



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Calidad de servicio y tiempo de espera en una institución
financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Tupayachi Estrada, Eliza (orcid.org/0000-0002-1679-9916)

ASESORA:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

CO - ASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (orcid.org/0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, ya que ellos fueron los que me formaron con valores y me guiaron por la senda del éxito.

Y especialmente a mi novio por apoyarme a lo largo de mi carrera, por inculcarme a nunca rendirme para culminar con uno más de mis sueños.

Agradecimiento

A Dios por iluminarme y guiarme por el camino del éxito, a mi familia por su apoyo incondicional que me brinda.

A la universidad César Vallejo por la acogida y la oportunidad para estudiar en esta prestigiosa universidad.

A mi asesora la Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel, por brindarme sus conocimientos y por guiarme en este proceso.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Procedimientos	20
3.5. Métodos de análisis de datos	20
3.6. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
VIII. REFERENCIAS	44
ANEXOS	50
Anexo 1: Matriz de consistencia	51
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables	53
Anexo 3: Instrumento	54
Anexo 4: Validación de expertos	58
Anexo 5: Prueba piloto Base de datos	63
Anexo 6: Base de datos	74

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Expertos que validan el cuestionario	19
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad del servicio.....	20
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad de la variable tiempo de espera	20
Tabla 4 Frecuencias de la variable “calidad de servicio” y sus dimensiones	22
Tabla 5 Frecuencias de la variable “tiempo de espera” y sus dimensiones	23
Tabla 6 <i>Tablas cruzadas, relación entre la calidad de servicio y el tiempo de espera</i>	24
Tabla 7 <i>Tablas cruzadas, entre los elementos tangibles y el tiempo de espera...</i>	25
Tabla 8 <i>Tablas cruzadas, entre la fiabilidad y el tiempo de espera</i>	26
Tabla 9 <i>Tablas cruzadas, entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera</i>	27
Tabla 10 <i>Tablas cruzadas, entre la seguridad y el tiempo de espera</i>	28
Tabla 11 <i>Tablas cruzadas, entre la empatía y el tiempo de espera</i>	29
Tabla 12 <i>Prueba de normalidad</i>	30
Tabla 13 <i>Correlaciones: hipótesis general</i>	31
Tabla 14 <i>Correlaciones: hipótesis específica 1</i>	32
Tabla 15 <i>Correlaciones: hipótesis específica 2</i>	33
Tabla 16 <i>Correlaciones: hipótesis específica 3</i>	34
Tabla 17 <i>Correlaciones: hipótesis específica 4</i>	35
Tabla 18 <i>Correlaciones: hipótesis específica 5</i>	36

Resumen

La investigación tuvo como propósito principal determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022. Este estudio fue de tipo básica, con diseño no experimental de enfoque cuantitativo con nivel de investigación correlacional. La población de estudio estaba conformada por 5000 clientes frecuentes, con una muestra que estaba conformada por 357 clientes. De la misma manera, el muestreo para el estudio fue probabilístico de tipo aleatorio simple. Como resultado de la prueba estadística de Rho de Spearman arroja una correlación positiva alta de 0,457 señala que entre la calidad de servicio y el tiempo de espera existe una correlación positiva alta.

Palabras clave: Calidad, servicio, tiempo de espera.

Abstract

The main purpose of the research was to determine the relationship between service quality and waiting time at public financial institution Quillabamba, Cusco 2022. This was a basic study, with a non-experimental design of quantitative approach with a correlational research level. The study population consisted of 5,000 frequent customers, with a sample of 357 customers. In the same way, the sampling for the study was probabilistic of simple random type. As a result of the Spearman's Rho statistical test, a high positive correlation of 0.457 indicates that there is a high positive correlation between service quality and waiting time.

Keywords: Service, quality, waiting time.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en la actualidad, las instituciones financieras se enfrentan a un escenario difícil a la hora de prestar servicios, lo que reduce tanto el tiempo de espera como el nivel de calidad del servicio se evalúa en cada etapa del servicio. En otras palabras, si el personal no está atento, si no puede responder a las consultas o hablar con los clientes mientras esperan, es una señal de que no volverán. Hay que destacar que las instituciones financieras consideran principalmente los activos que implican créditos bancarios, como el leasing, los préstamos, etc., con el objetivo de generar dinero mediante los intereses cobrados por dichos servicios, por ende, una buena atención es la clave para estos activos, además que hoy en día los clientes se han convertido altamente relevantes (Quispe & Terrones, 2021).

A nivel internacional, en el segundo trimestre del año, el mejor banco en términos de excelencia en el servicio al cliente ha sido nombrado Deutsche Bank España por segunda vez consecutiva. Recibió un 8,45 sobre 10 puntos posibles, situándose a la cabeza de los bancos españoles y muy por encima de la media del sector (7,67). Ha recibido la máxima puntuación en la explicación de los productos (9,12), en la claridad en las definiciones (8,83), en la cortesía y la utilidad (9,19) y en la venta cruzada de seguros (6,23). En cuanto a la cantidad de tiempo dedicado al cliente (9,60), la complejidad de las explicaciones sobre la inversión (9,12), el cuestionamiento de los requisitos (9,31) y la venta institucional, se sitúa en segundo lugar (7,42). También obtuvo una puntuación superior que la mayoría de las empresas financieras españolas en general (Stiga, 2022).

A nivel nacional, el Banco de Crédito del Perú (BCP) divide a sus usuarios en tres grupos: Banca Exclusiva, Clientes y Visitantes. Los clientes de Banca Exclusiva son aquellos que ganan más de S/30,000.00 al mes, y su tiempo de espera promedio es de 1.5 minutos. Los clientes son los que tienen productos financieros con el banco; su tiempo medio de espera es de 2,5 minutos. Los visitantes son aquellos que sólo hacen negocios en efectivo y no tienen bienes financieros en el banco. Por ello, suelen tener un tiempo de espera de 4 a más minutos, lo que provoca quejas de los visitantes e incluso puede provocar interrupciones en la agencia, ya que suelen esperar más de 15 a 20 minutos para ser atendidos (Cano & Vilca, 2017).

A nivel local, en el Banco de la Nación del Cusco, presenta un aforo de 290 personas y 24 ventanillas, sólo hay un número determinado de personas esperando en la cola debido al horario el banco mantiene sus puertas abiertas a partir de lunes a viernes, de 8.30 a 17.30 horas, y sábados, de 9.00 a 13.00 horas; se forman en la cola establecida dentro del Banco, los clientes esperan un tiempo considerable para recibir el servicio, existe una excesiva cantidad de personas y la poca capacidad que el Banco tiene para atenderlos, ocasiona malestar de las personas. Respecto a las ventanillas solamente están operativas 20 y el Banco no usa todas sus ventanillas en funcionamiento, además, durante las horas de refrigerio de 13:00 a 14:00 horas y en ese transcurso solo existe de 04 a 06 ventanillas abiertas (Anaya & Casanova, 2018).

La presente investigación fue desarrollada en una institución financiera publica de Quillabamba, el cual está ubicado en la provincia de la Convención del departamento del Cusco, dicho banco al ser una entidad del estado cuenta con una demanda muy amplia en cuanto a la atención al cliente, las remuneraciones se brindan por medio de esta, así mismo, los servicios que brinda a los clientes no son de calidad, no mantienen informados a sus clientes sobre el estados de sus cuentas, sus pagos, sus remuneraciones, a pesar que existen muchos medios de comunicación, como los correos electrónicos, mensajes, llamadas y redes sociales, también se verificó que a pesar de que existen varias ventanillas de atención no tienen los colaboradores suficientes como para ocupar dichas ventanillas, además que los colaboradores no se encuentran capacitados adecuadamente, no atienden amablemente a los cliente, no son empáticos y ni respetan el tiempo pronosticado.

Los problemas mencionados generan que, esta institución financiera publica no cumpla con las metas previstas en su cronograma de actividades, genera inconvenientes de productividad y en la rentabilidad, así mismo, debido a la carencia de colaboradores y de capacidad genera colas largas de espera, por ende, los clientes tienen que esperar demasiado tiempo para recibir la atención ya sea sobre el pago de sus deudas o visitas de información, esto a su vez afecta a la satisfacción del cliente por los servicios para brindar a la entidad, es por eso que los clientes optan por trabajar con otras entidades que les brinden una mejor atención.

Los problemas mencionados serán solucionados cuando la institución financiera pública brinde capacitaciones a los colaboradores sobre la adecuada atención que merecen los clientes, considerando aspectos como, la honestidad, la empatía, amabilidad, paciencia y productividad, así mismo, cuando el banco implemente más ventanillas y contrate a colaboradores con buen desempeño, para ello se deben modificar la estructura de atención al cliente seccionando los motivos de su visita, ya sea consultas, pagos, estados, prestamos, etc. De esta manera se podrá brindar una buena calidad de servicios en un menor tiempo.

De lo indicado se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022?, de igual manera los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y el tiempo de espera en una institución financiera pública de Quillabamba, Cusco 2022?, ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022?, ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022?, ¿Qué relación existe entre seguridad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022?, ¿Qué relación existe entre la empatía y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022?

La investigación contó con una justificación práctica, ya que, se identificó los problemas que presenta la institución financiera pública Quillabamba sobre la calidad de servicio y el tiempo de espera, a partir de ello se propuso alternativas de solución, que permitirán que la institución financiera pública mejore su atención al cliente de manera eficaz. Se justificó teóricamente, ya que en el proceso de investigación se señaló conceptos y teorías de fuentes confiables respecto a las variables de la investigación calidad de servicio y tiempo de espera, asimismo se buscó profundizar los conocimientos existentes, del mismo modo se realizó una profundización de los conceptos previos, sirviendo como apoyo para investigaciones similares. De la misma manera, se presentó una justificación metodológica, porque se creó, validó y se aplicó instrumentos para la recolección de datos, para evidenciar la calidad del servicio y para evaluar el tiempo de espera.

Se tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022. Así mismo, se tuvo los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022. Determinar la relación que existe entre la seguridad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022. Determinar la relación que existe entre la empatía y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

Tuvo como hipótesis general: Existe una relación entre la calidad de servicio y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022. Y como hipótesis específicas: Existe una relación entre los elementos tangibles y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022. Existe relación entre la fiabilidad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022. Existe relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022. Existe una relación entre la seguridad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022. Existe relación entre la empatía y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente se exponen los estudios previos que tienen relación a las variables de estudio, las cuales fueron seleccionadas detalladamente para que se pueda realizar la respectiva comparación con la presente investigación.

En el contexto internacional, Mendoza (2021) en su estudio tuvo como objetivo la mejora del sistema de líneas de espera durante el establecimiento de un banco en Bucaramanga, la metodología empleada tuvo una metodología de carácter cuantitativo y con un nivel descriptivo, para configurar el sistema en su estado inicial, en el que los servidores 1 y 2 se encontraban sobrecargados y experimentaban tiempos de servicio de 10,90 minutos de media. Con el modelo de mejora propuesto, aumentando la capacidad de servicio de cada caja en dos, o en cinco servidores, las tasas de uso de los servidores disminuyeron.

Así también, Villarreal (2021) en su estudio tuvo como objetivo, producir una contribución examina la noción de colas y tiempos de espera en el sector de las agencias de viajes, aplicó el modelo de colas de canales múltiples como metodología, se evidencia que para limitar la atención telefónica a determinadas actividades del proceso y acortar drásticamente los tiempos de espera en las líneas, es necesario centrarse en la duración media de la atención, con el apoyo del uso de la tecnología. De esta manera, el servicio al cliente seguirá mejorando.

Así también, Mendoza & Ramos (2020) en su trabajo el objetivo era evaluar la calidad de servicio en una institución bancaria, apoyado en la utilización de indicadores cualitativos. La metodología empleada tuvo una tipología cuantitativa. Sigue habiendo descontento respecto al tiempo de espera, que alcanzan una media de 45 minutos y a veces llegan a los 90, a pesar de que el 94,75% de los clientes están satisfechos, un dato que nos permitió centrar los métodos para controlar la demanda y mejorar el servicio.

Así también, Idrovo (2019) en su estudio tuvo como objetivo explicar apoyado en un patrón, cuáles son las causas que el cliente advierte en el momento del servicio y que influye en las emociones en acciones no transaccionales como la defensa del cliente y el compromiso, empleo una metodología cuantitativa, concluyendo que los clientes están muy centrados en los resultados de enumerar los servicios y productos que brindan las compañías del sector financiero, por lo que debe aumentar el deseo de la empresa de satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, García (2018) en su trabajo el objetivo fue evaluar críticamente los estudios cuantitativos y cualitativos actuales que discuten los beneficios e inconvenientes de los adelantos tecnológicos en las operaciones bancarias. La metodología empleada fue de carácter cuantitativo. La sistematización y los continuos adelantos tecnológicos repercuten en la capacidad del sector bancario para prestar servicios de alta calidad, como se ha mencionado en este ensayo. En cuanto al impacto monetario y colectivo puede verse en la disminución del número de sucursales y cajeros (el 37% o más de la población activa estadounidense) (los cajeros automáticos han superado a las sucursales físicas en una proporción de 4 a 1).

Así mismo, Berdugo et al. (2016) en su trabajo tuvo el objetivo de establecer la variable que define la calidad recibida de los servicios bancarios, a través de la evaluación de patrones presentados en el área y con el uso de una metodología cuantitativa. El estudio realizó una metodología cuantitativa. Se destacaron las cinco características sugeridas por el modelo SERVQUAL, (metodología que contempla los elementos: tangible, receptivo, seguro, protegido y empático). Además, se sugieren los factores de conexión, cobertura y accesibilidad.

Así también, Correa et al. (2015) tuvo como objetivo en su estudio, proponer un plan de mejoramiento al tiempo de espera de los clientes en Bancolombia sucursal Cartago, la metodología que se empleo fue cuantitativa. Se ha descubierto que muchos de los que acuden a la sucursal no presentan sus solicitudes en línea por miedo o desconocimiento. Los tiempos de espera de la asistencia al cliente son bastante largos. El servicio se retrasa porque el personal de la sucursal que asesora carece de las herramientas necesarias para empezar a trabajar.

Así también, Espindola (2015) en su análisis tuvo como objetivo, constatar que a través del diseño de un sistema, la cola se puede solucionar el exceso de espera en las cajas de una entidad bancaria Argentina. Se usó un diseño no experimental y métodos descriptivos. Mediante el empleo de fórmulas y correlaciones matemáticas, la teoría de las colas puede utilizarse para construir un sistema de colas eficaz. Es fundamental calcular la tasa de servicio, que es la cantidad de clientes atendidos por cajero en el transcurso de una hora en días de gran afluencia y de poca actividad. Esto reduce el coste y mejora la calidad del servicio, haciéndonos más competitivos frente a otros bancos.

En el mismo sentido, Chingaté (2012) en su investigación tuvo como objetivo, fijar estrategias de mejoramiento para el sistema de líneas de espera en BANCAMÍA S.A., por medio de simulación discreta para la mejora de los recursos operativos de la entidad, la metodología empleada fue cuantitativa. Bancamía S.A. para satisfacer la demanda actual en un tiempo aceptable, implementaron un tipo de línea de espera en las sucursales de alto cupo en Bogotá, designando 45 minutos para el cliente y 15 minutos para el cajero. El analista comercial de la microfinanciera no necesita apoyar al servidor del cajero cuando hay congestión porque esto alarga el tiempo de espera del cliente asesor y, como consecuencia, lo irrita.

En el ámbito nacional, Chilet (2021) en su estudio tuvo el objetivo de comprobar cómo, en un importante banco de Perú, el uso de Internet en la atención al cliente afecta a la calidad del servicio. Según el análisis del tema y las indagaciones echas a los usuarios del "Banco Líder", éstos valúan más el servicio de internet en primer lugar porque impacta en gran medida en el elemento de gestión de la información, lo que significa que los consumidores aprecian el servicio de Internet porque les permite acceder rápidamente a información en tiempo real, la publicación de noticias pertinentes, el acceso a información sobre rentabilidad y tipos de crédito, información sobre sus fechas de pago, etc.

Así también, Palomino (2021) en su estudio tuvo como fin, disminuir el tiempo de espera usando la teoría de colas en la simulación de escenarios de los clientes en el área de operaciones de la agencia BCP Mall Aventura Plaza Trujillo, empleo una metodología descriptiva propositiva, preexperimental. La aplicación de la simulación a los dos servidores que posee ahora la empresa permitió calcular el tiempo de espera, que resultó ser de 43.21 minutos, cuando se tuvieron en cuenta cuatro servidores, el tiempo de espera fue de 0,664 minutos.

Así también, Quiroz & Coello (2021) en su estudio tuvo como fin, determinar como la teoría de colas disminuye el tiempo de atención del usuario interno de la entidad financiera Mi Banco S.A. la metodología empleada fue. Un diagrama de Ishikawa corroboró la conclusión de la investigación anterior de que los usuarios de la entidad bancaria Mi Banco se enfrentaban a problemas, como las largas colas para la asistencia al cliente. Además, el diagrama de Pareto reveló que los retrasos en la atención al cliente eran la causa del 85% de los problemas.

Así también, Rodríguez et al. (2020) en su estudio el objetivo fue comprobar y evaluar las dimensiones del modelo SERVQUAL en la medición de la calidad del servicio de la banca móvil para los clientes de Lima moderna. Empleó una metodología cuantitativa. Los componentes del modelo SERVQUAL tienen una influencia considerable en el nivel de calidad del servicio brindado a sus usuarios de la Lima contemporánea a través de la banca móvil.

Del mismo modo, Aguilar et al. (2020) en su estudio tuvo el objetivo de valorar y validar las dimensiones del modelo SERVQUAL usando el instrumento de medición de la calidad de servicio en el agente BCP al cliente del Banco de Crédito del Perú. La técnica de la investigación es transversal, cuantitativa, explicativa, correlacional y experimental. Cada componente del SERVQUAL tiene una huella sustancial en la evaluación del nivel de servicio al cliente de los 100 representantes bancarios del BCP.

Asimismo, Ccolque & Payahuanca (2019) en su estudio el objetivo fue determinar la calidad del servicio de los agentes Multired en Arequipa, la metodología empleada tuvo un nivel descriptivo, y descubrieron que, el 63,24% de los clientes, por término medio, estaban muy o moderadamente satisfechos con los servicios del banco. Según las encuestas, los agentes de Multired prestan un gran servicio al cliente, como se desprende de la media global del 63,24% de clientes total y parcialmente satisfechos.

Así también, Tavera (2018) en su estudio el objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la atención al cliente del Banco de Crédito del Perú en la oficina principal, Cercado de Lima 2017- 2018. La metodología de la investigación es cuantitativa. Con un valor p calculado de 0,000 a un nivel de significación de 0,05 y una relación de 0,602 en la prueba de hipótesis general, los datos de la encuesta demuestran que hay conexión entre las variables.

Igualmente, Cancho et al. (2018) en su estudio tuvo como objetivo conocer cómo influye la calidad del servicio en la fidelidad de los clientes. La metodología empleada en el estudio fue cuantitativa. Se considera que la herramienta SERVQUAL es muy beneficiosa para su uso evaluando la calidad del servicio y proporciona datos esenciales para ejecutar mejoras en la calidad al cliente.

Así también, Arce & Gálvez (2017) en su investigación tuvo como objetivo perfeccionar el flujo de atención en la oficina bancaria usando canales alternos

como los ATMS y los agentes, produciendo una reducción de costos y mejorando el tiempo de espera del cliente. La metodología utilizada en el estudio fue cuantitativa. El ciclo Deming es el enfoque utilizado (Planificar, Hacer, Comprobar y Actuar). Según la derivación sugerida en este estudio, el resultado de la propuesta fue favorable en cuanto a la disminución del tiempo de espera y de los costes.

Igualmente, Acuña et al. (2017) en su estudio tuvo como objetivo evaluar los distintos modos de colas que se producen en una entidad bancaria, busco reducir los tiempos de espera en el área de cajas y cambiar el servicio del banco, la metodología fue preexperimental, con un ritmo de 15 usuarios por hora, para eliminar el tiempo de espera en 6 veces y alcanzar un tiempo de espera de 1'40", se prevé instalar 2 servidores más. La conclusión muestra que el posible uso de colas puede reducir el periodo que los consumidores deben esperar para llegar a la zona de cajas de la empresa Mi Banco.

Así también, Diaz (2017) en su estudio tuvo como objetivo, describir las líneas de espera de los clientes en el Área de Operaciones del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) Oficina Real Plaza Cusco, 2017, la metodología empleada tuvo una tipología básica, un alcance descriptivo, un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. Cada cinco minutos llegan cinco clientes de media, y uno por minuto, es de seis minutos el tiempo medio de espera en la cola, y la disciplina en las colas está a la orden RSS (Selección Aleatoria de Servicio). Estos factores se combinan para proporcionar una fuente de población limitada.

Respecto a las variables de estudio se desarrollaron diferentes teorías para ampliar el conocimiento que se tiene sobre la calidad del servicio y del tiempo de espera, de esta manera se podrá profundizar el tema y se tuvo un soporte teórico.

En cuanto a la calidad del servicio, se tuvo como primera teoría que, es el conjunto de características que hacen que algo o una función sea más fácil de evaluar como mejor, peor o a la par de otras cosas o actividades similares (Zeithaml et al., 1990).

Como segunda teoría se tuvo que, en muchos casos, este término se utilizó para describir una evaluación de esa calidad basada en las posibilidades de los clientes sobre la prestación que esperan frente al que realmente reciben (González, 2015).

Como tercera teoría, la capacidad de un servicio o un producto para satisfacer una necesidad latente o explícita que no ha sido satisfecha por ninguna empresa pero que el mercado objetivo del cliente necesita, se denomina calidad del servicio. La calidad se refiere a los estándares de excelencia que la empresa ha decidido perseguir para apaciguar a sus clientes más importantes; también describe los métodos a través de los cuales consigue esta calidad. Por "servicio" se entiende el grupo de prestaciones que los consumidores esperan (además del servicio o la mercancía) en función del estatus, el prestigio y el coste del respectivo bien o servicio (Peña, 2019).

Como cuarta teoría se tuvo que, dado que la magnitud de satisfacción sobre las expectativas de los clientes determina la calidad del servicio, el cliente no es objetivo. Cada persona tiene una idea distinta de un determinado servicio (Quispe & Terrones, 2021).

Los organismos deben poner más énfasis en la participación del talento humano, ya que estas personas serán las encargadas de liderar estratégicamente la transición a los cambios de actividad interna y de garantizar que se implanten con éxito en la organización, inspirando el compromiso del personal con la prestación de servicios de alta calidad a los clientes externos (Prieto et al., 2016).

Tanto los académicos como los gerentes de la toma de decisiones empresariales se interesan por la calidad del servicio porque es un constructo multidimensional de gran valor en la investigación del comportamiento del consumidor y por el efecto que tiene en la retención de los usuarios. La calidad del servicio se define como "un juicio o actitud global relacionado con la superioridad del servicio" (Vera & Trujillo, 2018).

La satisfacción del usuario en cualquier tipo de servicio ha sido considerada consecuencia de sus expectativas y de la calidad que perciba de este (Tabares & Hernández, 2021).

La diferencia entre las perspectivas del cliente y su impresión del servicio tras recibirlo determina la calidad percibida del servicio, que viene determinada por la valoración que hace el cliente (Skinner & León, 2016).

Al comparar las expectativas y el rendimiento percibido, la calidad del servicio se concreta como la discrepancia entre lo percibido y lo previsto (Berdugo et al., 2016).

La variable calidad de servicio de la presente investigación presenta cinco dimensiones: Tangibles, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía. La conceptualización de las dimensiones se presenta a continuación:

La primera dimensión de la variable calidad de servicio corresponde a tangibles, el cual hace mención del aspecto de los materiales, el personal, las agrupaciones y las instalaciones físicas. El equipo utilizado por el proveedor de servicios parece actual. Los espacios físicos del proveedor de servicios son estéticamente agradables. El personal del proveedor de servicios está bien cuidado. Los folletos, declaraciones y otros bienes tangibles tienen un aspecto agradable (Zeithaml et al., 1990).

Se refiere fundamentalmente a los elementos de la infraestructura física, así como a las herramientas, personas y suministros utilizados en el tributo del servicio. Describe el aspecto más evidente del servicio y el proceso asociado y está formado por la configuración física del lugar, las herramientas utilizadas, el personal, el papeleo y otros elementos utilizados para la comunicación. Pueden ser decisivos en la evaluación del servicio por parte del cliente y en la creación de discrepancias entre las expectativas creadas por la comunicación del cliente sobre el servicio prometido y la realidad de este en su extremo (Rilo, 2018).

La segunda dimensión en el estudio corresponde a fiabilidad, y es la capacidad de prestar de forma fiable y meticulosa el servicio prometido. El proveedor de servicios cumple sus promesas de completar las tareas de manera oportuna. Cuando un consumidor tiene un problema, la empresa quiere realmente encontrar una solución. La primera vez, la empresa proporciona un servicio excelente. La empresa presta el servicio en el plazo previsto. El proveedor de servicios es inflexible a la hora de mantener registros precisos (Zeithaml et al., 1990).

Menciona la capacidad de realizar el servicio especificado con exactitud, precisión y ausencia de errores. Estas características se basan en la forma en que los consumidores creen que se puede suministrar el servicio de la manera y en el plazo acordado. La capacidad de una organización y sus recursos para prestar los servicios de forma eficaz y sin interrupciones ni perjuicios se demuestra mediante la fiabilidad. Para lograr este requisito se deben utilizar personas calificadas y una metodología experimentada. Cuando la fiabilidad es inadecuada, hay importantes

riesgos de insatisfacción del consumidor y de costes de mantenimiento excesivos (Rilo, 2018).

La tercera dimensión en el estudio corresponde a respuesta, conceptualizado como la capacidad y disposición del personal para coadyuvar al cliente y prestar el servicio. Los clientes son informados por los empleados de cuándo va a terminar el servicio. Los clientes de la empresa reciben un servicio puntual por parte del personal. El personal del proveedor de servicios está siempre dispuesto a dar soporte a usuarios. El personal siempre está libre para contestar a las preguntas de los clientes (Zeithaml et al., 1990).

Refiriéndose a las directrices para la prestación de servicios a tiempo: rapidez, puntualidad y oportunidad. La capacidad de prestar un servicio cuando los consumidores lo necesitan es más importante que tener las herramientas para hacerlo. Horarios de servicio - Rapidez - Fiabilidad Puntualidad - Tiempo de espera, recepción de servicios y recogida de llamadas. - Entregas legales o prometidas realizadas en el plazo previsto - Disponibilidad del producto (Rilo, 2018).

La cuarta dimensión en el estudio corresponde a seguridad, que la experiencia y los conocimientos de los empleados, así como su talento, son los que generan credibilidad y confianza. Los clientes del proveedor de servicios reciben confianza por las acciones de los trabajadores. Los clientes tienen confianza cuando realizan transacciones con quien nos provee los servicios. El personal siempre trata a los consumidores con educación. Los empleados son suficientemente competentes responder a las consultas de los clientes (Zeithaml et al., 1990).

La percepción de un servicio debe inspirar confianza a los usuarios, dándoles la seguridad de que están trabajando con la entidad adecuada y completando la acción apropiada (Rilo, 2018).

La quinta dimensión en el estudio corresponde a empatía, que es la asistencia a medida que las empresas ofrecen a sus clientes. El proveedor de servicios presta a cada cliente una atención única. El proveedor de servicios ofrece un horario flexible para sus usuarios. El proveedor de servicios tiene en cuenta los intereses de sus clientes. El proveedor de servicios es consciente de las necesidades únicas de sus clientes (Zeithaml et al., 1990).

Respecto a la variable tiempo de espera, se tiene como primera teoría que, el resultado de una cola de clientes esperando para recibir un servicio son los tiempos de espera. Los clientes pueden ser personas reales o cosas inanimadas como equipos que necesitan mantenimiento, pedidos de productos básicos que esperan ser entregados o artículos de inventario que van a ser utilizados (Urcia & Varela, 2017).

El servicio es, en esencia, una conexión entre personas, y su calidad no sólo depende de la forma en que se preste, sino también de lo bien que se reconozcan y atiendan las necesidades de los clientes. Esto comprende las siguientes normas: comunicación y comprensión del cliente (Rilo, 2018).

Como segunda teoría tenemos que, en la fila de un cliente el tiempo de espera suele indicar su grado de satisfacción con el servicio recibido. Durante la espera, el cliente puede tener la sensación de que se está perdiendo un tiempo que podría dedicarse a tareas más productivas, lo que podría provocar una mala impresión del nivel de atención al cliente del banco (Moreno, 2012).

Las esperas no explicadas parecen más largas que las explicadas. Es decir, si cuando los consumidores están esperando, la empresa les explica los motivos de la espera, estos la perciben como más corta que cuando no tienen ninguna información (Pamies et al., 2018).

El tiempo de espera es el tiempo de las colas generado regularmente por las diferentes diversificaciones de las asignas de responsabilidad (Pérez, 2020).

Las largas esperas no suelen ser indicativas de largas colas. Una cola prolongada puede ser atendida eficazmente si el ritmo de servicio es rápido. Sin embargo, cuando los clientes perciben un largo retraso, creen que la calidad del servicio es inferior. Los gestores intentan alterar el ritmo de llegada de clientes o cambiar el sistema para que los largos tiempos de espera parezcan menores de lo que realmente son (Calle, 2021).

Cuando un número determinado de "clientes" acude a un "lugar" con la expectativa de recibir un servicio de un "servidor", que tiene una capacidad limitada. Cuando un cliente intenta conectarse a un servidor sin conexión y finalmente opta por esperar, se crea un tiempo de espera (Arista, 2016).

La capacidad de la fila, o el número máximo de clientes que pueden esperar en ella a la vez, es el primer paso de la técnica estándar para hacer colas (antes de empezar a ser atendidos) (Barros & Querevalu, 2018).

El tiempo de espera es el tiempo que pasa cuando se comienza el servicio para el cliente hasta que salga de la entidad (Corcino & Ramos, 2018).

Cuando hay más demanda de un servicio que capacidad para ofrecerlo, un sistema experimentará como consecuencia el impacto del tiempo de espera (Huaman & Sandoval, 2017).

La gente considera que los tiempos de espera son una molestia cuando son excesivamente largos, convirtiéndose en una experiencia desagradable para ellos y frustrándose con un retraso demasiado largo. Los tiempos de espera son habituales en la vida real y se dan en muchas situaciones diferentes (Luque, 2016).

El tiempo de hacer las filas que se genera por la asignación de responsabilidades, es considerado como un indicador de satisfacción del usuario y muchas veces es considerado una barrera para recibir la atención requerida (Vargas, 2022).

El tiempo de espera considera el tiempo que transcurre entre el inicio de una actividad (cuando se recibe un pedido o una solicitud de un cliente) y el final de esa actividad (cuando se termina y se entrega) (Londoño, 2019).

La variable tiempo de espera de la presente investigación presenta tres dimensiones: rapidez en el tiempo de espera, comodidad en el tiempo de espera, comunicación en el tiempo de espera. La conceptualización de las dimensiones se presenta a continuación:

La primera dimensión de la variable tiempo de espera corresponde a rapidez en el tiempo de espera, el cual se refiere a que si el consumidor se ve obligado a aguardar como mínimo 3.5 minutos, como señala el BCP, significa que no estamos ofreciendo un buen servicio. Si hacemos esperar demasiado al consumidor, éste puede decidir dejar de utilizar nuestros servicios y empezar a utilizar los de la competencia. Cuando un consumidor se incorpora a la línea de servicio, la atención rápida comienza por atenderlo de inmediato (Urcia & Varela, 2017).

La segunda dimensión corresponde a la comodidad de los clientes es crucial, por lo que es importante proporcionarles el espacio y las comodidades que necesitan para llevar a cabo sus tareas mientras esperan. Al proporcionar estas

comodidades, puede evitar circunstancias incómodas y la aparición de emociones desagradables (Urcia & Varela, 2017).

La tercera dimensión corresponde a comunicación en el tiempo de espera, el cual refiere a que el mundo está dominado por las imágenes cuando se trata de comunicación en tiempo de espera, a través del cine, la TV e incluso Internet. Estas representaciones y distintivos afectan a la comprensión, así como a los juicios y las elecciones. Por eso es fundamental satisfacer a los consumidores ofreciendo todo lo que necesita saber para elegir con conocimiento de causa mientras espera (Urcia & Varela, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Fue de tipología básica el estudio. Normalmente denominada investigación pura o teórica, es el análisis de un tema con la única intención de obtener información. La investigación pura crea conceptos amplios y hace avanzar el campo en términos abstractos (Baena, 2017).

Diseño de investigación

La investigación presentada fue de diseño de no experimental, ya que, las variables establecidas no fueron alteradas o maniobradas en la presente investigación, es decir, no se hacen modificaciones deliberadas a las variables. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es un estudio que se desarrolla sin influir deliberadamente en las variables. En otras palabras, en estas investigaciones no se cambian deliberadamente las variables independientes para observar cómo afectan a las demás variables.

Enfoque de la investigación

El enfoque fue cuantitativo para la presente tesis, "Al considerar el uso de las estadísticas para la presentación de datos basados en la medición matemática y la estadística, se tiene en cuenta el enfoque cuantitativo" (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Nivel de la investigación

Tuvo como nivel de investigación correlacional, para la presente investigación. "El objetivo de este tipo de investigación es determinar la relación o el grado de conexión entre dos o más variables en un entorno específico. A veces sólo se puede ver la conexión entre dos variables" (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Corte de la investigación

El corte de esta investigación fue transversal, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalan que, la recogida de datos se produce en un momento único en el tiempo mediante enfoques transaccionales o transversales. Suelen servir para explicar variables en una colección de instancias (una muestra o población), o para establecer la intensidad o la modalidad de las variables en un

momento determinado. (pág. 176)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual: Es el conjunto de características que hacen que algo o una función sea más fácil de evaluar como mejor, peor o a la par de otras cosas o actividades similares. (Zeithaml et al., 1990)

Definición operacional: Dado que la calidad percibida es la dimensión que comparten las evaluaciones de todos los tipos de servicios, se considera una variable multidimensional. Los autores sugirieron las siguientes categorías como indicadores de "calidad de servicio": tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Variable 2: Tiempo de espera

Definición conceptual: Los tiempos de espera son el resultado de una cola de clientes esperando para recibir un servicio son los tiempos de espera. Los clientes pueden ser personas reales o cosas inanimadas como equipos que necesitan mantenimiento, pedidos de productos básicos que esperan ser entregados o artículos de inventario que van a ser utilizados. (Urcia & Varela, 2017)

Definición operacional: El tiempo de espera fue medida mediante un cuestionario con una serie de ítems los cuales fueron formulados mediante las dimensiones, rapidez en el tiempo de espera, comodidad en el tiempo de espera y comunicación en el tiempo de espera.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Son unidades de estudio en grupo, es la población de la investigación, grupo especificado, restringido y fácilmente disponible de instancias que sirvió de base para seleccionar la muestra y que satisfacen una variedad de criterios establecidos (Arias et al., 2016).

Para esta investigación la población de estudio estará establecida por 5000 clientes frecuentes de una institución financiera publica Quillabamba.

Muestra:

La muestra, que sirvió como subconjunto del grupo que estamos estudiando, del que recopilaremos datos, debe estar definida con precisión, ser restringida y ser representativa de la población de sujetos.

Para el presente estudio la muestra conformó 357 clientes de una institución financiera pública Quillabamba.

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

$$n = (1.96^2) (0.5) (0.5) (5000) \\ (5000-1) (0.05^2) + (1.96^2) (0.5) (0.5) \\ n = 356.8164424$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, z=1.96

E: Máximo error permisible, es decir un 5%

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

Muestreo:

Explica cómo se ha obtenido la muestra estadísticamente.

El muestreo para el estudio fue probabilístico de tipo aleatorio simple, porque no se usó ningún criterio de ordenamiento para la selección, quiere decir que se realizó al azar.

Técnica de recolección de datos

Se usó para la recolección de datos y tratamiento de los datos fue la técnica de la encuesta que fue aplicado a los clientes de una institución financiera pública Quillabamba.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para usar en la investigación para obtener de los datos sobre las variables de estudio fue el cuestionario.

Ficha técnica de instrumento 1:

- **Nombre:** Test calidad de servicio
- **Autores:** (García & Maldonado, 2020)
- **Dimensiones:** Tangibles, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía.
- **Baremos:** Alto, medio, bajo

Ficha técnica de instrumento 2:

- **Nombre:** Test tiempo de espera
- **Autores:** (Urcia & Varela, 2017)
- **Dimensiones:** Rapidez en el tiempo de espera, comodidad en el tiempo de espera y comunicación en el tiempo de espera)
- **Baremos:** Alto, medio, bajo

Validez

Para el actual estudio, la tabla 1 nos dio a conocer a los profesionales que le dieron validez al instrumento para que este pueda ser aplicado a la muestra de nuestra población, nuestros jueces cuentan con el grado de doctorado y maestría.

Tabla 1
Expertos que validan el cuestionario

Nº	Apellido y nombres	Instrumentos
1er Juez experto	Dra. Robladillo Bravo Liz Maribel	Aplicable
2do Juez experto	Mg. Soncco Acurio Arturo	Aplicable
3er Juez experto	Mg. Rodrigo Carrasco Rodolfo	Aplicable

Confiabilidad

Este trabajo de investigación contó con el tratamiento de la recogida de datos prevista y la fiabilidad del estadístico alfa de Cronbach.

Al utilizar el método del "Alfa de Cronbach" se tuvieron en cuenta los

siguientes factores:

La fiabilidad de los instrumentos viene determinada por el valor Alfa de Cronbach, que debe ser superior o igual a 0,8.

Los instrumentos no serán fiables si la puntuación del Alfa de Cronbach es inferior a 0,8. Para llegar a esta conclusión se han realizado las siguientes comprobaciones con el programa IBM SPSS versión 27:

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	22

El valor alfa de Cronbach obtenido, que es de 0,958, indica la fiabilidad de la variable de calidad del servicio.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de la variable tiempo de espera

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,817	12

La fiabilidad del alfa de Cronbach obtenido es el valor de 0,817 de la variable tiempo de espera.

3.4. Procedimientos

Como el diseño del estudio fue no experimental, con variables cuantitativas, se considera una prueba estadística no paramétrica, como Rho de Spearman, para contrastar estadísticamente la hipótesis.

3.5. Métodos de análisis de datos

Este ítem de la investigación se presentó las dos metodologías de análisis de datos, descriptivo y el inferencial.

Análisis descriptivo: Se utilizó las estadísticas descriptivas con la ayuda del programa Excel, es decir que los resultados se presentan en cuadros y gráficos. y sus respectivas interpretaciones. Según Hernández & Mendoza (2018), afirman

que el método descriptivo, “si se atiende a sus deseos y expectativas, se puede conseguir la felicidad del cliente.” (pág. 328).

Análisis inferencial: Confirmar la hipótesis y determinar la asociación entre las variables utilizando el alfa de Cronbach para verificar la coherencia y fiabilidad de la herramienta de recogida de datos. De lo mencionado se sostiene en el libro de Hernández & Mendoza (2018), donde señalan que la estadística inferencial es, “La estadística para estimar parámetros y determinar la hipótesis” (pág. 338).

3.6. Aspectos éticos

Llevar a cabo una investigación adecuada requiere un comportamiento correcto desde una perspectiva moral. El tratamiento de los conflictos de intereses, el cumplimiento de los compromisos y la aceptación de la responsabilidad de los resultados son sólo algunas de las diferentes circunstancias que deben manejarse a lo largo del proyecto de investigación. Por lo tanto, desde la perspectiva de la investigación, un acto ético es aquel que se lleva a cabo de forma responsable, evitando el daño deliberado a personas y otros seres vivos. (Autónoma, 2020)

En el estudio la investigadora debe cumplir las siguientes obligaciones:

- **Autonomía:** Centrar su labor en la expansión del conocimiento.
- **Principios éticos:** No olvidar las reglas que orientan las prácticas éticas reconocidas.
- **Propiedad intelectual y derechos de propiedad intelectual**
- **Políticas de antiplagio**

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Se efectuó la explicación de las variables: Calidad del servicio y tiempo de espera donde se apreció los valores representados por frecuencia y expresados en porcentajes.

Tabla 4
Frecuencias de la variable “Calidad de Servicio” y sus dimensiones

	Malo		Regular		Bueno	
	Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%
VX Calidad de servicio	169	47.3%	110	30.8%	78	21.8%
DX1 Tangibles	169	47.3%	95	26.6%	93	26.1%
DX2 Fiabilidad	169	47.3%	142	39.8%	46	12.9%
DX3 Respuesta	185	51.8%	110	30.8%	62	17.4%
DX4 Seguridad	185	51.8%	118	33.1%	54	15.1%
DX5 Empatía	177	49.6%	101	28.3%	79	22.1%

Se visualiza en la tabla 4, que el 47,3% de los encuestados opinaron que la calidad de servicio es mala, el 30,8% precisó que es regular, el 21,8% precisaron que es bueno la calidad de servicio. De igual manera, El 47,3% de los encuestados detallaron que los elementos tangibles son malos, el 26,6% indicó que es regular, el 26,1% detalló que es bueno. Asimismo, el 47,3% opinaron que la fiabilidad es mala; de ellos el 39,8% precisó que es regular la fiabilidad, el 12,9% informan que es bueno. De la misma manera el 51,8% indica que la respuesta es mala, el 30,8% afirma que es regular, el 17,4% detallo que la respuesta es buena. También de los encuestados el 51,8% indican que la seguridad es mala, de la misma manera el 33,1% detalla que es regular la seguridad y el 15,1% detalla que es buena. Por último, el 49,6% de los encuestados detallan que la empatía es mala, el 28,3% de los encuestados informan que es regular la empatía y para finalizar el 22,1% precisa que es bueno la empatía.

Tabla 5
Frecuencias de la variable “Tiempo de Espera” y sus dimensiones

		Malo		Regular		Bueno	
		Frecuencias	%	Frecuencias	%	Frecuencias	%
VY	Tiempo de espera	32	9.0%	262	73.4%	63	17.6%
DY 1	Rapidez en el tiempo de espera	164	45.9%	161	45.1%	32	9.0%
DY 2	Comodidad en el tiempo de espera	77	21.6%	187	52.4%	93	26.1%
DY 3	Comunicación en el tiempo de espera	71	19.9%	140	39.2%	146	40.9%

En la tabla 5, se puede evidenciar, donde el 9.0% de los encuestados detallaron que el tiempo de espera es mala, el 73.4% indicó que es regular, el 17.6% precisó que es bueno el tiempo de espera. De la misma manera el 45.9% precisaron que es malo la rapidez en el tiempo de espera, el 45.1% de los encuestados informaron que es regular y un 9.0% precisa que es bueno la rapidez en el tiempo de espera. De igual forma, el 21.6% de los encuestados detallaron que la comodidad en el tiempo de espera es mala, el 52.4% indicó que es regular, el 26,1% detalló que es bueno la comodidad en el tiempo de espera. Asimismo, el 19.9% detallaron que la comunicación en el tiempo de espera es mala, el 39,2% precisó que es regular, el 40.9% de los encuestados detallan que la comunicación en el tiempo de espera es buena.

Tablas cruzadas

Tabla 6

Tablas cruzadas, relación entre la Calidad de Servicio y el Tiempo de Espera

			Tiempo de Espera			TOTAL
			BUENO	REGULAR	MALO	
Calidad de Servicio	BUENO	Recuento	32	46	0	78
		Esperado	13.8	57.2	7.0	78.0
		% del total	9.0%	12.9%	0.0%	21.8%
	REGULAR	Recuento	24	86	0	110
		Esperado	19.4	80.7	9.9	110.0
		% del total	6.7%	24.1%	0.0%	30.8%
	MALO	Recuento	7	130	32	169
		Esperado	29.8	124.0	15.1	169.0
		% del total	2.0%	36.4%	9.0%	47.3%
TOTAL	Recuento	63	262	32	357	
	Esperado	63.0	262.0	32.0	357.0	
	% del total	17.6%	73.4%	9.0%	100.0%	
	total					

En la tabla 6, se puede ver que el 21,8% de los encuestados afirmaron que la CS es buena, el 9,0% preciso que es bueno el TE, el 12,9% opinaron que es regular. El 30,8% de los encuestados afirmaron que es regular la CS, el 6,7% indicó que él TE es bueno, el 24,1% que es regular. Asimismo, el 47,3% opinaron que la CS es mala; de ellos el 2,0 % que él TE es bueno, el 36,4% que es regular y el 9,0% que es malo. Se tiene como resultado que, del 100% de los encuestados, según el nivel de la CS, el 17,6% opinaron que él TE es bueno, el 73,4% que es regular y para finalizar el 9,0% precisó que es malo.

Tabla 7

Tablas cruzadas, entre los Elementos Tangibles y el Tiempo de Espera

		Tiempo de Espera			TOTAL	
		BUENO	REGULAR	MALO		
Elementos Tangibles	BUENO	Recuento	24	69	0	93
		Esperado	16.4	68.3	8.3	93.0
		% del total	6.7%	19.3%	0.0%	26.1%
	REGULAR	Recuento	24	71	0	95
		Esperado	16.8	69.7	8.5	95.0
		% del total	6.7%	19.9%	0.0%	26.6%
	MALO	Recuento	15	122	32	169
		Esperado	29.8	124.0	15.1	169.0
		% del total	4.2%	34.2%	9.0%	47.3%
TOTAL	Recuento	63	262	32	357	
	Esperado	63.0	262.0	32.0	357.0	
	% del total	17.6%	73.4%	9.0%	100.0%	

Se observa en la tabla 7, que el 26,1 % de los entrevistados afirman que los ET son buenos, de los cuales el 6,7% opinaron que el TE es bueno, el 19,3% que es regular. El 26,6% indicó que los ET son regulares; de ellos, el 6,7% indicaron que el TE es bueno, el 19,9% que es regular. El 47,3% afirmó que los ET son malos, el 4,2% que es bueno, 34,2% es regular, y que el 9,0% es malo. Se tiene como resultado que del 100% de los encuestados precisaron, según el nivel de ET, el 17,6% afirmó que el TE es bueno, el 9,0% es malo y el 73,4% precisó que es regular el TE.

Tabla 8

Tablas cruzadas, entre la Fiabilidad y el Tiempo de Espera

		Tiempo de Espera			TOTAL	
		BUENO	REGULAR	MALO		
Fiabilidad	BUENO	Recuento	16	30	0	46
		Esperado	8.1	33.8	4.1	46.0
		% del total	4.5%	8.4%	0.0%	12.9%
	REGULAR	Recuento	40	102	0	142
		Esperado	25.1	104.2	12.7	142.0
		% del total	11.2%	28.6%	0.0%	39.8%
	MALO	Recuento	7	130	32	169
		Esperado	29.8	124.0	15.1	169.0
		% del total	2.0%	36.4%	9.0%	47.3%
TOTAL	Recuento	63	262	32	357	
	Esperado	63.0	262.0	32.0	357.0	
	% del total	17.6%	73.4%	9.0%	100.0%	

La tabla 8, muestra que el 12,9 % de los encuestados afirmo que la F es buena, el 4,5% afirmo que el TE es bueno, el 8,4% que es regular. Asimismo, el 39,8% indicó que la F es regular; de ellos, el 11,2% indicaron que el TE es bueno, el 28,6% que es regular. El 47,3% de los encuestados afirmaron que la F es mala; de los cuales el 2,0% que el TE es bueno, y el 9,0% es malo, y que el 36,4% es regular. Entonces se tiene como resultado que del 100% de los encuestados, según sea el nivel de F el 9,0% precisó que el TE es malo, el 17,6% que es bueno y el 73,4% detallan que es regular.

Tabla 9

Tablas cruzadas, entre la Capacidad de Respuesta y el Tiempo de Espera

		Tiempo de Espera			TOTAL	
		BUENO	REGULAR	MALO		
Capacidad de Respuesta	BUENO	Recuento	24	38	0	62
		Esperado	10.9	45.5	5.6	62.0
		% del total	6.7%	10.6%	0.0%	17.4%
	REGULAR	Recuento	32	78	0	110
		Esperado	19.4	80.7	9.9	110.0
		% del total	9.0%	21.8%	0.0%	30.8%
	MALO	Recuento	7	146	32	185
		Esperado	32.6	135.8	16.6	185.0
		% del total	2.0%	40.9%	9.0%	51.8%
TOTAL	Recuento	63	262	32	357	
	Esperado	63.0	262.0	32.0	357.0	
	% del total	17.6%	73.4%	9.0%	100.0%	

Según la tabla 9, el 17,4 % de los encuestados afirmo que la CR es buena, entre ellos el 6,7% afirmo que él TE es bueno, el 10,6% afirmo que es regular. El 30,8% de los encuestados afirmo que es regular; de ellos, el 9,0% indicaron que él TE es bueno, el 21,8% que es regular. El 51,8% de los encuestados afirmo que la CR es mala; entre ellos el 2,0% afirmo que él TE es bueno, 40,9% es regular, y que el 9,0% es malo. Se tiene como resultado que del 100% de los encuestados que participaron en la encuesta, tal sea el nivel de CR, el 17,6% afirmo que él TE es bueno, para ellos el 9,0% es malo y el 73,4% detallan que es regular.

Tabla 10

Tablas cruzadas, entre la Seguridad y el Tiempo de Espera

		Tiempo de Espera			TOTAL	
		BUENO	REGULAR	MALO		
Seguridad	BUENO	Recuento	24	30	0	54
		Esperado	9.5	39.6	4.8	54.0
		% del total	6.7%	8.4%	0.0%	15.1%
	REGULAR	Recuento	31	87	0	118
		Esperado	20.8	86.6	10.6	118.0
		% del total	8.7%	24.4%	0.0%	33.1%
	MALO	Recuento	8	145	32	185
		Esperado	32.6	135.8	16.6	185.0
		% del total	2.2%	40.6%	9.0%	51.8%
TOTAL	Recuento	63	262	32	357	
	Esperado	63.0	262.0	32.0	357.0	
	% del total	17.6%	73.4%	9.0%	100.0%	

La tabla 10, se infiere el 15,1 % de los encuestados afirmo que la S es buena, de ellos el 6,7% afirmo que él TE es bueno, el 8,4% afirmo que es regular. El 33,1% de los encuestados afirmaron que la S es regular; de ellos, el 8,7% indicaron que él TE es bueno, el 24,4% que es regular. El 51,8% de los encuestados afirmo que la S es mala; de ellos el 2,2% afirmo que él TE es bueno, 9,0% es malo, y que el 40,6% es regular. Se tiene como resultado que el 100% de los encuestados, sobre el nivel de S, el 17,6% afirmo que él TE es bueno, el 9,0% que es malo y el 73,4% detallaron que es regular.

Tabla 11

Tablas cruzadas, entre la Empatía y el Tiempo de Espera

		Tiempo de Espera			TOTAL	
		BUENO	REGULAR	MALO		
Empatía	BUENO	Recuento	40	39	0	79
		Esperado	13.9	58.0	7.1	79.0
		% del total	11.2%	10.9%	0.0%	22.1%
	REGULAR	Recuento	16	85	0	101
		Esperado	17.8	74.1	9.1	101.0
		% del total	4.5%	23.8%	0.0%	28.3%
	MALO	Recuento	7	138	32	177
		Esperado	31.2	129.9	15.9	177.0
		% del total	2.0%	38.7%	9.0%	49.6%
TOTAL	Recuento	63	262	32	357	
	Esperado	63.0	262.0	32.0	357.0	
	% del total	17.6%	73.4%	9.0%	100.0%	

Según la tabla 11, se puede observar que el 22,1% de los encuestados afirmo que la E es buena, de ellos el 10,9% afirmó que él TE es regular y el 11,2% que es bueno. En tanto el 28,3% que la E es regular; de ellos el 4,5% indicó que él TE es bueno, mientras el 23,8% manifestó que es regular. El 49,6% de los encuestados afirmo que la E es mala; de ellos el 2% afirmo que él TE es bueno, mientras el 9% señaló que es malo y por último el 38,7% manifestó que es regular. Entonces se obtiene como resultado independientemente de la cantidad de E, de todas las respuestas, el 100%, el 17,6% dijo que la ET es buena, el 73,4% dijo que es regular y el 9,0% dijo que es malo.

Prueba de normalidad

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	.161	357	.000	.953	357	.000
Tiempo de espera	.105	357	.000	.964	357	.000

Se detalla en la tabla 12, donde se realizó la prueba de normalidad, para las cifras de la variable calidad de servicio, las hipótesis de normalidad se detallan seguidamente: Dado que el valor de Kolmogorov obtenido es 0,161 que es comparable con el valor de significancia 0,000, que es inferior a 0,05, En consecuencia, se ha demostrado que los datos de la variable no siguen una distribución normal, por lo tanto, al no tener cifras en la distribución normal, se aplica SPEARMAN.

A continuación, se presentan las presunciones de normalidad para los datos de las variables de tiempo de espera: Dado que el valor de Kolmogorov obtenido es 0,105 que es comparable con el valor de significancia 0,000, que es inferior a 0,05, En consecuencia, se ha demostrado que los valores de la variable no siguen una distribución normal; en consecuencia, como la distribución normal no incluye ningún número, SPEARMAN.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: No hay relación entre la calidad de servicio y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

Tabla 13

Correlaciones: hipótesis general

			Calidad de servicio	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.457**
		Sig. (bilateral)		.001
	Tiempo de espera	N	357	357
		Coeficiente de correlación	.457**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	357	357

Se observa en la tabla 13, muestra la relación de Rho de Spearman que fue de 0,457, el cual señala que entre la calidad de servicio y el tiempo de espera existe una relación positiva moderada. Se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1) debido al nivel de significancia de 0,001, que es inferior a 0,05. En consecuencia, existe una correlación entre el tiempo de espera y la calidad del servicio.

Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No hay relación entre los elementos tangibles y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

H1: Existe relación entre los elementos tangibles y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

Tabla 14

Correlaciones: hipótesis específica 1

			Tangibles	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Tangibles	Coefficiente de correlación	1.000	.323**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	357	357
	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	.323**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	357	357

La tabla 14, indica la relación de Rho de Spearman que fue de 0,323, el cual significa que entre los elementos tangibles y el tiempo de espera existe una correlación positiva baja. Por otro lado, la significancia fue de 0,001 que es inferior a 0,05, lo que indica que se descarta la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alternativa (H1); esto indica, hay correspondencia entre los elementos tangibles y el tiempo de espera.

Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: No hay relación entre la fiabilidad y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

H1: Existe relación entre la fiabilidad y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

Tabla 15

Correlaciones: hipótesis específica 2

			Fiabilidad	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	.427**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	357	357
	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	.427**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	357	357

La tabla 15, muestra la relación de Rho de Spearman que fue de 0,427, ello representa que entre la fiabilidad y el tiempo de espera existe una correlación positiva moderada. Además, la significancia fue de 0,001, inferior a 0,05, lo que sugiere que se reconoce la hipótesis alternativa (H1) y se descarta la hipótesis nula (H0), demostrando que la fiabilidad y el tiempo de espera están relacionados.

Prueba de la tercera hipótesis específica

Ho: No hay relación entre la capacidad de respuesta y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

H1: Existe relación entre la capacidad de respuesta y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

Tabla 16

Correlaciones: hipótesis específica 3

			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	.451**
		Sig. (bilateral)		.001
	N	357	357	
	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	.451**	1.000
Sig. (bilateral)		.001		
		N	357	357

La tabla 16, nos indica la relación de Rho de Spearman que fue de 0,451, es decir; entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera hay una relación positiva moderada. Asimismo, la significancia fue de 0,001 que es inferior a 0,05, lo que indica que se descarta la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alternativa (H1); es decir, hay correspondencia entre la capacidad y el tiempo de espera.

Prueba de la cuarta hipótesis específica

Ho: No hay relación entre la seguridad y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

H1: Existe relación entre la seguridad y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

Tabla 17

Correlaciones: hipótesis específica 4

			Seguridad	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	.457**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	357	357
	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	.457**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	357	357

La tabla 17, detalla la relación Rho de Spearman que fue de 0,457, esto significa que, entre la seguridad y el tiempo de espera existe una correlación positiva moderada. La significancia bilateral obtenido es de 0,001 que es inferior a 0,05, es decir, se descarta la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alternativa (H1); lo que significa que, hay relación entre la seguridad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

Prueba de la quinta hipótesis específica

Ho: No hay relación entre la empatía y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

H1: Existe relación entre la empatía y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

Tabla 18

Correlaciones: hipótesis específica 5

			Empatía	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	.501**
		Sig. (bilateral)		.001
	Tiempo de espera	N	357	357
		Coefficiente de correlación	.501**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	357	357

La tabla 18, nos presenta la relación de Rho de Spearman que fue de 0,501, lo que significa que entre la empatía y el tiempo de espera existe una correlación positiva moderada. Por otro lado, la significancia fue de 0,001 que es inferior a 0,05, lo que indica que se descarta la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alternativa (H1); significa que hay correspondencia entre la empatía y el tiempo de espera.

V. DISCUSIÓN

El fin de la investigación fue, “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022”, motivo que se considera de mucho interés dado que las entidades no cumplen con sus metas propuestas en sus cronogramas, provocando un proceso estancado y en casos extremos un retroceso, todo ello debido a una causa principal, la mala atención al usuario, a pesar de contar con muchos medios de tecnología que podría solucionar estos problemas, aún no se cuentan con la ampliación de más ventanillas o capacitación al personal sobre la calidad del servicio al cliente en su tiempo de espera.

De acuerdo con el objetivo general, en los resultados se muestra la relación de Rho de Spearman que fue de 0,457, esto señala que entre la calidad de servicio y el tiempo de espera existe una relación algo favorable. Por otra parte, dado que la significación fue inferior a 0,001 que es inferior a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa (H1), según la cual existe una correlación entre la calidad del servicio y el tiempo de espera, y se rechaza la hipótesis nula (H0). Los resultados son similares al de Correa et al. (2015) quienes descubrieron que muchos de los que acuden a la sucursal no presentan sus solicitudes en línea por miedo o desconocimiento. Los tiempos de espera de la asistencia al cliente son bastante largos. El servicio se retrasa porque el personal de la sucursal que asesora carece de las herramientas necesarias para empezar a trabajar.

En forma similar el objetivo específico 1, en sus resultados se muestra la relación de Rho de Spearman que fue de 0,323, lo cual significa que dentro los elementos tangibles y el tiempo de espera existe una correlación positiva baja. Por otro lado, la significancia fue de 0,001 que es inferior a 0,05, lo que quiere decir que se descarta la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alternativa (H1); por lo tanto, se halla correspondencia entre los elementos tangibles y el tiempo de espera. Estos resultados son similares al de Berdugo et al. (2016) quienes indican que, se destacaron las cinco características sugeridas por el modelo SERVQUAL, (metodología que contempla los elementos: tangible, receptivo, seguro, protegido

y empático). Además, se sugieren los factores de conexión, cobertura y accesibilidad.

En cuanto al objetivo específico 2, en sus resultados se muestra la relación de Rho de Spearman que fue de 0,427, ello representa que entre la fiabilidad y el tiempo de espera existe una correlación positiva moderada. Además, la significancia fue de 0,001 que es inferior a 0,05, lo que quiere decir que se descarta la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alternativa (H_1); por lo tanto, se halla correspondencia entre la fiabilidad y el tiempo de espera, estos resultados son semejantes al de Idrovo (2019), quien concluye que los clientes están muy centrados en los resultados de enumerar los servicios y productos que brindan las compañías del sector financiero, por lo que debe aumentar el deseo de la empresa de satisfacer sus necesidades.

De igual manera en el objetivo específico 3, en sus resultados muestra la relación de Rho de Spearman que es de 0,451, es decir; entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera existe una correlación moderadamente positiva. Asimismo, la significancia fue de 0,001 que es inferior a 0,05, lo que quiere decir que se descarta la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alternativa (H_1); por lo tanto, se halla correspondencia entre la capacidad y el tiempo de espera, estos resultados se asemejan al de Mendoza & Ramos (2020), quienes concluyen que, sigue habiendo descontento respecto al tiempo de espera, que alcanzan una media de 45 minutos y a veces llegan a los 90, a pesar de que el 94,75% de los clientes están satisfechos, un dato que nos permitió centrar los métodos para controlar la demanda y mejorar el servicio.

En forma similar en el objetivo específico 4, en sus resultados se evidencia la correlación Rho de Spearman que fue de 0,457, lo que quiere decir que, entre la seguridad y el tiempo de espera se halla una correlación positiva moderada. El grado de significancia bilateral obtenido es de 0,001 que es inferior a 0,05, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alternativa (H_1); lo que significa que, hay correspondencia entre la seguridad y el tiempo de espera. Estos resultados son parecidos al de Chilet (2021), quien afirma que, según el

análisis del tema y de acuerdo con los encuestados del "Banco Líder", estos clientes valoran en primer lugar el servicio de Internet, lo que tiene un gran impacto en el factor de gestión de la información. En otras palabras, los clientes valoran el servicio de Internet porque le facilita el acceso inmediato a la información, la publicación de noticias pertinentes, el uso de información sobre rentabilidad y tipos de crédito, y el conocimiento de la fecha de vencimiento de sus pagos. Así mismo, se parecen al de García (2018), quien concluye que, la sistematización y los continuos adelantos tecnológicos repercuten en la capacidad del sector bancario para prestar servicios de alta calidad, como se ha mencionado en este ensayo. En cuanto al impacto monetario y colectivo puede verse en la disminución del número de sucursales y cajeros (el 37% o más de la población activa estadounidense) (los cajeros automáticos han superado a las sucursales físicas en una proporción de 4 a 1).

De igual manera en el objetivo específico 5, en sus resultados se muestra la relación de Rho de Spearman que fue de 0,501, lo que significa que entre la empatía y el tiempo de espera existe una correlación positiva moderada. Por otro parte, el nivel de significación bilateral que se obtuvo es de 0,001, que es menos a 0,05, lo que indica que se accede la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alternativa (H_1), por lo tanto, hay correspondencia entre la empatía y el tiempo de espera, este resultado se parece al de Villarreal (2021), quien concluye que para limitar la atención telefónica a determinadas actividades del proceso y acortar drásticamente los tiempos de espera en las líneas, es necesario centrarse en la duración media de la atención, con el apoyo del uso de la tecnología. De esta manera, el servicio al cliente seguirá mejorando. También tienen un parecido con el de Espíndola (2015), quien concluye que, mediante el empleo de fórmulas y correlaciones matemáticas, la teoría de las colas puede utilizarse para construir un sistema de colas eficaz. Es fundamental calcular la tasa de servicio, que es la cantidad de clientes atendidos por cajero en el transcurso de una hora en días de gran afluencia y de poca actividad. Esto reduce el costo y mejora la calidad del servicio, haciéndonos más competitivos frente a otros bancos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** En este estudio realizado en referencia al objetivo general se determinó la correlación de la calidad de servicio y el tiempo de espera, según el resultado de la prueba estadística de Rho de Spearman, la cual brinda un resultado positivo alta de 0,457.
- Segunda:** Para el primer objetivo especificado, sin embargo, se ha comprobado que existe una conexión entre los elementos físicos y los tiempos de espera, como muestra el resultado de la prueba estadística Rho de Spearman, que revela una correlación bastante positiva de 0,323.
- Tercera:** Según el resultado de Rho de Spearman, que revela una elevada relación positiva de 0,427 con relación al segundo objetivo, también se ha confirmado la relación entre fiabilidad y tiempo de espera.
- Cuarta:** Según los datos de la prueba estadística Rho de Spearman, que proporcionan una relación moderadamente positiva de 0,451, donde se determina la relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera en lo que respecta al tercer propósito especificado.
- Quinta:** En lo que respecta al cuarto propósito especificado, se ha determinado la relación entre la seguridad y el tiempo de espera, según el resultado obtenido con la prueba estadística Rho de Spearman, que muestra una relación positiva moderada de 0,457.
- Sexta:** Finalmente, el quinto objetivo particular ha permitido un vínculo entre la empatía y el tiempo de espera, como demuestran los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman, que proporcionan una relación moderadamente positiva de 0,501.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere al Administrador de la institución financiera pública de Quillabamba, en relación a la calidad de servicio implementar sistemas de atención para el cliente, teniendo un conocimiento sobre las necesidades del usuario, de la misma manera, organizar la atención adecuadamente en diferentes turnos, ya que la mayor parte de la población hace colas hasta de por gusto por la mala información que se les brinda, así también se recomienda en cuanto al tiempo de espera solicitar la contratación de más personal ya que se puede observar el déficit de personal que se tiene en esta agencia, de esta manera la atención será más fluida y por ende el tiempo de espera será menor para cada cliente, evitando formar largas e interminables colas.

Segunda: Asimismo en relación a los elementos tangibles, se sugiere al gerente de administración y logística de la institución financiera pública de Quillabamba, trabajar más en tema de las instalaciones, implementando rampas que sean accesibles para personas discapacitadas, de la misma manera tener disponibilidad de asientos para adultos de tercera edad ya que muchos de ellos son personas que tienen dificultades para esperar horas y horas para hacer cualquier tipo de trámites, asimismo, los trabajadores de la entidad financiera pública deben tener una identificación en tema de los uniformes, ya que la presentación que tienen no es uniforme, de la misma forma los colaboradores deben de practicar la equidad de atención sin discriminar a los adultos, personas vulnerables de acuerdo a sus circunstancias sociales, económicas, demográficas o geográficas practicando la empatía.

Tercera: Con respecto a la fiabilidad de la atención brindada en la institución financiera pública de Quillabamba, se recomienda al Administrador contar con un plan de atención más rápido haciendo uso de un lenguaje claro, asimismo realizando publicaciones honestas con una imagen de Claridad con respecto a los clientes. De la misma manera se recomienda

realizar capacitaciones a los colaboradores con el objetivo de contribuir y perfeccionar la calidad del servicio brindado, practicando la empatía con las personas en los procedimientos, trámites, etc. de esta manera pueden generar la equidad en los clientes.

Cuarta: Se recomienda al Administrador de la institución financiera pública de Quillabamba en relación con la capacidad de respuesta tener una buena comunicación con el usuario para ello implementar planes de acción que atiendan las necesidades de los clientes. Asimismo, implementar pantallas de publicidad dentro de la institución financiera pública de Quillabamba para evitar el aburrimiento y estar informados mientras que esperan su turno para realizar algún trámite o retiro, los prestadores de servicio deben estar orientados para ofrecer al cliente una experiencia mejor con exactitud y personalización.

Quinta: En relación a la seguridad en la institución financiera pública de Quillabamba se recomienda a los empleados que deben cuidar su imagen personal como profesionales y trabajadores de la institución, ofrecer a los usuarios servicios que proporcionen seguridad y confianza al momento de realizar operaciones bancarias ya sea de menor o mayor monto, de la misma manera, ofreciendo calidad en todas las técnicas, instrumentos, directrices y protocolos que utiliza una institución financiera para proteger los activos, la información y otros bienes de sus clientes y socios. Asimismo, se recomienda transacciones seguras, servicio confiable para Alcanzar un mejor posicionamiento en el sector financiero, asertividad al cliente para aumentar la calidad de servicio.

Sexta: Con respecto a la empatía, se aconseja al Administrador de la institución financiera pública de Quillabamba continúe potenciando elementos vinculados, como ofrecer herramientas y recursos que hagan más claro y comprensible para los clientes el lenguaje utilizado por el personal durante las operaciones financieras. Además de conseguir promulgando políticas que atiendan la petición del usuario ante una necesidad, como ampliar los horarios de atención para responder la demanda de los usuarios de los

servicios financieros lo que aumentará la percepción de los usuarios para responder las necesidades de los clientes, garantizar su lealtad y satisfacción. Mediante programas de educación y formación que mejoren su capacidad en el momento de la prestación del servicio, ya que estos factores influyen en cómo perciben los usuarios el servicio recibido y lo que esperan de él.

VIII. REFERENCIAS

- Acuña, R., Ruiz, P. & Esquivel, L. (2017). Teoría de colas para minimizar tiempos de espera en una empresa financiera. *INGnosis*, 3(1), 218–232. <https://doi.org/10.18050/INGNOSIS.V3I1.1552>
- Aguilar, C., Bernuy, G., Flores, A. & Rodríguez, E. (2020). Calidad en el servicio de los agentes BCP para clientes de la Región Lima del Banco de Crédito del Perú. *Centrum PUCP Business School*.
- Anaya, J. & Casanova, D. (2018). Teoría de colas en el área de operaciones de la agencia I - Cusco del Banco de la Nación - 2017. *Universidad Andina Del Cusco*.
- Arce, J. & Gálvez, B. (2017). Optimización del flujo de atención en una entidad bancaria basada en la derivación, reduciendo costos y tiempo de espera. *Universidad Privada Del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11158>
- Arias, J., Villasís, M. & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. In *Revista Alergia México* (Vol. 63, Issue 2). Nieto Editores. <https://doi.org/10.29262/RAM.V63I2.181>
- Arista, J. (2016). Aplicación de la teoría de colas, al problema de atención al cliente para la optimización del número de cajeros en ventanillas en la organización BCP. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5227/Arista_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Autónoma. (2020). Código de ética en la investigación. *Universidad Autónoma Del Perú*. <https://www.autonoma.pe/wp-content/uploads/2021/09/REGLAMENTOS-DE-C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-EN-LA-INVESTIGACI%C3%93N.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Editorial Pat...). Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barros, A. & Querevalu, A. (2018). Aplicación de la teoría de colas para disminuir el tiempo de atención de los clientes en la entidad financieras Oh Chimbote - Perú. *Universidad César Vallejo*.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27805/Barros_SAJ-Quereval%c3%ba_CAB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berdugo, C., Barbosa, R. & Prada, L. (2016a). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *Universidad Del Norte*. <https://www.redalyc.org/journal/496/49645986028/>
- Berdugo, C., Barbosa, R. & Prada, L. (2016b). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *Universidad Del Norte*. <https://www.redalyc.org/journal/496/49645986028/>
- Calle, C. (2021). Impacto del sistema de gestión de colas en el servicio de atención al público de la Corte Superior de Loreto 2017. *Universidad Científica Del Perú*. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1740/CALLE%20VELA%20CHARLES%20Y%20SULLON%20ZEVALLOS%20GUILLERMO%20ALBERTSON%20-%20TESIS.pdf?sequence=4>
- Cancho, C., Govea, K. & Sánchez, G. (2018). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN LA AGENCIA PRINCIPAL DE LA CAJA METROPOLITANA, LIMA 2016 FECHA DE SUSTENTACIÓN. *Universidad Peruana de Las Américas*.
- Cano, A. & Vilca, K. (2017). *El impacto de la reducción de los tiempos de espera en la calidad de atención para los visitantes del banco de crédito del Perú*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1601>
- Ccolque, L. & Payehuanca, M. (2019). La calidad de servicio de los agentes Multired, Arequipa 2019. *Universidad Tecnológica Del Perú*. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2722/Lino%20Ccolque_Milagros%20Payehuanca_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chilet, W. (2021). La calidad de servicio y su influencia en la atención del cliente mediante el uso del internet de un banco líder en el Perú. *Universidad Ricardo Palma*.
- Chingaté, V. (2012). Estrategias de mejoramiento en el sistema de líneas de espera en BANCAMÍA S.A. empleando simulación discreta. *Universidad Libre*.
- Corcino, M. & Ramos, G. (2018). Aplicación de la teoría de colas para disminuir el tiempo de espera del cliente en la empresa Super Taxi Elegant. *Universidad*

- César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29070/Corcino_SMS-Ramos_MSGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Correa, E., Gómez, V. & Rivero, M. (2015). *Plan de mejoramiento al tiempo de espera en atención al cliente de Bancolombia, Sucursal Cartago, año 2014*.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16362/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20AL%20TIEMPO%20.pdf?sequence=1>
- Díaz, L. (2017). Líneas de espera de los clientes en el área de operaciones del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) Oficina Real Plaza Cusco, 2017. *Universidad Andina Del Cusco*.
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1545>
- Espindola, C. (2015). Estudio del tiempo de espera en las cajas bancarias de Argentina. *Universidad Torcuato Di Tella*.
- García, T. (2018). *Implicaciones de la automatización en el servicio al cliente y los puestos de cajeros en la industria bancaria*. Universidad de Puerto Rico.
<https://www.redalyc.org/journal/3873/387359235012/>
- García, V. & Maldonado, J. (2020). *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente externo en el Banco Scotiabank* (Universidad Señor de Sipán, Ed.).
- González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113–135.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91139263008>
- Hernández - Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. MC GRAW HILL.
- Huaman, S. & Sandoval, S. (2017). Optimización de las líneas de espera en el proceso de atención al cliente del BCP Tarma, en el período 2014. *Universidad Nacional Del Centro Del Perú*.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4705/Huaman%20Barzola%20-%20Sandoval%20Vasquez.pdf?sequence=1>
- Idrovo, M. (2019). La calidad del servicio bancario en un contexto post-crisis: efectos emocionales del cliente sobre sus comportamientos. *Universitat Jaume I*.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=247183&info=resumen&idioma=ENG>
- Londoño, M. (2019). *Descubra ahora qué es el tiempo de espera y cómo reducirlo*. MyABCM. <https://myabcm.com/es/descubra-el-tiempo-de-espera-y-como-reducirlo/>
- Luque, P. (2016). Propuesta de mejora en los tiempos de espera en las filas de los supermercados. *Universidad Empresarial Siglo XXI*. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/17599/LUQUE%20C%20PEDRO%20HORACIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, C. & Ramos, Y. (2020). Evaluación de la calidad del servicio con la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos en el sector bancario. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*.
- Mendoza, W. (2021). Optimización del Sistema de Líneas de Espera de una Sucursal Bancaria en la Ciudad de Bucaramanga, a Través de la Teoría de Colas. *Universidad Santo Tomas*, 7(1), 343–354. <https://doi.org/10.2/JQUERY.MIN.JS>
- Moreno, J. (2012). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce. *Universidad de Piura*. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1648/AE_265.pdf
- Palomino, M. (2021). Aplicación de teoría de colas en la simulación de escenarios para mejorar el tiempo de espera de los clientes del área operaciones de una agencia bancaria en la ciudad de Trujillo. *Universidad Privada Del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27664>
- Pamies, M., Ryan, G. & Valverde, M. (2018). ¿De quién es la culpa? Un estudio exploratorio de las causas de la espera en los servicios. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. <https://www.redalyc.org/journal/818/81854579002/>
- Peña, M. (2019). Calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Particular Pasitos del distrito de Cusco - 2019. *Universidad Andina Del Cusco*.
- Pérez, M. (2020). Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia - obstetricia del Hospital referencial Ferreñafe 2020. *Universidad César Vallejo*.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48253/P%c3%a9rez_CMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prieto, R., Burgos, C. & García, J. (2016). Mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en la banca universal. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29045347007/>
- Quiroz, B. & Coello, S. (2021). Aplicación de la teoría de colas para reducir el tiempo de atención del usuario interno de la entidad financiera Mibanco S.A 2021. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81349>
- Quispe, I. & Terrones, W. (2021a). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA – Oficina Central, Lima 2020*. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16500/Quispe_ji.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, I. & Terrones, W. (2021b). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA - Oficina Central, Lima 2020. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16500/Quispe_ji.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rilo, C. (2018). *Información y atención al visitante*.
- Rodríguez, L., Churampi, K., Guevara, K. & Peirano, G. (2020). Calidad en el servicio a los clientes de Banca Móvil del Sector Bancario en Lima Moderna. *Centrum PUCP Business School*.
- Skinner, A. & León, M. (2016). Calidad en el servicio de las empresas aseguradoras del municipio libertador del estado Mérida. *Sapienza Organizacional*. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056607009/>
- Stiga. (2022). *Deutsche Bank, mejor banco en calidad de servicio en el segundo trimestre de 2022, según Stiga*. https://country.db.com/news/detail/20220801-deutsche-bank-mejor-banco-en-calidad-de-servicio-en-el-segundo-trimestre-de-2022-segun-stiga?language_id=1
- Tabares, E. & Hernández, B. (2021). Psychometric assessment of a quality scale perceived in blood bank donors of Medellín, Colombia, 2019. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 39(3). <https://doi.org/10.17533/UDEA.RFNSP.E343606>

- Tavara, C. (2018). Calidad de servicio y la atención al cliente del Banco de Crédito del Perú, Oficina Principal, Cercado de Lima, 2017. *Universidad César Vallejo*. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3002534>
- Urcia, V. & Varela, P. (2017a). Influencia de los tiempos de espera para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito Oficina El Porvenir en el 2017. *Universidad Privada Del Norte*.
- Urcia, V. & Varela, P. (2017b). *Influencia de los tiempos de espera para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito Oficina El Porvenir en el 2017*” (UPN).
- Vargas, M. (2022). Tiempo de espera con respecto a la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad, 2021. *Universidad Norbert Wiener*. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6224/T061_40971937_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, J. & Trujillo, A. (2018). Medir desempeño del servicio de bancos detallistas en México: Una adaptación del SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 63(4). <https://doi.org/10.22201/FCA.24488410E.2018.1106>
- Villarreal, F., Bernal, M., & Montenegro, D. (2021). Teoría de colas y líneas de espera, un reto empresarial en el mejoramiento continuo de los servicios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8418–8440. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I5.933
- Zeithaml, V., Berry, L. & Parasuraman, A. (1990). *Calidad total en la gestión de servicios* (Díaz de Santos).

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Calidad de servicio y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad de servicio y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre seguridad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía y el tiempo de espera en una institución</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre seguridad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022.</p>	<p>GENERAL</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la fiabilidad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la seguridad y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Tiempo de espera</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones atractivas - Presentación del personal - Materiales visuales y estado de cuenta - Atención rápida - Efectividad en los procedimientos - Equidad en la atención - Comunicación con el usuario - Cortesía, amabilidad, respeto y trato humano - Transacciones seguras - Servicio confiable - Asertividad con el cliente - Atención personalizada - Horarios flexibles - Rapidez - Comodidad - Comunicación 	<p>TIPO DE ESTUDIO Básica</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO No experimental</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA Se utilizó el muestreo probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA 357 clientes</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTOS Técnica: La técnica que se uso es la encuesta Instrumento: El instrumento fue el cuestionario.</p>

financiera publica
Quillabamba, 2022?

Determinar la relación que
existe entre la empatía y el
tiempo de espera en una
institución financiera publica
Quillabamba, 2022.

Existe relación significativa
entre la empatía y el tiempo
de espera en una institución
financiera publica
Quillabamba, 2022.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Calidad de servicio y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022.

Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, 2022.	Calidad de servicio	Es el conjunto de características que hacen que algo o una función sea más fácil de evaluar como mejor, peor o a la par de otras cosas o actividades similares. (Zeithaml et al., 1990)	<ul style="list-style-type: none"> Tangibles Fiabilidad Respuesta Seguridad Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones atractivas - Presentación del personal - Materiales visuales y estado de cuenta - Atención rápida - Efectividad en los procedimientos - Equidad en la atención - Comunicación con el usuario - Cortesía, amabilidad y respeto trato humano - Transacciones seguras - Servicio confiable - Asertividad con el cliente - Atención personalizada - Horarios flexibles
	Tiempo de espera	Los tiempos de espera son el resultado de una cola de clientes esperando para recibir un servicio. Los clientes pueden ser personas reales o cosas inanimadas como equipos que necesitan mantenimiento, pedidos de productos básicos que esperan ser entregados o artículos de inventario que van a ser utilizados. (Urcia & Varela, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez en el tiempo de espera Comodidad en el tiempo de espera Comunicación en el tiempo de espera 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez - Comodidad - Comunicación

Anexo 3: Instrumento

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre la calidad del servicio. Lea cada pregunta con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor le parezca con una **X** según corresponda. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
	Tangibles					
1.	Considera que son atractivas las instalaciones bancarias.					
2.	Los elementos del banco como materiales, folletos y estados de cuenta son visualmente atractivos para usted.					
3.	El personal de la institución está vestido adecuadamente.					
4.	Considera que su estado de la cuenta y de la tarjeta de crédito son fáciles de entender.					
	Fiabilidad					
5.	El personal del banco cumple la atención del servicio, en el tiempo promedio.					
6.	Considera que el personal del banco realiza bien el servicio la primera vez.					
7.	Si el personal le indica que le llamarán en 15 minutos, cumplen con lo indicado.					
8.	Las autoridades del banco determinan quienes son los clientes más valiosos.					
9.	Las autoridades del banco muestran un sincero interés cuando los clientes tienen problemas.					

10.	Considera que el banco insiste en mantener un registro sin errores.					
Respuesta						
11.	Considera que el banco resuelve rápidamente si se presenta un problema con el estado de su cuenta.					
12.	Con qué frecuencia el personal está dispuesto a responder las preguntas y dudas que tenga.					
13.	Los empleados de la empresa escuchan le pacientemente.					
14.	Qué tan frecuente los empleados del banco están dispuestos ayudar a los clientes.					
15.	Considera que el banco posee las habilidades de procesar las transacciones sin torpezas.					
16.	Los telefonistas del banco son suficientemente agradables al contestar las llamadas que realiza.					
Seguridad						
17.	Siento seguridad cuando realizo transacciones bancarias por medio de la institución financiera publica Quillabamba.					
18.	Mi tarjeta de crédito está salvo de usos no autorizados.					
19.	Es sencillo contactar al personal del banco a través del teléfono.					
Empatía						
20.	El personal del banco se esfuerza por comprender los problemas que tengo.					
21.	El banco tiene empleados que le ofrece una atención personalizada.					
22.	Considera que el banco tiene el horario de atención conveniente para usted.					

Gracias por completar el cuestionario.

CUESTIONARIO DEL TIEMPO DE ESPERA

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre el tiempo de espera. Lea cada pregunta con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor le parezca con una **X** según corresponda. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

S	=	Siempre
CS	=	Casi Siempre
AV	=	Algunas Veces
CN	=	Casi Nunca
N	=	Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
	Rapidez en el tiempo de espera					
1.	El personal del banco explica las razones cuando se demoran el tiempo de espera para la atención.					
2.	Con qué frecuencia se topa con una cola de espera al momento de ir al banco.					
3.	Con qué frecuencia espera más de 3 minutos para ser atendido.					
4.	Con qué frecuencia es atendido rápidamente en el banco.					
	Comodidad en el tiempo de espera					
5.	Usted realiza reclamos por el tiempo de espera.					
6.	Cuando la cola de espera para la atención de los clientes no avanza, prefiere retirarse a realizar otras cosas personales.					
7.	El banco le proporciona un ambiente e infraestructura cómoda para permanecer en la cola de espera.					
8.	Considera que los demás clientes se sienten incómodos al momento de estar en la cola para la atención.					
	Comunicación en el tiempo de espera					

9.	Al momento de estar en la cola de atención, el banco le brinda información importante para aprovechar el tiempo de espera.					
10.	Qué tan frecuente el personal del banco lo deriva a otra área para disminuir el tiempo de espera.					
11.	Para que puedan reducir su tiempo de espera, el banco informa a sus clientes que existen diversas formas de atención al cliente.					
12.	Con qué frecuencia asiste al banco.					

Gracias por completar el cuestionario

Anexo 4: Validación de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Tangibles							
	Indicador 01: Instalaciones atractivas							
1.	Considera que son atractivas las instalaciones bancarias.	X		X		X		
2.	Los elementos del banco como materiales, folletos y estados de cuenta son visualmente atractivos para usted.	X		X		X		
	Indicador 02: Presentación del personal							
3.	El personal de la institución está vestido adecuadamente.	X		X		X		
	Indicador 03: Materiales visuales y estado de cuenta							
4.	Considera que su estado de la cuenta y de la tarjeta de crédito son fáciles de entender.	X		X		X		
	Dimensión 2: Fiabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Atención rápida							
5.	El personal del banco cumple la atención del servicio, en el tiempo promedio.	X		X		X		
	Indicador 02: Efectividad en los procedimientos							
6.	Considera que el personal del banco realiza bien el servicio la primera vez.	X		X		X		
7.	Si el personal le indica que le llamarán en 15 minutos, cumplen con lo indicado.	X		X		X		
	Indicador 03: Equidad en la atención							
8.	Las autoridades del banco determinan quienes son los clientes más valiosos.	X		X		X		

9.	Las autoridades del banco muestran un sincero interés cuando los clientes tienen problemas.	X		X		X		
10.	Considera que el banco insiste en mantener un registro sin errores.	X		X		X		
	Dimensión 3: Respuesta	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Comunicación con el usuario							
11.	Considera que el banco resuelve rápidamente si se presenta un problema con el estado de su cuenta.	X		X		X		
12.	Con qué frecuencia el personal está dispuesto a responder las preguntas y dudas que tenga.	X		X		X		
13.	Los empleados de la empresa escuchan le pacientemente.	X		X		X		
14.	Qué tan frecuente los empleados del banco están dispuestos ayudar a los clientes.	X		X		X		
	Indicador 02: Cortesía, amabilidad y respeto trato humano							
15.	Considera que el banco posee las habilidades de procesar las transacciones sin torpezas.	X		X		X		
16.	Los telefonistas del banco son suficientemente agradables al contestar las llamadas que realiza.	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Transacciones seguras							
17.	Siento seguridad cuando realizo transacciones bancarias por medio del Banco de la Nación.	X		X		X		
	Indicador 02: Servicio confiable							

18.	Mi tarjeta de crédito está salvo de usos no autorizados.	X		X		X	
19.	Es sencillo contactar al personal del banco a través del teléfono.	X		X		X	
	Dimensión 5: Empatía	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Indicador 01: Asertividad con el cliente						
20.	El personal del banco se esfuerza por comprender los problemas que tengo.	X		X		X	
	Indicador 02: Atención personalizada						
21.	El banco tiene empleados que le ofrece una atención personalizada.	X		X		X	
	Indicador 03: Horarios flexibles						
22.	Considera que el banco tiene el horario de atención conveniente para usted.	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: *Soncco Acurio Arturo*

Especialidad del validador: *Maestría en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Administrador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TIEMPO DE ESPERA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Rapidez en el tiempo de espera							
	Indicador 01: Rapidez							
1.	El personal del Banco de la Nación le explica las razones cuando se demoran el tiempo de espera para la atención.	X		X		X		
2.	Con qué frecuencia se topa con una cola de espera al momento de ir al Banco de la Nación.	X		X		X		
3.	Con qué frecuencia espera más de 3 minutos para ser atendido.	X		X		X		
4.	Con qué frecuencia es atendido rápidamente en el banco.	X		X		X		
	Dimensión 2: Comodidad en el tiempo de espera	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Comodidad							
5.	Usted realiza reclamos por el tiempo de espera.	X		X		X		
6.	Cuando la cola de espera para la atención de los clientes no avanza, prefiere retirarse a realizar otras cosas personales.	X		X		X		
7.	El banco le proporciona un ambiente e infraestructura cómoda para permanecer en la cola de espera.	X		X		X		
8.	Considera que los demás clientes se sienten incómodos al momento de estar en la cola para la atención.	X		X		X		
	Dimensión 3: Comunicación en el tiempo de espera	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Comunicación							

9.	Al momento de estar en la cola de atención, el banco le brinda información importante para aprovechar el tiempo de espera.	X		X		X	
10.	Qué tan frecuente el personal del banco lo deriva a otra área para disminuir el tiempo de espera.	X		X		X	
11.	Para que puedan reducir su tiempo de espera, el banco informa a sus clientes que existen diversas formas de atención al cliente.	X		X		X	
12.	Con qué frecuencia asiste al banco.	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: *Soncco Acurio Arturo*

Especialidad del validador: *Maestría en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Administrador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Tangibles							
	Indicador 01: Instalaciones atractivas							
1.	Considera que son atractivas las instalaciones bancarias.	X		X		X		
2.	Los elementos del banco como materiales, folletos y estados de cuenta son visualmente atractivos para usted.	X		X		X		
	Indicador 02: Presentación del personal							
3.	El personal de la institución está vestido adecuadamente.	X		X		X		
	Indicador 03: Materiales visuales y estado de cuenta							
4.	Considera que su estado de la cuenta y de la tarjeta de crédito son fáciles de entender.	X		X		X		
	Dimensión 2: Fiabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Atención rápida							
5.	El personal del banco cumple la atención del servicio, en el tiempo promedio.	X		X		X		
	Indicador 02: Efectividad en los procedimientos							
6.	Considera que el personal del banco realiza bien el servicio la primera vez.	X		X		X		
7.	Si el personal le indica que le llamarán en 15 minutos, cumplen con lo indicado.	X		X		X		
	Indicador 03: Equidad en la atención							
8.	Las autoridades del banco determinan quienes son los clientes más valiosos.	X		X		X		

9.	Las autoridades del banco muestran un sincero interés cuando los clientes tienen problemas.	X		X		X		
10.	Considera que el banco insiste en mantener un registro sin errores.	X		X		X		
	Dimensión 3: Respuesta	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Comunicación con el usuario							
11.	Considera que el banco resuelve rápidamente si se presenta un problema con el estado de su cuenta.	X		X		X		
12.	Con qué frecuencia el personal está dispuesto a responder las preguntas y dudas que tenga.	X		X		X		
13.	Los empleados de la empresa escuchan le pacientemente.	X		X		X		
14.	Qué tan frecuente los empleados del banco están dispuestos ayudar a los clientes.	X		X		X		
	Indicador 02: Cortesía, amabilidad y respeto trato humano							
15.	Considera que el banco posee las habilidades de procesar las transacciones sin torpezas.	X		X		X		
16.	Los telefonistas del banco son suficientemente agradables al contestar las llamadas que realiza.	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Transacciones seguras							
17.	Siento seguridad cuando realizo transacciones bancarias por medio del Banco de la Nación.	X		X		X		
	Indicador 02: Servicio confiable							

18.	Mi tarjeta de crédito está salvo de usos no autorizados.	X		X		X	
19.	Es sencillo contactar al personal del banco a través del teléfono.	X		X		X	
	Dimensión 5: Empatía	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Indicador 01: Asertividad con el cliente						
20.	El personal del banco se esfuerza por comprender los problemas que tengo.	X		X		X	
	Indicador 02: Atención personalizada						
21.	El banco tiene empleados que le ofrece una atención personalizada.	X		X		X	
	Indicador 03: Horarios flexibles						
22.	Considera que el banco tiene el horario de atención conveniente para usted.	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Rodrigo CARLASSO RODOLFO

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 24003011

Especialidad del validador:

Magister Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 Administrador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TIEMPO DE ESPERA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Rapidez en el tiempo de espera	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Rapidez							
1.	El personal del Banco de la Nación le explica las razones cuando se demoran el tiempo de espera para la atención.	X		X		X		
2.	Con qué frecuencia se topa con una cola de espera al momento de ir al Banco de la Nación.	X		X		X		
3.	Con qué frecuencia espera más de 3 minutos para ser atendido.	X		X		X		
4.	Con qué frecuencia es atendido rápidamente en el banco.	X		X		X		
	Dimensión 2: Comodidad en el tiempo de espera	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Comodidad							
5.	Usted realiza reclamos por el tiempo de espera.	X		X		X		
6.	Cuando la cola de espera para la atención de los clientes no avanza, prefiere retirarse a realizar otras cosas personales.	X		X		X		
7.	El banco le proporciona un ambiente e infraestructura cómoda para permanecer en la cola de espera.	X		X		X		
8.	Considera que los demás clientes se sienten incómodos al momento de estar en la cola para la atención.	X		X		X		
	Dimensión 3: Comunicación en el tiempo de espera	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Comunicación							

9.	Al momento de estar en la cola de atención, el banco le brinda información importante para aprovechar el tiempo de espera.	X		X		X	
10.	Qué tan frecuente el personal del banco lo deriva a otra área para disminuir el tiempo de espera.	X		X		X	
11.	Para que puedan reducir su tiempo de espera, el banco informa a sus clientes que existen diversas formas de atención al cliente.	X		X		X	
12.	Con qué frecuencia asiste al banco.	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador:
 RODRIGO CARRASCO RODOLFO
DNI: 24003011

Especialidad del validador:
 MAGISTER GESTIÓN PÚBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Administrador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Tangibles							
	Indicador 01: Instalaciones atractivas							
1.	Considera que son atractivas las instalaciones bancarias.	X		X		X		
2.	Los elementos del banco como materiales, folletos y estados de cuenta son visualmente atractivos para usted.	X		X		X		
	Indicador 02: Presentación del personal							
3.	El personal de la institución está vestido adecuadamente.	X		X		X		
	Indicador 03: Materiales visuales y estado de cuenta							
4.	Considera que su estado de la cuenta y de la tarjeta de crédito son fáciles de entender.	X		X		X		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
	Indicador 01: Atención rápida							
5.	El personal del banco cumple la atención del servicio, en el tiempo promedio.	X		X		X		
	Indicador 02: Efectividad en los procedimientos							
6.	Considera que el personal del banco realiza bien el servicio la primera vez.	X		X		X		
7.	Si el personal le indica que le llamarán en 15 minutos, cumplen con lo indicado.	X		X		X		
	Indicador 03: Equidad en la atención							
8.	Las autoridades del banco determinan quienes son los clientes más valiosos.	X		X		X		

9.	Las autoridades del banco muestran un sincero interés cuando los clientes tienen problemas.	X		X		X		
10.	Considera que el banco insiste en mantener un registro sin errores.	X		X		X		
	Dimensión 3: Respuesta	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Comunicación con el usuario							
11.	Considera que el banco resuelve rápidamente si se presenta un problema con el estado de su cuenta.	X		X		X		
12.	Con qué frecuencia el personal está dispuesto a responder las preguntas y dudas que tenga.	X		X		X		
13.	Los empleados de la empresa escuchan le pacientemente.	X		X		X		
14.	Qué tan frecuente los empleados del banco están dispuestos ayudar a los clientes.	X		X		X		
	Indicador 02: Cortesía, amabilidad y respeto trato humano							
15.	Considera que el banco posee las habilidades de procesar las transacciones sin torpezas.	X		X		X		
16.	Los telefonistas del banco son suficientemente agradables al contestar las llamadas que realiza.	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Transacciones seguras							
17.	Siento seguridad cuando realizo transacciones bancarias por medio del Banco de la Nación.	X		X		X		
	Indicador 02: Servicio confiable							

18.	Mi tarjeta de crédito está salvo de usos no autorizados.	X		X		X		
19.	Es sencillo contactar al personal del banco a través del teléfono.	X		X		X		
	Dimensión 5: Empatía	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Asertividad con el cliente							
20.	El personal del banco se esfuerza por comprender los problemas que tengo.	X		X		X		
	Indicador 02: Atención personalizada							
21.	El banco tiene empleados que le ofrece una atención personalizada.	X		X		X		
	Indicador 03: Horarios flexibles							
22.	Considera que el banco tiene el horario de atención conveniente para usted.	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador: ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL
DNI: 09217078

Especialidad del validador: METODOLOGA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Administrador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TIEMPO DE ESPERA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Rapidez en el tiempo de espera	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Rapidez							
1.	El personal del Banco de la Nación le explica las razones cuando se demoran el tiempo de espera para la atención.	X		X		X		
2.	Con qué frecuencia se topa con una cola de espera al momento de ir al Banco de la Nación.	X		X		X		
3.	Con qué frecuencia espera más de 3 minutos para ser atendido.	X		X		X		
4.	Con qué frecuencia es atendido rápidamente en el banco.	X		X		X		
	Dimensión 2: Comodidad en el tiempo de espera	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Comodidad							
5.	Usted realiza reclamos por el tiempo de espera.	X		X		X		
6.	Cuando la cola de espera para la atención de los clientes no avanza, prefiere retirarse a realizar otras cosas personales.	X		X		X		
7.	El banco le proporciona un ambiente e infraestructura cómoda para permanecer en la cola de espera.	X		X		X		
8.	Considera que los demás clientes se sienten incómodos al momento de estar en la cola para la atención.	X		X		X		
	Dimensión 3: Comunicación en el tiempo de espera	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador 01: Comunicación							

9.	Al momento de estar en la cola de atención, el banco le brinda información importante para aprovechar el tiempo de espera.	X		X		X	
10.	Qué tan frecuente el personal del banco lo deriva a otra área para disminuir el tiempo de espera.	X		X		X	
11.	Para que puedan reducir su tiempo de espera, el banco informa a sus clientes que existen diversas formas de atención al cliente.	X		X		X	
12.	Con qué frecuencia asiste al banco.	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL

DNI: 09217078

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Prueba piloto Base de datos

VARIABLE INDEPENDIENTE: X																						D1	D2	D3	D4	D5	VARIABLE X
TANGIBILIDAD				FIABILIDAD						RESPUESTA						SEGURIDAD			EMPATIA								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22						
1	2	4	2	1	1	1	4	1	2	1	2	1	3	2	2	1	3	4	2	1	5	9	10	11	8	8	46
3	3	4	4	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	14	19	17	9	9	68
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	30	30	15	15	110
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	12	20	22	12	8	74
1	3	3	2	3	3	1	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	1	1	9	12	15	9	4	49
5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	20	26	30	14	15	105
3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	5	13	20	12	4	7	56
3	2	5	4	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	14	14	18	9	6	61
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	17	24	25	13	12	91
3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	14	18	15	8	9	64

VARIABLE INDEPENDIENTE Y												D1	D2	D3	VARIABLE Y
RAPIDEZ				COMONIDAD				COMUNICACIÓN							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
3	5	5	1	3	4	2	4	2	1	1	5	14	13	9	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	60
4	5	5	2	5	5	2	5	2	2	3	3	16	17	10	43
2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	10	8	9	27
5	5	3	5	1	2	5	4	5	3	5	4	18	12	17	47
1	2	2	2	1	2	1	5	1	2	1	3	7	9	7	23
2	5	5	1	4	5	2	5	1	1	5	4	13	16	11	40
4	4	3	4	1	3	4	3	4	3	5	5	15	11	17	43
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	11	11	13	35

Anexo 6: Base de datos

VARIABLE INDEPENDIENTE X																						VARIABLE INDEPENDIENTE Y																					
TANGIBILIDAD				FIABILIDAD						RESPUESTA						SEGURIDAD			EMPATIA			Dx1	Dx2	Dx3	Dx4	Dx5	VARIABLE X	RAPIDEZ				COMONIDAD				COMUNICACIÓN				Dy1	Dy2	Dy3	VARIABLE Y
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	14	26	27	10	14	91	5	4	4	4	1	3	4	3	4	3	5	3	17	11	15	43
4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	2	3	2	2	15	19	18	9	7	68	3	5	1	1	2	5	1	5	2	2	2	3	10	13	9	32
5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	19	27	25	13	13	97	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	16	12	13	41
5	5	5	5	3	5	4	3	3	4	1	3	3	3	4	5	5	5	2	3	1	1	20	22	19	12	5	78	1	5	5	1	1	1	5	1	1	3	4	12	8	9	29	
5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	24	24	12	12	90	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	16	12	14	42
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	20	26	26	10	12	94	3	2	3	5	5	4	2	4	4	5	3	4	13	15	16	44
3	3	5	4	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	15	25	27	12	12	91	5	4	4	4	2	2	5	5	3	2	5	5	17	14	15	46
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	29	30	15	14	107	5	5	5	2	1	4	1	1	3	2	4	3	17	7	12	36
5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	4	5	20	25	29	10	14	98	4	4	4	5	2	2	4	3	3	3	4	3	17	11	13	41
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	18	25	26	13	13	95	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	17	14	12	43
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	24	24	12	12	91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	48	
3	4	4	3	1	3	2	2	3	1	4	4	4	3	1	3	3	3	2	3	2	2	14	12	19	8	7	60	1	5	5	1	4	5	1	5	1	1	3	2	12	15	7	34
4	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	4	15	16	19	9	9	68	4	4	4	3	3	3	1	5	1	3	5	3	15	12	12	39
3	4	4	5	2	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	16	21	21	12	11	81	2	5	5	2	3	3	1	5	1	3	3	3	14	12	10	36
2	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	2	4	13	22	24	14	9	82	2	5	5	2	1	3	4	4	2	2	4	3	14	12	11	37
2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	12	19	18	10	9	68	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	2	3	12	13	9	34
4	3	4	2	3	4	2	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	1	13	21	27	14	9	84	5	5	5	1	5	5	1	5	3	4	3	4	16	16	14	46
5	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	15	20	19	10	10	74	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	18	13	15	46
3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	5	3	1	3	4	5	17	20	21	9	12	79	4	5	5	2	3	4	2	5	1	2	1	3	16	14	7	37
3	3	3	4	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	13	16	16	8	9	62	1	5	5	2	3	5	2	2	3	3	3	3	13	12	12	37
3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	2	14	16	21	9	7	67	2	5	5	3	3	4	1	5	2	2	3	3	15	13	10	38
3	1	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	21	20	9	9	72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	36
1	2	4	2	1	1	1	4	1	2	1	2	1	3	2	2	1	3	4	2	1	5	9	10	11	8	8	46	3	5	5	1	3	4	2	4	2	1	1	5	14	13	9	36
3	3	4	4	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	14	19	17	9	9	68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	30	30	15	15	110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	60
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	12	20	22	12	8	74	4	5	5	2	5	5	2	5	2	2	3	3	16	17	10	43
1	3	3	2	3	3	1	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	1	1	9	12	15	9	4	49	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	10	8	9	27
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	20	26	30	14	15	105	5	5	3	5	1	2	5	4	5	3	5	4	18	12	17	47
3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	5	13	20	12	4	7	56	1	2	2	2	1	2	1	5	1	2	1	3	7	9	7	23
3	2	5	4	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	14	14	18	9	6	61	2	5	5	1	4	5	2	5	1	1	5	4	13	16	11	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	17	24	25	13	12	91	4	4	3	4	1	3	4	3	4	3	5	5	15	11	17	43

4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	17	27	28	14	14	100	4	4	4	5	2	1	5	3	4	4	5	4	17	11	17	45		
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	17	26	27	13	12	95	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	17	17	17	51	
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	18	28	26	13	14	99	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	19	18	17	54	
3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	17	23	27	13	14	94	3	5	5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	16	10	10	36	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	30	30	15	15	110	5	4	3	4	1	2	5	3	4	4	5	3	16	11	16	43	
5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	17	26	25	11	13	92	4	4	4	2	1	3	4	2	2	2	3	2	14	10	9	33	
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	28	28	15	15	105	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	19	14	14	47	
3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	17	26	25	14	12	94	3	5	5	2	1	5	3	5	2	3	3	3	15	14	11	40	
4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	17	24	27	13	12	93	4	5	5	3	3	3	2	4	3	4	3	4	17	12	14	43	
4	4	4	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	18	18	9	9	69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	36
3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	13	14	14	8	7	56	2	4	5	2	4	4	3	5	2	1	2	3	13	16	8	37	
1	4	4	4	5	5	5	1	3	3	2	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	13	22	22	15	14	86	1	4	5	2	5	5	1	5	1	1	3	3	12	16	8	36	
4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	17	26	27	13	11	94	3	5	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	15	12	14	41	
3	3	3	4	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	1	5	13	7	15	8	9	52	2	5	5	3	4	4	3	5	1	3	3	4	15	16	11	42	
3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	14	26	27	10	14	91	5	4	4	4	1	3	4	3	4	3	5	3	17	11	15	43	
4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	2	3	2	2	15	19	18	9	7	68	3	5	1	1	2	5	1	5	2	2	2	3	10	13	9	32	
5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	19	27	25	13	13	97	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	16	12	13	41	
5	5	5	5	3	5	4	3	3	4	1	3	3	3	4	5	5	5	2	3	1	1	20	22	19	12	5	78	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	3	4	12	8	9	29	
5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	24	24	12	12	90	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	16	12	14	42	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	20	26	26	10	12	94	3	2	3	5	5	4	2	4	4	5	3	4	13	15	16	44	
3	3	5	4	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	15	25	27	12	12	91	5	4	4	4	2	2	5	5	3	2	5	5	17	14	15	46	
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	19	29	30	15	14	107	5	5	5	2	1	4	1	1	3	2	4	3	17	7	12	36	
5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	4	5	20	25	29	10	14	98	4	4	4	5	2	2	4	3	3	3	4	3	17	11	13	41	
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	18	25	26	13	13	95	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	17	14	12	43	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	24	24	12	12	91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	48	
3	4	4	3	1	3	2	2	3	1	4	4	4	3	1	3	3	3	2	3	2	2	14	12	19	8	7	60	1	5	5	1	4	5	1	5	1	1	3	2	12	15	7	34	
4	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	4	15	16	19	9	9	68	4	4	4	3	3	3	1	5	1	3	5	3	15	12	12	39	
3	4	4	5	2	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	16	21	21	12	11	81	2	5	5	2	3	3	1	5	1	3	3	3	14	12	10	36	
2	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	2	4	13	22	24	14	9	82	2	5	5	2	1	3	4	4	2	2	4	3	14	12	11	37	
2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	12	19	18	10	9	68	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	2	3	12	13	9	34	
4	3	4	2	3	4	2	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	1	13	21	27	14	9	84	5	5	5	1	5	5	1	5	3	4	3	4	16	16	14	46	
5	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	15	20	19	10	10	74	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	18	13	15	46	
3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	5	3	1	3	4	5	17	20	21	9	12	79	4	5	5	2	3	4	2	5	1	2	1	3	16	14	7	37	
3	3	3	4	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	13	16	16	8	9	62	1	5	5	2	3	5	2	2	3	3	3	3	13	12	12	37	
3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	2	14	16	21	9	7	67	2	5	5	3	3	4	1	5	2	2	3	3	15	13	10	38	
3	1	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	21	20	9	9	72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	36



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y tiempo de espera en una institución financiera pública Quillabamba, Cusco 2022.", cuyo autor es TUPAYACHI ESTRADA ELIZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL DNI: 09217078 ORCID: 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 13-01-2023 18:50:54

Código documento Trilce: TRI - 0505054