



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DE CAJA DEL BANCO DE LA NACIÓN – TRUJILLO 2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Escalante Figueroa, Estuardo Miguel

Bach. Neyra Ramos, Dante Alejandro

Asesor:

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo – Perú

2019

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres **Escalante Figueroa, Estuardo Miguel y Neyra Ramos, Dante Alejandro** denominada:

**“RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008
Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN
EL ÁREA DE CAJA DEL BANCO DE LA NACIÓN – TRUJILLO 2017.”**

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

ASESOR

Mg. Roger Hurtado Rojas

**JURADO
PRESIDENTE**

Dr. Carlos Pastor Casas

JURADO

Dr. Henry Ventura Aguilar

JURADO

DEDICATORIA

A mi madre Nelly Figueroa Burgos, por estar siempre a mi lado
y ser un apoyo incondicional en mi vida.

A mi padre Jorge Escalante Ybañez, por brindarme siempre su apoyo
y aliento para poder realizar mis objetivos y metas.

A mi tía Gladys Burgos y a mi abuelo Gilmer Burgos, por ser parte
importante en mi formación personal y profesional.

A mi familia por inculcarme valores y
enseñanzas que hoy me permiten dar este paso
tan importante en mi vida.

Estuardo Miguel Escalante Figueroa

A Dios, por estar siempre conmigo a lo largo de mi vida
y mostrarme siempre a donde debo ir.

A mi padre Dante Neyra Barón,
por enseñarme siempre a jamás rendirme por lo que creo
y demostrarme el verdadero significado de la honradez.

A mi madre Amparo Ramos Guevara, por su sacrificio día a día
y enseñarme a tener paciencia y respeto.

A mi hermana Angela Neyra Ramos,
por demostrarme la verdadera amistad
que una hermana te puede dar.

A mis abuelos Alfredo y Ofelia
por enseñarme a ser humilde y
convertirme en un hombre noble.

Dante Alejandro Neyra Ramos

AGRADECIMIENTO

Primero damos gracias a Dios,
porque con él ha sido posible el llegar hasta aquí,
así también el apoyo incondicional de las personas
que han estado con nosotros a lo largo de este proceso.

A nuestros asesores, el Ing. Luigi Cabos Villa
y el Dr. Henry Ventura Aguilar
por su paciencia y por direccionarnos
en todo el desarrollo de esta investigación.

Además, damos gracias a la Universidad Privada del Norte,
por todas las enseñanzas que nos dieron
y a sus docentes por compartir sus experiencias y conocimientos
para lograr nuestro desarrollo personal y profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	16
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	32
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	41
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	56
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS	64
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultados de la calidad del servicio al cliente.....	42
Tabla 2: Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 en el área de caja del Banco de la Nación.....	45
Tabla 3: La Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 y su relación en la Calidad de servicio del Banco de la Nación.....	47
Tabla 4: Prueba de Hipótesis de la Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 en la Calidad de servicio del Banco de la Nación, Trujillo – 2017.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de calidad del servicio al cliente de los colaboradores del área de caja del Banco de la Nación.....	41
Figura 2: Servicio al cliente de los colaboradores del área de caja del Banco de la Nación.....	43
Figura 3: Nivel de calidad del servicio que reciben los clientes por el personal del área de caja	44
Figura 4: Cortesía, amabilidad y respeto de los trabajadores del área de caja del Banco de la Nación al momento de brindar sus servicios.....	44
Figura 5: Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 en el área de caja del Banco de la Nación.....	46
Figura 6: Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 y su influencia en la Calidad de servicio del Banco de la Nación.....	48
Figura 7: Región crítica de la Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 en la Calidad de servicio del Banco de la Nación, Trujillo - 2017.....	49
Figura 8: Incremento de los clientes en el Banco de la Nación.....	51

RESUMEN

El propósito de esta investigación tiene como finalidad analizar la incidencia de la Responsabilidad de la Dirección de la Norma ISO 9001:2008 en el servicio al cliente del Área de Caja del Banco de la Nación. La importancia de este propósito es mejorar la calidad del servicio al cliente aplicando la Responsabilidad de la Dirección de la Norma ISO 9001:2008 en el área de caja del Banco de la Nación de Trujillo.

Para la recopilación de datos en esta investigación se utilizó como técnica de recolección de información: la encuesta, la cual fue aplicada para ambas variables. Para la variable independiente se aplicó una encuesta compuesta por 32 preguntas cerradas dicotómicas, aplicada a los 25 trabajadores del Área de Caja del Banco de la Nación de Trujillo, con el fin de verificar si se cumple la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 en dicha área, mientras que para la variable dependiente se aplicó una encuesta compuesta por 10 preguntas cerradas con escala de Likert, aplicada a los trabajadores del Área de Caja del Banco de la Nación de Trujillo, con la finalidad de diagnosticar la calidad de servicio al cliente que ofrece esta institución, finalmente se utilizó el coeficiente de correlación Pearson para verificar la confiabilidad de ambas variables.

La investigación concluye que la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 se relaciona con la calidad del servicio al cliente del área de caja del Banco de la Nación de Trujillo, esto se halló mediante el coeficiente Pearson el cual fue de 0.962 o 96.2%.

Palabras claves: Responsabilidad de la dirección, Norma ISO 9001:2008, Servicio al cliente, Calidad.

ABSTRACT

The intention of this research is to analyze the incidence of Management Responsibility ISO 9001:2008 in the customer service Register Area of “Banco de la Nación”. The importance of this purpose is to improve the quality of customer service by applying the Management Responsibility ISO 9001: 2008 in the Register Area of “Banco de la Nación”.

For data collection in this research it was used as a technique for data collection: survey, which was applied for both variables. For the independent variable a survey composed of 32 dichotomous closed questions, applied to 25 workers of the Register Area of “Banco de la Nación”, in order to verify whether the responsibility for the management of the ISO 9001:2008 standard is met applied in that area, while for the dependent variable to a survey consisting of 10 questions with Likert scale applied to workers in the Register Area of “Banco de la Nación”, in order to diagnose the quality was applied customer service offered by this institution, finally the Pearson correlation coefficient was used to verify the reliability of both variables.

The investigation concludes that the responsibility of the management of the ISO 9001: 2008 standard is related to the quality of the customer service of the cash area of “Banco de la Nación”, this was found through the Pearson coefficient, which was 0.962 or 96.2%.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el servicio al cliente es una de las armas más poderosas que pueden utilizar las empresas para crecer en cualquiera que sea su giro, ya que la publicidad llega o tiene como fin lograr que lleguen los clientes hasta la puerta del negocio. Vega (2001) afirma que: “El servicio al cliente cumple con el fin más exigente, es decir, lograr que los clientes regresen utilizando apropiadamente un sin número de actividades físicas, psicológicas, tecnológicas, etc. para satisfacer sus exigencias.” (Vega, 2001).

El servicio al cliente es importante puesto que mientras exista, los consumidores tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismos son quienes tendrán la última palabra para decidir.

Para López (2013): “Uno de los beneficios que trae consigo el servicio al cliente es que permite ofrecer un valor añadido a los usuarios con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.” (López, 2013). Esto hace que cualquier empresa que posea una política de calidad de servicios competitiva obtenga una clara diferenciación con respecto a lo que hacen otras empresas en el mismo mercado.

Una mayor calidad en el servicio prestado y la atención percibida por los clientes tiende a incrementar su grado de satisfacción con respecto a la oferta de la empresa y

produce una experiencia de compra que favorece su fidelización con nuestros productos o servicios.

En la actualidad, existe una gran competencia entre empresas, por ello es fundamental ampliar ventajas competitivas, para lograr permanecer dentro del juego; siendo la calidad en el servicio una de esas ventajas que se pueden desarrollar fácilmente, siempre y cuando se sigan tal cual las políticas de atención establecidas, para Kleyman (2009): “Concierne al constante mejoramiento en el servicio al cliente, debido a que la cultura en las organizaciones se ha ido modernizando conforme lo requiere el entorno, al pasar de poner en primer plano las necesidades del cliente que las necesidades de la propia empresa.” (Kleyman, 2009)

El Banco de la Nación, se encuentra dentro del sector financiero, dentro de este sector se evalúan distintos factores, tales como inflación, tipo de cambio y producto bruto interno. En cuanto a la inflación a Septiembre del 2017 se pronosticó un 2% y alcanzó un 2.5%, su nivel más bajo en lo que va del año. Para el 2018 se pronostica una disminución que podría llegar al 2% de inflación.

Con respecto al tipo de cambio, este cerraría el año 2017 con 3.24 soles por dólar, lo que significa una disminución con respecto a los 3.36 soles del 2016. Además, se pronosticó que para el 2018 el dólar podría aumentar hasta 3.27 soles por dólar.

El producto bruto interno crecería un 2.5% a fin de año, lo que es algo desalentador ya que se había previsto un alza de hasta 3.4%. Sin embargo, para el 2018 crecería hasta 4.2% y al 2019 hasta un 4.5%. (Gestión, 2017)

Mediante una entrevista a la señora Rosa Méndez Tandaypan, Jefa del área de caja del Banco de la Nación, el día 22 de Noviembre del 2017, explicó que las demoras de

trámites en el sistema y las demoras en las colas son los problemas más comunes que se presentan en el banco, esto se comprobó mediante las visitas que realizamos al banco, ya que la atención a un cliente variaba entre 2 a 3 minutos (Ver anexo N° 13). A su vez comentó que reciben quejas constantes por parte de los clientes, debido a la falta de ventanillas, ya que diariamente faltan entre 3 a 6 trabajadores dependiendo el día de la semana.

Otro problema que especificó fue el cumplimiento de metas cuantitativas que la empresa les plantea, entre algunas, colocación de protección de seguro de tarjetas (60 seguros mensuales), banca por celular (25 mensuales), seguros oncológicos (3 mensuales), seguros de sepelio (5 mensuales), debido a esto los empleados se preocupan más en las metas que en la calidad de atención que brindan a los clientes (ver anexo N° 5).

Debido a estos problemas constantes que se presentan en el Banco de la Nación, la entidad necesita mejorar la calidad del servicio al cliente mediante la aplicación de una parte de la norma ISO 9001:2008, es por esto que se formula el siguiente problema.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 se relaciona con la mejora del servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica.

La presente investigación se sustenta en la teoría de James R. Evans, quien afirma que la calidad se enfoca hacia las personas, buscando un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo.

1.3.2. Justificación práctica.

El Banco de la Nación se beneficiará, ya que la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 ayudará a mejorar la calidad del servicio al cliente en el área de caja del banco, generando una ventaja competitiva y satisfaciendo las necesidades de los mismos.

1.3.3. Justificación cuantitativa

Las demás entidades financieras, también pueden aplicar este modelo para mejorar su desempeño y su gestión de calidad.

1.3.4. Justificación académica

Esta investigación beneficiará a los trabajadores del área de caja del Banco de la Nación de Trujillo, generando un cambio positivo al momento de la atención y servicio al cliente, logrando que los clientes tengan una mejor percepción de la calidad de servicio que ofrece la empresa.

1.4. Limitaciones

1.4.1. Límites teóricos.

Responsabilidad de la dirección, Norma ISO 9001:2008, calidad, servicio, cliente, servicio al cliente.

1.4.2. Límites espacial y temporal.

Provincia de Trujillo, año 2017.

1.4.3. Límites de recursos.

Algunos empleados no están dispuestos a colaborar con las encuestas proporcionadas por los investigadores.

La Institución bancaria de acuerdo a sus políticas internas, no puede proporcionar cierta información que considera confidencial.

Existen dificultades en la aplicación de las encuestas de opinión a ciertos usuarios, dada la condición de su edad y nivel cultural.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Medir la relación de la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 con la calidad del servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación.

1.5.2. Objetivos específicos

- Comprometer a la alta dirección del Banco de la Nación con el monitoreo y seguimiento del servicio de calidad que deben brindar los servidores de caja, como: cortesía, amabilidad, rapidez, respeto.
- Describir la política de calidad en cuanto al servicio que deben recibir los usuarios en el área de caja, del Banco de la Nación.
- Comprobar que la Responsabilidad de la Dirección de la Norma ISO 9001:2008 soluciona las deficiencias del servicio al cliente, en el área de caja del Banco de la Nación.
- Cuantificar en términos porcentuales, económicos y nominales el beneficio obtenido por la aplicación de la Responsabilidad de la Dirección de la Norma ISO 9001:2008 en el área de caja del Banco de la Nación.
- Evaluar periódicamente a través de la aplicación de encuestas de opinión, el nivel de compromiso con el mejoramiento de la calidad del servicio que tienen los trabajadores del área de caja, con los clientes de dicha institución bancaria.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según Quiroz Vasquez, Julia Nadesha (2010) en su tesis titulada “Sistema de Gestión de la Calidad en el área socio – educativa, perteneciente a la casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2008”, explica que su investigación se desarrolló con el fin de mejorar la satisfacción de sus clientes mediante el seguimiento, medición, análisis y mejoras del proceso de calidad, aplicando la Norma ISO 9001:2008. La investigación permitió diagnosticar la situación actual del cumplimiento de la Norma dentro de la empresa dando como resultado un 8.24% de conformidad, un 13.19% de actividades incompletas y un 78.57% de no conformidad al inicio del proyecto. Se diseñó la política de calidad para orientar los objetivos de la organización en lo que respecta a la calidad, además se establecieron los indicadores que permitirán realizar el seguimiento del proceso. Con la realización de esta investigación se logró una mejora en el proceso de calidad que afecta de manera positiva el servicio al cliente, además de un notable crecimiento en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008 reflejado en un 84.62% de requisitos conformes al final del proyecto, esto se logró gracias a medidas correctivas que se plantearon por cada punto de la norma.

Esta tesis aportará a nuestra investigación en la manera que nos permite analizar los resultados y beneficios de contar, por parte de la empresa, con una planificación de la calidad que le permita asegurar la continuidad de las operaciones y a la vez poder lograr un control de la calidad a lo largo de su proceso, para de esta forma controlar y

monitorear cada etapa del proceso, y saber cómo actuar y detectar si ocurre una desviación de la misma, saber su origen y en qué fase del proceso ocurre.

Méndez y Avella (2009) en su investigación titulada “Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa DICOMTELSA”, explica que al inicio de su investigación no se aplicaba claramente los estándares básicos de la norma, ya que solamente eran aplicados en un 29%, lo cual no permitía una satisfacción plena de las necesidades del cliente, lo cual permitió que la norma ISO 9001:2008 sea aceptada para mejorar la calidad de servicio al cliente. Esta adopción, se vio reflejada en su rentabilidad a través del tiempo, al ser mayor en el ejercicio de su negocio y al minimizar los costos de la no calidad. Así mismo, se diseñaron manuales adicionales como lo son el manual de procedimientos y el manual de funciones, que permiten establecer formalmente la manera en que se relacionan, ejecuta y miden los procesos en Dicomtelsa, orientadas al servicio y satisfacción del cliente.

Esta tesis aporta información valiosa que nos da una mejor visión acerca de la extensión y duración que puede tener la Norma ISO para llegar a ser ejecutada de manera eficaz en los procesos seleccionados de la empresa, así como también definir claramente el enfoque de calidad al cual se desea dirigir y medir este grado de satisfacción al cliente, para llegar a ser más competitivos y ser líderes en el rubro empresarial.

Según Ugaz Flores, Luis Alberto (2012) en su tesis titulada “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías”, plantea el diseño de la norma ISO 9001:2008 como propuesta para responder las exigencias del cliente, de la

organización y mejorar el desempeño global. Se identificaron los procesos involucrados directamente con el giro del negocio para reconocer los problemas existentes en estos procesos, de esta forma rediseñar aquellos que lo requerían de tal manera que cumplieran con los requisitos de la norma. Gracias a la implementación de esta propuesta la imagen corporativa de la empresa mejorará, además de fortalecer los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.

Este trabajo nos aporta conocimientos acerca del proceso a seguir para la implementación de la Norma de Calidad, los cuales van desde identificar los procesos involucrados directamente con el giro del negocio, examinando la situación actual de la empresa y consiguiendo detectar primeramente las falencias existentes en sus procesos. Además, nos permite saber la manera de como confeccionar un Manual de calidad para proceder a presentar el plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Según Flores Cruz, Gherzi (2014) en su investigación “Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C.” plantea una oportunidad para que la empresa implemente y aplique una política sostenida de mejora continua en cada uno de los servicios que brinda. Se aplicó la técnica de la entrevista con el análisis de resultados que permitieron modular el diagnóstico con los requisitos que establece la norma. La investigación permitió establecer el modelo de calidad, que servirá de soporte al sistema de gestión de calidad de la empresa, estimando un costo total de S/. 31,500.00 que implica el sistema de certificación ISO 9001:2008.

Esta tesis nos aportara información significativa sobre los métodos de análisis aplicables a los procesos en los diferentes servicios que brinda la empresa y de un sistema permanente de colaboradores. Así como también, la forma de implementación de un mapa de procesos mostrando la interacción que hay entre los requisitos que exige el cliente y los entregables de cada uno de los servicios que ofrece la compañía y, finalmente, el método de estimación del costo total que implica el proceso de certificación.

2.2. Bases teóricas

Para realizar la presente investigación se plantean las características y elementos que existen en la Responsabilidad de la dirección que corresponde a la norma ISO 9001:2008 y el servicio al cliente, con el fin de un mejor entendimiento de la investigación y su aplicación.

2.2.1. Norma ISO 9001:2008.

La norma ISO 9001:2008 es una norma internacional que se centra en todos los elementos de gestión de calidad con los que una empresa debe contar para tener un buen sistema que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Según la Secretaría Central de ISO (2008): “La adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica de la organización.” (Secretaría Central de ISO, 2008)

2.2.1.1. Calidad

Son las exigencias de los clientes respecto a los servicios o bienes que ofrece la empresa, las cuales satisfacen sus necesidades. Deming

(1989) “determinó al concepto de calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua.” (Deming, 1989)

Para alcanzar la calidad se debe cumplir una serie de requisitos que son demandados por los clientes, los cuales deben cumplirse lo más eficiente posible para alcanzar la satisfacción de los clientes. Según la Secretaría Central de ISO (2008): “la calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.” (Secretaría Central de ISO, 2008)

2.2.1.2. Responsabilidad de la dirección

Ningún sistema de gestión de calidad es viable sin la participación de la dirección. La responsabilidad de la dirección se convierte en la base en la que debe apoyarse el sistema de gestión de calidad.

Folgar (2005) afirma que: “La dirección de la organización, debe asegurar la satisfacción del cliente, revisar la política y objetivos de la calidad y revisar el sistema a intervalos de tiempo prefijados, para asegurarse de que continúa en el adecuado estado de implantación y eficacia.” (Folgar, 2005)

La responsabilidad de la dirección consta de seis partes:

- Compromiso de la dirección
- Enfoque al cliente

- Política de la calidad
- Planificación
- Responsabilidad, autoridad y comunicación
- Revisión por la dirección

(Secretaría Central de ISO, 2008)

a) Compromiso de la dirección.

El compromiso de la dirección es liderar la organización, implicarse directamente en la implantación de la norma cumpliendo con sus responsabilidades en el seguimiento del sistema de calidad. La dirección debe estar en condiciones de suministrar pruebas de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de calidad.

Para la Secretaría Central de ISO (2008): “La alta dirección debe proporcionar evidencias de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.” (Secretaría Central de ISO, 2008)

El compromiso de la dirección traerá consigo mejora continua de la eficacia de la empresa, evitando las situaciones de desánimo y manteniendo un ambiente de trabajo involucrado al logro de objetivos.

b) Enfoque al cliente.

Una de las metas principales de la empresa es satisfacer las necesidades de los clientes, es decir el enfoque hacia su público. Se

identifican las necesidades presentes y futuras del cliente, para satisfacer sus requerimientos y superar sus expectativas. Para la Secretaría Central de ISO (2008): “La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.” (Secretaría Central de ISO, 2008)

Folgar (2005) afirma que: “Con esto se logra aumentar el número de clientes, beneficios económicos, fidelización de los clientes y el liderazgo en el mercado.”

c) Política de la calidad.

La política de la calidad debe abarcar un compromiso con el cumplimiento y mejora constante del sistema de gestión de calidad. La Secretaría Central de ISO (2008) expresa que: “La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad es adecuada al propósito de la organización y proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.” (Secretaría Central de ISO, 2008). Según Folgar (2005): “La política de la calidad trae consigo mejora continua en la empresa y el logro de objetivos propuestos por la organización en un determinado plazo.”

d) Planificación.

La planificación del sistema de gestión de calidad está orientada a fijar objetivos de calidad y a especificar los procesos operativos y recursos necesarios para cumplir con los objetivos fijados. La Secretaría

Central de ISO (2008) manifiesta que la planificación de la norma ISO 9001:2008 consta de dos partes:

- Objetivos de la calidad.
- Planificación del sistema de gestión de la calidad.

(Secretaría Central de ISO, 2008)

En cuanto a los objetivos de la calidad la empresa deberá asegurarse que se establezcan en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la organización, estos deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad. Con respecto a la planificación del sistema de gestión de la calidad será necesaria para determinar y documentar los procesos que se utilizarán para alcanzar los objetivos de la calidad.

La planificación facilita el cumplimiento de los objetivos de calidad, además de la integridad en el sistema de gestión de la calidad.

e) Responsabilidad, autoridad y comunicación.

Para desarrollar un buen sistema de gestión de calidad es preciso establecer la jerarquía de autoridad con responsabilidades y una comunicación interna eficaz. La Secretaría Central de ISO (2008) establece tres partes dentro de la responsabilidad, autoridad y comunicación:

- Responsabilidad y autoridad.
- Representante de la dirección.
- Comunicación interna.

(Secretaría Central de ISO, 2008)

La responsabilidad y autoridad debe realizarse correctamente con el objetivo de que la organización funcione adecuadamente, para que la empresa sea eficaz se debe tener un orden establecido, tanto en la asignación de responsabilidades como para la realización de cada una de las tareas. En relación al representante de la dirección, esta debe nombrar a un responsable del sistema de gestión de calidad que asegure e informe el establecimiento, desempeño y mantenimiento de los procesos necesarios para este sistema de gestión de calidad. Finalmente, la comunicación interna ayudará a la mejora del desempeño de la organización, comprometiendo directamente a las personas al logro de objetivos.

Una buena responsabilidad, autoridad y comunicación traerá consigo una organización eficaz, un buen desempeño en el sistema de gestión de calidad y el compromiso de los trabajadores al logro de objetivos.

f) Revisión por la dirección.

La revisión por la dirección debe ser obligatoria y periódica, se debe verificar la efectividad y eficacia del sistema de gestión de calidad, así como el desempeño de los procesos y conformidad de los productos. Esto facilita la conformidad de los productos, la empresa destacará en el mercado, tendrá oportunidades de mejora y buenos resultados.

Según la Secretaría Central de ISO (2008) la revisión por la dirección lo conforman tres partes:

- Generalidades.

- Información de entrada para la revisión.
- Resultados de la revisión.

(Secretaría Central de ISO, 2008)

En cuanto a generalidades, la dirección deberá realizar revisiones continuas y eficaces, siendo su responsabilidad demostrar lo que ha realizado en el intervalo de tiempo propuesto. La información de entrada para la revisión debe incluir los resultados de las auditorías, la retroalimentación de los clientes, el desempeño de los procesos, las acciones correctivas y las recomendaciones para la mejora. Por último, los resultados de la revisión se pueden utilizar como objetivos para nuestro proceso, tomando acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

2.2.2. Servicio al cliente.

El servicio al cliente es una serie de actividades o procesos conjuntos los cuales al ser interrelacionados satisfacen las necesidades del cliente, sirviendo como estándar de calidad en los procesos enfocados hacia el usuario.

Según Stanton, Etzel & Walker (2007) el servicio al cliente se define como: "Las actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades".

En resumen, el servicio al cliente es el conjunto de actividades que se relacionan entre si y de actitudes que se diseñan para satisfacer las

necesidades de los usuarios, el servicio viene del verbo servir que se encuentra el encontrarse a disposición del otro, también el servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente.

La característica básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra.

Berry, Bennet & Brown (1989). Detallan que el servicio tiene cuatro características:

- Intangibilidad. Los servicios son intangibles. Al contrario de los artículos, no se les puede tocar, probar, oler o ver. Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de la compra. Cosas tangibles como las tarjetas de 28 créditos plásticas o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en sí mismas.
- Heterogeneidad. Los servicios varían al tratarse de una actuación – normalmente llevada a cabo por seres humanos – los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses y competentes pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.
- Inseparabilidad de producción y consumo. Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria

puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.

- Caducidad. La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

(Berry, Bennett, & Brown, 1989)

Estas características dificultan una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, explicados o representados fácilmente, etc., o incluso medir su calidad antes de la prestación.

Los componentes del servicio al cliente se basan en su capacidad de percepción a la que son sometidas por parte de los usuarios. Las cuales pasan por procesos que fomentan la calidad del servicio al cliente por parte de la empresa.

Como lo afirman los investigadores Parasuraman, Zeithlam y Berry (1993), los principales factores que determinan la calidad de los servicios son:

a) La accesibilidad.

El servicio es fácil de obtener, en lugares accesibles, y en el momento adecuado. Es importante tener en cuenta en un momento determinado, que los canales de apoyo (fuerza de ventas, telemercaderistas, punto de venta, etc.) seleccionados estén al alcance de los consumidores y haya una capacidad de respuesta oportuna y eficiente. Esto se hace para generar

buen a percepción en los clientes, haciendo posible que el cliente pueda encontrarse con el servicio.

La accesibilidad permite la captación de clientes en el mercado, haciendo que el número de clientes potenciales aumente considerablemente. Además, se logrará una imagen de marca, esto implica una mejora en la percepción de la compañía.

b) La comunicación.

El servicio y las condiciones comerciales son descritos de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el consumidor. Específicamente se refiere a informar detalles en cuanto a las emisiones de facturas y/o remisiones, entrega de mercancía, periodos y/o fechas de pagos, etc. que soportarían la compra. Con esto se logra retener y conservar a los clientes, recordándoles permanente la marca y el negocio. Esto trae consigo la atracción de mayores clientes, debido a las referencias de los clientes satisfechos. Además, se logrará fidelidad y satisfacción por parte de los clientes lo que generará un aumento en las ventas.

c) La capacidad del personal.

El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios de los servicios y productos que ofrece la compañía para servir adecuadamente a los clientes. Tener conocimientos necesarios de los servicios que ofrecen para servir adecuadamente a los clientes. Así mismo, es importante resaltar que parte de los conocimientos se considera a la experiencia de los colaboradores de una organización, que se define, como la capacidad

adquirida para la solución de problemas, basándose en hechos pasados y repetitivos.

Para el caso específico del personal de caja del Banco de la Nación, la experiencia es fundamental, para atender con fiabilidad y rapidez, y por supuesto con tolerancia y amabilidad, que es justamente, lo que intenta lograr esta norma de calidad.

d) La cortesía y la amabilidad.

El personal es cortés, amable, respetuoso y atento. Gracias a esto se gana respeto y consideración entre el cliente y la empresa, además de la disminución de las quejas y reclamos hacia la organización y sus colaboradores. Mucho depende de los programas de capacitación y entrenamiento que diseñe la empresa, para que los colaboradores de una empresa, puedan afianzar estos factores y detalles en la atención a los clientes.

Así mismo, en los procesos de selección de personal, también se aplican test de evaluación, para medir la personalidad y el carácter, que son factores determinantes en una persona, para que puedan brindar servicios con un alto grado de amabilidad, cortesía y respeto.

e) La credibilidad.

La empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes generando una lealtad entre estos.

La responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 influirá en la mejora de la calidad de servicio al cliente, que se aplicará en el área de

caja del Banco de la Nación de Trujillo, con el fin de mejorar la comunicación en la empresa, la capacidad del personal, la cortesía y amabilidad y la credibilidad que mejorará el servicio al cliente.

f) La puntualidad y rapidez.

Es la capacidad que tiene una organización para cumplir su oferta de servicios o productos en el momento oportuno y cuando el cliente lo requiera. Es un factor muy importante dentro de la filosofía de la gestión de la calidad. Muchas veces este término está relacionado con la rapidez, ya que los clientes necesitan ser atendidos en el menor plazo posible, para no generarle incomodidad e impaciencia.

2.3. Hipótesis

Hipótesis positiva: La responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 se relaciona positivamente con el servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación.

Hipótesis nula: La responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 no se relaciona positivamente con el servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

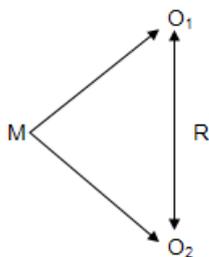
3.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008	Folgar (2005) afirma que: “La dirección de la organización, debe asegurar la satisfacción del cliente, revisar la política y objetivos de la calidad y revisar el sistema a intervalos de tiempo prefijados, para asegurarse de que continúa en el adecuado estado de implantación y eficacia.” (Folgar, 2005)	Para implementar la Responsabilidad de la Dirección de la Norma ISO 9001:2008 es necesario evaluar el compromiso de la dirección, enfoque al cliente, política de la calidad y revisión por la dirección. (Secretaría Central de ISO, Norma Internacional ISO 9001, 2008)	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de la dirección - Enfoque al cliente - Política de calidad - Revisión por la dirección 	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo de los servicios de atención a los usuarios. - Diseño de encuestas de opinión. - Necesidades de los diferentes usuarios. - Grado de satisfacción de los usuarios - Cumplimiento de los objetivos de calidad con respecto a sus estándares. - Cumplimiento de auditorías de calidad.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Variable Dependiente:</p> <p>Servicio al cliente.</p>	<p>El servicio al cliente es un conjunto de procesos o actividades interrelacionados que permiten satisfacer las necesidades del cliente, sirviendo como estándar de calidad en los procesos enfocados hacia el usuario. Según Stanton, Etzel & Walker (2007) el servicio al cliente se define como: "Las actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades". (Stanton, Etzel & Walker, 2007)</p>	<p>Para medir esta variable es necesario tener en cuenta factores como la accesibilidad al cliente, la cortesía, amabilidad, y puntualidad con el cliente. (Parasuraman, Zeithlam & Berry, 1993)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad al cliente - Cortesía y amabilidad con el cliente. - Puntualidad (Rapidez) - La credibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Entendimiento de los usuarios de los procesos y operaciones de los servicios ofertados. - Registro de quejas y reclamos. - Satisfacción de los usuarios en el tiempo. - Productividad del personal de caja. - Confiabilidad en los servicios recibidos, exento de errores y confusiones.

3.2. Diseño de investigación.

Según Hernández, Fernández y Bautista (2013), el diseño es No Experimental de Corte Transversal, porque se realiza en un determinado momento. Además, es una investigación descriptiva, ya que se observa y describe el comportamiento de nuestras variables sin influir sobre ellos.



Donde

M: Cajeros del Banco La Nación

O₁: Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008.

O₂: Calidad de Servicio al cliente

R: Relación O₁ y O₂

3.3. Unidad de estudio.

La unidad de análisis lo conforma cada uno de los cajeros del Banco de la Nación de Trujillo.

3.4. Población.

Todos los cajeros del Banco de la Nación sede Central, la cual está conformada por 25 cajeros, por tanto, se considera una población finita. (menor a 100 muestras)

3.5. Muestra (muestreo o selección).

Los 25 trabajadores del Área de Caja del Banco de la Nación de Trujillo sede Central.

3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

Para la aplicación de esta investigación se utilizó como técnica de recolección de información: la encuesta, la cual fue aplicada para ambas variables.

Para la variable independiente se aplicó una encuesta compuesta por 32 preguntas cerradas dicotómicas, aplicada a los 25 trabajadores del Área de Caja del Banco de la Nación de Trujillo, con el fin de verificar si se cumple la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 en dicha área. (Ver anexo N° 6)

Para la variable dependiente se aplicará una encuesta compuesta por 10 preguntas cerradas con escala de Likert, aplicada a los trabajadores del Área de Caja del Banco de la Nación de Trujillo, con la finalidad de diagnosticar la calidad de servicio al cliente que ofrece esta institución. (Ver anexo N° 8)

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.

Para la validez del instrumento que evalúa la Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008 y el servicio al cliente, se aplicó la fórmula “r” correlación de Pearson en los ítems del instrumento de medición. Se obtuvo un $r = 0.896$ ($r > 0.70$) para el instrumento que evalúa la Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008 y $r = 0.833$ ($r > 0.70$) para el instrumento que evalúa el servicio al cliente, lo cual indica que los instrumentos que evalúan la Responsabilidad de la dirección de

la Norma ISO 9001:2008 y el servicio al cliente son válidos para la investigación. (Ver anexo N° 11 - 12).

De un total de 15 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.886$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa la Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008 y un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.805$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa el servicio al cliente, lo cual indica que los instrumentos que evalúan la Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008 y el servicio al cliente son confiables para la investigación. (Ver anexo N° 11 - 12). La validez y confiabilidad se realizó con el asesoramiento del Mg. Eduardo Javier Yache Cuenca, quién tiene título profesional de Ing. Estadístico (COESPE 428), Lic. En Administración de Empresas y Maestría en educación con mención en docencia y gestión educativa.

Finalmente, para efectos de evaluar el impacto de la aplicación de la norma ISO 9001:2008 se ha aplicado la Media Ponderada de un total del tamaño muestral, para demostrar el impacto no solo económico, sino también, porcentual y nominal en dicho procedimiento.

3.8. Producto de Aplicación Profesional.

Para un análisis minucioso de la investigación, esta, se ha dividido en 3 partes, las cuales denominaremos de la siguiente manera:

1) Pre Test.

Se ha desarrollado una serie de etapas partiendo en la determinación de las variables y recopilación de información para tener certeza de la labor que realizaremos como investigadores.

Etapas 1: Charla a los trabajadores.

Se comunica a los empleados a través del gerente, acerca del objetivo por lo cual llevaremos a cabo nuestra investigación, para que posteriormente tengamos mayor alcance de la información que emplean y así reconocer nuestras variables.

Se realizó 1 día a la semana durante dos semanas, mediante el gerente de sucursal Víctor Chávez.

Etapas 2: Desarrollo de la matriz de operacionalización.

Desarrollo de nuestra matriz de operacionalización para lograr realizar nuestras 2 encuestas y, de esta manera, continuar consiguiendo información que beneficie a contestar nuestro problema de investigación planteado. Esto se realizó durante 2 semanas.

Etapa 3: Elaboración del instrumento de recolección de información.

Se realiza herramientas de recaudación de información que permiten reconocer los problemas que forman parte en la empresa y, de igual manera, los puntos más frecuentes que tengan para ayudar a identificar la causa de este. La herramienta utilizada para la presente investigación fue la encuesta, tanto para la variable dependiente, como para la variable independiente. Se realizó durante 2 semanas seguidas.

Etapa 4: Elaborar la encuesta piloto.

Elaborar una encuesta piloto. Verificar y realizar las correcciones respectivas junto con un especialista en el tema a tratar la encuesta elaborada. Se realizó durante dos semanas mediante el Mg. Roger Hurtado.

Etapa 5: Tratamiento de resultados.

Realizar el análisis de la encuesta piloto, verificar las preguntas y los resultados de estas. Se realizó durante 1 semana.

Etapa 6: Ajuste de encuesta.

Modificar las preguntas de la encuesta y hacer mejoras con esta, para que tengan sentido en torno de poder encontrar resultados claros y pertinentes. Desarrollar la encuesta final. Se realizó durante una semana mediante el Mg. Roger Hurtado.

Etapa 7: Ejecutar encuesta final.

Ejecutar la encuesta final, en la cual se deberá ser lo más exacto posible para obtener los resultados deseados, por esta razón se realizará de manera anónima. Citar a los trabajadores del área de caja del Banco de la Nación, anteriormente haber acordado la hora. Proporcionar las encuestas. Los trabajadores desarrollaran las dos encuestas de manera anónima. Retorno de las encuestas completas. Se realizó durante una semana mediante el gerente de sucursal Víctor Chávez.

Etapa 8: Resultados finales.

Recolectar las encuestas. Tabular los resultados obtenidos por las encuestas mediante un estadístico colegiado. Examinar y analizar los resultados conseguidos. Redactar el análisis final. Se realizó durante 3 semanas mediante el asesoramiento del Mg. Eduardo Javier Yache Cuenca.

2) Presupuesto.

En el siguiente cuadro se puede mostrar el presupuesto utilizado, separado en 3 partes (Recursos Humanos, Bienes y Servicios) para su mayor entendimiento:

PRESUPUESTO DE ELABORACIÓN DE TESIS		
	Importe	Total
1. Recursos Humanos		
Estadístico	S/. 480.00	
		S/. 480.00
2. Bienes		
Material de escritorio	S/. 40.00	
Papel A4	S/. 50.00	
Tinta	S/. 22.00	
Pioner	S/. 28.00	

Lapiceros	S/. 6.00	
Folders	S/. 12.00	
Corrector	S/. 4.00	
		S/. 162.00
3. Servicios		
Movilidad	S/. 185.00	
Impresiones	S/. 95.00	
Copias	S/. 50.00	
Luz	S/. 75.00	
Internet	S/. 105.00	
		S/. 510.00
Total		S/. 1,152.00

3) Cronograma de actividades

A continuación, se resume las actividades que se realizaron en el Diagrama de Gantt para comprender mejor la distribución de tiempo que se tuvo en cuenta para el proyecto:

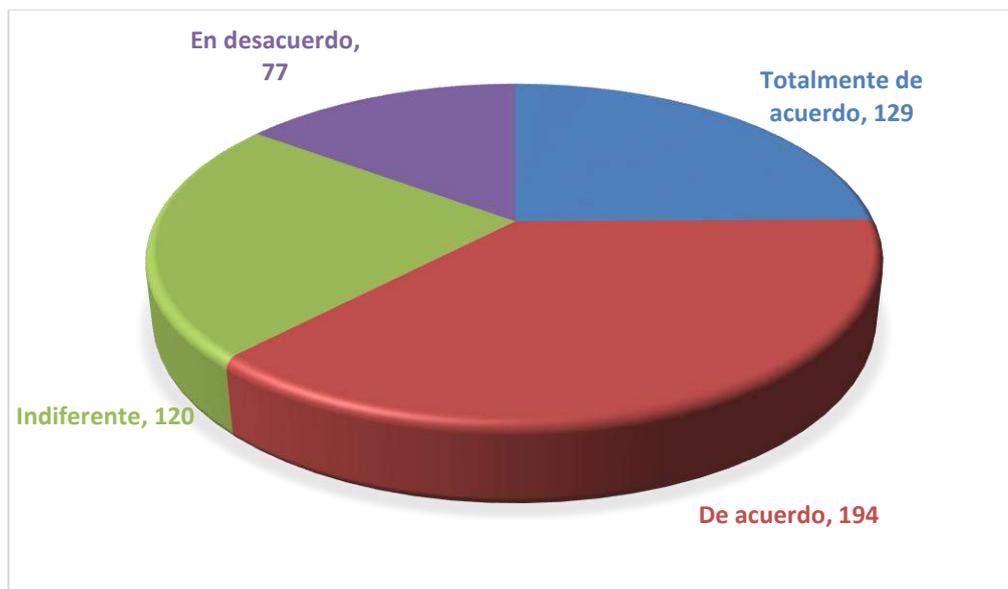
Tema / Fecha	Marzo		Abril				Mayo				Junio			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Determinación de las variables y recopilación de información.														
Charla a los trabajadores.														
Desarrollo de la matriz de operacionalización.														
Elaboración del instrumento de recolección de información.														
Elaborar la encuesta piloto.														
Tratamiento de resultados.														
Ajuste de encuesta.														
Ejecutar encuesta final.														
Resultados finales.														

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Servicio al cliente de los colaboradores del área de caja del Banco de la Nación.

En este caso, lo que se intenta es hacer un seguimiento periódico del nivel del servicio que están recibiendo los clientes, para este caso, se deben aplicar pequeñas encuestas de opinión para medir el grado de satisfacción de los clientes.

Figura 1.: ¿Está de acuerdo con el nivel de calidad del servicio que reciben por parte del personal del área de caja?



Del total de los clientes encuestados, 323 usuarios mencionaron estar de acuerdo con el nivel de calidad recibido en los servicios de caja de dicha institución bancaria, representando un 62.1% del total de los usuarios encuestados.

Es importante resaltar, que existe un 37.9% de clientes que todavía muestran su incomodidad en cuan al servicio recibido, tal como demuestra la pregunta de la encuesta de opinión.

Así mismo se ha aplicado el estadístico de Pearson para medir su nivel de satisfacción de los clientes, arrojando los siguientes resultados:

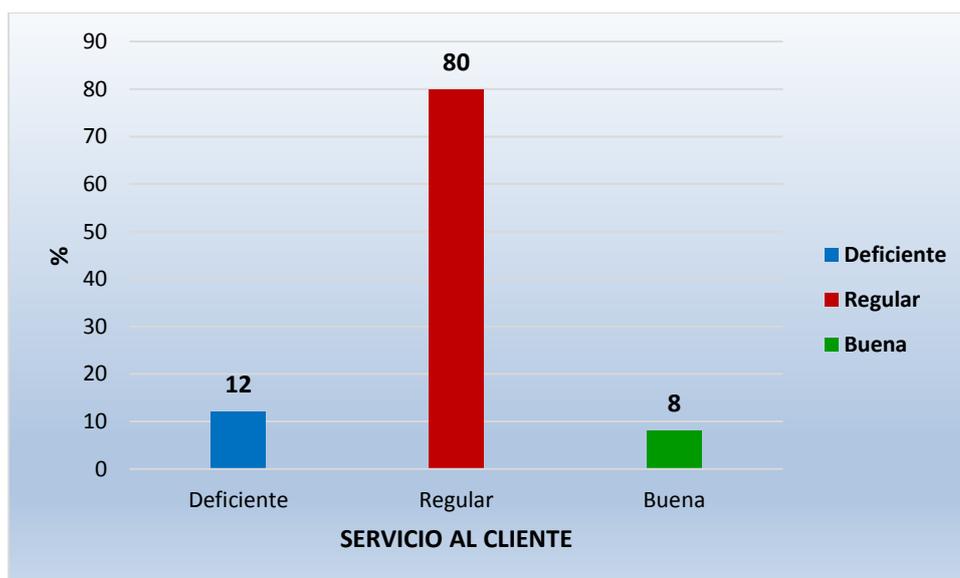
Tabla 1. Resultados de la calidad del servicio de acuerdo al estadístico de Pearson.

Servicio al cliente	Escala	N°	%
Deficiente	10 – 20	3	12
Regular	21- 30	20	80
Buena	31 – 40	2	8
Total		25	100

Fuente: Cuestionario de la calidad del servicio al cliente, Banco de la Nación, 2017.

En la Tabla 1 se observa que el 80% del personal de caja obtienen nivel regular en la calidad del servicio al cliente, el 12% tienen nivel deficiente, en tanto que el 8% obtienen nivel bueno en el servicio al cliente. Denotándose que la prevalencia de la calidad del servicio al cliente del personal de caja del Banco de la Nación es de nivel regular (80%).

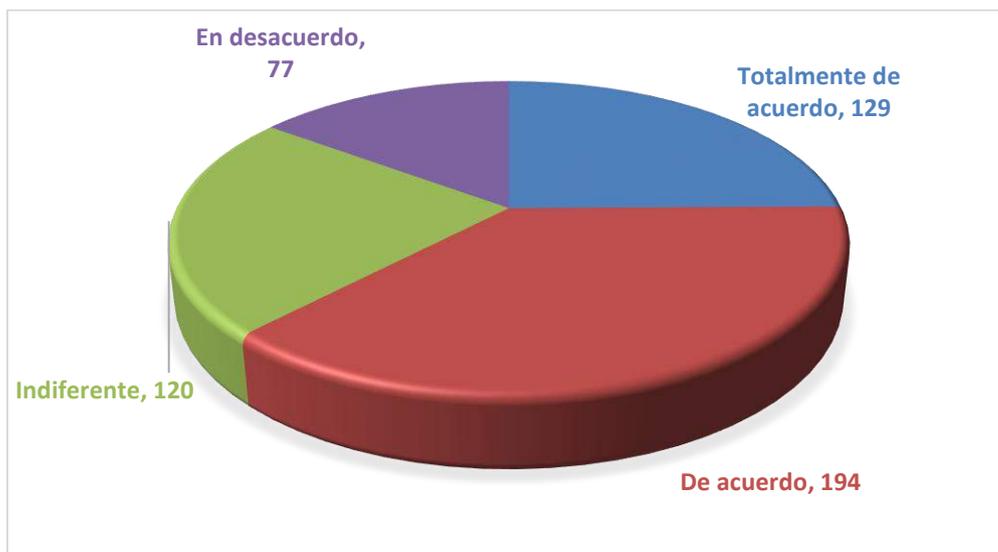
Figura 2: Servicio al cliente de los colaboradores del área de caja del Banco de la Nación.



4.2. Describir la Política de Calidad del servicio que deben recibir los clientes del Banco de la Nación.

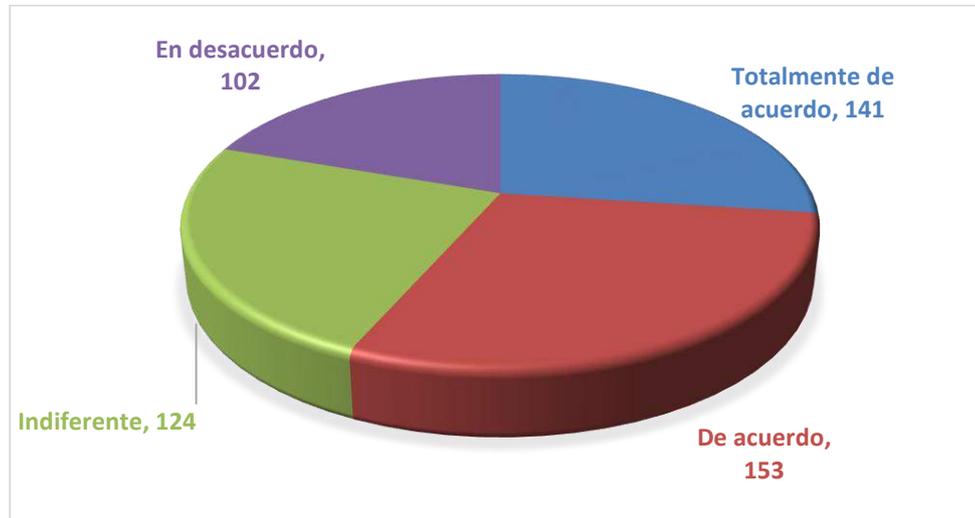
El enunciado de esta política de calidad debe estar interiorizado en cada servidor del Banco de la Nación, con la finalidad que su tareas y funciones estén dentro de esta política, y por ende, los clientes reciban un servicio de calidad.

Figura 3: ¿Está de acuerdo con el nivel de calidad del servicio que reciben por el personal del área de caja?



Del total de los clientes encuestados, 323 usuarios mencionaron estar de acuerdo con el nivel de calidad recibido en los servicios de caja de dicha institución bancaria, representando un 62.1% del total de los usuarios encuestados.

Figura 4: ¿Cree usted que el personal de caja, muestran una actitud de cortesía, amabilidad y respeto al momento de brindar sus servicios?



Mediante las encuestas aplicadas a los clientes del Banco de la Nación y el posterior análisis estadístico, se determinó que 294 clientes mencionaron, que el personal de caja si muestran amabilidad, cortesía y respeto en la atención con los clientes, que representa el 56.5% del total de los clientes encuestados. Sin embargo, existe un 43.5% de clientes que no están de acuerdo con el trato que reciben.

4.3. Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 en el área de caja del Banco de la Nación.

Tabla 2:

Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008	Escala	Nº	%
Deficiente	32 - 42	0	0
Regular	43 - 53	6	24
Buena	54 - 64	19	76
Total		25	100

Fuente: Cuestionario de la Responsabilidad Norma ISO 9001:2008, Banco de la Nación, 2017.

En la Tabla 2 se observa que el 76% del personal de caja aseguran de buen nivel la responsabilidad de la dirección norma ISO 9001:2008, el 24% afirman tener nivel regular, en tanto que nadie asegura un nivel deficiente. Denotándose que la prevalencia de la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 es de nivel bueno (76%).

Figura 5: Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 en el área de caja del Banco de la Nación.

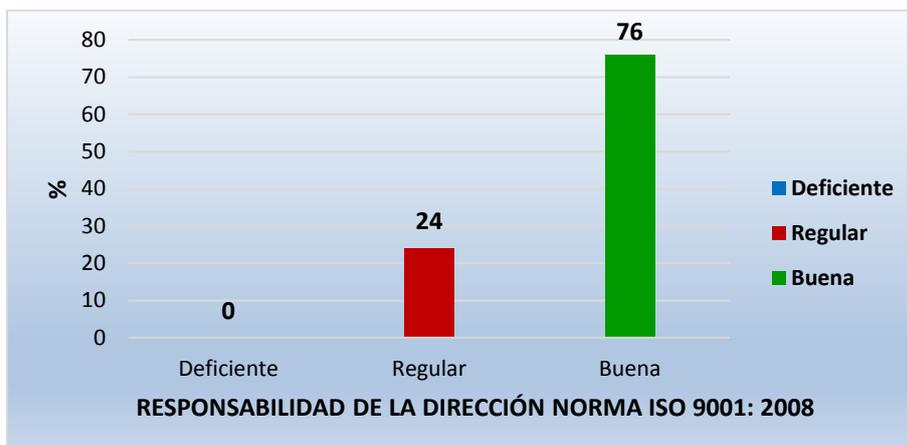


Tabla 3: La Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 y su relación en la Calidad de servicio del Banco de la Nación.

Análisis correlacional de Pearson	Responsabilidad Norma ISO 9001:2008	Calidad de servicio
Responsabilidad Norma ISO 9001:2008		
Correlación de Pearson	1	0,962**
Sig. (bilateral)		0.000
N	25	25
Calidad de servicio		
Correlación de Pearson	0,962**	1
Sig. (bilateral)	0.000	
N	25	25

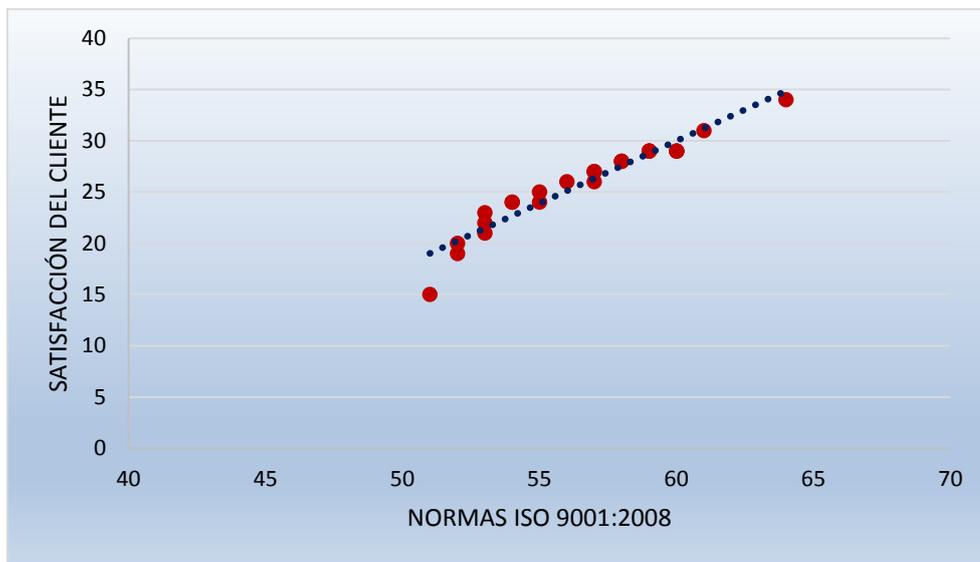
Fuente: Cuestionario de la Responsabilidad Norma ISO 9001:2008 y Calidad de servicio al cliente, Banco de la Nación, 2017.

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

En la Tabla 3 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.962$ (existiendo un efecto positivo) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 se relaciona en la Calidad de servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación.

Figura 6: La Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 y su relación en la Calidad de servicio del Banco de la Nación.

PRUEBA DE HIPÓTESIS



H₁: La Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 se relaciona positivamente con el servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación.

H₀: La Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 no se relaciona positivamente con el servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación.

Tabla 4: Prueba de Hipótesis de la Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 en la Calidad de servicio del Banco de la Nación, Trujillo - 2017.

Análisis correlacional de Pearson	Responsabilidad Norma ISO 9001:2008	Calidad de servicio
Muestra (n)	25	25
Promedio	56.6	25.8
Coefficiente de correlación (r)	0.962**	
Valor calculado (t_{cal})	16.90	
Valor crítico (t_{tab})	± 2.05	
Decisión de rechazo H_0	$t_{cal} > t_{tab}$	

Fuente: Cuestionario de la Responsabilidad Norma ISO 9001:2008 y Calidad de servicio al cliente, Banco de la Nación, 2017.

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

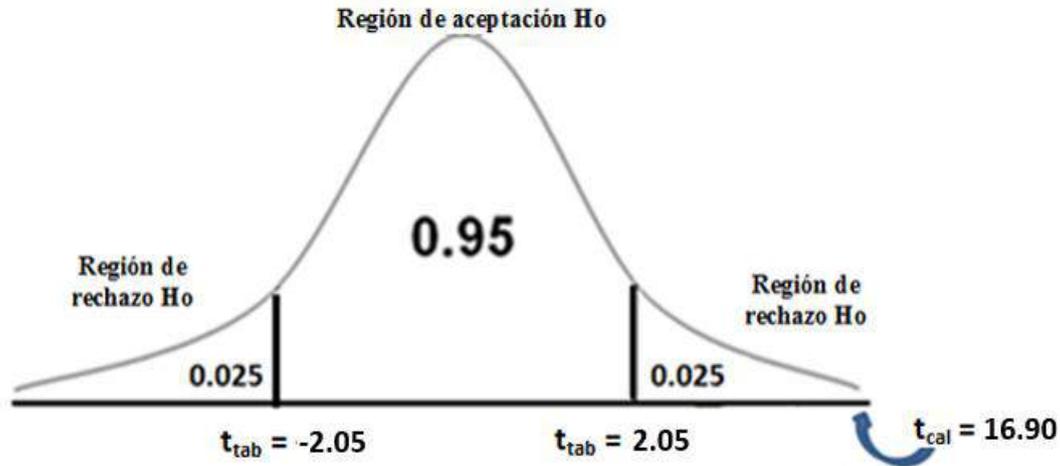
Cálculo de la Prueba t-student:

$$t_{cal} = r \times \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_{cal} = 0.962 \times \sqrt{\frac{25-2}{1-0.962^2}}$$

$$t_{cal} = 16.90$$

Figura 7: Región crítica de la Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 en la Calidad de servicio del Banco de la Nación, Trujillo - 2017.



Fuente: Elaboración propia.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula (H_0) $t_{cal} > t_{tab}$.

Conclusión: La Responsabilidad de la dirección Norma ISO 9001:2008 se relaciona positivamente con el Servicio a los diferentes usuarios del área de caja del Banco de la Nación.

4.4. Resultados del beneficio económico y de productividad de la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en el incremento de los clientes en el Banco de la Nación.

Es posible evaluar de manera tangible los resultados de la aplicación de la norma ISO 9001:2008 dependiendo muchas veces del tipo de empresa que se evalúa, siendo más evidente en empresas industriales. Para el caso concreto del Banco de la Nación, esta es una institución que brinda servicios, sin embargo, hemos tratado de evaluar los resultados del incremento de una mayor atención de clientes, y cuanto representaría en términos monetarios las transacciones económicas adicionales de la aplicación de la norma ISO 9001:2008. Así mismo, se ha determinado su **Spread Bancario**, para obtener la utilidad adicional que generaría el personal de caja para dicha institución bancaria. Así tenemos:

❖ **Situación inicial (antes de la aplicación de la norma ISO 9001:2008)**

25 servidores en caja x 200 atenciones/día x trabajador

5,000 atenciones por día/ total trabajadores.

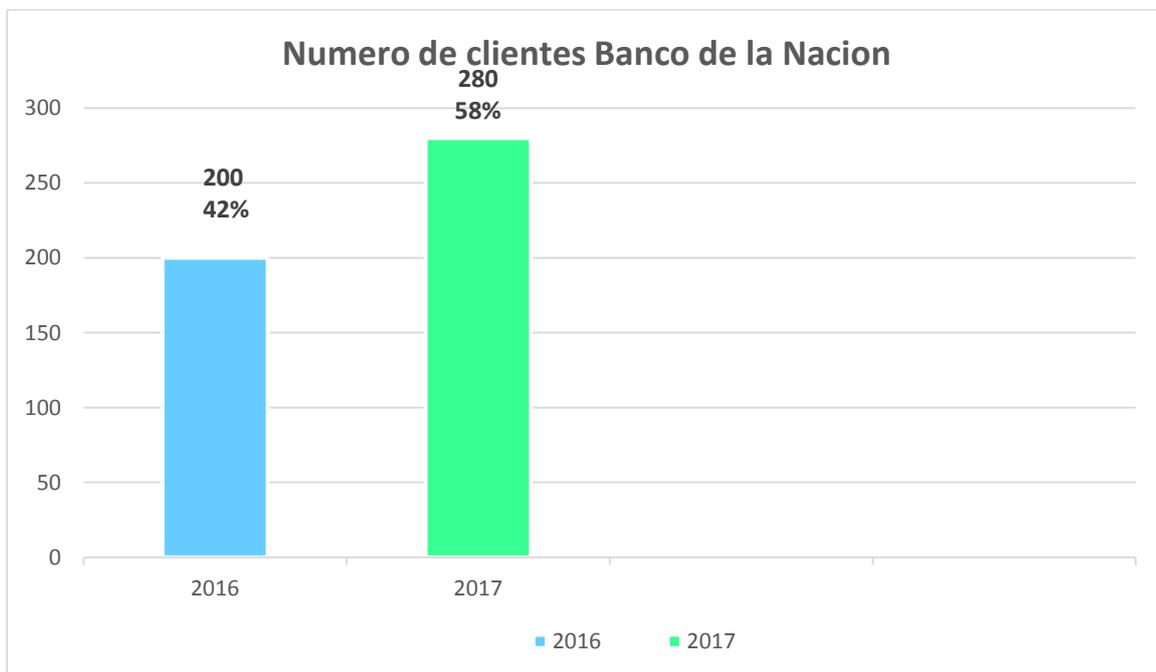
❖ **Situación de mejora (después de la aplicación de la norma ISO 9001:2008)**

25 servidores en caja x 280 atenciones/día x trabajador

7,000 atenciones por día/ total trabajadores.

$\Delta\% = 7,000 / 5,000 = 1.40 = 40\%$ de incremento en la capacidad de atención por trabajador.

Figura 8: Incremento de los clientes en el Banco de la Nación



INTERPRETACION PORCENTUAL: Productividad

A través de este resultado, se puede evidenciar que la capacidad de atención del personal de caja, **se ha incrementado en 40%** con respecto a la situación inicial. Con esto, se concluye que dicho personal es mucho más productivo, y por ende, mejorara el servicio de atención a los usuarios, en las dimensiones de oportunidad y rapidez en el servicio.

INTERPRETACION NOMINAL: Productividad

En términos nominales la capacidad de atención del personal de caja del Banco de la Nación, ha incrementado su nivel de atención **en 2,000 usuarios más por día (7,000 - 5,000)**. Es importante recalcar, que, si bien es cierto, el personal de caja ha incrementado su nivel de atenciones por día, pero la **CALIDAD** del servicio, no tiene por qué verse afectada.

$$40\% = 2,000 \text{ clientes adicionales (incremento de atenciones)}$$

Según la encuesta realizada:

CLIENTES	MONTO PROMEDIO	
05 clientes x	s/ 10,000 =	s/ 50,000
07 clientes x	s/ 7,000 =	s/ 49,000
10 clientes x	s/ 4,000 =	s/ 40,000
20 clientes x	s/ 2,000 =	s/ 40,000
38 clientes x	s/ 900 =	s/ <u>34,200</u>
80 nuevos clientes/ trabajador		s/ 262,200 soles día/ trabajador

Media ponderada $X = s/ 262,200 / 80 = s/ 3,277.5$ monto de transacción promedio ponderado por cliente.

➤ **BENEFICIO ECONÓMICO**

$S/ 262,200 \times 25$ trabajadores en caja = **$s/ 6'555,000$ soles día**

INTERPRETACION ECONÓMICA:

El beneficio económico puede entenderse como la representación monetaria o ingresos económicos adicionales que el Banco de la Nación está recibiendo por día, como consecuencia de un incremento de 2,000 clientes más por día, en toda la sección de caja (25 trabajadores).

Para este caso concreto de evaluación económica, los 25 trabajadores de la sección de caja estarían captando ingresos adicionales para el banco de **$s/ 6'555,000$ soles/ día**, en toda el área de caja.

SPREAD BANCARIO: Es la utilidad que percibe un banco, de la diferencia de las tasas activas menos las tasas pasivas de interés. Dicho de otra manera, es la utilidad de una institución bancaria obtenido de las **CAPTACIONES** (ahorros), menos las **COLOCACIONES** (prestamos).

Para el caso concreto del Banco de la Nación, sus tasas de interés vigentes, son:

- Tasa de interés activa 14% (TEA)
- Tasa de interés pasiva 0.07% (TEA)

UTILIDAD = 14% - 0.07% = 13.93% Spread bancario

❖ **Situación inicial (antes de la aplicación de la norma ISO 9001:2008)**

$5,000$ atenciones / día $\times s/. 3,277.5 = s/. 16'387,500$ soles.

s/. 16'387,500 soles, es el monto total de ingresos económicos por atender a 5,000 clientes en promedio por día, en toda la sección de caja.

❖ **Situación de mejora (después de la aplicación de la norma ISO 9001:2008)**

7,000 atenciones / día x s/. 3,277.5 = s/. 22'942,500 soles

s/.22'942,500 soles, es el monto total de ingresos económicos por atender a 7,000 clientes en promedio por día, en toda la sección de caja.

En conclusión, la utilidad será:

UTILIDAD= s/. 22'942,500 – s/. 16'387,500 = s/. 6'555,000 x 13.93% = s/ 913,111.5 soles

Interpretación: El monto de s/. 913,111.5 se puede considerar como la utilidad que percibiría el Banco de la Nación, como resultado de las captaciones menos las colocaciones. Dicho monto es una cantidad razonable para dicha institución bancaria.

4.5. Aplicación estadística para determinar el tamaño muestral para la aplicación de las encuestas de opinión a los clientes del Banco de la Nación.

Para evaluar periódicamente los resultados de las encuestas de opinión que los funcionarios de esta institución bancaria estimen conveniente se debe ejecutar de manera técnica para que sus resultados sean fiables, para ello, en todo estudio de investigación se debe recurrir a la base estadística para determinar con mayor precisión matemática los resultados que se desean obtener de un estudio de mercado, para ello, hemos recurrido a la determinación del mercado que se precisa analizar.

Para este caso, existen dos tipos de mercados:

Población infinita: Es aquella población de un mercado donde su tamaño poblacional o también llamado, universo poblacional supera los 100,000 habitantes.

Población finita: Es aquella población igual o menor a 100,000 habitantes de su tamaño poblacional, por tanto, está la fórmula que se aplicara es:

Tabla 1: Formula de población finita

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z \cdot p \cdot q}$$

Tabla estadística con valores Z (niveles de confianza)

Nivel de confianza	99.73 %	99 %	98 %	96 %	95.45 %	95%	90 %	80 %	68.27 %
Z	3.00	2.58	2.33	2.05	2.00	1.96	1.645	1.28	1.00

Donde:

N= Tamaño poblacional.....5,000 personas

Z= nivel de confianza.....98% (2.33)

p = evento favorable o de éxito..... 96%

q = evento no favorable o de fracaso..... 4%

E = error muestral..... 2%

n = tamaño muestral..... ?

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(2.33)^2(0.96)(0.04)(5000)}{(0.02)^2(4999) + (2.33)(0.96)(0.04)}$$

n =520

Interpretación: Del total del universo poblacional se ha obtenido una muestra de 520, que significa que se deben aplicar 520 encuestas de opinión a los clientes de manera aleatoria.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

- Como **primer objetivo específico** planteado en la presente tesis se definió comprometer a la alta dirección del banco de la nación con el monitoreo y seguimiento del servicio de calidad que deben brindar los servidores de caja en cuanto a cortesía , amabilidad, rapidez y respeto., ello quedo evidenciado a través de los resultados de la aplicación de la encuesta de opinión, donde se infiere que la calidad del servicio al cliente es regular, pues el 43.5%, considera que el personal de caja falta mejorar en estas consideraciones (pág. 105). Estimamos que, con las continuas capacitaciones al personal de caja, estos factores irán mejorando cuantitativamente sus resultados.

En cuanto a la evaluación **del factor tiempo promedio** de atención por operación solicitada por los clientes, me parece razonable este tiempo, pues existe un 38.8% de clientes que mencionaron que sus operaciones demoran en promedio entre 1 a 2 minutos. (pág.106). Nos parece un tiempo adecuado y prudencial, que incluso podría ser mejorado, esto dependerá de la motivación y de los recursos y requerimientos que le brinde la alta dirección de esta institución bancaria.

Así mismo, no debemos olvidar que el personal de caja está sometidos a una carga de trabajo estresante, ya que trabajan con dinero, y atienden a personas de diferentes edades, y nivel cultural.

Esta investigación coincide con Esaine y León, en su tesis “La eficiencia de los procesos de la gestión de Recursos Humanos y su influencia en la satisfacción del servicio en los clientes externos de la empresa Dias S.A. Sucursal Cajamarca – 2014”, según la encuesta que realizaron a los clientes externos de la empresa, deduce que si estos no están satisfechos con los colaboradores en cuanto al servicio, atención, comunicación y

trato, los empleados no están cumpliendo su trabajo en forma correcta, no conocen sus responsabilidades o no se ha incorporado al personal adecuado para el puesto, por tanto, se corre el riesgo de ir perdiendo clientes gradualmente.

- Como **segundo objetivo específico**, se planteó describir la Política de Calidad del Banco de la Nación, sede Trujillo. De acuerdo a lo que busca la norma ISO 9001: 2008, podemos plantear la siguiente Política de Calidad:

“Es Política de Calidad del Banco de la Nación, brindar un servicio de calidad al cliente que supere sus expectativas, en cuanto a métricas de valor, como cortesía, amabilidad, rapidez y responsabilidad para mantener el liderazgo de la institución en su respectivo sector”.

Esto se puede evidenciar a través de la encuesta de opinión que se aplicó, donde 377 clientes mencionaron que el nivel de calidad recibido era bueno y excelente, representando un 72.5% del total de la población encuestada (pág.110). De esto se puede inferir que el personal de caja, cada día está tratando de mejorar sus servicios de atención al cliente.

- En el **tercer objetivo específico** de la presente tesis, se plantea comprobar que la responsabilidad de la dirección de la norma soluciona las deficiencias del servicio, así como las quejas y reclamos de los clientes. Al respecto esto queda evidenciado con la encuesta de opinión, donde todavía existe un 37.9% de los clientes que no están de acuerdo con la calidad del servicio (pág.41), y por ende, se infiere, que son estos los que realizan sus quejas y reclamos por las deficiencias que se presentan en los servicios, y por tanto se considera que la Dirección del Banco toma las medidas preventivas y correctivas para evitar sucesivos reclamos de los usuarios.

En cuanto al conocimiento y aplicación de la Responsabilidad de la Dirección de la Norma ISO 9001:2008, la mayoría de los trabajadores de la institución poseen una buena experiencia, conocimiento, interés y una buena aplicación de esta parte de la Norma ISO 9001:2008, lo que permite el cumplimiento de responsabilidades y objetivos por parte de los trabajadores, pues esto también garantiza la calidad en los servicios brindado a los clientes.

Así mismo, se determinó a través de las encuestas de opinión al personal del área de caja del Banco de la Nación, que cuentan con **capacitaciones** periódicas para mejorar el nivel del servicio al cliente, pues el 68% (pág.97) confirmó que el personal está conforme con las capacitaciones que brinda dicha institución bancaria.

Esta investigación coincide con Ugaz Flores en su tesis titulada “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías”, afirma que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes en la organización, pero es importante no descuidar el tema de las capacitaciones constantes a sus trabajadores. Además, una vez implementada la norma, deberá estar en permanente monitoreo a través de auditorías internas, con el fin de que los documentos y registros se encuentren correctamente organizados.

- Como **cuarto objetivo específico** de esta tesis, se plantea cuantificar en términos porcentuales y económico el impacto de la norma ISO 9001:2008 en dicha institución bancaria. Al respecto se evidencia que el personal de caja ha logrado incrementar su productividad de atención al cliente en un 40%, (pág.50), pues ha pasado de atender 5,000 clientes por día, a 7,000 clientes, lo que determina un incremento de 2,000 clientes

por día en toda la sección de caja. Así mismo, en términos económicos se ha logrado medir a través del indicador económico llamado **spread bancario**, cuyo resultado en utilidad monetaria es de **s/ 913,111.5 soles**. ($s/. 22'942,500 - s/. 16'387,500 = s/. 6'555,000 \times 13.93\% = s/ 913,111.5$ soles).

- Finalmente, como **quinto objetivo específico** se mencionó evaluar periódicamente a través de encuestas de opinión el nivel de compromiso y responsabilidad al personal de caja con la finalidad de garantizar un buen servicio de atención. Esto quedó evidenciado con el compromiso de la Alta Dirección del Banco de la Nación, con el monitoreo y seguimiento permanente que debe realizar a todo nivel de los trabajadores, donde se tenga un contacto directo con los clientes.

Concluimos esta discusión mencionando, que la implementación de todo sistema de gestión de calidad tiene un impacto directo en el mejoramiento de los productos o servicios, pues el personal poco a poco, va involucrándose con estos temas de calidad, porque reconoce que estamos inmersos dentro de un mercado muy competitivo, y la clave para crecer y supervivir en el mercado, es mejorando los productos o servicios que se ofertan a los clientes.

CONCLUSIONES

- Según el análisis de Pearson, se concluye que el nivel de calidad de servicio al cliente en el área de caja es regular (Pearson 80%, pág. 42), lo que ocasiona ciertos quejas y reclamos en los clientes. Por otro lado, de acuerdo a los resultados de la aplicación de la encuesta de opinión, los clientes todavía no están conformes con la calidad del servicio que reciben, pues así lo consideran un 37.9% del total de personas encuestadas. (pág. 41)

Así mismo se hace referencia a la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 que demuestra un nivel aceptable de correlación en cuanto a la calidad del servicio brindado a los clientes, este valor es del 96.2% según datos obtenidos de Pearson (pág. 47).

- Los recursos y requerimientos que necesitan el personal de caja es fundamental para prestar un buen servicio de atención a los clientes, pues el 60% de los trabajadores encuestados mencionaron que dichos recursos son muy importantes para brindar un servicio de calidad. (pág.95)
- Según el coeficiente de correlación Pearson la relación entre la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 y el servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación es de 0.962 o 96.2% (Pearson, pág. 47), lo que quiere decir que la Responsabilidad de la Dirección de la Norma ISO 9001:2008 si se relaciona en la mejora del servicio al cliente en dicha institución.
- El nivel de productividad del personal de caja se ha incrementado como consecuencia de la toma de mayor conciencia y compromiso con una mejor atención a los clientes,

pues muestra un indicador de productividad del 40% (280 clientes/ 200 clientes), y que en términos nominales significa, 2,000 clientes adicionales atendidos por día. Valorizando económicamente, ello significa s/ 6'555,000 en nuevas transacciones económicas por día. (pág.53), y que representa en términos de utilidad de s/ 913,111.5 soles (**spread bancario**).

- La aplicación de encuestas de opinión es fundamental para hacer un monitoreo y seguimiento periódico de la calidad del servicio que otorga el personal de caja. En este punto se ha trabajado estadísticamente para determinar el tamaño muestral, con niveles de confianza (valor Z), evento de fracaso y éxito, y con error muestral (pág.76), con la finalidad de garantizar los resultados. Para este caso, se ha determinado un tamaño muestral de 520, que significa, que del total del tamaño poblacional, se deberá aplicar la encuesta de opinión a 520 clientes del Banco.

RECOMENDACIONES

- Comprometer a la Alta Dirección del Banco de la Nación realizar un seguimiento continuo de los servicios que reciben los clientes, para garantizar la cortesía, amabilidad, rapidez y respeto, bajo el diseño de su nueva Política de Calidad.
- Interiorizar en los trabajadores, especialmente en el personal de caja, la política de calidad de dicha institución bancaria de la sede de Trujillo, para garantizar un servicio de excelencia en su cliente, bajo sus métricas de valor, como: cordialidad, cortesía, rapidez y respeto.
- Programar capacitaciones periódicas de sensibilización de la norma ISO 9001:2008 en todas las áreas críticas de atención al cliente, específicamente en el área de caja del Banco de la Nación, para tomar medidas preventivas y correctivas que permitan solucionar algunas deficiencias que se presenten en el servicio.
- Evaluar periódicamente los niveles de productividad y rendimiento del personal de caja, así como, garantizar las utilidades monetarias a través del indicador spread bancario, con la finalidad que la institución bancaria sea más competitiva.
- Aplicar periódicamente encuestas de opinión a nivel interno de la organización para lograr mejorar los servicios de atención al cliente en aquellos aspectos donde las encuestas demuestren falencias o debilidades en el servicio, específicamente en el área de caja.
- Comprometer a la alta dirección del Banco de la Nación sede Central, para que incorporen auditorías de calidad para garantizar el buen servicio de los trabajadores de dicha institución bancaria. Así mismo, comprometer en los niveles intermedios y

operativos, con temas de: procesos de mejora continua, liderazgo, trabajo en equipo, solución de conflictos, y otros temas relacionados para lograr un servicio de excelencia.

- Registrar estadísticamente, las quejas y reclamos de los clientes externos de dicha institución bancaria, por medio de la trabajadora Ruth Castillo en el área de secretaria de gerencia, para analizar la causa raíz de dicha problemática y dar solución inmediata de dichas debilidades administrativas.

REFERENCIAS

- Anónimo. (2011). Principios de Gestión. Obtenido de <http://abc-calidad.blogspot.pe/2011/05/responsabilidad-de-la-direccion.html>
- Anónimo. (2012). Blog de Destrezas Comerciales. Obtenido de <http://destrezascomerciales.blogspot.pe/2012/06/la-cortesia-en-servicio-al-cliente.html>
- Anónimo. (2015). Expectativas de crecimiento económico para 2015 se redujeron. Obtenido de <http://peru21.pe/economia/bcr-expectativas-crecimiento-economico-2015-se-redujeron-2218566>. Diario Perú 21.
- Anónimo. (2015). Inflación del Perú alcanzó 0.03% en setiembre, su nivel más bajo en 2015. Obtenido de <http://peru21.pe/economia/inei-inflacion-peru-alcanzo-003-setiembre-2015-2228765>. Diario Perú 21.
- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (1989). Calidad de Servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financiera. Díaz de Santos Editorial.
- Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Díaz de Santos Editorial.
- Esaine, C., & León, Z. (2014). La Eficiencia de los procesos de la gestión de Recursos Humanos y su influencia en la satisfacción del servicio en los clientes externos de la empresa Dias S.A. Sucursal Cajamarca – 2014 (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Fabiani, E., & Lautert, L. (2012). Capacidad de trabajo, características sociodemográficas y laborales de las enfermeras de un hospital universitario. Revista Latino-Americano Enfermagem.

- Flores Cruz, G. (2014). Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Folgar, O. (2005). Sistemas consolidados de gestión, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001. Macchi.
- Kleyman, S. (2009). La importancia del servicio al cliente. Obtenido de <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>
- López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. El Buzón de Pacioli, 7-8.
- Méndez, J. & Avella, N. (2009). Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa DICOMTELSA. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Pizzo, M. (2010). Como servir con excelencia. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/dimensiones-de-la-calidad-del-servicio-accesibilidad/.html>
- Primo, R. (2011). Pautas para una comunicación eficiente con el cliente.
- Quiroz Vásquez, J. (2010). Sistema de gestión de la calidad en el área socio – educativa, perteneciente a la casona de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2008. Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar, Bolívar, Venezuela.
- Secretaría Central de ISO. (2008). Norma Internacional ISO 9001. Ginebra: ISO 2008.

- Stanton, W., Etzel, M. & Walker, B. (2007). Fundamentos del Marketing. México D.F. McGraw-Hill Interamericana.
- Ugaz Flores, L. (2012). Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. España. Díaz de Santos Editorial.

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz para Evaluación de Expertos – Metodólogo

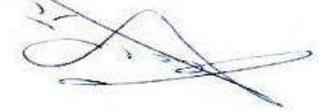
MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ASEGURAR LA COHERENCIA EN EL PLAN DE TESIS

Título: "RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DE CAJA DEL BANCO DE LA NACIÓN – TRUJILLO 2015 - 2016."

Autor: Neyra Ramos, Dante Alejandro; Escalante Figueroa, Estuardo Miguel

DISEÑO TEÓRICO			
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables
<p>Pregunta general: ¿En qué medida la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 incide en la mejora del servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación?</p>	<p>Objetivo general: Medir la incidencia de la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 en la mejora del servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación.</p>	<p>Hi: La responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 incide en la mejora del servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación.</p> <p>H0: La responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 no incide en la mejora del servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación.</p>	<p>Variable Independiente: Responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008.</p> <p>Variable Dependiente: Servicio al cliente.</p>

9/11/2017



2016-1

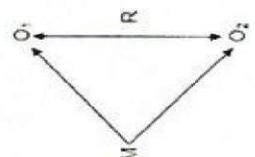
Metodólogo. (-1)

PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES (RELACIONADO CON EL MARCO TEÓRICO)

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Esquema del Marco Teórico
<p>Variable Independiente:</p> <p>Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008</p>	<p>Folgar (2005) afirma que: "La dirección de la organización, debe asegurar la satisfacción del cliente, revisar la política y objetivos de la calidad y revisar el sistema a intervalos de tiempo prefijados, para asegurarse de que continúa en el adecuado estado de implantación y eficacia." (Folgar, 2005)</p>	<p>Para implementar la Responsabilidad de la Norma ISO 9001:2008 es necesario aplicar el compromiso de la dirección, enfoque al cliente, política de la calidad, planificación, responsabilidad, autoridad y comunicación y revisión por la dirección.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de la dirección - Enfoque al cliente - Política de la calidad - Planificación - Responsabilidad, autoridad y comunicación - Revisión por la dirección 	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de objetivos establecidos - Requisitos del cliente. - Nivel de cumplimiento de objetivos - Nivel de cumplimiento de procesos - Grado de comunicación - Nivel de cumplimiento de objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008. - Compromiso de la dirección - Enfoque al cliente - Política de la calidad - Planificación - Responsabilidad, autoridad y comunicación - Revisión por la dirección
<p>Variable Dependiente:</p> <p>Servicio al cliente.</p>	<p>El servicio al cliente es una serie de actividades o procesos conjuntos los cuales al ser interrelacionados satisfacen las necesidades del cliente, sirviendo como estándar de calidad en los procesos enfocados hacia el usuario. Según Stanton, Eizel & Walker (2007) el servicio al cliente se define como: "Las actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades". (Stanton, Eizel & Walker, 2007)</p>	<p>Para medir esta variable es necesario tener en cuenta la accesibilidad al cliente, la comunicación con el cliente, la capacidad del personal, la cortesía y amabilidad con el cliente, y la credibilidad del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad al cliente - Comunicación con el cliente - Capacidad del personal - Cortesía y amabilidad con el cliente - Credibilidad del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de clientes potenciales - Indicador de comunicación - Indicador de desempeño - Indicador de cortesía y amabilidad - Indicador de credibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de servicio al cliente. - Características del servicio al cliente: Intangibilidad. Heterogeneidad. Inseparabilidad de producción y consumo. Caducidad. - Factores del servicio al cliente: Accesibilidad. Comunicación. Capacidad del personal. Cortesía y amabilidad. Credibilidad.

Anexo N° 2: Matriz para Evaluación de Expertos – Estadista

PARA EL DISEÑO METODOLÓGICO

DISEÑO METODOLÓGICO				
Metodología de la Investigación	Diseño de la Investigación	Ámbito de la Investigación	Instrumentos y fuentes de la Información	Criterios de rigurosidad en la Investigación
<p>Tipo: Se aplicarán los conocimientos aprendidos con el fin de eliminar el problema presentado en la empresa.</p> <p>Nivel: Descriptiva – Correlacional, descriptiva porque va a permitir describir y/o analizar el comportamiento de las variables de estudio. Correlacional porque va a permitir analizar la relación de éstos comportamientos, es decir, como incide una variable en relación a otra.</p>	<p>Diseño de investigación Según Hernández, Fernández, y Bautista (2003), el diseño es No Experimental de Corte Transversal, porque se realiza en un determinado momento.</p> <div style="text-align: center;">  <p>M O₁ O₂</p> </div> <p>Donde M: Cajeros del Banco La Nación O₁: Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008. O₂: Calidad de Servicio al cliente R: Relación O₁ y O₂</p>	<p>Unidad (es) de análisis o estudios La unidad de análisis lo conforma cada uno de los cajeros del Banco de la Nación de Trujillo.</p> <p>Universo: Cajeros de los Bancos de la Nación en la Ciudad Trujillo.</p> <p>Población: Todos los cajeros del Banco de la Nación sede Central, la cual está conformada por 25 cajeros.</p> <p>Muestra: Los 25 trabajadores del Área de Caja del Banco de la Nación de Trujillo sede Central.</p> <p>Técnicas de muestreo: Muestreo No Probabilístico: Por conveniencia</p>	<p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008. • Cuestionario de la Calidad de Servicio al cliente. <p>Recolección de la información: Fuente Primaria: la información se obtendrá directamente de los cajeros del Banco de la Nación.</p> <p>Técnicas para el tratamiento de la información: Se utilizará la prueba de kolmogorov para determinar la prueba de correlación de Pearson, spearman y la Chi Cuadrado (p<0.05) utilizando el SPSS vrs 22.0</p>	<p>Enfoque: Validez: Validez de constructo: Utilizando la correlación de Pearson para los ítems pares e impares (p<0.05) en base a una muestra piloto previa validez por juicio de expertos.</p> <p>Confiabilidad: Utilizando la prueba estadística alfa de cronbach ($\alpha > 0.70$) en base a una muestra piloto previa validez por juicio de expertos.</p>

ING. YACQUE CUENCA EDUARDO JAVIER
COESPE 428

2016-1

Tesis

Anexo N° 3: Matriz para Evaluación de Expertos – Especialista Primera Revisión

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DE CAJA DEL BANCO DE LA NACIÓN – TRUJILLO 2015 - 2016

Línea de investigación:

Apellidos y nombres del experto: Hurtado Rojas, Roger

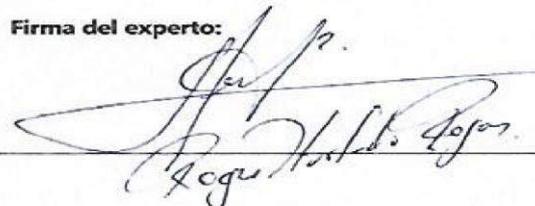
El instrumento de medición pertenece a la variable: Servicio al cliente.

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mejoras
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mejoras
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mejoras
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mejoras
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mejoras
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sugerencias: Mejorar la encuesta, esto se está analizando el servicio al Cliente.

Firma del experto:



Anexo N° 4: Matriz para Evaluación de Expertos – Especialista Segunda Revisión

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DE CAJA DEL BANCO DE LA NACIÓN – TRUJILLO 2015 - 2016

Línea de investigación:

Apellidos y nombres del experto: Hurtado Rojas, Roger

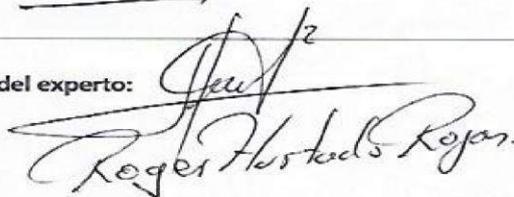
El instrumento de medición pertenece a la variable:

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		

Sugerencias:

Firma del experto:



Roger Hurtado Rojas.

Anexo N° 5: Matriz de metas por gestor de servicios

								
Meta por gestor de servicios - Septiembre 2017								
Nombre	Seguro de tarjetas		Banca por celular		Seguros oncológicos		Seguros de sepelio	
	Meta	Alcanzado	Meta	Alcanzado	Meta	Alcanzado	Meta	Alcanzado
Isabel Aleman	60	46	25	20	3	1	5	6
Aydee Atanacio	60	54	25	13	3	3	5	0
Dora Diaz	60	56	25	17	3	4	5	4
Amparo Ramos	60	64	25	15	3	0	5	4
Violeta Torres	60	44	25	14	3	4	5	1
Nelly Leyva	60	58	25	27	3	4	5	0
Nadia Huaman	60	51	25	20	3	1	5	3
Gerardo Cabrera	60	43	25	17	3	4	5	1
Jose Chamache	60	67	25	25	3	3	5	0
Celso Herguay	60	60	25	18	3	1	5	6
Esther Mendoza	60	57	25	20	3	3	5	2
Rosa Capristan	60	69	25	28	3	2	5	6
Rosa quevado	60	51	25	25	3	0	5	6
Milagros Noriega	60	66	25	15	3	0	5	6
Ana Alvitez	60	60	25	20	3	2	5	4
Paola Ruedas	60	65	25	13	3	1	5	2
Amparo Geldres	60	48	25	24	3	1	5	5
Ricardo Correa	60	59	25	26	3	2	5	4
Lidia Gomez	60	69	25	23	3	3	5	0
Celia Diaz	60	57	25	27	3	3	5	1
Juan Espinoza	60	45	25	20	3	4	5	1
Marisol Chilon	60	44	25	25	3	4	5	4
Teresa Correa	60	61	25	25	3	0	5	4
Ingrid Guerrero	60	64	25	23	3	1	5	4
Karina Llontop	60	51	25	16	3	0	5	3
Total	1500	1409	625	516	75	51	125	77
Meta alcanzada		94%		83%		68%		62%

Meta por gestor de servicios - Octubre 2017								
Nombre	Seguro de tarjetas		Banca por celular		Seguros oncológicos		Seguros de sepelio	
	Meta	Alcanzado	Meta	Alcanzado	Meta	Alcanzado	Meta	Alcanzado
Isabel Aleman	60	44	25	15	3	0	5	5
Aydee Atanacio	60	65	25	20	3	2	5	3
Dora Diaz	60	48	25	22	3	1	5	1
Amparo Ramos	60	60	25	25	3	0	5	2
Violeta Torres	60	47	25	23	3	3	5	3
Nelly Leyva	60	52	25	19	3	2	5	6
Nadia Huaman	60	63	25	26	3	0	5	1
Gerardo Cabrera	60	50	25	13	3	3	5	5
Jose Chamache	60	63	25	15	3	4	5	0
Celso Herguay	60	57	25	27	3	4	5	5
Esther Mendoza	60	51	25	16	3	4	5	6
Rosa Capristan	60	66	25	14	3	3	5	3
Rosa quevado	60	59	25	18	3	0	5	3
Milagros Noriega	60	55	25	20	3	3	5	3
Ana Alvitez	60	54	25	19	3	2	5	4
Paola Ruedas	60	55	25	18	3	2	5	3
Amparo Geldres	60	42	25	15	3	2	5	1
Ricardo Correa	60	67	25	19	3	4	5	0
Lidia Gomez	60	54	25	14	3	0	5	3
Celia Diaz	60	50	25	17	3	2	5	0
Juan Espinoza	60	64	25	27	3	0	5	2
Marisol Chilon	60	66	25	26	3	4	5	1
Teresa Correa	60	53	25	25	3	2	5	0
Ingrid Guerrero	60	67	25	28	3	0	5	5
Karina Llontop	60	50	25	22	3	1	5	2
Total	1500	1402	625	503	75	48	125	67
Meta alcanzada		93%		80%		64%		54%

Anexo N° 6: Cuestionario de la Responsabilidad de la Dirección de la Norma ISO 9001:2008

5.1. Compromiso de la dirección		
¿Evidencia del compromiso de la alta gerencia con SGC?		
¿Establecer la política de la calidad?		
¿Asegurar que se establecen los objetivos de calidad?		
¿Revisión por la dirección?		
¿Asegura disponibilidad de recursos?		
5.2. Enfoque al cliente		
¿Asegurar que se cumplen los requisitos del cliente?		
5.3. Política de la calidad		
¿Adecuada al propósito de la organización?		
¿Compromiso de cumplir requisitos del cliente y mejorar continuamente?		
¿Marco de referencia y revisión de los objetivos de calidad?		
¿Comunicada y entendida?		
¿Es revisada continuamente?		
5.4.1. Objetivos de la calidad.		
¿Asegurarse que los objetivos se establecen en las funciones?		
¿Objetivos medibles y coherentes con la política de calidad?		
5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad		
¿Cumplir con los requisitos citados en 4.1 y los objetivos de calidad?		
¿Se mantiene la integridad del SGC cuando se cambie?		
5.5.1. Responsabilidad y autoridad		
¿Responsabilidades y autoridades definidas y comunicadas?		
5.5.2. Representante de la dirección.		
¿Representante de la dirección con independencia?		
¿Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos del SGC?		
¿Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente?		
5.5.3. Comunicación interna		
¿Procesos de comunicación interna apropiados?		
5.6.1. Generalidades		
¿Revisar y evaluar en intervalos planificados el SGC, política y objetivos?		
¿Mantener registros de las revisiones?		
5.6.2. Información para la revisión		
¿Resultados de auditorías?		
¿Retroalimentación del cliente?		

¿Desempeño de los procesos y conformidad del producto?		
¿Estado de las SAC's?		
¿Acciones de seguimiento de las revisiones por la dirección previas?		
¿Cambios que pueden afectar el SGC?		
¿Recomendaciones para la mejora?		
5.6.3. Resultados de la revisión		
¿Incluir la mejora de la eficacia del SGC?		
¿Mejora del producto según requisitos del cliente?		
¿Necesidades de recursos?		

Anexo N° 7: Cuestionario del servicio al cliente (trabajadores)

Población finita: es aquella población igual o menor a 100,000 habitantes de su universo poblacional, por tanto, la formula que se aplicara es:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(2.33)^2 (0.96)(0.04)(5000)}{(0.02)^2 (4999) + (2.33)(0.96)(0.04)}$$

n = 520

Tabla estadística con valores Z

Nivel de confianza	99.73 %	99 %	98 %	96 %	95.45 %	95%	90 %	80 %	68.27 %
Z	3.00	2.58	2.33	2.05	2.00	1.96	1.645	1.28	1.00

Donde:

N= Tamaño poblacional.....5,000 personas

Z= nivel de confianza.....98% (2.33)

p = evento favorable o de éxito..... 96%

q = evento no favorable o de fracaso..... 4%

E = error muestral.....2%

n = tamaño muestral.....?

Anexo N° 8: Cuestionario del servicio al cliente (trabajadores)

ENCUESTA DE OPINION

Buenos días/tardes/noches. Soy estudiante de la Universidad Privada del Norte y estoy realizando un estudio de investigación para mi tesis acerca de la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en la mejora del servicio al cliente del área de caja de la empresa para la que labora.

El objetivo principal de este estudio es medir la incidencia de la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 en la mejora del servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación.

Su información individual está protegida y será tratada de forma estrictamente confidencial. La encuesta es anónima y responder no le tomara más allá de 10 minutos. Agradecemos, de antemano, su colaboración.

INSTRUCCIONES:

Marque con una X el casillero cuya respuesta considera usted que mejor refleja su percepción respecto a los diferentes aspectos que se plantean.

1. Edad: a) 18 – 27 b) 28 – 37 c) 38 a mas
2. Sexo: a) Masculino b) Femenino

ACCESIBILIDAD

1. ¿Los servicios ofrecidos por el banco son de fácil entendimiento por parte de los clientes?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
- d) En desacuerdo

2. ¿Está de acuerdo con los requerimientos necesarios para la realización de cada servicio?

- b) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo

COMUNICACIÓN

3. ¿Existe una comunicación efectiva entre el trabajador y el cliente?

- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo

4. ¿Se incentiva al cliente a continuar usando los servicios del Banco de la Nación?

- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo

CAPACIDAD DEL PERSONAL

5. ¿Se brinda capacitaciones periódicas al personal acerca de servicio al cliente?

- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo

6. ¿Se incentiva al personal de manera adecuada cuando realizan un buen servicio al cliente?

- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente

- d) En desacuerdo

CORTESIA Y AMABILIDAD

7. ¿Los reclamos son frecuentes por parte del cliente respecto a la atención que se le brinda?

- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo

8. ¿Se incentiva la cortesía y el respeto como valores en el trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo

CREDIBILIDAD

9. ¿Existe un vínculo de confianza entre el cliente y el trabajador?

- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo

10. ¿Se demuestra transparencia en los servicios realizados por los trabajadores?

- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo

Anexo N° 9: Cuestionario del servicio al cliente (clientes)

N° de encuestas a aplicar según modelo estadístico: 520

ENCUESTA DE OPINION

Buenos días/tardes/noches. Soy estudiante de la Universidad Privada del Norte y estoy realizando un estudio de investigación para mi tesis acerca de la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en la mejora del servicio al cliente del área de caja de la empresa para la que labora.

Otro de los objetivos de este estudio es medir el impacto de la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en el incremento de los clientes en el Banco de la Nación.

Su información individual está protegida y será tratada de forma estrictamente confidencial.

La encuesta es anónima. Agradecemos, de antemano, su colaboración.

INSTRUCCIONES:

Marque con una X el casillero cuya respuesta considera usted que mejor refleja su percepción respecto a los diferentes aspectos que se plantean.

1. Edad: a) 18 – 27 b) 28 – 37 c) 38 a mas

2. Sexo: a) Masculino b) Femenino

1. ¿Los servicios ofrecidos por el banco son de fácil entendimiento para usted?

- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
d) En desacuerdo

2. ¿Está de acuerdo con los requerimientos necesarios para la realización de cada servicio?

- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente

- d) En desacuerdo
3. ¿Existe una comunicación efectiva entre el trabajador y el cliente?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
- d) En desacuerdo
4. ¿El trabajador le incentiva a continuar usando los servicios del Banco?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
- d) En desacuerdo
5. ¿Tiene reclamos frecuentes respecto a la atención que se le brinda?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
- d) En desacuerdo
6. ¿Cree usted que los trabajadores cumplen con valores como la cortesía y el respeto?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
- d) En desacuerdo
7. ¿Existe un vínculo de confianza entre el cliente y el trabajador?
- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
- d) En desacuerdo
8. ¿Se demuestra transparencia en los servicios realizados por los trabajadores?

- a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente
 - d) En desacuerdo
9. ¿Cuanto tiempo tardan en atenderlo en ventanilla?
- a) 0 a 1 minuto b) 1 a 2 minutos c) 2 a 3 minutos
 - d) 4 a mas minutos

Anexo N° 10: Cuestionario para medir fidelización de clientes

ENCUESTA DE OPINION

Buenos días/tardes/noches. Soy estudiante de la Universidad Privada del Norte y estoy realizando un estudio de investigación para mi tesis acerca de la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en la mejora del servicio al cliente del área de caja de la empresa para la que labora.

Otro de los objetivos de este estudio es medir el impacto de la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en el incremento de los clientes en el Banco de la Nación.

Su información individual está protegida y será tratada de forma estrictamente confidencial. La encuesta es anónima. Agradecemos, de antemano, su colaboración.

INSTRUCCIONES:

Marque con una X el casillero cuya respuesta considera usted que mejor refleja su percepción respecto a los diferentes aspectos que se plantean.

1. ¿Es usted un cliente nuevo o antiguo de esta institución?
 - a) Cliente Antiguo
 - b) Cliente Nuevo

2. ¿Qué es lo que usted valora más de los siguientes factores en el servicio de atención al cliente?
 - a) Cordialidad y amabilidad
 - b) Respeto
 - c) Rapidez
 - d) Seguridad
 - e) Comunicación efectiva

3. ¿Tiene usted otras cuentas bancarias en otras entidades financieras?

Anexo N° 11: Validez y Confiabilidad a través de la muestra piloto para el instrumento que evalúa la Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008.

N°	Ítems																																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	
5	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	
7	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
8	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
11	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
14	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	
15	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	

Fuente: Muestra Piloto.

1. Prueba de Validez interna del Instrumento que evalúa la Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008 “r” Correlación de Pearson.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de educandos

∑: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	x	y	x ²	y ²	xy
Suma	327	332	7305	7578	7418

Coefficiente de correlación:

$$r = \frac{15 \times 7418 - 327 \times 332}{\sqrt{15 \times 7305 - (327)^2} \times \sqrt{15 \times 7578 - (332)^2}} = 0.896 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

2. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008 “α” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

\sum : Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 32$$

$$\sum S_i^2 = 7.619$$

$$S_t^2 = 54.781$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{32}{32-1} \times \left(1 - \frac{7.619}{54.781} \right) = 0.889 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

Anexo N° 12: Validez y Confiabilidad a través de la muestra piloto para el instrumento que evalúa el Servicio al cliente.

N°	Ítems									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3
2	1	2	1	4	3	1	4	1	1	3
3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5	3	1	1	2	1	1	3	2	2	1
6	1	1	1	3	3	1	2	3	3	4
7	1	1	1	2	1	1	2	3	3	1
8	2	2	4	4	2	3	4	3	3	4
9	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2
10	1	4	4	4	2	4	3	4	1	2
11	1	3	2	1	2	2	3	3	3	2
12	4	3	1	1	1	4	4	1	1	3
13	2	3	3	2	1	2	2	3	3	1
14	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3
15	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2

Fuente: Muestra Piloto.

**1. Prueba de Validez interna del Instrumento que evalúa el Servicio al cliente “r”
Correlación de Pearson.**

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de educandos

∑: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	x	y	x ²	y ²	xy
Suma	167	183	1991	2443	2176

Coefficiente de correlación:

$$r = \frac{15 \times 2176 - 167 \times 183}{\sqrt{15 \times 1991 - (167)^2} \times \sqrt{15 \times 2443 - (183)^2}} = 0.833 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa el Servicio al cliente “α” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

∑: Sumatoria

Cálculo de los datos:

$$K = 10$$

$$\sum S_i^2 = 12.181$$

$$S_t^2 = 44.238$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{10}{10-1} \times \left(1 - \frac{12.181}{44.238} \right) = 0.805 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

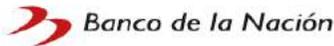
Anexo N° 13: Tabla de tiempos de atención al cliente previo a la norma ISO 9001:2008.

Tiempo de atención promedio Enero - Diciembre 2016 (minutos)														
Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio 2016	
Isabel Aleman	2.11	1.78	2.83	2.48	1.45	1.57	2.26	1.74	2.92	2.64	2.34	2.75	2.24	
Aydee Atanacio	2.57	2.96	2.38	1.57	1.93	1.52	2.58	2.35	1.88	2.36	2.76	2.40	2.27	
Dora Diaz	1.88	1.79	2.66	1.64	2.05	1.75	2.44	2.58	1.94	1.60	2.25	1.71	2.02	
Amparo Ramos	1.42	2.10	1.75	2.10	1.79	2.98	1.85	2.82	2.67	2.72	2.88	2.13	2.27	
Violeta Torres	2.29	2.96	1.43	2.68	1.93	1.65	1.58	1.52	2.37	2.85	1.74	2.42	2.12	
Nelly Leyva	2.54	2.86	1.89	2.37	2.69	2.59	1.67	1.67	2.92	2.88	2.38	2.11	2.38	
Nadia Huaman	2.58	2.27	2.06	2.73	2.14	1.99	1.57	1.60	2.46	1.41	2.61	1.75	2.10	
Gerardo Cabrera	2.66	2.98	1.57	1.60	2.91	2.92	2.47	1.57	2.70	2.37	1.50	1.59	2.24	
Jose Chamache	2.52	2.26	2.10	2.30	1.74	2.18	2.36	2.66	2.51	2.42	2.52	1.85	2.29	
Celso Herguay	2.89	2.66	2.75	1.76	2.81	2.60	1.52	2.96	2.70	1.61	2.43	1.83	2.38	
Esther Mendoza	2.61	1.42	2.37	1.55	2.75	1.54	2.56	1.78	2.76	1.58	1.69	2.93	2.13	
Rosa Capristan	2.91	1.70	1.64	2.26	1.56	2.12	1.83	2.84	2.52	1.55	2.57	2.88	2.20	
Rosa quevado	2.12	1.66	2.14	2.21	1.89	1.74	1.98	2.08	2.31	1.54	2.08	2.86	2.05	
Milagros Noriega	2.96	2.18	1.58	2.12	2.60	2.83	1.65	2.67	2.28	2.84	2.66	2.09	2.37	
Ana Alvitez	2.57	2.07	2.23	2.08	2.32	2.18	1.51	2.54	1.45	2.43	2.15	1.77	2.11	
Paola Ruedas	2.00	2.07	1.82	1.61	1.97	2.60	2.84	1.69	2.49	2.32	2.56	1.96	2.16	
Amparo Geldres	2.83	2.94	2.39	1.88	2.18	2.04	2.95	2.74	2.12	2.71	1.50	2.14	2.37	
Ricardo Correa	2.10	2.94	1.42	2.30	1.73	2.91	1.65	1.64	2.43	2.99	2.71	2.70	2.29	
Lidia Gomez	1.77	2.28	2.54	2.99	2.41	2.41	1.69	2.96	2.24	2.74	2.42	2.23	2.39	
Celia Diaz	2.27	2.37	1.50	1.50	2.75	1.43	1.41	1.74	2.39	1.83	2.66	1.73	1.96	
Juan Espinoza	2.44	1.76	2.25	2.75	2.35	1.66	3.00	2.52	2.25	2.56	1.41	2.75	2.31	
Marisol Chilon	1.57	2.46	2.42	2.57	2.49	2.18	2.90	2.79	2.60	2.26	2.98	1.59	2.40	
Teresa Correa	1.55	2.38	2.69	1.46	1.92	1.56	1.68	2.37	1.41	2.61	1.91	2.17	1.97	
Ingrid Guerrero	2.40	1.45	2.70	2.91	1.94	2.19	2.94	1.43	2.56	2.78	1.57	1.73	2.22	
Karina Llontop	2.86	2.61	1.82	1.54	1.56	2.15	2.24	1.75	2.61	1.82	2.25	1.79	2.08	

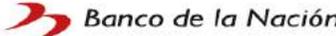
Anexo N° 14: Tabla de tiempos de atención al cliente después de la aplicación de la norma ISO 9001:2008.

Tiempo de atención promedio Enero - Diciembre 2017 (minutos)														
Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio 2017	
Isabel Aleman	2.09	2.01	1.39	1.75	1.36	1.71	1.35	1.99	1.96	2.01	1.61	1.82	1.75	
Aydee Atanacio	1.53	1.82	1.69	1.35	1.69	1.60	1.47	1.65	1.86	1.73	1.33	1.82	1.63	
Dora Diaz	1.66	1.81	2.02	1.49	1.67	2.03	1.77	2.00	1.98	1.86	1.60	1.66	1.80	
Amparo Ramos	1.68	1.64	2.03	2.01	1.49	2.05	1.43	1.85	2.03	1.61	1.84	1.67	1.78	
Violeta Torres	1.76	1.32	1.98	1.88	1.98	2.03	1.83	1.47	1.50	2.01	1.43	1.32	1.71	
Nelly Leyva	2.08	1.98	2.03	1.49	1.72	1.43	1.90	1.68	1.75	1.96	1.96	1.97	1.83	
Nadia Huaman	1.40	2.02	1.93	1.33	1.32	1.35	1.53	1.95	2.02	1.88	2.05	1.91	1.72	
Gerardo Cabrera	1.39	1.44	1.62	1.57	1.87	1.70	1.95	1.98	1.91	1.45	2.03	1.59	1.71	
Jose Chamache	1.72	1.63	1.78	1.66	1.71	1.44	1.78	1.76	2.03	1.43	1.93	1.57	1.71	
Celso Herguay	1.64	2.08	1.43	1.37	1.35	1.67	2.06	1.50	1.70	2.09	1.35	1.35	1.63	
Esther Mendoza	1.30	1.79	1.96	1.58	1.73	1.53	1.54	1.80	1.78	1.31	1.39	1.55	1.60	
Rosa Capristan	1.48	1.97	1.61	1.88	2.03	1.73	1.83	2.02	1.90	2.02	1.72	1.43	1.80	
Rosa quevado	1.67	2.03	1.98	1.32	1.44	1.69	1.39	2.02	1.31	1.58	1.89	1.46	1.65	
Milagros Noriega	1.97	1.88	1.39	1.41	1.73	1.83	1.52	1.79	1.80	1.64	1.38	2.08	1.70	
Ana Alvitez	1.70	1.33	1.45	1.55	1.89	1.58	1.86	1.78	1.86	1.91	2.05	1.77	1.73	
Paola Ruedas	1.74	1.54	1.61	1.41	1.80	2.04	1.94	1.83	1.65	1.55	1.90	1.51	1.71	
Amparo Geldres	2.10	1.62	2.01	1.91	1.37	1.38	2.09	1.54	1.67	1.69	2.10	1.42	1.74	
Ricardo Correa	1.66	1.74	1.70	1.90	1.98	1.43	1.41	1.35	1.34	1.44	1.48	1.61	1.59	
Lidia Gomez	1.64	1.35	1.69	1.64	2.01	2.10	1.33	1.73	1.63	2.02	1.38	1.33	1.65	
Celia Diaz	1.86	1.72	1.88	2.07	1.88	1.33	1.82	1.60	1.99	1.59	1.70	1.63	1.75	
Juan Espinoza	1.60	1.52	1.87	2.02	1.60	1.89	1.79	1.71	1.87	1.71	1.47	1.41	1.71	
Marisol Chilon	1.39	1.67	1.78	1.88	1.79	1.45	1.97	1.60	2.02	1.60	1.38	1.63	1.68	
Teresa Correa	1.49	1.51	1.77	1.57	1.89	1.66	1.95	1.63	1.35	1.34	1.34	1.79	1.61	
Ingrid Guerrero	1.72	2.03	2.06	1.68	1.91	1.44	1.98	1.53	1.61	1.89	1.85	1.31	1.75	
Karina Llontop	1.88	1.65	1.42	1.58	1.47	1.43	1.97	1.81	1.90	1.64	1.62	1.38	1.64	

Anexo N° 15: Tasas de interés pasivas a un año (captaciones).

DEPÓSITO PERSONA NATURAL Y JURÍDICA											
Producto	Condición del Producto	SOLES	MONEDA EXTRANJERA					Capitalización	Vigencia		
			DÓLARES	CAD	EUR	FS	GBP			JPY	
1. TASAS DE INTERÉS EFECTIVA ANUAL (a)											
Depósito a Plazo Fijo Gobiernos Locales (1)	A 30 días (b)	0.09%			0.07%	0.07%	0.07%	0.04%	A vencimiento o renovación	01/08/2014	
									A vencimiento o renovación	12/04/2010	
	A 60 días	0.11%		0.07%	0.07%	0.07%	0.07%	0.04%	A vencimiento o renovación	01/08/2014	
									A vencimiento o renovación	12/04/2010	
	A 90 días	0.13%		0.07%	0.07%	0.07%	0.07%	0.04%	A vencimiento o renovación	01/08/2014	
			0.90%						A vencimiento o renovación	12/04/2010	
								Diaria (c)	12/11/2012		
	A 180 días	0.20%						A vencimiento o renovación	12/04/2010		
		0.80%						Diaria (c)	12/11/2012		
	A 360 días	0.40%						A vencimiento o renovación	12/04/2010		
		0.70%						Diaria (c)	12/11/2012		
Depósito a Plazo Fijo Sector Público (1)	A 30 días (b)	0.09%		0.07%	0.07%	0.07%	0.07%	0.04%	A vencimiento o renovación	01/08/2014	
			0.70%						A vencimiento o renovación	12/04/2010	
									Diaria (c)	12/11/2012	
	A 60 días	0.11%		0.07%	0.07%	0.07%	0.07%	0.04%	A vencimiento o renovación	01/08/2014	
									A vencimiento o renovación	12/04/2010	
	A 90 días	0.13%		0.07%	0.07%	0.07%	0.07%	0.04%	A vencimiento o renovación	01/08/2014	
		0.90%						A vencimiento o renovación	12/04/2010		
								Diaria (c)	12/11/2012		
	A 180 días	0.20%						A vencimiento o renovación	12/04/2010		
		0.80%						Diaria (c)	12/11/2012		
	A más de 180 días	0.70%						Diaria (c)	12/11/2012		
	A 360 días	0.40%						A vencimiento o renovación	12/04/2010		
Depósito a Plazo Fijo Sector Única Oferta Bancaria (2)	A 90 días	0.90%							Diaria (c)	12/11/2012	
	A 180 días	0.80%							Diaria (c)	12/11/2012	
	A 360 días	0.70%							Diaria (c)	12/11/2012	
Depósito en Garantía (1)	Vigencia de la operación	0.20%	0.05%	0.05%	0.05%	0.05%	0.05%	0.02%	Diaria Mensual Mensual	01/08/2014 01/08/2014 01/08/2014	

Anexo N° 16: Tasas de interés activas a un año (colocaciones).



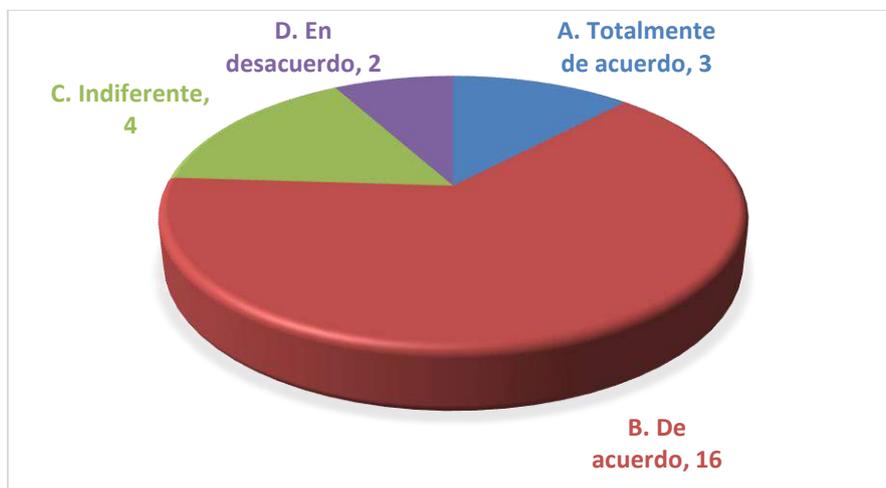
PRÉSTAMO MULTIRED DE CONSUMO PERSONA NATURAL										
Producto	Edad del Cliente	Plazo	Tasa de Interés (e.a)		Tasa de Interés Moratorio (e.a.) reajutable (a)	MAS GASTOS				Impuesto
			TEA	Vigencia		Seguro Cuota Protegida (b)		Seguro de Desgravamen (c)		
						Tasa del Seguro	Oportunidad de Cobro	Tasa del Seguro	Oportunidad de Cobro	
PRÉSTAMO MULTIRED SIN CONVENIO (El cliente tiene la opción de no amortizar el capital e intereses en los meses de abril y diciembre).	Desde los 18 años a más	Hasta 12 meses	14.00% *	16/04/2018	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260% 1.33% (d)	Mensual	ITF
	Desde los 18 años a más (e)	Hasta 24 meses	15.00% *	16/04/2018	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260% 1.33% (d)	Mensual	ITF
	Entre 18 años, hasta un día antes de cumplir 77 años	Hasta 36 meses	16.00% *	16/04/2018	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260%	Mensual	ITF
	Entre 18 años, hasta un día antes de cumplir 76 años	Hasta 48 meses	17.00% *	16/04/2018	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260%	Mensual	ITF
Préstamo Multired A 60 Meses	Entre 18 años, hasta un día antes de cumplir 75 años	60 meses	19.00%	25/04/2011	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260%	Mensual	ITF
PRÉSTAMO MULTIRED CON CONVENIO (f) (El cliente tiene la opción de solo pagar los intereses durante los primeros cuatro meses, por primera y única vez; y no amortizar el capital e intereses en los meses de abril y diciembre.)	Desde los 18 años a más	Hasta 12 meses	14.00% *	16/04/2018	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260% 1.33% (d)	Mensual	ITF
	Desde los 18 años a más (e)	Hasta 24 meses	15.00% *	16/04/2018	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260% 1.33% (d)	Mensual	ITF
	Entre 18 años, hasta un día antes de cumplir 77 años	Hasta 36 meses	16.00% *	16/04/2018	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260%	Mensual	ITF
	Entre 18 años, hasta un día antes de cumplir 76 años	Hasta 48 meses	17.00% *	16/04/2018	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260%	Mensual	ITF
PRÉSTAMO DESCUENTO POR PLANILLA COMPRA DE DEUDA	Desde los 18 años a más	Hasta 12 meses	14.00% *	16/04/2018	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260% 1.33% (d)	Mensual	ITF
	Desde los 18 años a más (e)	Hasta 24 meses	15.00% *	16/04/2018	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260% 1.33% (d)	Mensual	ITF
	Entre 18 años, hasta un día antes de cumplir 77 años	Hasta 36 meses	16.00% *	16/04/2018	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260%	Mensual	ITF
	Entre 18 años, hasta un día antes de cumplir 76 años	Hasta 48 meses	17.00% *	16/04/2018	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260%	Mensual	ITF
	Entre 18 años, hasta un día antes de cumplir 75 años	Hasta 60 meses	19.00%	25/04/2011	6.00%	1.161%	Por única vez	0.08260%	Mensual	ITF

Pag. B-1

Anexo N° 17: Resultados de la encuesta de servicio al cliente, aplicada a los trabajadores.

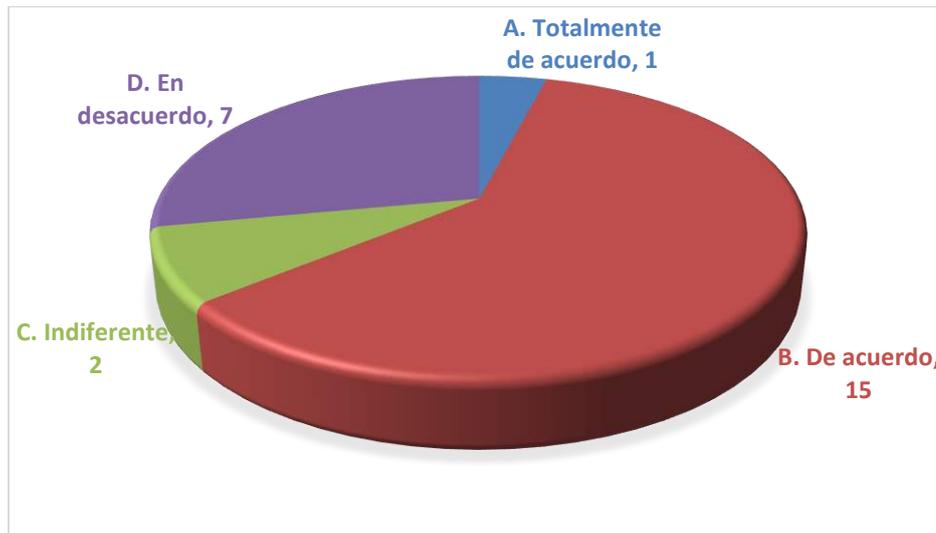
Esta encuesta fue aplicada a 25 trabajadores del área de caja del Banco de la Nación, para poder medir la calidad de servicio al cliente desde la perspectiva de los colaboradores de esta institución.

1. ¿Considera que los servicios ofrecidos por el banco son de fácil entendimiento por parte de los diversos clientes?



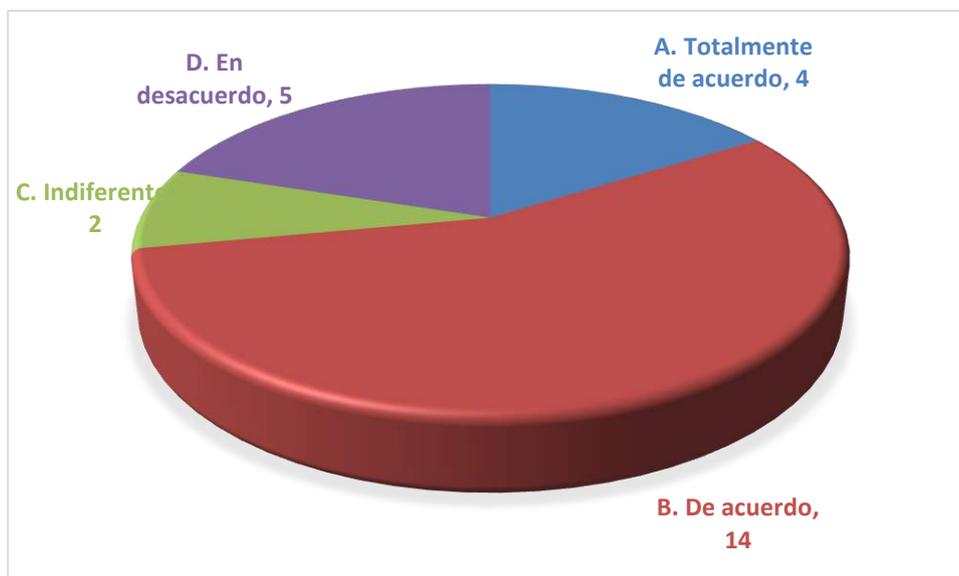
COMENTARIO: De los 25 servidores de caja del Banco de la Nación, 19 trabajadores están de acuerdo y totalmente de acuerdo, que los servicios ofertados por dicha institución, son de fácil entendimiento, representando el 76% de la población encuestada.

2. ¿Está de acuerdo con los recursos y requerimientos que le brinda el Banco, para una buena ejecución de los servicios que brinda en caja?



COMENTARIO: Mediante las encuestas al personal del área de caja del Banco de la Nación y el posterior análisis estadístico, se determinó que 15 trabajadores consideran que los recursos y requerimientos que reciben de la institución bancaria, les permite brindar un buen servicio. Esto representa el 60% de la población encuestada.

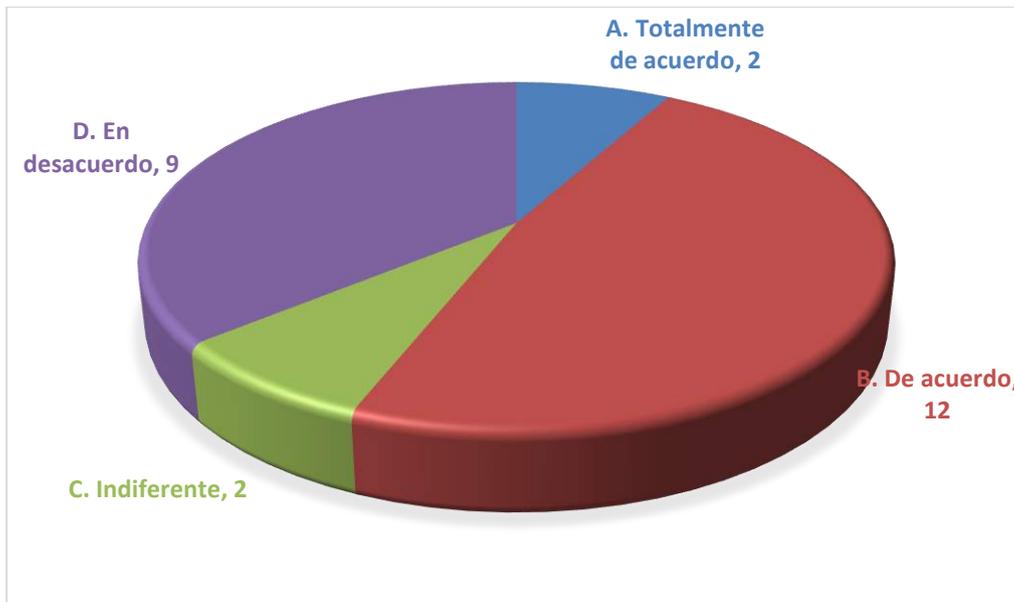
3. ¿Existe una comunicación efectiva entre el personal de caja y los clientes del Banco?



COMENTARIO: De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas, 18 servidores del área de caja del Banco, menciono estar **totalmente de acuerdo**

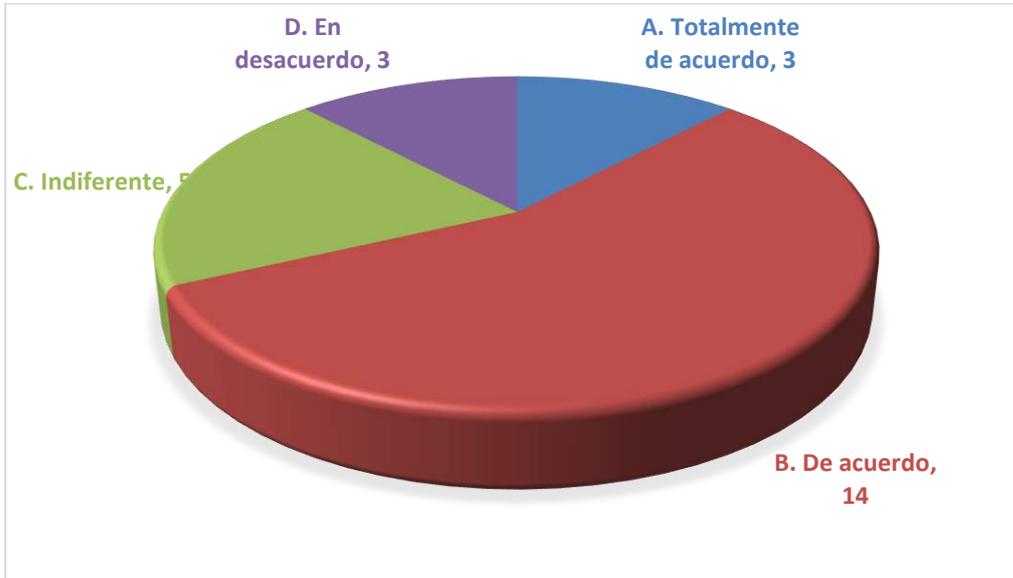
y **de acuerdo**, conque la comunicación es efectiva entre el personal de caja y los clientes, representando el 72%.

4. ¿Se incentiva a los clientes a continuar usando los servicios del Banco de la Nación?



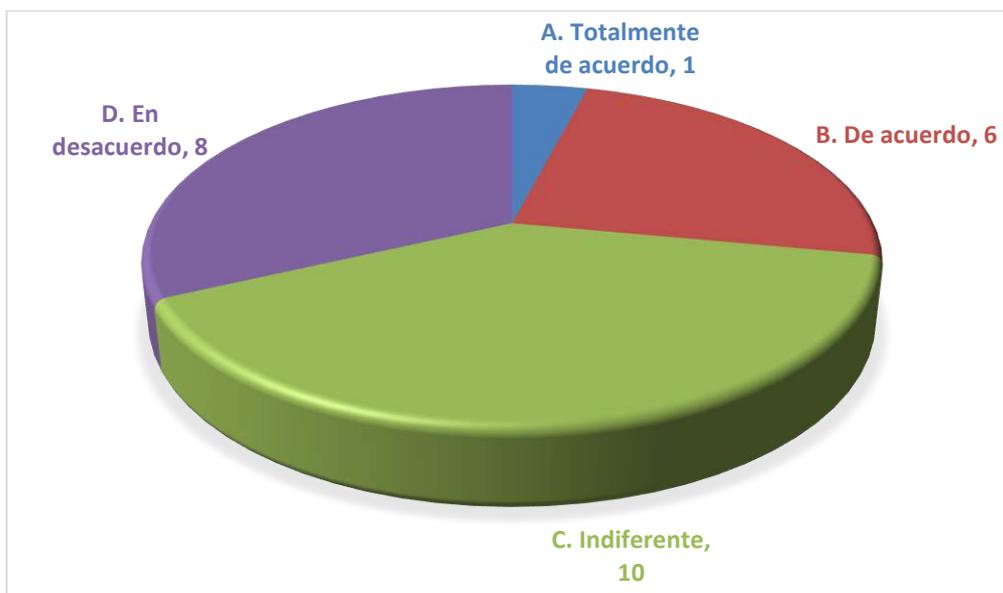
COMENTARIO: Del total de encuestas aplicadas a los clientes del Banco de la Nación, 12 usuarios mencionaron que si se incentiva para que los clientes sigan usando los servicios de dicha institución bancaria, representando, el 48%.

5. ¿Está de acuerdo con las capacitaciones periódicas que reciben, acerca del servicio al cliente?



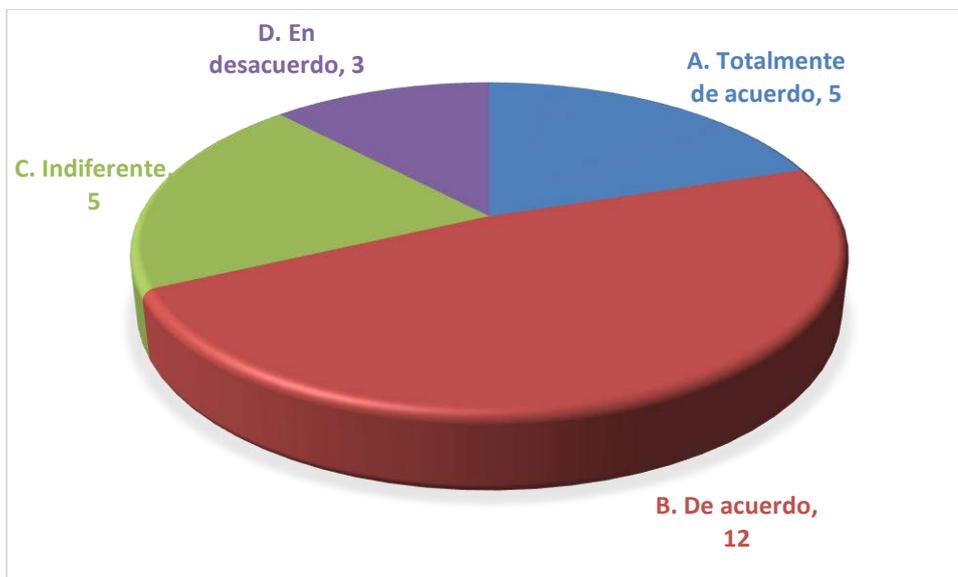
COMENTARIO: De acuerdo a los resultados de esta pregunta, 17 trabajadores de caja están de **acuerdo y totalmente de acuerdo** con las capacitaciones recibidas, representando el 68% de la población encuestada.

6. ¿Se incentiva al personal de manera adecuada cuando realizan un buen servicio al cliente?



COMENTARIO: Mediante las encuestas aplicadas al personal de caja del Banco de la Nación y su posterior análisis estadístico, se determinó que 7 trabajadores consideran que **si se incentiva al personal**, cuando estos brindan un buen servicio a los clientes de dicha institución, que representa un 28%.

7. ¿Los reclamos son frecuentes por parte del cliente respecto a la atención que se le brinda?



COMENTARIO: Del total de los clientes encuestados, 17 personas mencionaron que los reclamos de los diferentes usuarios son frecuentes en esta institución, representando un 68%.

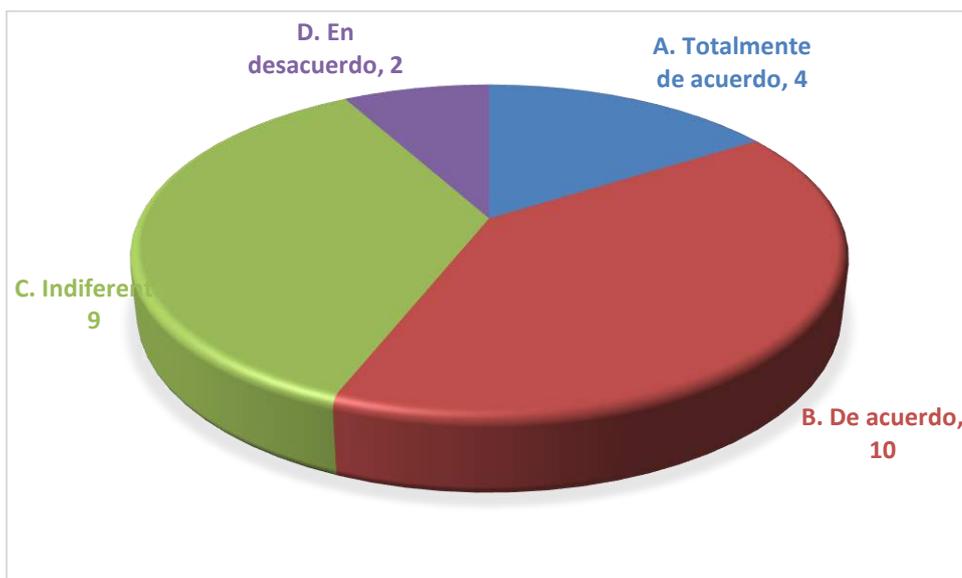
8. ¿Está de acuerdo con los incentivos que recibe cuando aplica la cortesía y el respeto como valores en su trabajo?



COMENTARIO: Del total de trabajadores encuestados 10 trabajadores mencionaron que si reciben incentivos cuando atienden con cortesía y respeto, representando tan solo el 40% de los encuestados.

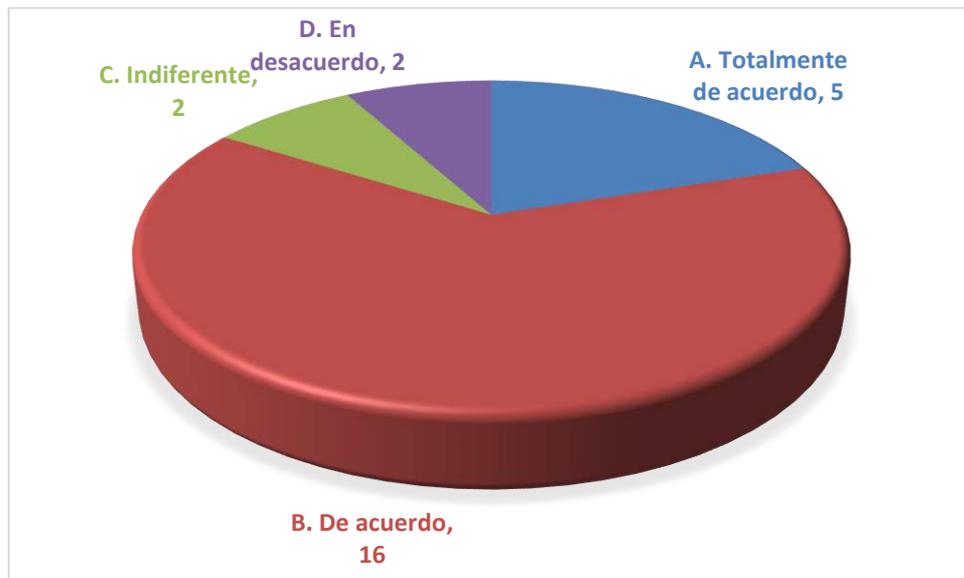
De esto se puede deducir el alto porcentaje de quejas y reclamos que presenta el personal de caja de esta institución bancaria.

9. ¿Existe un vínculo de confianza entre el cliente y el trabajador?



COMENTARIO: Del total de los trabajadores encuestados 10 servidores mencionaron que si existe un vínculo de confianza entre los clientes y el personal de caja, representado un 40% del total de la población encuestada.

10. ¿Se demuestra transparencia en los servicios realizados por los trabajadores de caja?



COMENTARIO: Mediante las encuestas aplicadas al personal de caja del Banco de la Nación y el posterior análisis estadístico, 21 trabajadores consideran que si existe transparencia en las operaciones y servicios que brindan a los clientes, representando un 84% del total de los clientes encuestados.

Anexo N° 18: Resultados de la encuesta de servicio al cliente, aplicada a los clientes.

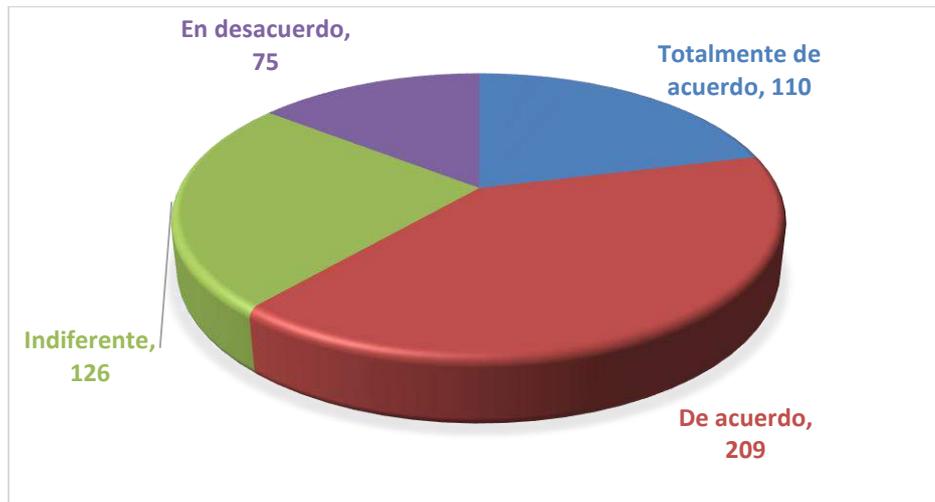
Esta encuesta fue realizada a 520 clientes del Banco de la Nación para poder demostrar la calidad de servicio que reciben por parte del personal de caja de esta institución bancaria.

1. ¿Los servicios ofrecidos por el banco son de fácil entendimiento por usted?



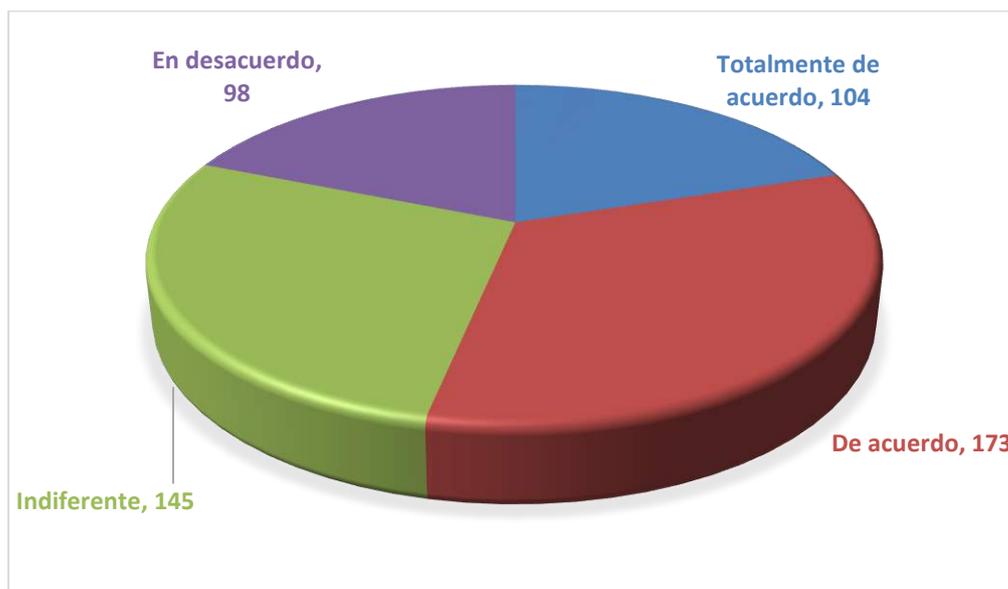
COMENTARIO; Del total de los clientes encuestados, 355 mencionaron que los servicios ofrecidos por el banco de la nación, **son de fácil entendimiento**, y que en términos porcentuales significa el 68.2%. Considero que este aspecto debe mejorar.

2. ¿Está de acuerdo con la exigencia de requisitos mínimos solicitados (DNI, carta poder, tarjetas de crédito y de debito) para la realización de cada servicio?



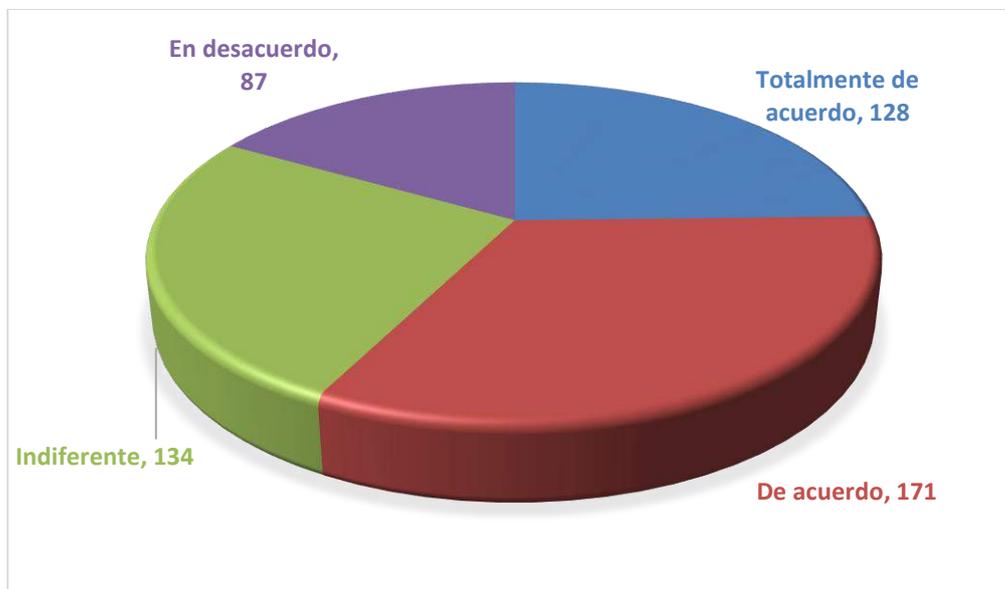
COMENTARIO: Mediante las encuestas realizadas a los clientes del Banco de la Nación y el posterior análisis estadístico, se determinó que 319 clientes están de acuerdo que se deben presentar requisitos mínimos para realizar sus operaciones solicitadas ante el personal de caja, representando el 61.3%

3. ¿Existe una comunicación clara y efectiva entre el personal de caja del banco, y los clientes?



COMENTARIO: De 520 encuestas aplicadas a los usuarios del banco, 277 personas mencionaron que la comunicación no es clara y efectiva entre el personal de caja y los usuarios, representando un 53.2%. Por tanto, el factor comunicación es un aspecto importante a ser mejorado.

4. ¿Los trabajadores de caja incentivan a los usuarios a continuar usando los servicios del Banco de la Nación?



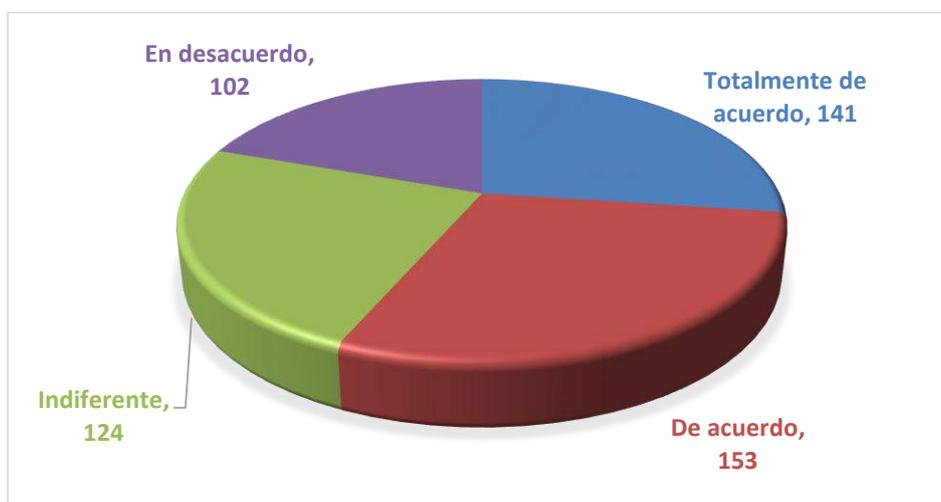
COMENTARIO: Mediante las encuestas aplicadas a los clientes del Banco de la Nación y el posterior análisis estadístico, se determinó que 299 usuarios de esta institución, mencionaron que el personal de caja si los motivan a seguir usando los diversos servicios que brinda esta institución, y que representan el 57.5%.del total de los clientes encuestados.

5. ¿Está de acuerdo con el nivel de calidad del servicio que reciben por el personal del área de caja?



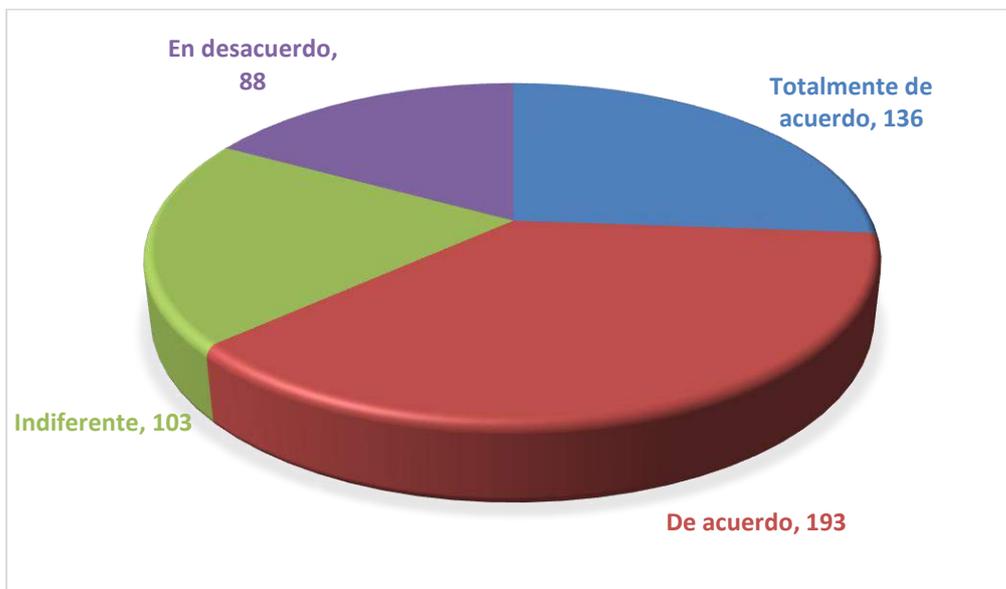
COMENTARIO: Del total de los clientes encuestados, 323 usuarios mencionaron estar de acuerdo con el nivel de calidad recibido en los servicios de caja de dicha institución bancaria, representando un 62.1% del total de los usuarios encuestados.

6. ¿Cree usted que el personal de caja, muestran una actitud de cortesía, amabilidad y respeto al momento de brindar sus servicios?



COMENTARIO: Mediante las encuestas aplicadas a los clientes del Banco de la Nación y el posterior análisis estadístico, se determinó que 294 clientes mencionaron, que el personal de caja si muestran amabilidad, cortesía y respeto en la atención con los clientes, que representa el 56.5% del total de los clientes encuestados. Sin embargo, existe un 43.5% de clientes que no están de acuerdo con el trato que reciben.

7. ¿Existe un vínculo de confianza y seguridad entre los clientes y los trabajadores de caja?



COMENTARIO: Del total de los clientes encuestados, 329 usuarios del Banco de la Nación, mencionaron que si existe un vínculo de confianza y seguridad con el personal de caja, que representa el 63.2% del total de los clientes encuestados.

8. ¿Se demuestra transparencia en los servicios realizados por el personal de caja del Banco de la Nación?



COMENTARIO: Mediante las encuestas aplicadas a los clientes del Banco de la Nación y el posterior análisis estadístico, se determinó que 344 clientes consideran que el personal de caja si demuestra transparencia en sus diversas operaciones que realizan, representando un 66.1% de los usuarios encuestados.

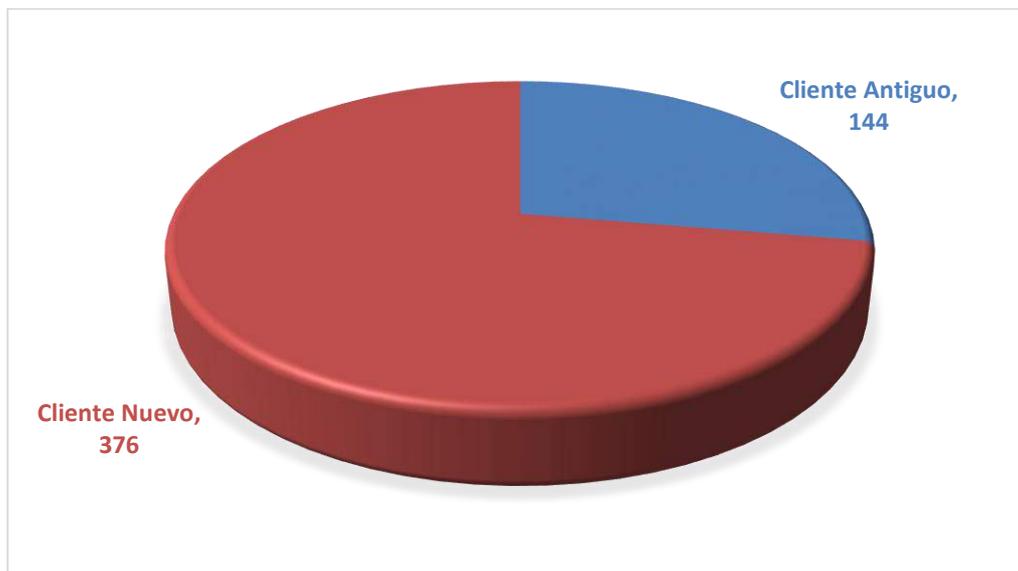
9. ¿Cuánto tiempo en promedio demoran en atenderlo el personal de caja?



Mediante las encuestas aplicadas a los clientes del Banco de la Nación y el posterior análisis estadístico, se determinó que 202 clientes tardan mayormente en ventanilla un tiempo estimado de entre 1 a 2 minutos por cada operación que realizan, representando un 38.8% del total de la población encuestada.

Anexo N° 19: Resultados de las encuestas aplicadas, para medir el impacto de la implementación de la norma ISO 9001:2008, en el incremento de los clientes en el Banco de la Nación.

1. ¿Es usted cliente nuevo o antiguo de esta institución?



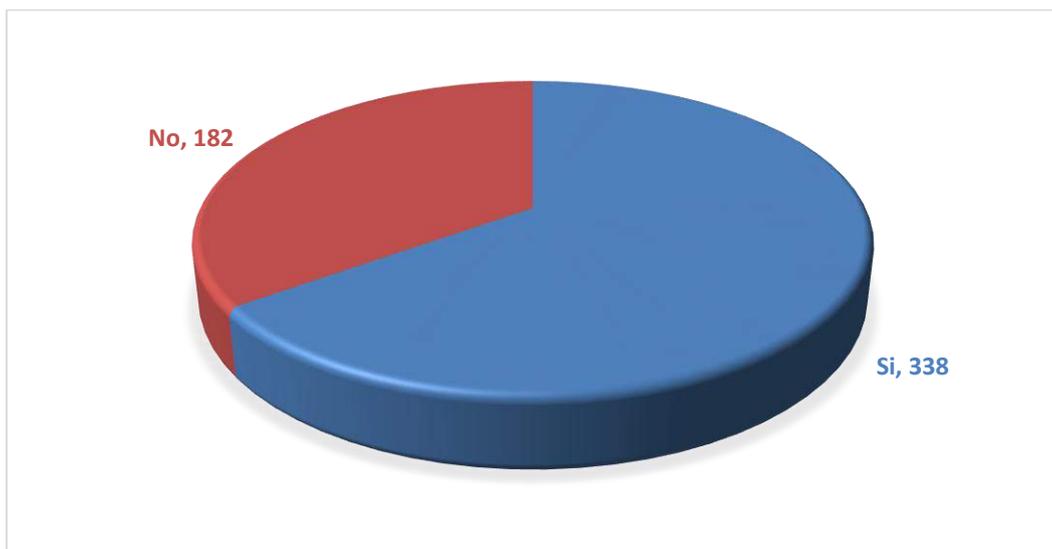
COMENTARIO: Del total de las encuestas aplicadas a los clientes del Banco de la Nación, 376 mencionaron ser nuevos clientes, que representa el 72.3%, se deduce que la institución bancaria está captando gradualmente nuevos clientes en el mercado.

2. ¿Qué es lo que usted valora más cuando recibe un servicio en esta institución bancaria?



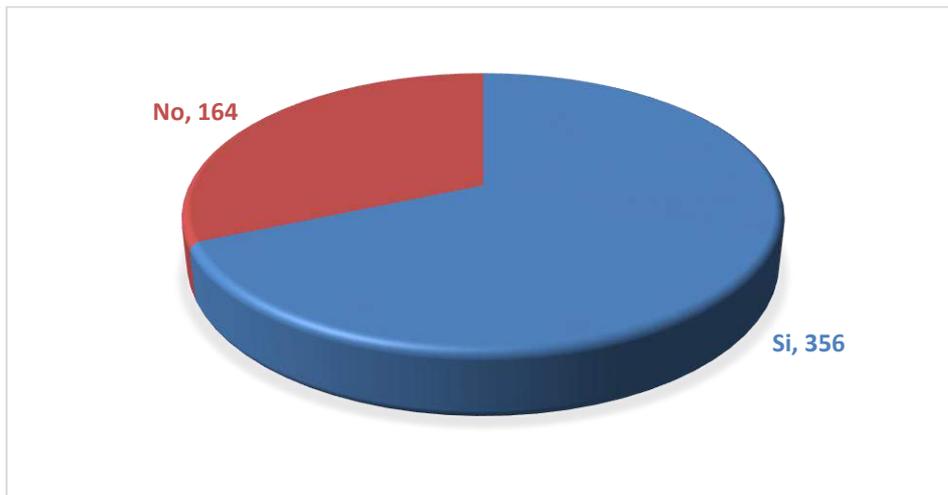
COMENTARIO: Según la encuesta realizada, 298 clientes valoran más, la cordialidad y amabilidad en el personal de caja, y que representa el 57% del total de la población encuestada. Así mismo, el respeto también lo resaltan como un valor importante, pues 115 clientes lo indicaron, representando el 22.1%.

3. ¿Tiene usted otras cuentas bancarias en otras entidades financieras?



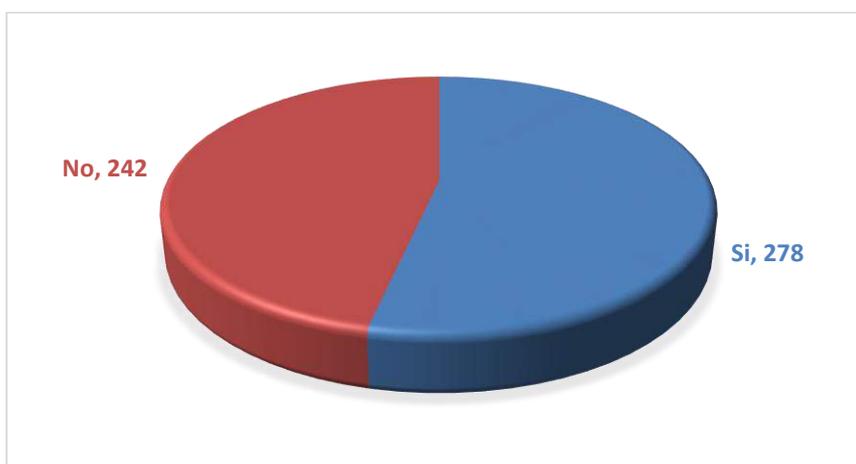
COMENTARIO: Según los resultados de la encuesta, 338 clientes mencionaron tener otras cuentas bancarias en otras instituciones bancarias, y que representa el 65% del total de la población encuestada.

4. ¿Estaría usted dispuesto a ser cliente del Banco de la Nación?



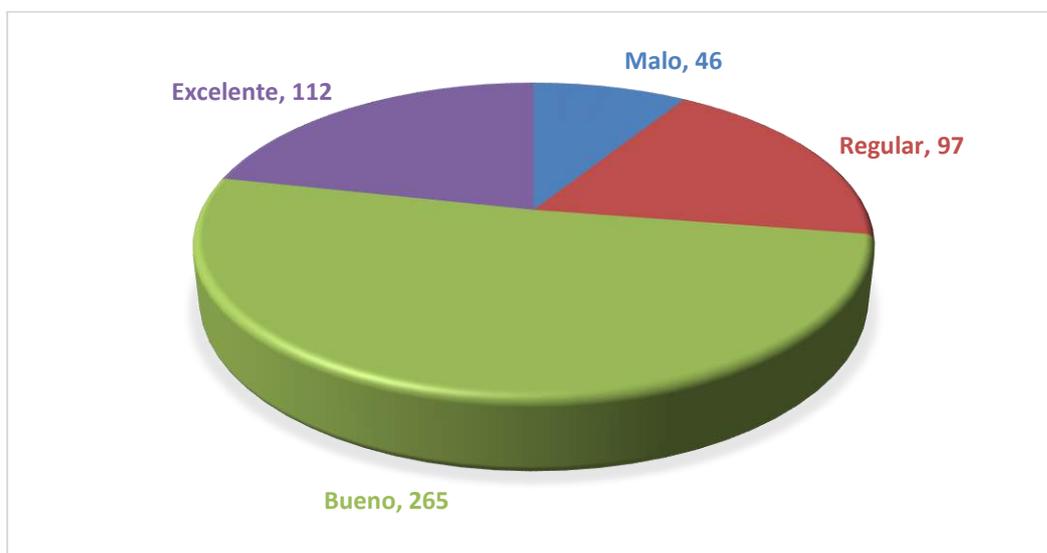
COMENTARIO: Del total de los clientes encuestados, 356 usuarios mencionaron estar dispuestos a ser clientes del Banco de la Nación, representando un 68.4% del total de la población encuestada.

5. ¿Realiza frecuentemente operaciones financieras en el banco de la Nación?



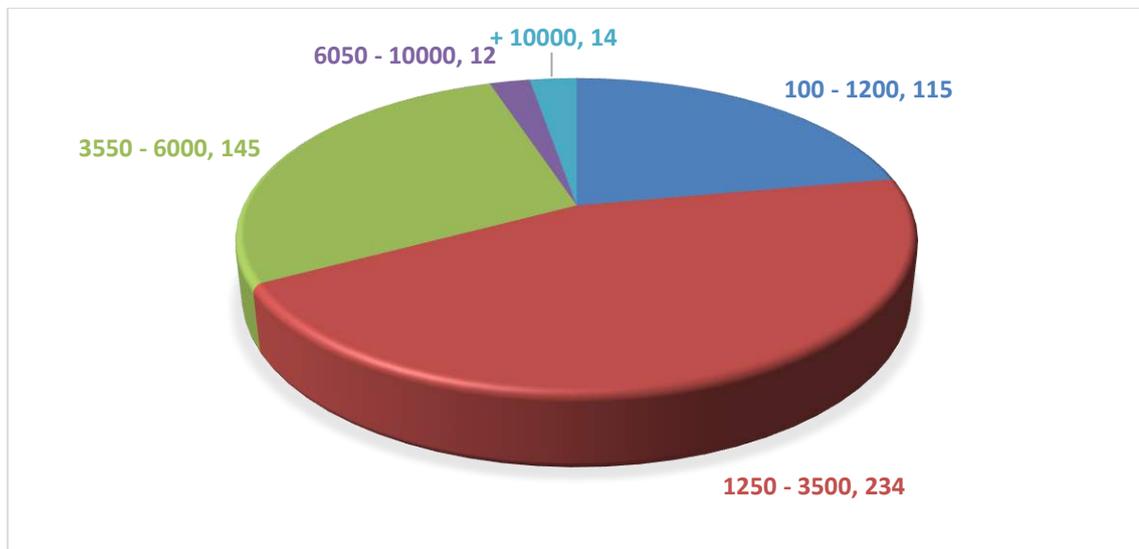
COMENTARIO: A través de las encuestas aplicadas, 278 clientes mencionaron que frecuentemente realizan sus operaciones financieras en el Banco de la Nación, y que representa el 53.4% del total de los clientes encuestados.

6. Dentro del poco tiempo que usted tiene como cliente nuevo de esta institución, ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio?



COMENTARIO: Según la encuesta de opinión aplicada, 377 usuarios nuevos calificaron la calidad del servicio en el área de caja, como **excelente y buena**, que representa el 72.5% del total de clientes encuestados.

7. ¿Cuánto es el monto promedio de sus transacciones económicas que realiza en esta institución bancaria?



COMENTARIO: Del total de encuestas aplicadas a los clientes del Banco de la Nación, 479 clientes mencionaron que sus montos promedios de transacción económica están en entre los s/ 1,250 y s/ 6,000 soles, que representa el 92.1% de la población encuestada.