Crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto. Año 2014”, el objetivo de la tesis fue identificar los factores determinantes de la calidad del servicio, con la escala SERVQUAL, en el nivel de satisfacción de los clientes en la agencia central del Banco de Crédito del Perú (BCP) del distrito de Tarapoto, año 2014. Desarrolló una tesis no experimental del tipo transversal. Las conclusiones de ésta investigación nos indican que los resultados obtenidos demostraron que el aspecto operativo tiene el valor más alto y es el que más influye en la calidad del servicio de la agencia central del Banco de Crédito – Tarapoto. Responde a la necesidad del servicio ya que los clientes suelen concebir como calidad del servicio aquello relacionado con el desempeño en las transacciones bancarias, como los horarios del banco, las explicaciones, el tiempo de espera en la cola, la rentabilidad, etc.

(Fernández & Malma, 2015) en la ciudad de Juliaca, en una tesis para obtener el título de Licenciado en Administración y Marketing sustentaron “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de las prestaciones de salud del Hospital II Carlos Monge Medrano de la Ciudad de Juliaca en el año 2013”, el objetivo de la tesis fue analizar y explicar la influencia y relación que tiene la calidad de servicio con la satisfacción de los

usuarios en las prestaciones de salud del Hospital II Carlos Monge Medrano. Desarrollaron una tesis de tipo descriptivo correlacional de causa – efecto ex post facto. El método utilizado es de tipo no experimental y el instrumento es la encuesta. La población estuvo conformada por un total de 85,364 usuarios atendidos en el año 2013 de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 382 de los usuarios encuestados. Las conclusiones de ésta investigación nos indican que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de las prestaciones de salud del Hospital II Carlos Monge Medrano, obteniendo una alta correlación entre ambas variables.

(Julca, 2014) en la ciudad de Pimentel, en una tesis para obtener el título de Licenciada en Administración sustentó “Plan de Estrategias para el mejoramiento de calidad del servicio en el Restaurante Riquísimos Wraps EIRL 2014 – Chiclayo”, el objetivo de la tesis fue mejorar la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Riquísimos Wraps en base a la teoría del modelo Servqual. Desarrolló una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, con una población de 132 personas, entre las edades de 18 años a más. Las conclusiones de ésta investigación nos indican que los elementos débiles son la fiabilidad y las instalaciones físicas y equipos.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

(Portocarrero, 2016) en la ciudad de Trujillo, en una tesis para obtener el título de Licenciada en Administración sustentó “La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII – Oficina Principal Trujillo 2015”. El objetivo de la tesis fue determinar la influencia de la calidad de servicio del área de operaciones en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII – Oficina Principal Trujillo, desarrolló la investigación con una muestra de 378 socios de una población de 24 852. Las conclusiones de ésta investigación nos indican que se confirma la hipótesis en la cual la calidad de servicio del área de operaciones influye de manera positiva en la satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII Oficina Principal Trujillo. La Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII Oficina Principal Trujillo, de acuerdo a la encuesta realizada, tiene un enfoque al socio centrado en la mejora continua, reflejada en el 70% de los socios que están de acuerdo con la calidad de servicio brindada.

(Pintado & Rodríguez, 2014) en la ciudad de Trujillo, en una tesis para obtener el título de Licenciado en Administración sustentaron “Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo”. El objetivo de la

tesis fue demostrar la viabilidad de la propuesta de mejora sustentada con fundamento teórico que demuestre el incremento en la eficiencia en el servicio de atención al cliente en la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo. Las conclusiones nos indican que las necesidades de mejora se encuentran en los procesos de recojo, envíos, distribución y almacenaje de mercadería. Así mismo un porcentaje considerable de cliente manifiesta que no existe tecnología que apoye a la calidad del servicio de atención al cliente.

(Vela & Zavaleta, 2014) en la ciudad de Trujillo, en una tesis para obtener el título de Licenciado en Administración sustentó “Como influye la calidad de servicio en las ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo 2014”, el objetivo de la tesis fue establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall de la ciudad de Trujillo. Las conclusiones de ésta investigación nos indican que la calidad de servicio brindada en la cadena de tiendas Claro – Tottus influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio, esto repercute en el incremento del nivel de ventas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Tiempos de espera**

#### **2.2.1.1. Definición**

Ritzman y Gonzalez Ruiz (2000), sostiene que:

Los tiempos de espera son producto de una hilera formada por uno o varios clientes que aguardan para recibir un servicio. Los clientes pueden ser personas u objetos inanimados, como máquinas que requieren mantenimiento, pedidos de mercancía en espera de ser embarcados, o elementos de inventario a punto de ser utilizados. La teoría de los tiempos y filas de espera es aplicable a empresas de servicio o manufactureras porque relaciona la llegada de los clientes y las características de procesamiento del sistema de servicios, con las características de salida de dicho sistema. Ejemplos: filas de espectadores que esperan frente a un teatro para comprar sus entradas, los camiones que aguardan para ser descargados en un almacén, los pacientes que hacen antesala para ser examinados por un médico.

Fitzsimmons y Fitzsimmons (2004) definen:

Una cola como “una línea de clientes en espera que requieren atención de uno o más servidores” Esta se forma además en aquellas situaciones en las que la demanda excede la capacidad del sistema para atenderla, pues los servidores están ocupados y los clientes que entren al sistema no pueden ser atendidos en ese instante. El tiempo de espera en una cola determina muchas veces el nivel de satisfacción de un cliente con respecto al servicio prestado. Este, al encontrarse en una situación de espera, puede llegar a sentir que está perdiendo tiempo que podría usarse en actividades productivas y se genera una percepción negativa sobre la calidad de atención en la entidad bancaria.

#### **2.2.1.2. Elementos principales de colas Fitzsimmons y Fitzsimmons (2004)**

##### **A. Población**

La población está formada por todos aquellos clientes que desean recibir determinado servicio brindado. Su composición puede ser homogénea o no, esto dependerá de la existencia o no de diferentes clases de clientes, cada uno con diferente demanda de servicio y sobre todo diferentes tiempos esperados de cola. Por otro lado, el tamaño de esa población puede clasificarse como finito o infinito dependiendo de la demanda que pueda existir del servicio.

##### **B. Arribos**

Conociendo el tamaño de la población que desea acceder al servicio, es necesario conocer la longitud del intervalo de tiempo entre llegadas, pues este es un factor importante en el desempeño del servicio y el tamaño de las colas.

##### **C. Configuración de la cola**

Se refiere al número de colas, ubicación, requerimientos de espacio y el efecto que estos componentes tienen en el comportamiento del cliente.

### 2.2.1.3. Configuraciones básicas

#### A. Colas Múltiples

El servicio ofrecido puede ser diferenciado. El cliente puede seleccionar el servidor de su preferencia. Se evita la cola única que el cliente interpreta como evidencia de espera larga.

#### B. Cola Única.

Se garantiza que se atenderá en estricto orden de llegada. La existencia de una única cola elimina la sensación del cliente de haber elegido la cola más lenta. Se beneficia la privacidad pues la transacción se realiza sin otra persona detrás del cliente que está siendo atendido.

#### C. Ticket de atención.

Es una variación de la configuración de cola única (se saca un ticket con el número que indica el orden en la cola). No hay necesidad de formar la cola físicamente. Los clientes deben estar atentos a que se muestre su número pues pueden perder el turno de atención.

#### D. Política de la cola.

Se refiere al método de elección del cliente que será atendido a continuación. Las políticas empleadas más comunes son:

FIFO (First In First Out): basada únicamente en el orden de llegada, como dice su nombre, esta política indica que se debe atender primero al cliente que haya entrado antes al sistema.

SPT (Shortest Processing Time): se le otorga prioridad de atención a aquellos procesos cuyos tiempos de servicio sean menores.

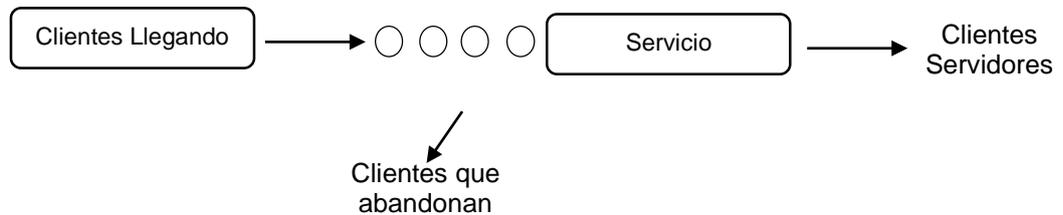
Prioridades: dependiendo de las políticas internas de la empresa, se les otorga prioridades de atención a los clientes de acuerdo a la clasificación que tengan. Esta política se emplea en poblaciones heterogéneas.

HVF (High Value First): se le otorga prioridad de atención a aquella entidad cuyo valor en un atributo determinado sea el mayor de todas las demás en ese instante en el sistema. Una lógica similar sigue la política LVF (Low Value First).

#### 2.2.1.4. Descripción del Sistema del tiempo de espera en cola de atención Rogle (2016)

Un sistema de espera se puede describir como sigue. Un conjunto de “clientes” llega a un sistema buscando un servicio, esperan si este no es inmediato, y abandonan el sistema una vez han sido atendidos. En algunos casos se puede admitir que los clientes abandonan el sistema si se cansan de esperar. El término “cliente” se usa con un sentido general y no implica que sea un ser humano, puede significar piezas esperando su turno para ser procesadas o una lista de trabajo esperando para imprimir en una impresora en red.

Figura N° 01. Un sistema de cola de espera básico en atención



#### 2.2.1.5. Características de los sistemas de cola Rogle (2016)

Seis son las características básicas que se deben utilizar para describir adecuadamente un sistema de colas:

##### A. Patrón de llegada de los clientes

En situaciones de cola habituales, la llegada es estocástica, es decir la llegada depende de una cierta variable aleatoria, en este caso es necesario conocer la distribución probabilística entre dos llegadas de cliente sucesivas. Además habría que tener en cuenta si los clientes llegan independiente o simultáneamente. En este segundo caso (es decir, si llegan en grupos) habría que definir la distribución probabilística de éstos. También es posible que los clientes sean “impacientes”. Es decir, que lleguen a la cola y si es demasiado larga se vayan, o que tras esperar mucho rato en la cola decidan abandonar. Por último es posible que el patrón de llegada varíe con el tiempo. Si se mantiene constante le llamamos estacionario, si por ejemplo varía con las horas del día es no estacionario.

## **B. Patrón de servicio de los servidores**

Los servidores pueden tener un tiempo de servicio variable, en cuyo caso hay que asociarle, para definirlo, una función de probabilidad. También pueden atender en lotes o de modo individual. El tiempo de servicio también puede variar con el número de clientes en la cola, trabajando más rápido o más lento, y en este caso se llama patrones de servicio dependientes. Al igual que el patrón de llegadas el patrón de servicio puede ser no estacionario, variando con el tiempo transcurrido.

## **C. Disciplina de cola**

La disciplina de cola es la manera en que los clientes se ordenan en el momento de ser servidos de entre los de la cola. Cuando se piensa en colas se admite que la disciplina de cola normal es FIFO (atender primero a quien llegó primero) Sin embargo en muchas colas es habitual el uso de la disciplina LIFO (atender primero al último). También es posible encontrar reglas de secuencia con prioridades, como por ejemplo secuenciar primero las tareas con menor duración o según tipos de clientes. En cualquier caso dos son las situaciones generales en las que trabajar. En la primera, llamada en inglés “preemptive”, si un cliente llega a la cola con una orden de prioridad superior al cliente que está siendo atendido, este se retira dando paso al más importante. Dos nuevos subcasos aparecen: el cliente retirado ha de volver a empezar, o el cliente retorna donde se había quedado. La segunda situación es la denominada “no-preemptive” donde el cliente con mayor prioridad espera a que acabe el que está siendo atendido.

## **D. Capacidad del sistema**

En algunos sistemas existe una limitación respecto al número de clientes que pueden esperar en la cola. A estos casos se les denomina situaciones de cola finitas. Esta limitación puede ser considerada como una simplificación en la modelización de la impaciencia de los clientes.

## **E. Número de canales de servicio**

Es evidente que es preferible utilizar sistemas multiservidos con una única línea de espera para todos que con una cola por servidor. Por tanto, cuando

se habla de canales de servicio paralelos, se habla generalmente de una cola que alimenta a varios servidores mientras que el caso de colas independientes se asemeja a múltiples sistemas con sólo un servidor

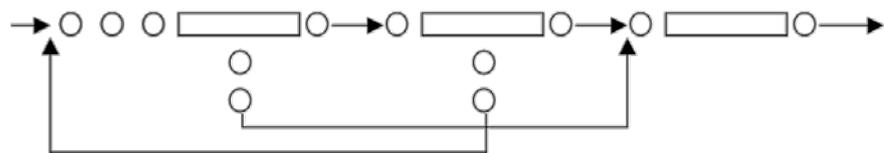
Imagen N°02. Sistema de tiempo de espera multicanal



**F. Número de etapas de servicio**

Un sistema de colas puede ser unietapa o multietapa. En los sistemas multietapa el cliente puede pasar por un número de etapas mayor que uno. Una Peluquería es un sistema unietapa, salvo que haya diferentes servicios (manicura, maquillaje) y cada uno de estos servicios sea desarrollado por un servidor diferente. En algunos sistemas multietapa se puede admitir la vuelta atrás o “reciclado”, esto es habitual en sistemas productivos como controles de calidad y reprocesos.

Imagen N°03. Sistema Multietapa se ilustra en la figura



**G. Resumen**

Las anteriores características bastan, de modo general, para describir cualquier proceso. Evidentemente se puede encontrar una gran cantidad de problemas distintos y, por tanto, antes de comenzar cualquier análisis matemático se debería describir adecuadamente el proceso atendiendo a las anteriores características. Una elección equivocada del modelo lleva a unos resultados erróneos, y en muchos casos no analizar adecuadamente nos puede llevar a pensar que el sistema no es posible de modelar.

#### **2.2.1.6. Números de Filas**

Ritzman y Gonzales Ruiz 2000, sostiene que:

Las filas de espera se diseñan en forma de una sola o filas múltiples. En general se utiliza una sola fila en mostradores de aerolíneas, ventanillas de bancos y algunos restaurantes de comida rápida, mientras que las filas múltiples son comunes en tiendas de abarrotes, operaciones en ventanillas bancarias y tiendas de descuento. Cuando se dispone de servidores múltiples y cada uno de ellos puede manejar transacciones de tipo general, la disposición de una sola fila mantiene a todos ellos ocupados y proyecta en los clientes una sensación de que la situación es equitativa.

Ritzman y Gonzales Ruiz 2000, sostiene que:

Los gerentes deben elegir una disposición adecuada según el volumen de sus clientes y el carácter de los servicios ofrecidos. La disposición de múltiples canales y una sola fase se usa cuando la demanda es suficientemente grande para justificar que se suministre el mismo servicio en más de una instalación. Los clientes forman una o varias filas dependiendo del diseño. Si cada canal tiene su propia fila de espera los clientes aguardan hasta que el servidor de su respectiva fila pueda atenderlos como sucede en las instalaciones de una ventanilla bancaria.

#### **2.2.1.7. Dimensiones**

##### **A. Rapidez en el tiempo de espera**

Brindar una atención de calidad al cliente, no es suficiente si se le hace esperar más de 3.5 minutos lo cual establece el Banco de Crédito del Perú. Hacer esperar de más al cliente podría ser motivo suficiente para que éste deje de ser nuestro cliente y se pase a las filas de la competencia. La rápida atención empieza por atender inmediatamente al cliente apenas éste ingrese a la fila de la cola para ser atendido.

##### **B. Comodidad en el tiempo de espera**

La comodidad de los clientes es fundamental, es por ello que, hay que darles el espacio y la comodidad para realizar sus actividades y se sientan satisfechos durante el tiempo de espera, teniendo las comodidades para evitar situaciones de incomodas de impulsos negativos por el lapso del tiempo.

### **C. Comunicación en el Tiempo de espera.**

El mundo está dominado por las imágenes, a través de películas, televisión e, incluso, Internet. Estas imágenes y símbolos influyen en la comprensión, y condicionan a la hora de tomar decisiones, o de realizar elecciones. Por lo cual es importante poder brindar al cliente toda la información que se requiere para una buena elección mientras se encuentra en el tiempo de espera.

## **2.2.2. Calidad de servicio**

### **2.2.2.1. Definición**

Según Zeithaml (1988), “la calidad de servicio percibida por el cliente es definida como la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio” Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) señalan que “los clientes tienen más dificultades para evaluar la calidad de los servicios que la calidad de los productos, ya que la primera incluye evaluaciones no sólo de resultados obtenidos sino también del proceso de prestación del servicio. Además, las percepciones de calidad derivan de la comparación de las expectativas del cliente con el resultado actual que recibe del servicio”

“De modo que podemos definir la calidad de servicio como la comparación entre lo que el cliente espera recibir es decir sus expectativas y lo que realmente recibe o él percibe que recibe desempeño o percepción del resultado del servicio” (Barroso, 2000).

### **2.2.2.2. Modelos conceptuales de calidad de servicio**

**A.** La conceptualización de la calidad de servicio según Grönroos: el modelo nórdico Grönroos (1984) desarrolló un modelo de calidad de servicio, en el que los consumidores evalúan la misma comparando el servicio esperado con el servicio recibido. Este autor distingue en la calidad de servicio dos componentes o dimensiones:

La calidad técnica: que se centra en lo que el cliente recibe, es decir, el resultado del proceso.

La calidad funcional: que se centra en cómo el servicio es entregado, es decir, en el propio proceso.

Del modelo de Grönroos se desprende que la calidad total percibida no estará solamente determinada por el nivel de calidad técnica y funcional, sino más bien por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la calidad experimentada.

**B.** La conceptualización de la calidad de servicio según Parasuraman, Zeithaml y Berry: el modelo americano

Los autores definen la calidad de servicio como la diferencia entre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel de servicio recibido. Pero Grönroos (1982) sugiere dos dimensiones (calidad técnica y funcional) valoradas de forma global, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantean cinco dimensiones que reflejan las características que los clientes tienen en cuenta cuando evalúan la experiencia del servicio.

En la conceptualización de la calidad planteada por Parasuraman, Zeithaml y Berry se supone que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones para cada una de las dimensiones o criterios considerados clave en la experiencia del servicio: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Es decir, comparan lo que ellos esperaban recibir en relación a los elementos tangibles del servicio con lo que realmente han recibido, lo que esperaban recibir en relación a la empatía con lo que reciben realmente, y así sucesivamente para las demás dimensiones o criterios.

**C.** El Modelo Servqual. Dentro de la documentación actual sobre la medición de la calidad del servicio, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado modelo SERVQUAL en sus diferentes variantes. En 1988, Parasuraman, Zeithaml, y Berry en el año 2005, elaboran este instrumento en el que se define la calidad del servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado. De éste modo, el usuario valorará negativamente/positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores/superiores a las expectativas que se había creado.

El modelo SERVQUAL está basado en la recogida de los datos sobre las opiniones de los usuarios a partir de una encuesta. El cuestionario

SERVQUAL se realizó basándose en 22 ítems relacionados con aspectos relacionados con: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Ésta dimensión incluiría, por ejemplo, el aspecto del personal de contacto con el cliente, la decoración del local, la presentación de folletos...

Fiabilidad: habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable. Es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la empresa cumpla las promesas que haga.

Capacidad de respuesta: disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.

Seguridad: que los clientes estén tranquilos y no perciban peligros o riesgos en su relación con el proveedor del servicio. Aquí se incluiría, por ejemplo, la confidencialidad de los datos de los clientes.

Compresión del cliente: esforzarse por conocer a los clientes y comprender sus necesidades.

## **CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA**

### **3.1. Hipótesis**

#### **3.1.1 Formulación de la hipótesis**

Los tiempos de espera influyen significativamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito Oficina El Porvenir en el 2017.

#### **3.1.2 Variables**

Variable independiente: Tiempos de espera

Variable dependiente: Calidad de servicio

### 3.2. Operacionalización de variables

**Cuadro N° 1 Cuadro de Operacionalización de la variable independiente Tiempo de Espera**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITMES
Variable Independiente Tiempo de espera	Ritzman y Gonzales Ruiz (2000), sostiene que los tiempos de espera son producto de una hilera formada por uno o varios clientes que aguardan para recibir un servicio. Los clientes pueden ser personas u objetos inanimados, como máquinas que requieren mantenimiento, pedidos de mercancía en espera de ser embarcados, o elementos de inventario a punto de ser utilizados.	Rapidez en el tiempo de espera	➤ Rapidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Cuándo se extiende el tiempo de espera en la cola para la atención, el personal del BCP le explica las razones de la demora?</li> <li>➤ ¿Cuál es la frecuencia de encontrarse usted en una cola de espera con afluencia de clientes?</li> <li>➤ ¿Con que frecuencia espera usted más de 3.5 minutos para ser atendidos?</li> <li>➤ ¿Con que frecuencia el banco le atiende rápido?</li> </ul>
		Comodidad en el tiempo de espera	➤ Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Cuál es la continuidad con la que usted presenta un reclamo por el tiempo de espera?</li> <li>➤ Cuando la cola de clientes no avanza, ¿prefiere retirarse a realizar otras cosas personales?</li> <li>➤ ¿Con que continuidad la empresa le proporciona un ambiente e infraestructura cómodos para esperar en la cola de atención?</li> <li>➤ ¿Con que frecuencia usted percibe que los demás clientes sienten incomodidad al esperar en la cola para la atención?</li> </ul>
		Comunicación en el tiempo de espera	➤ Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Cuándo usted visita el banco, le ha brindado información útil con el cual usted pueda interactuar en su tiempo de espera en la cola de atención?</li> <li>➤ ¿Con que frecuencia el personal del banco lo deriva al área adecuada para reducir su tiempo de espera?</li> <li>➤ ¿Con que frecuencia acude al banco?</li> <li>➤ ¿Con que frecuencia el personal del banco le informa que existen otros canales alternos de atención al cliente que puede utilizar para reducir su tiempo de espera?</li> </ul>

**Cuadro N° 2. Cuadro de Operacionalización de la variable Dependiente Calidad de Servicio**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	INDICADORES
Variable Dependiente Calidad de Servicio	Según Parasuraman, Zeithaml y Berry: el modelo americano. Los autores definen la calidad de servicio como la diferencia entre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre ello.	Tangibilidad	Estado de equipos	El Bcp Oficina El Porvenir cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.
			Estado de infraestructura	Las instalaciones físicas del Bcp Oficina El Porvenir son visualmente atractivas.
			Buena presencia Empleados	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir tienen buena presencia
			Pecios están asociados con el servicio	En El Bcp Oficina El Porvenir, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.
		Confiablez	Cumple con disponibilidad ofrecida	Cuando El Bcp Oficina El Porvenir promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.
			Muestra interés por solucionar problemas	Cuando tiene un problema, El Bcp Oficina El Porvenir muestra un interés sincero por solucionarlo.
			Buen servicio en la primera atención	El Bcp Oficina El Porvenir lleva a cabo el servicio bien a la primera.
			El tiempo de respuesta es exacto	El Bcp Oficina El Porvenir lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.
			No comete errores en su servicio	El Bcp Oficina El Porvenir pone énfasis en unos registros exentos de errores.
		Capacidad de respuesta	Apropiados tiempo de atención	Los empleados le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.
			Se muestra capacidad de reacción	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir le proporcionan un servicio rápido.
			Disposición para ayudar a clientes	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir siempre están dispuestos a ayudarlo.
			Empleados nunca ocupados para atender	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.
		Seguridad	Se transmite confianza	El comportamiento de los empleados del Bcp Oficina El Porvenir le inspira confianza.
			Sienten seguridad con la empresa	Se siente seguro en sus transacciones con El Bcp Oficina El Porvenir
			Muestran amabilidad con el cliente	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir suelen ser corteses con usted.
			Se muestra conocimiento sobre el servicio	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.
		Empatía	La empresa brinda atención individualizada	El Bcp Oficina El Porvenir le proporciona atención individualizada.
			Se presenta horarios convenientes	El Bcp Oficina El Porvenir tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para usted
			Asesoramiento personalizado	El Bcp Oficina El Porvenir cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.
Preocupación por los intereses del cliente	Las instalaciones físicas del Bcp Oficina El Porvenir son visualmente atractivas.			
Saber la necesidad específicas del cliente	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir tienen buena presencia			

### 3.3. Diseño de investigación Hernández, R., & Baptista, M. (2014)

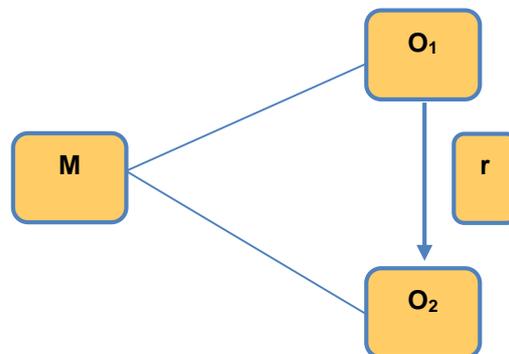
La investigación es no experimental, debido a que no existe manipulación de las variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Según su finalidad, es investigación aplicada, porque tiene como finalidad la propuesta de una solución al problema planteado tratando de brindar aportes, también porque en base al grado de correlación de las variables en estudio se propone analizar la influencia de los tiempos de espera de atención para ventanilla en la calidad de servicio.

Según su enfoque, es investigación cuantitativa, porque cuantifica los valores después de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y serán elaborados en base a las dimensiones e indicadores de la variable.

Según el alcance temporal, es investigación transversal, porque estudia un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado y buscará establecer la influencia de variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo.

Correlacional causal de corte Transversal: Mide la relación entre dos variables en un momento dado, sin importar por cuanto tiempo mantendrán esta característica ni tampoco cuando la adquirieron puede expresarse de la siguiente manera:



Dónde:

- M Muestra (Clientes del Banco de Crédito Oficina El Porvenir en el 2017)
- O<sub>1</sub> Variable independiente Tiempos de espera de atención para la ventanilla
- O<sub>2</sub> Variable dependiente Calidad de servicio.
- R Influencia de las variables

### 3.4. Unidad de estudio

Clientes que acuden a la oficina del Banco de Crédito de El Porvenir la cual está ubicada en el distrito de El Porvenir, en la ciudad de Trujillo,

### 3.5. Población

La población está conformada por 604 clientes del Banco de Crédito Oficina El Porvenir, 2017.

Tabla Nº1. Distribución de los clientes por modalidades.

CONTRATOS	Frecuencia	PORCENTAJE %
Clientes	379	63
Clientes Exclusivos	225	63
<b>TOTAL</b>	604	100%

Fuente. Cuadro propio.

### 3.6. Muestra (muestreo o selección)

Para la presente investigación se realizó el muestreo no probabilístico, porque no se cuenta con una lista determinada de clientes antes que termine el mes, visitando ellos a la empresa por pagos establecidos en cronogramas y esporádicamente, por lo cual, la técnica de muestreo que se utilizó fue por conveniencia, la cual consistió en seleccionar a los clientes que a través de las circunstancias eran más accesibles, al cuestionario. Se aplicó la herramienta durante dos semanas, se entregaba el cuestionario a los clientes mientras esperaban ser atendidos, cuando ya estaban por terminar sus transacciones y a los que esperaban que les recogiera su movilidad, llegando a encuestar a **122 clientes** del Banco de Crédito Oficina El Porvenir, 2017.

### 3.7. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnicas

Se recolectó información cuantitativa impresa y virtual del Banco de Crédito Oficina El Porvenir, con los resultados se dio una solución ante el problema de investigación y a través de una serie de procesos estadísticos se afirmó la hipótesis planteada.

#### **3.7.1.1. La encuesta**

Mediante la encuesta se obtuvo datos e información de primer nivel sobre las variables de estudio, variable independiente, Tiempos de espera de atención para la ventanilla, variable dependiente, calidad de servicio.

#### **3.7.1.2. Análisis documental**

Se desarrollará el análisis documental existente del Banco de Crédito Oficina El Porvenir, 2017, con respecto a las variables de estudio.

### **3.7.2. Instrumentos**

#### **3.7.2.1. Cuestionario.**

Es un instrumento que se elaboró y se aplicó a los 122 clientes del Banco de Crédito Oficina El Porvenir, 2017, conformada por preguntas cerradas para cada cuestionario.

Variable independiente Tiempos de espera de atención para la ventanilla: tiene tres dimensiones (rapidez en el tiempo de espera, comodidad en el tiempo de espera, comunicación en el tiempo de espera) y 12 ítems o preguntas.

Variable dependiente Calidad de servicio, tiene cinco dimensiones (Tangibilidad, confiabilidad, respuesta, seguridad y empatía) y 22 ítems o preguntas.

#### **3.7.2.2. Registro de análisis de datos**

Es la recopilación de información de los archivos virtuales y/o archivos físicos con respecto a tiempos de espera de atención para la ventanilla y Calidad de servicio.

### **3.8. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos**

Los métodos que utilizaremos para el procesamiento y análisis de datos son los siguientes:

#### **3.8.1. Técnicas de procesamiento de datos**

Para recoger los datos del estudio, se aplicará dos cuestionarios.

Se elaborará la matriz de puntuaciones para digitar la información recabada de los cuestionarios y se elaborará tablas y figuras estadísticas para mostrar los resultados en frecuencias y facilitar su descripción. Se utilizará el programa Excel SPSS.

### **3.8.2. Técnicas de análisis de datos**

Para el análisis de los resultados que obtendrán se organizarán en:

Estadística descriptiva

Estadísticos descriptivos: Para interpretar la información se hará con tablas y figuras estadísticas.

Inferencia estadística

Se realizará la prueba no paramétrica de Kolmogorov Smirnov, y si se observa valores  $\text{Sig. } P > 0.05$  en la prueba de ajuste, se obtendrá la distribución Normal con nivel del 5%. Y se usará la Estadística inferencial: Para la prueba de las hipótesis utilizaremos una distribución estadística normal es decir la prueba Chi-cuadrado que nos facilitará para hacer el análisis. Se usará el SPSS v23.

Se realizará la prueba no paramétrica de Kolmogorov Smirnov, y si se observa valores  $\text{Sig. } P < 0.05$  en la prueba de ajuste, se obtendrá la distribución NO Normal con nivel del 5%. Y se usará la Estadística inferencial: Para la prueba de las hipótesis utilizaremos la correlación de Pearson.

## **CAPÍTULO 4. RESULTADOS**

#### 4.1. Prueba de la Hipótesis general

Tabla N° 02. Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre Tiempo de Espera y sus dimensiones en la Calidad de Servicio de los clientes del Banco de Crédito de la oficina de El Porvenir en el 2017.

		TIEMPO DE ESPERA	CALIDAD DE SERVICIO	RAPIDEZ EN EL TIEMPO DE ESPERA	COMODIDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA	COMUNICACIÓN EN EL TIEMPO DE ESPERA
N		122	122	122	122	122
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	21,20	63,80	6,27	7,46	7,48
	Desviación estándar	2,325	5,828	1,013	1,397	1,235
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,137	,078	,195	,191	,230
	Positivo	,074	,078	,195	,144	,163
	Negativo	-,137	-,038	-,174	-,191	-,230
Estadístico de prueba		,137	,078	,195	,191	,230
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,068 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

#### Descripción:

A través de la Prueba de Kolmogorov – Smirnov, se determina que el resultado de la variable independiente tiempo de espera con sus dimensiones en la variable dependiente calidad de servicio, muestra una significancia estándar ( $p < 0.05$ ), demostrándose que se distribuyen de manera no normal, por lo tanto se empleó las pruebas no paramétricas para analizar influencia de causalidad entre las variables, para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba de correlación de Pearson.

Tabla N° 03 Correlación de Pearson entre las variables tiempo de espera y calidad de servicio.

		TIEMPO DE ESPERA	CALIDAD DE SERVICIO
TIEMPO DE ESPERA	DE	Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	,611
	N		,014
CALIDAD DE SERVICIO	DE	Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	,611
	N		,014
		122	122

**Fuente:** Instrumentos aplicado a los clientes del Banco de Crédito de la oficina de El Porvenir en el 2017

#### Descripción.

Los resultados, indican el valor de correlación entre las variables de estudio con un 0.611 con un nivel de Significancia (Bilateral) < 0.01, Demostrando que si existe una correlación positiva moderada media entre la variable Tiempo de espera y calidad de servicio, afirmando la hipótesis general de la investigación.

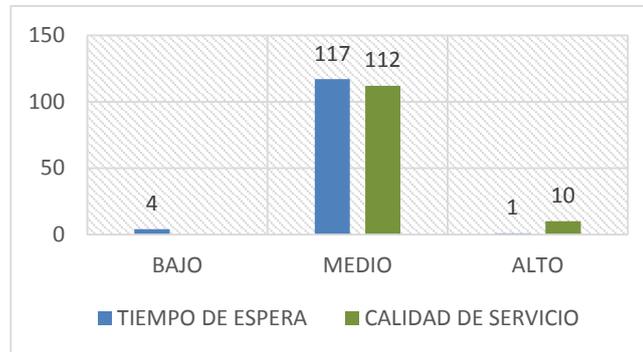
Tabla N° 04 Puntaje de Variables Tiempo de Espera y Calidad de Servicio

	TIEMPO DE ESPERA		CALIDAD DE SERVICIO	
	F	%	F	%
BAJO	4	3.3		
MEDIO	117	95.9	112	91.8
ALTO	1	.8	10	8.2
Total	122	100 %	122	100%

#### Descripción.

Los resultados, indican el valor de correlación entre las variables de estudio con un 0.611 con un nivel de Significancia (Bilateral) < 0.01.

Gráfico nº01 Puntaje de Variables Tiempo de Espera y Calidad de Servicio



#### 4.2. Prueba de las hipótesis específicas

Tabla Nº 05. Tabla cruzada Rapidez en el Tiempo de Espera \* Calidad de Servicio

			CALIDAD DE SERVICIO		Total
			EN DESACUERDO	INDECISO	
RAPIDEZ EN EL TIEMPO DE ESPERA	NUNCA	Recuento	3	0	3
		Recuento esperado	2,8	,2	3,0
		% del total	2,5%	0,0%	2,5%
RARA VEZ	Recuento	109	10	119	
	Recuento esperado	109,2	9,8	119,0	
	% del total	89,3%	8,2%	97,5%	
Total	Recuento	112	10	122	
	Recuento esperado	112,0	10,0	122,0	
	% del total	91,8%	8,2%	100,0%	

Tabla de Kendall (K)= 0.660 Sig. (P)= 0.000 (P-Valor <0.01)

#### Interpretación

Los 122 clientes encuestados manifestaron con un 89,3 por ciento que rara vez existe rapidez en el tiempo de espera, presentando en desacuerdo por la calidad de servicio, visualizando un coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall  $\tau = 0.660$ , con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), por lo cual, se afirma la hipótesis específica, la dimensión rapidez en el tiempo de espera si influye en la calidad de servicio del Banco de Crédito de la oficina de El Porvenir en el 2017.

Tabla N° 06. Tabla Cruzada Comodidad en el Tiempo de Espera \* Calidad de Servicio.

			CALIDAD DE SERVICIO		Total
			EN DESACUERD O	INDECISO	
COMODIDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA	NUNCA	Recuento	5	0	5
		Recuento esperado	4,6	,4	5,0
		% del total	4,1%	0,0%	4,1%
	RARA VEZ	Recuento	84	9	93
		Recuento esperado	85,4	7,6	93,0
		% del total	68,9%	7,4%	76,2%
	OCASIONALMEN TE	Recuento	23	1	24
		Recuento esperado	22,0	2,0	24,0
		% del total	18,9%	0,8%	19,7%
	Total	Recuento	112	10	122
		Recuento esperado	112,0	10,0	122,0
		% del total	91,8%	8,2%	100,0%

Tabla de Kendall (K)= 0.510      Sig. (P)= 0.000      (P-Valor <0.01)

### Interpretación

Los 122 clientes encuestados manifestaron con un 68,9 por ciento que rara vez existe comodidad en el tiempo de espera, presentando en desacuerdo por la calidad de servicio, visualizando un coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall  $\tau = 0.510$ , con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), por lo cual, se afirma la hipótesis específica, la dimensión comodidad en el tiempo de espera si influye en la calidad de servicio del Banco de Crédito de la oficina de El Porvenir en el 2017.

Tabla N 07 Tabla Cruzada Comunicación en el Tiempo de Espera \* Calidad de Servicio

			CALIDAD DE SERVICIO		Total
			EN DESACUERD O	INDECISO	
COMUNICACIÓN EN EL TIEMPO DE ESPERA	NUNCA	Recuento	112	10	122
		Recuento esperado	112,0	10,0	122,0
		% del total	91,8%	8,2%	100,0%
Total		Recuento	112	10	122
		Recuento esperado	112,0	10,0	122,0
		% del total	91,8%	8,2%	100,0%

**Tabla de Kendall (K)= 0.865      Sig. (P)= 0.000      (P-Valor <0.01)**

### Interpretación

Los 122 clientes encuestados manifestaron con un 91,8 por ciento que nunca existe comunicación en el tiempo de espera, presentando en desacuerdo por la calidad de servicio, visualizando un coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall  $\tau = 0.865$ , con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), por lo cual, se afirma la hipótesis específica, la dimensión comunicación en el tiempo de espera si influye en la calidad de servicio del Banco de Crédito de la oficina de El Porvenir en el 2017.

## **CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN**

Ante el incremento de la competitividad entre las empresas financieras y las exigencias de los clientes en la actualidad ha hecho que éstas se vean en la necesidad de evitar el excesivo tiempo que los clientes esperan en las colas para poder ser atendidos y que prioricen la importancia de brindar un excelente servicio; es por ello el estudio de la tesis *Influencia de los tiempos de espera para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito Oficina El Porvenir en el 2017*; Según Ritzman y Gonzales Ruiz (2000), sostiene que los tiempos de espera son producto de una hilera formada por uno o varios clientes que aguardan para recibir un servicio. La teoría de los tiempos y filas de espera es aplicable a empresas de servicio o manufactureras porque relaciona la llegada de los clientes y las características de procesamiento del sistema de servicios. Ante la definición de la variable independiente podemos notar que en la entidad bancaria son notorias las diversas situaciones de incomodidad por la calidad de sus servicios y por la buena atención que presta a su clientela, para este logro, se requiere tener clientes satisfechos y empleados orientados al mercado. La diferencia entre el éxito y el fracaso requiere: contar con el recurso humano adecuado, tecnología avanzada, manejo eficiente del riesgo, fortalecimiento patrimonial y contar con los mejores directores, gerentes de oficinas y el mejor personal en general. El entorno es complejo, para adaptarse a los cambios debe contarse con la estructura organizativa adecuada. Justificando el estudio por diferenciarse ya no sólo ofreciendo productos bancarios sino a través de un servicio personalizado hacia el cliente basándose en la reducción de los tiempos de espera, para lo cual se empleó una metodología de diseño no experimental, transversal, correlacional causal, de tipo de cuantitativa, por lo cual se aplicó un instrumento cuantitativo aplicado a 122 clientes lo cual se realizó por medio de un muestreo por consecuencia, teniendo como resultado a través de la correlación de contingencia de Pearson con un 0.611 con un nivel de Significancia (Bilateral)  $< 0.01$ , Demostrando que si existe una correlación positiva moderada media entre la variable tiempo de espera y calidad de servicio, afirmando la hipótesis general de la investigación, este resultado se compara con la investigación de (Pashanaste & Pinedo, 2016) en la ciudad de Iquitos donde las conclusiones de ésta investigación indican que se encontró relación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera para realizar el trámite para la cita, tiempo en sala de espera antes de la consulta y tiempo de atención dentro del consultorio con el 65 por ciento de insatisfacción de los usuarios por el extenso tiempo del Centro de Salud Moronacocha de la Ciudad de Iquitos, aceptando la hipótesis planteadas en el estudio. Para cashlogy.e (2017) es necesario que se tome conciencia de los riesgos asociados a una gestión ineficiente del tiempo de espera, ya que en la medida que un cliente comience a pensar que está malgastando su tiempo, el valor percibido de su servicio irá disminuyendo, con llevando a evitar la fidelización con la organización.

En cuanto a calidad de servicio se trata, las empresas financieras han apostado bastante por diferenciarse en ello convirtiéndose en uno de los factores determinantes para el crecimiento de una empresa, es por ello que calidad de servicio debe significarse un trato amable y rápido y debe ser un estándar de atención a todos los clientes en cualquier tipo de empresa. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) señalan que los clientes tienen más dificultades para evaluar la calidad de los servicios que la calidad de los productos, ya que la primera incluye evaluaciones no sólo de resultados obtenidos sino también del proceso de prestación del servicio. Además, las percepciones de calidad derivan de la comparación de las expectativas del cliente con el resultado actual que recibe del servicio. Ante la definición de la variable dependiente podemos notar que los clientes evalúan la calidad según la percepción del servicio prestado teniendo resultados positivos si los servicios superaron las expectativas del cliente y, resultados negativos si el cliente tuvo una mala percepción del servicio perjudicando así la lealtad hacia la empresa.

Toda empresa que brinda servicios al igual que los bancos debe tener al cliente como su activo más importante, en cuanto a las entidades financieras hay evidencias que la calidad de servicio es considerado más importante para el cliente que las tasas o precios de sus productos.

Para la medición de la variable calidad de servicio y para la obtención de resultados en cuanto a la influencia de los tiempos de espera en la calidad de servicio, se ha empleado el uso de las orientaciones metodológicas del Modelo Serqval comparando con la investigación de (Castro & Zamora & Gutiérrez, 2015) en la ciudad de Tarapoto donde las conclusiones de ésta investigación indican que los clientes suelen concebir como calidad del servicio aquello relacionado con el desempeño en las transacciones bancarias, como los horarios del banco, las explicaciones, el tiempo de espera en la cola, la rentabilidad, etc.

## CONCLUSIONES

Sé identificado si existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio con un 0.611 con un nivel de Significancia (Bilateral)  $< 0.01$ , afirmando la hipótesis general de la investigación donde el tiempo de espera influye significativamente en la Calidad de Servicio.

Se especifica hay un 89,3 por ciento de clientes que señalan que rara vez existe rapidez en el tiempo de espera, presentando en desacuerdo por la calidad de servicio, visualizando un coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall  $\tau = 0.660$ , por lo cual, se afirma la hipótesis específica, la dimensión rapidez en el tiempo de espera si influye en la calidad de servicio del Banco de Crédito de la oficina de El Porvenir en el 2017.

Se analiza que existe un 68,9 por ciento de cliente que manifiesta que rara vez existe comodidad en el tiempo de espera, presentando en desacuerdo por la calidad de servicio, visualizando un coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall  $\tau = 0.510$ , en el Banco de Crédito de la oficina de El Porvenir en el 2017.

Se encuentra que en un 91,8 por ciento nunca existe comunicación en el tiempo de espera, presentando en desacuerdo por la calidad de servicio, visualizando un coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall  $\tau = 0.510$ , afirmando la hipótesis específica, la dimensión comunicación en el tiempo de espera si influye en la calidad de servicio del Banco de Crédito de la oficina de El Porvenir en el 2017.

## RECOMENDACIONES

A partir de los resultados alcanzados se recomienda cumplir y no pasar los 3.5 minutos en la cola de atención, tiempo establecido para clientes, así se evitaría la incomodidad de los mismos al esperar más del tiempo determinado en la cola para ser atendidos.

Seguir realizando encuestas a los clientes cada cierto tiempo orientado a mejorar los resultados logrados con el propósito de la mejora continua y la reducción de los tiempos de espera en la cola de atención para una mejor percepción de los clientes en cuanto a calidad de servicio.

Colocar folletos de información sobre productos que ofrece el banco para que mientras que el cliente lee e interactúa con estos folletos sienta que su tiempo de espera en la cola de clientes es menor.

Capacitar al personal que se encuentra a la entrada del banco para que interseque y comunique al cliente que existen canales alternos donde también pueden realizar operaciones, así evitarían que el cliente forme la cola de atención al cliente reduciendo su tiempo de espera para ser atendido.

Capacitar al personal del banco para que comunique al cliente que existe una zona electrónica donde el cliente puede hacer uso de cajeros y teléfonos que pueden ayudarlo a realizar operaciones y resolver sus dudas, sin necesidad que forme la cola de atención al cliente.

Adquirir equipos informáticos como son máquinas contadoras de billetes para usarlas en cada ventanilla con el fin de agilizar la atención y disminuir los tiempos de espera.

Asignar más promotores de servicios en la oficina para la atención en ventanilla, de ésta manera habría más personal para atender a los clientes y los tiempos de espera se reducirían.

## REFERENCIAS

**Libros:**

Cashlogy.e (2017) *¿Por qué es importante reducir el tiempo de espera de nuestro cliente?* Navarra, España. Recopilado en <http://cashlogy.es/reducir-tiempo-espera-clientes/>

Fitzsimmons y Fitzsimmons (2004) *“Service management: operations, strategy and information technology”* (4 Ed.). Boston, Mc Graw-Hill, 2004. 587p

Hernández, R., & Baptista, M. (2014) *“Metodología de Investigación”* 6ta edición. McGraw W-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Setó, D (2004) *“De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente”* 1º edición. Madrid, Esic Editorial ,2004.

**Tesis:**

Clemente, L. (2008) *“Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria usando simulación”* (Tesis de Licenciatura)

Fernández, P. (2008) *“Calidad de servicios en las entidades financieras vs los recursos humanos”* (Tesis de Licenciatura)

Ortiz, L. (2015) *“Propuestas de mejoras del Servicio al Cliente en las entidades financieras”* (Tesis de Licenciatura)

Bustillos, E. (2015) *“Estrategias de gestión para disminuir los tiempos de espera en el servicio de emergencia del hospital IESS Ambato, enero a junio del 2014”* (Tesis de Licenciatura)

Cazorla, F. (2014) *“Análisis estadístico mediante teoría de colas para determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el departamento de admisiones del hospital provincial general docente de Riobamba”* (Tesis de Licenciatura)

Rojas, J. (2015) *“Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad”* (Tesis de Maestría)

Aguirre, A. (2014) *“Metodología y herramienta para la medición de percepción en los atributos de calidad entre el cliente y el empleado de un restaurante”* (Tesis de Maestría)

Arista, J. (2016) *“Aplicación de la teoría de colas al problema de atención al cliente para la optimización del número cajeros en ventanillas en la organización BCP”* (Tesis de Licenciatura)

Caycho, K. (2015) *“Tiempo de espera y su influencia en el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas por el obstetra en el centro de salud Año Nuevo, en el año 2014”* (Tesis de Licenciatura)

Julca, Y. (2014) *“Plan de estrategias para el mejoramiento de calidad del servicio en el restaurante Riquísimos Wraps E.I.R.L 2014 – Chiclayo”* (Tesis de Licenciatura)

Portocarrero, A. (2016) *“La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII - Oficina Principal Trujillo 2015”* (Tesis de Licenciatura)

**Páginas web:**

Escalante, J. (27 de abril del 2013) *Estrategias de Marketing: Reducción de tiempo de espera de clientes bancarios*. En Blog: Administración y Gerencia de Marketing. Recuperada de <http://admymercadeo.blogspot.pe/2013/04/investigacion-de-mercado-reduccion-de-tiempo-de-espera-de-clientes-bancarios.html>

Propuesta para limitar por ley tiempo de espera en bancos y telefonías, a 30 minutos máximo. (29 de febrero del 2016) En Blog Enfoque jurídico. Recuperado de <http://www.enfoquejuridico.info/wp/expresiones/editorial/propuesta-para-limitar-por-ley-tiempo-de-espera-en-bancos-y-telefonias-a-30-minutos-maximo/>

Ramírez, B. *Análisis de la gestión de las colas de espera en el cajero de un banco*. Recuperado de <http://dinamica-de-sistemas.com/revista/0907k.htm>

## ANEXOS

**ANEXO 01:  
CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH  
TIEMPO DE ESPERA**

Nº	ÍTEMS	Alfa de Cronbach
01	¿Cuándo se extiende el tiempo de espera en la cola para la atención, el personal del BCP le explica las razones de la demora?	,826
02	¿Cuál es la frecuencia de encontrarse usted en una cola de espera con afluencia de clientes?	,906
03	¿Con que frecuencia espera usted más de 3.5 minutos para ser atendidos?	,788
04	¿Con que frecuencia el banco le atiende rápido?	,773
05	¿Cuál es la continuidad con la que usted presenta un reclamo por el tiempo de espera?	,788
06	Cuando la cola de clientes no avanza, ¿prefiere retirarse a realizar otras cosas personales?	,788
07	¿Con que continuidad la empresa le proporciona un ambiente e infraestructura cómodos para esperar en la cola de atención?	,767
08	¿Con que frecuencia usted percibe que los demás clientes sienten incomodidad al esperar en la cola para la atención?	,703
09	¿Cuándo usted visita el banco, le ha brindado información útil con el cual usted pueda interactuar en su tiempo de espera en la cola de atención?	,808
10	¿Con que frecuencia el personal del banco lo deriva al área adecuada para reducir su tiempo de espera?	,660
11	¿Con que frecuencia acude al banco?	,711
12	¿Con que frecuencia el personal del banco le informa que existen otros canales alternos de atención al cliente que puede utilizar para reducir su tiempo de espera?	,691
<b>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0.719</math></b> <b>La fiabilidad aparece como "MUY ACEPTABLE"</b>		

**ANEXO 02:  
CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH  
CALIDAD DE SERVICIO**

<b>Nº</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
1	El Bcp Oficina El Porvenir cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.	,702
2	Las instalaciones físicas del Bcp Oficina El Porvenir son visualmente atractivas.	,906
3	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir tienen buena presencia	,788
4	En El Bcp Oficina El Porvenir, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	,773
5	Cuando El Bcp Oficina El Porvenir promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	,788
6	Cuando tiene un problema, El Bcp Oficina El Porvenir muestra un interés sincero por solucionarlo.	,788
7	El Bcp Oficina El Porvenir lleva a cabo el servicio bien a la primera.	,806
8	El Bcp Oficina El Porvenir lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.	,628
9	El Bcp Oficina El Porvenir pone énfasis en unos registros exentos de errores.	,803
10	Los empleados le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.	,698
11	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir le proporcionan un servicio rápido.	,745
12	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir siempre están dispuestos a ayudarle.	,891
13	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	,789
14	El comportamiento de los empleados del Bcp Oficina El Porvenir le inspira confianza.	,676
15	Se siente seguro en sus transacciones con El Bcp Oficina El Porvenir	,726
16	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir suelen ser corteses con usted.	,878
17	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	,963
18	El Bcp Oficina El Porvenir le proporciona atención individualizada.	,756
19	El Bcp Oficina El Porvenir tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para usted.	,871
20	El Bcp Oficina El Porvenir cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.	,931
21	Las instalaciones físicas del Bcp Oficina El Porvenir son visualmente atractivas.	,693
22	Los empleados del Bcp Oficina El Porvenir tienen buena presencia	,692
<b>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0.785</math></b>		
<b>La fiabilidad aparece como "MUY ACEPTABLE"</b>		

**ANEXO 03:  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PLANTEAMIENTO	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADISTICA
Pregunta	Objetivo General	General	Variable 1				
¿De qué manera influyen los tiempos de espera para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú oficina El Porvenir en el 2017?	Determinar la influencia de los tiempos de espera para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú oficina el porvenir en el 2017.	Los tiempos de espera influyen significativamente para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú oficina El Porvenir en el 2017.	Tiempos de espera	122 clientes	No experimental Aplicada Cuantitativa Correlacional causal de corte transversal.	Encuesta	
	<b>Objetivos Específicos</b>		<b>Variable 2</b>				
	Identificar la influencia de la rapidez en el tiempo de espera para la atención en ventanilla sobre la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú oficina el porvenir en el 2017.		Calidad de servicio				
	Especificar la influencia de la comodidad en el tiempo de espera para la atención en ventanilla sobre la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú oficina el porvenir en el 2017.						
Analizar la influencia de la comunicación en el tiempo de espera para la atención en ventanilla sobre la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú oficina el porvenir en el 2017.							

**ANEXO 04:**

**CUESTIONARIO DE TIEMPO DE ESPERA**

El siguiente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer la influencia de los tiempos de espera para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito Oficina El Porvenir. Se le pide ser objetivo (a), honesto (a) y sincero (a) en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados permitirán proponer estrategias de mejora.

N	ÍTEMS	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>RAPIDEZ EN EL TIEMPO DE ESPERA</b>						
1	¿Cuándo se extiende el tiempo de espera en la cola para la atención, el personal del BCP le explica las razones de la demora?					
2	¿Cuál es la frecuencia de encontrarse usted en una cola de espera con afluencia de clientes?					
3	¿Con qué frecuencia esperar usted más de 3.5 minutos para ser atendidos?					
4	¿Con qué frecuencia el banco le atiende rápido?					
<b>COMODIDAD EN EL TIEMPO DE ESPERA</b>						
		Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
5	¿Cuál es la continuidad con la que usted presenta un reclamo por el tiempo de espera?					
6	Cuando la cola de clientes no avanza, ¿prefiere retirarse a realizar otras cosas personales?					
7	¿Con qué continuidad la empresa le proporciona un ambiente e infraestructura cómodos para esperar en la cola de atención?					
8	¿Con qué frecuencia usted percibe que los demás clientes sienten incomodidad al esperar en la cola para la atención?					
<b>COMUNICACIÓN EN EL TIEMPO DE ESPERA</b>						
		Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
9	¿Cuándo usted visita el banco, le han brindado información útil con el cual usted pueda interactuar en su tiempo de espera en la cola de atención?					
10	¿Con qué frecuencia el personal del banco lo deriva al área adecuada para reducir su tiempo de espera?					
11	¿Con qué frecuencia acude al banco?					
12	¿Con qué frecuencia el personal del banco le informa que existen otros canales alternos de atención al cliente que puede utilizar para reducir su tiempo de espera?					

**ANEXO 05:**  
**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

N	ÍTEMS	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>TANGIBILIDAD</b>						
1	El BCP Oficina El Porvenir cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas del BCP Oficina El Porvenir son visualmente atractivas.					
3	Los empleados del BCP Oficina El Porvenir tienen buena presencia.					
4	En el BCP Oficina El Porvenir, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.					
<b>CONFIABILIDAD</b>		Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
5	Cuando el BCP Oficina El Porvenir promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	Cuando tiene un problema, el BCP Oficina El Porvenir muestra un interés sincero por solucionarlo.					
7	El BCP Oficina El Porvenir lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8	El BCP Oficina El Porvenir lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
9	El BCP Oficina El Porvenir pone énfasis en unos registros exentos de errores.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
10	Los empleados le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
11	Los empleados del BCP Oficina El Porvenir le proporcionan un servicio rápido.					
12	Los empleados del BCP Oficina El Porvenir siempre están dispuestos a ayudarle.					
13	Los empleados del BCP Oficina El Porvenir nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					

N	ÍTEMS	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>SEGURIDAD</b>						
1 4	El comportamiento de los empleados del BCP Oficina El Porvenir le inspira confianza.					
1 5	Se siente seguro en sus transacciones con El BCP Oficina El Porvenir.					
1 6	Los empleados del BCP Oficina El Porvenir suelen ser corteses con usted.					
1 7	Los empleados del BCP Oficina El Porvenir tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
<b>EMPATÍA</b>		Muy desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1 8	El BCP Oficina El Porvenir le proporciona atención individualizada.					
1 9	El BCP Oficina El Porvenir tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para usted.					
2 0	El BCP Oficina El Porvenir cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.					
2 1	Las instalaciones físicas del BCP Oficina El Porvenir son visualmente atractivas.					
2 2	Los empleados del BCP Oficina El Porvenir tienen buena presencia.					