



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“Propuesta de Gestión de Procesos para Mejorar la Calidad de Servicio en
Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723 – Talara, 2020”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Sandoval Parrilla, Luis Giancarlo (ORCID: 0000-0002-4461-8174)

ASESORA:

Msc. Guerrero Millones, Ana María (ORCID: 0000-001-7668-6684)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva.

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero dedicarle este arduo trabajo a mis padres, quienes fueron mi apoyo incondicional, así mismo me han brindado la confianza necesaria en el trayecto de estos años para así poder culminar satisfactoriamente mi carrera universitaria de Ingeniería Industrial, además a mis queridas amistades que me han acompañado y guiado en este largo camino universitario ahora si puedo decir “meta cumplida y realizada”

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien gracias a la sabiduría e inteligencia que me ha dado y a los conocimientos y a las bendiciones que me brinda día a día pude culminar este informe de investigación; a mi asesora Mg. Ana María Guerrero Millones, por ser la persona quien me guio en este arduo camino y con sus conocimientos a aportado en la realización de este Informe realizado.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE	(i)
ÍNDICE DE TABLAS	(ii)
ÍNDICE DE FIGURAS	(iii)
ÍNDICE DE ANEXOS	(iv)
Resumen	
Abstrac	
I. INTRODUCCIÓN	(1)
II. MARCO TEÓRICO	(7)
III. METODOLOGÍA	(19)
3.1 Tipo y diseño de investigación	(19)
3.2 Variables y Operacionalización	(20)
3.3 Población, muestra y muestreo	(22)
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	(22)
3.5 Procedimientos	(23)
3.6 Métodos de análisis de datos	(24)
3.7 Aspectos éticos	(25)
IV. RESULTADOS	(36)
V. DISCUSIÓN	(49)
VI. CONCLUSIONES	(52)
VII.RECOMENDACIONES	(53)
VIII. PROPUESTA	
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Aportaciones en el mercado financiero, Perú 2019

Tabla 2. Reporte Estadístico Mensual 2020 – Interbank 723

Tabla 3. Operacionalización de las variables

Tabla 4. Resumen de Monitoreo de los clientes satisfecho e insatisfechos

Tabla 5. Resumen de Monitoreo de los clientes del tiempo promedio de espera y tiempo promedio en el servicio.

Tabla 6. Encuesta dirigida a los colaboradores de las plataformas de ventanillas en el banco Interbank 723, Talara

Tabla 7. Encuesta dirigida a los clientes del banco Interbank 723, Talara

Tabla 8. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 17/08/2020

Tabla 9. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 18/08/2020

Tabla 10. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 19/08/2020

Tabla 11. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 20/08/2020

Tabla 12. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 21/08/2020

Tabla 13. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 24/08/2020

Tabla 14. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 25/08/2020

Tabla 15. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 26/08/2020

Tabla 16. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 27/08/2020

Tabla 17. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 28/08/2020

Tabla 18. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 31/08/2020

Tabla 19. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 01/09/2020

Tabla 20. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 02/09/2020

Tabla 21. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 03/09/2020

Tabla 22. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 04/09/2020

Tabla 23. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 07/09/2020

Tabla 24. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 08/09/2020

Tabla 25. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 09/09/2020

Tabla 26. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 10/09/2020

Tabla 27. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 11/09/2020

Tabla 28. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 14/09/2020

Tabla 29. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 15/09/2020

Tabla 30. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 16/09/2020

Tabla 31. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 17/09/2020

Tabla 32. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 18/09/2020

Tabla 33. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 21/09/2020

Tabla 34. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 22/09/2020

Tabla 35. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 23/09/2020

Tabla 36. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 24/09/2020

Tabla 37. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Dia 25/09/2020

Tabla 38. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°1

Tabla 39. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°2

Tabla 40. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°3

Tabla 41. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°4

Tabla 42. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°5

Tabla 43. Cuestionario dirigido a los clientes-Pregunta N°1

Tabla 44. Cuestionario dirigido a los clientes-Pregunta N°2

Tabla 45. Cuestionario dirigido a los clientes-Pregunta N°3

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1. Diagrama de Operación de atención al cliente

Figura 2.1. Calidad de Servicio Percibido

Figura 2.2. Costos de Calidad por Servicios

Figura 2.3. Control del Proceso de Servicio

Figura 2.4. Riesgos en Decisión de Control de Calidad

Figura 2.5. Ciclo de Deming PHVA

Figura 3. Resumen de Monitoreo de los clientes satisfecho e insatisfechos durante la gestión de procesos

Figura 4. Resumen de Monitoreo de los clientes durante la gestión de procesos del Tiempo Promedio de Espera y en el Servicio de las Plataformas de Ventanillas

Figura 5. Encuesta realizada a los colaboradores de las plataformas de ventanilla del Banco Interbank Tienda 723 Talara.

Figura 6. Encuesta realizada a los clientes del banco Interbank Tienda 723 Talara.

Figura 7. Desempeño en el servicio de atención al cliente.

Figura 8. Dimensión de calidad de servicio para con el cliente.

Figura 9. Conocimiento bancario de un asesor.

Figura 10. El tiempo de respuesta del banco

Figura 11. Las promociones de campañas para un cliente.

Figura 12. Calificación del tiempo que ha esperado para llegar al área de ventanilla

Figura 13. Evaluación del tiempo que ha empelado durante el servicio en el área de ventanilla

Figura 14. Calificación del servicio de atención al cliente

Figura 15. Calificación de la atención que brindo el colaborador

Figura 16. Calificación de la gestión de procesos.

Resumen

Se desarrollo en la entidad bancaria interbank-723 talara, el cual es una de las principales instituciones financieras del país enfocado en brindar productos innovadores y un servicio conveniente y ágil a más de 2 millones de peruanos. al ser este rubro bancario y con la gran demanda que se ha proyectado para los próximos años en la mejora de atención al cliente. interbank-723, se ve en la necesidad de mejorar la atención al cliente mejorando la calidad de servicio en el área de plataforma de ventanillas mediante un sistema de mejora continua que le permita mejorar la capacidad de los colaboradores, modificando la infraestructura del área estudiada e innovando herramientas tecnológicas aumentando sus márgenes de rapidez, atención y consultas; reduciendo de tal manera el % de insatisfacción de nuestros clientes.

interbank-723, cuenta con más de 50 años en el mercado, pero con varias deficiencias en el proceso de atención al cliente que hacen que esta calidad de servicio sea ineficiente. utilizando la metodología phva, que es la que se adecua mejor al proyecto en mención para mejorar la calidad de servicio, se identificaron los indicadores actuales junto a los principales problemas del banco gracias a herramientas de verificación y al diagrama de lynn shostack podremos profundizar más en estos problemas.

luego procedimos a realizar un plan de mejora, y así cumplir etapa por etapa con la finalidad de lograr los objetivos planteados.

finalmente, al saber las aceptaciones y compromiso de gerencia y colaboradores se proceden a la implementación y entrenamiento para hacer valida el proceso de mejora continua, obteniendo como resultado interés y aprendizaje.

Palabras claves: Procesos para mejorar la calidad de servicio

Abstract

It was developed in the banking entity interbank-723 talara, which is one of the main financial institutions in the country focused on providing innovative products and a convenient and agile service to more than 2 million Peruvians. Being this banking item and with the great demand that has been projected for the coming years in the improvement of customer service. interbank-723, sees the need to improve customer service by improving the quality of service in the window platform area through a continuous improvement system that allows it to improve the capacity of collaborators, modifying the infrastructure of the studied area and innovating technological tools increasing their margins of speed, attention and consultations; reducing in such a way the% of dissatisfaction of our clients.

interbank-723, has more than 50 years in the market, but with several deficiencies in the customer service process that make this quality of service inefficient. Using the phva methodology, which is the one that best suits the project in question to improve the quality of service, the current indicators were identified along with the main problems of the bank thanks to verification tools and the lynn shostack diagram, we will be able to delve deeper into these problems.

then we proceeded to carry out an improvement plan, and thus fulfill stage by stage in order to achieve the objectives set.

Finally, knowing the acceptances and commitment of management and collaborators, they proceed to the implementation and training to validate the continuous improvement process, obtaining as a result interest and learning

Key words Processes to Improve the Quality of Service

I. INTRODUCCIÓN

Para (Ibarra E., 2013), señala que la calidad de servicio hoy en día se ha convertido a nivel mundial en la estrategia principal, para el éxito de las organizaciones, en la cual la sociedad hace evidente que es un factor muy importante de trabajar con procesos y un buen plan de vida en las empresas, esto permitirá avanzar de manera rápida y segura, la mejora continua de la organización. El servicio y la calidad son aquellas dimensiones que están presentes para la satisfacción y el beneficio del cliente.

Para (Duque y Chaparro, 2012), menciona que la calidad durante los últimos años ha venido realizando nuevos modelos, respaldados en los recursos como es la innovación, el talento humano, un buen proceso de gestión, y por último la tecnología, estos componentes al momento de integrarse orientan a una organización una buena disciplina para así poder lograr su avance y progreso, con la finalidad de lograr sus objetivos la cual las hacen el día a día más competitivas en el mercado, al ser guiadas hacia el éxito, dando facilidad a la oferta de nuevos productos y servicios, lo cual conllevará al posicionamiento en el mercado y desarrollo del país. El servicio se puede decir que es el deseo de poder ayudar a otra persona y así darle solución al problema o satisfacer una necesidad. Una organización exitosa depende de la buena relación que existe entre los clientes y la empresa, esto dependerá de las conductas y buenas actitudes que tendrá la organización hacia el cliente, en la cual deberán estar involucradas todas las áreas de la organización.

Para (Chamaya E., 2013), en su libro publicado sostiene que toda empresa debe considerar como elemento primordial la calidad, esto puede generar mayor competitividad en el mercado, la cual es la clave para así poder conseguir la fidelización de los clientes, al implementar la calidad en el servicio comprenderá tanto en las tareas de los colaboradores y en las relaciones laborales, el cual es el factor clave para obtener la mejora del servicio que se está brindado.

A nivel nacional, en la ciudad de Lima, existe una gran demanda en cuanto a gestiones de procesos por parte de los clientes, el cual ocasiona a tener que esperar un buen tiempo prolongado. Esto conlleva a que primero son atendidos los

Clientes exclusivos con tarjeta y finalmente los clientes no exclusivos o hasta recibir la orden de gerencia de ir atendiendo de manera aleatoria a los Clientes, esto va generar el incremento de los tiempos de espera y va afectar una impresión con respecto a la calidad de servicio por parte de los representantes. Cabe resaltar que el nivel de satisfacción del cliente, esta medido por la eficiencia y eficacia brindado por el representante financiero, donde la demanda del tiempo de espera de cada cliente juega un papel importante, debido a que cuando más tiempo de espera tenga que esperar un cliente para poder ser atendido, mas será su disconformidad con el servicio, lo cual genera una mala experiencia vivida en su gestión a realizar y conlleva a generar quejas y reclamos (Vergara Lévano, 2017).

En Arequipa, para la empresa O&C Metal S.A.C., demostró su realidad problemática en lo que respecta la falta de control a través de indicadores y los procedimientos de trabajo, esto demuestra la mala gestión de los procesos, en la cual genera errores de la mala calidad del producto que se está ofreciendo y así mismo hace retrasar en sus tiempos de producción. En la cual son estas evidencias y/u observaciones que dan iniciativa, en la cual se puede inferir que las operaciones y los procesos conllevan al camino de desvió el éxito de la empresa. Lo cual ha generado que la empresa presente perdidas monetarias en los últimos años de los proyectos llevados a cabo y disconformidad en los clientes, esto se debe sobre todo a dos problemas: Las fechas establecidas de entrega de los proyectos a los clientes no se llegan a cumplir con las fechas establecidas, en la cual la calidad del producto y/o servicio que se está brindando no es la esperada por el cliente (Coaguila Gonzales, 2017).

A nivel local el Banco Interbank Sucursal 723 en el mercado peruano es una de las entidades financieras con una gran trayectoria y posicionamiento, con una aportación del 70.0% en lo que conlleva al ofrecimiento de sus productos y servicios hacia sus clientes en el mercado financiero (Ver Tabla 1. Aportaciones en el mercado financiero, Perú 2019). Siendo su realidad problemática que atraviesa el Banco Interbank observados en la cual se detalla en la investigación que el servicio brindado en la gestión de calidad no es la correcta, si bien es cierto; cada día va aumentando las quejas y reclamos por el servicio brindado del personal hacia sus clientes, resaltando que estará presente en el ámbito nacional en la gran mayoría

de sus agencias y sucursales a nivel nacional del banco Interbank. La Falta de la calidad del servicio que se brinda ocasionara la insatisfacción del cliente y por ello será muy probable que se generen problemas muy graves que repercutan en la competitividad de la empresa.

Tabla 1. Aportaciones en el mercado financiero, Perú 2019

Aportaciones en el Perú - Mercado Financiero	
Bancos	Ofrecimiento de sus productos y servicios al cliente
Banco Continental	52.00%
Banco Azteca	31.00%
Banco Cencosud	15.00%
Banco de Comercio	12.00%
Banco de Crédito	45.00%
Banco de la Nación	65.00%
Banco Falabella	23.00%
Banco Financiero	33.00%
Banco GNB	11.00%
BanBif	22.00%
Interbank Peru	70.00%
Banco Ripley	22.00%
Santander Perú	30.04%
Citibank Perú	18.30%
ICBC Bank	6.90%
MiBanco	37.00%
Scotiabank	45.00%

Fuente: SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP)

El mecanismo o prestador del servicio está determinado por 8 ventanillas operativas para su uso. El reporte diario brindada por el Departamento de operaciones de Interbank – 723, manifiesta que la atención normal a los clientes equivalía a un promedio de 500 personas/día con un registro del 10.0% personas/día de insatisfacción en lo que respecta a la calidad de servicio. En lo que va la situación de la pandemia, la calidad de servicio ha sido afectada, generando dificultad con respecto a la atención del cliente. La cifra de atención al cliente en éste tiempo de pandemia ha reducido en más de 45.0% de la atención normal, lo cual equivale a la atención promedio de 225 a 200 personas en el día con una insatisfacción observada del cliente en un 20.0% de la misma (Ver Tabla 2. Reporte Estadístico

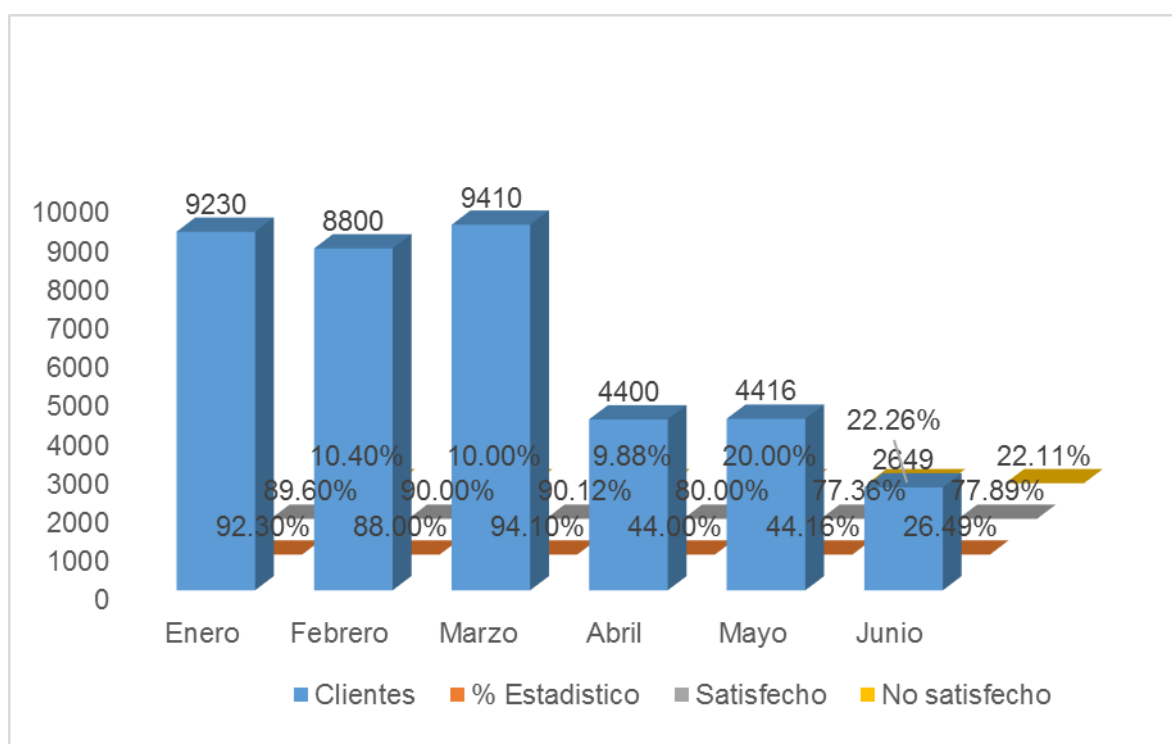
Mensual 2020 – Interbank 723). Es por ello que se realizó el presente trabajo de investigación, con el objetivo de Proponer la gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio en Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723 – Talara, 2020.

Tabla 2. Reporte Estadístico Mensual 2020 – Interbank 723

Mes	Número de Clientes (Base: 10000)		% Satisfacción del cliente		
	Cantidad	% Estadístico	Satisfecho	No Satisfecho	
Enero	9230	92.30%	7.70%	89.60%	10.40%
Febrero	8800	88.00%	12.00%	90.00%	10.00%
Marzo	9410	94.10%	5.90%	90.12%	9.88%
Abril	4400	44.00%	56.00%	80.00%	20.00%
Mayo	4416	44.16%	55.84%	77.36%	22.26%
Junio	2649	26.49%	73.51%	77.89%	22.11%

Fuente: Departamento de Operaciones de Interbank – 723

Gráfico 1. Reporte Estadístico Mensual 2020 – Interbank 723



Fuente: Departamento de Operaciones de Interbank – 723

El proceso de operación actual en el Banco Interbank Sucursal 723 desde el Ingreso hacia la Salida de atención al Cliente, bajo el Análisis de Blueprint basada en la fuente de Lynn Shostack muestra falencias: Cliente no recibe la orientación al

entrar a la agencia bancaria, Incomodidad por esperar de pie, Malestar debido a que no llaman por orden de llegada, Aplicativos lentos, Más de 5 transacciones por cada cliente y Falta de encuestas y monitoreo. (Ver Figura 1.1. Diagrama de Operación de atención al cliente)

La formulación del problema se realizó una pregunta general, ¿En qué medida la propuesta de gestión de procesos mejorará la calidad de servicio en plataforma de ventanillas en el banco Interbank sucursal 723 – Talara, 2020?, también algunas preguntas específicas, ¿Qué es la gestión de procesos?, ¿Qué es la calidad de servicios?, ¿Cuál es la propuesta de la gestión de procesos para mejorar la Calidad de servicios en Plataforma de Ventanillas?

La Justificación del estudio de manera práctica, sería contar con un modelo adecuado y correcto en lo que va a la gestión de procesos en el área de plataforma, esto significa un logro importante ya que va vinculado con las gestiones operativas y administrativas entre el cliente y operador, con lo que respecta a su justificación metodológica; el presente trabajo de investigación empleo instrumentos y técnicas, también realizo recolección de datos como el cuestionario y la entrevista cuya finalidad es llegar a las conclusiones generales de este estudio, esto es de suma importancia porque nos servirá de marco referencial para los estudios similares a la presente tesis. En el aspecto social, se justifica teniendo en cuenta los problemas que afecten la calidad del servicio que ofrecen los colaboradores se resolverán de manera más rápida, por lo cual clientes y colaboradores del área de plataforma de ventanillas se verán beneficiados con el servicio brindado, cumpliendo con la calidad de satisfacción del cliente. En lo que respecta al aspecto económico, en lo que va las quejas y reclamos o insatisfacciones por parte de los clientes involucrados en nuestra entidad nos permite brindar una mayor factibilidad para la realización de la demanda generada. Por último, en el aspecto laboral, al tener clientes satisfechos en la calidad de servicio generamos más servicios para nuestros colaboradores el cual generaría un ambiente cómodo, un buen clima laboral lo cual es lo deseable y mayor rentabilidad.

En la Hipótesis de la investigación, se utiliza que: La propuesta para gestión de procesos mejora la calidad de servicio en Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723 – Talara, 2020.

Las Variables de investigación son Dependiente: Calidad de Servicio y como Independiente: Gestión de Procesos.

Así mismo se han formulado objetivos que ayudan al desarrollo de esta investigación, como objetivo general se propuso; Proponer un modelo de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio en plataforma de ventanillas en el Banco Interbank sucursal 723 – Talara, 2020. Por otro lado se elaboraron objetivos específicos como: Diagnosticar la problemática actual en la que se encuentra la Gestión de Procesos en Plataforma de ventanillas, Evaluar la Calidad de Servicio en la Plataforma de ventanillas y Elaborar propuesta del Modelo de Gestión de Deming para mejorar la Calidad de servicio en Plataforma de ventanillas en el Banco Interbank sucursal 723.

II. MARCO TEÓRICO

Habiéndose obtenido diferentes tesis relacionadas a este tema de propuesta de modelo de gestión de procesos para poder así mejorar la calidad de servicios de las diferentes entidades u organizaciones, se detalla lo siguiente:

En el ámbito Internacional, Guanín y Andrango (2015) Quito, Ecuador- en la Escuela Politécnica Nacional se realizó la investigación “Propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos en la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Militar”, desarrollado “para optar el título de magíster y especialista en Gerencia de Servicios de Salud”, teniendo como objetivo principal “Contribuir a mejorar los procesos Gerenciales en lo que conlleva a la Atención de Enfermería del Servicio que se lleva a cabo en Emergencia del HG1 de la ciudad de Quito, en el área de Admisión, Triage y Atención al Paciente Urgente”, utilizando una metodología “Descriptivo y Transversal”, en resumen se sostiene “Que con respecto a la gestión por procesos en forma sistemática, permitirá que todas las necesidades del cliente sean atendidas, teniendo como objetivo la satisfacción del mismo, tomando en cuenta que los indicadores están enfocados en la eficiencia y eficacia de los procesos y se debe tomar decisiones en base a los resultados que se han obtenido.”

En segundo lugar, Reyes (2014) - Guatemala proveniente de la Universidad Rafael Landívar patentó su tesis de investigación “Calidad del Servicio para aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango”, desarrollado “para optar el título profesional de Licenciatura en Administración de Empresas”, teniendo como objetivo “Verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango”, utilizando la metodología “Descriptivo y Experimental”, llegando a la conclusión “De proponer la implementación en la calidad del servicio, con el objeto de mejorar la satisfacción del cliente en la asociación SHARE sede Huehuetenango. Después de la implementación afirma que la capacitación brindada a colaboradores ayudó a que se identifiquen más con la institución, y a conocer sus debilidades en relación a la atención al cliente.

Así mismo Abad y Pincay (2014) provenientes de la ciudad de Ecuador de la Universidad Politécnica Salesiana llegaron a realizar su informe de investigación “Análisis de Calidad del Servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de Gestión de Calidad en una empresa dedicada al rubro de seguros en la ciudad de Guayaquil” desarrollado “para obtener el título profesional de Ingeniería Comercial Mención Marketing”, cuyo objetivo es “Analizar la calidad de servicio para incrementar el nivel de ventas de la organización” utilizando una metodología “Inductiva, Recopilativa de información y observativa”, llegando a concluir “Que la empresa tiene serios problemas en cuanto a la calidad de servicio, poca agilidad en la entrega y emisión de pólizas y cultura organizacional, para ello se recomienda establecer planes de acción enfocados a los clientes internos, realizar evaluaciones periódicas y motivar a sus colaboradores.”

Luego, Santiago, J., (2013) en la Universidad Complutense de Madrid realizó la investigación “La Calidad de servicio bancario, entre la fidelidad y la ruptura”, desarrollado “para optar el Grado de Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales”, teniendo como objetivo principal “Determinar los aspectos que involucren en la fidelización de los clientes y las causas que generan la ruptura de la relación de la empresa con el cliente”, utilizando la metodología “Correlacional y Descriptivo”, llegando a la conclusión “Que aunque la calidad de servicio haya perdido su protagonismo como objetivo intermedio preferente, una vez consolidados los estándares suficientes, continúa siendo un importante elemento higienizador dentro del sistema de retención de la clientela.”

Y finalmente De Pedro Paola (2013) proveniente la Universidad Nacional del Sur – Bahía Blanca (Argentina) presentó la investigación “La calidad de servicio bancario: una escala de medición” desarrollado “para optar el título de magíster en administración”, teniendo el objetivo de “Determinar si con las dimensiones de la calidad de servicio aplicadas en la herramienta ya existente SERVQUAL son representativas y aplicables a las necesidades y expectativas de los clientes de bancos de la ciudad de Bahía Blanca” utilizando la metodología “Explorativa y Experimental” llegando a la conclusión lo siguiente “Una cultura de calidad en el servicio enfocada en el cliente permite identificar demandas insatisfechas, diseñar productos o servicios a medida de sus requerimientos, desarrollar sistemas

eficientes que satisfagan sus necesidades y en definitiva aumentar la rentabilidad del negocio.”

En el ámbito Nacional los autores que se detallan a continuación también han utilizado la técnica de propuesta de un modelo de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio de las Agencias bancarias u Organizaciones tal como se indica:

Vergara Lévano (2017) egresado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas realizó la investigación “Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente en el canal de ventanilla en una agencia bancaria”, desarrollado “para optar el título profesional de Ingeniero Industrial”, teniendo como objetivo “Proponer una mejora en el proceso de atención al cliente en el canal de ventanilla en una agencia bancaria”, utilizando la metodología “Predictiva, Evaluativa y Aplicada”, llegando a la conclusión “Que el enfoque basado en Gestión por Procesos y la Mejora Continua reflejan la importancia de llevar un plan de control, monitoreo y seguimiento de los procesos en orden de conocer los resultados obtenidos y se verifica que se cumple con el objetivo planteado: el tiempo de espera disminuyó de 6.5 minutos a 3.5 minutos.”

Coaguila Gonzales (2017) en la Universidad Católica San Pablo, Arequipa realizó la investigación “Propuesta de implementar un modelo de Gestión de procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.”, ejecutado para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, teniendo como objetivo “Eliminar las falencias en la gestión de los procesos de la empresa que generan descontento y reclamos de los clientes y por ende pérdida de ventaja competitiva con respecto a los demás competidores del sector”, utilizando la metodología “Descriptiva, Explicativa y No experimental”, el cual se llega a la conclusión “Que con implementar esta propuesta de mejora seleccionada, se puede evidenciar que la gestión de los procesos de la empresa puede mejorar, siguiendo ambos lineamientos, tanto de la Gestión por Procesos (Eficacia) como los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 (Eficiencia); evidenciando que la propuesta mejora el desempeño de los procesos de O&C Metals S.A.C.”

Cobos Gutiérrez (2015) en la Universidad Señor de Sipán realizó la investigación “Modelo de Calidad de Servicio para mejorar la atención al cliente y el uso correcto de la utilización de los ATM en la Agencia del Banco de Credito de Chimpu Oclo de Carabayllo – Lima 2015”, desarrollado “para optar el título profesional de Licenciado en Administración de empresas”, teniendo como objetivo “Proponer un modelo de gestión de Calidad de Servicio para mejorar la atención al cliente y la correcta utilización de los ATM en la agencia del BCP de Chimpu Oclo de Carabayllo – Lima 2015”, utilizando la metodología “Descriptiva, No experimental y Transversal”, llegando a la conclusión “Que la gestión de calidad de servicio deberá primero de resolver el problema internamente, mejorando las capacidades de los asesores, asignando funciones rotativas y llevando a cabo el compromiso con el cliente, esta propuesta de mejora también se debe basar en incrementar el compromiso de los trabajadores y demostrar un interés por apoyar y educar al cliente de la mejor manera.”

Con lo que respecta al ámbito local, el autor ha utilizado la Propuesta del ciclo PVHA en la Gestión de Procesos para mejorar un fin común en una determinada área tal como se indica:

Calle Mondragón (2018) egresado de la Universidad César Vallejo realizó la investigación “El Modelo del ciclo DEMING -PHVA cuya finalidad era mejorar la productividad de las cuadrillas de los operarios dentro del área FCK de la refinería Petroperú Talara 2018”, desarrollado “para optar título profesional de Ingeniero Industrial”, cuyo objetivo era “Elaborar un modelo aplicando el ciclo DEMING- PHVA para generar una mayor productividad dentro de las cuadrillas de operarios del área FCK en la refinería Petroperú 2018”, utilizando una metodología “Aplicada, Descriptiva y No Experimental”, llegando a una conclusion“Que el ciclo DEMING-PHVA es una herramienta muy util y óptima para implementar la propuesta de mejora cuya finalidad es aumentar la productividad de las cuadrillas de operarios”

Cabe mencionar para poder llevar a cabo esta investigación se ha considerado las teorías relacionadas al tema de investigación: Gestión de Procesos Calidad de Servicio y Plan de Mejora.

Según (Fitzsimmons, 1997, pág.132); la calidad de servicio se evalúa en el momento que se está brindando la atención del servicio al cliente, el contacto visual que se tiene con el cliente de se debe tener en suma importancia, debido a que esto conlleva a obtener como resultado mediante una encuesta si el cliente se ha sentido insatisfecho o satisfecho en lo que va a la atención que se le está brindando (Ver Figura 2.1. Calidad de Servicio Percibido)

La palabra servicio se tiene varias definiciones por diversos autores en la cual se detallan a continuación: Para los autores Fisher y Navarro (1994) es “Un tipo de bien económico, constituye al sector terciario en lo que se denomina a su sector, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”, (p. 185). Mientras que para el autor Kotler (1997) “Es un beneficio o cualquier actividad que una de las partes ofrece a la otra y son esencialmente intangibles ambas partes” (p. 656).

A continuación definiremos las dimensiones que tiene la calidad del servicio:

Confiabilidad, se define a su expectativa de un cliente en lo que respecta al buen rendimiento del servicio confiable que un colaborador le está brindando a un cliente esto implica que el servicio debe de cumplirse a un tiempo prolongado para así satisfacer las necesidades del cliente.

Responsabilidad, se define que es la responsabilidad por parte del representante de brindarles un servicio adecuado. Por ejemplo, si mantenemos al cliente en espera sin razón o motivo alguno, este acto va generar un impacto negativo hacia el cliente de la calidad del servicio que se le está brindando.

Garantía, es garantizar un adecuado servicio de atención llevando en sí la competencia de llevar a cabo dicho servicio, tener una buena comunicación efectiva, educación y respeto al cliente.

Empatía, se enfoca en la aptitud de comprender cual es la necesidad del cliente que espera en el servicio que se le está ofreciendo por parte del colaborador.

Tangibles: es la calidad del servicio brindado respecto a las condiciones que presenta el área de trabajo en cuanto al personal, equipos, materiales y ambiente de trabajo que son mostrados por el prestador del servicio hacia sus clientes.

En los Costos de calidad, según Fitzsimmons (1997, pag.288); brindar una pésima calidad de servicio hacia un cliente esto puede conllevar a la bancarrota de una empresa u organización bancaria debido a falencias que ocurren día a día, lo cual genera pérdidas monetarias y pérdida de atención a los clientes (Ver Figura 2.2.)

Figura 2.2. Costos de Calidad por Servicios

Categoría de costo	Definición	Ejemplo en Banco
Prevención	Costos asociados con operaciones o actividades que incurran los incidentes y minimizan los costos de detección.	Planificación de la calidad Reclutamiento y selección Programas de capacitación Proyectos de mejora de calidad
Detección	Costos incurridos para determinar la condición de un servicio en la cual se decidirá si se cumple con la política de calidad de la entidad respectiva.	Inspección periódica Control en el proceso Comprobación, balance, verificación Recolección de datos de calidad
Falla interna	Costos incurridos para corregir las no conformidades del trabajo antes de la entrega al cliente	Formularios desechados e informes Reprocesamiento Tiempo de inactividad
Falla externa	Costos incurridos para corregir no conformidades del trabajo luego del servicio al cliente o para corregir lo que no llegó a satisfacer las expectativas del cliente	Pago de penalidades por intereses Tiempo de investigación Juicios legales Boca a boca negativo Pérdida de futuros negocios

Fuente: Fitzsimmons 1997, pag.288

En el control de calidad de Servicio según Fitzsimmons (1997, pag.288), lo define como el sistema de control de una realimentación en un proceso de gestión por parte del cliente, en este proceso se realizan varios ajustes para así poder mantener una salida dentro de un margen aceptable (Ver Figura 2.3. Control del Proceso de Servicio)

Según (Fitzsimmons 1997, pág.148), sostiene que los riesgos en decisión de control de calidad permiten detectar e identificar las causas existentes y sugerir medidas correctivas. Puede verse en Figura 2.4.

Figura 2.4. Los riesgos en Decisión del Control de la Calidad

Decisión de control de Calidad		
Estado Real del Servicio	Toma de Acción Correctiva	Hacer Nada
Proceso en control Procesos fuera de control	Error Tipo I (riesgo del productor) Decisión correcta	Decisión correcta Error tipo II (riesgo del cliente)

Fuente: Fitzsimmons 1997, pág.149

Según (Fernández 2003, pág.44), define a una gestión de proceso; una disciplina conformada de metodologías y tecnologías al ser usada en una área de estudio, cuyo objetivo es tener una buena optimización de los procesos y mejorar el desempeño de la organización.

(Pérez Fernández 2010, pág. 109), señala que entre los Elementos de un Proceso se detalla lo siguiente:

1. Input
2. Recursos
3. Procesamiento o transformación:
4. Outputs

En la gestión de proceso, se detallan los procedimientos que deben tenerse en cuenta, de acuerdo a las necesidades sugeridas de la organización, en este caso el área de Plataforma en Ventanillas (Pérez Fernández de Velasco 2010, pág.89):

- Introducción
- Objetivo o misión del
- Alcance
- Responsabilidad de las autoridades
- Actividades
- Registros
- Anexos
- Revisión, aprobación y modificación

(Camisón, Cruz y González 2007, pág. 875, 878-879), Señala que El ciclo PHVA es una herramienta que permite mejorar la calidad en cualquier proceso de gestión de una organización o área específica, a la vez, es un instrumento muy útil para la mejora continua, el cual será muy útil al momento de ser aplicado en la gestión de procesos en el área de las plataformas de ventanillas.

Según Cuatrecasas (2009), El Ciclo de Deming PHVA Consiste en achacar 4 pasos ya estructurados soez el principio de ciclo de mejora continua, tal como se muestra en la Figura 2.5.Ciclo de Deming PHVA.

Moyano, (2011). Indica que:

1. Planificar; Es aquella etapa que estudia la realidad problemática de una empresa u organización definiendo el problema, determinando las causas e implementando el plan para el mejoramiento. Mientras se recopilan los datos de acuerdo al reporte adecuado para poder construir los objetivos y evitar las situaciones, dando a conocer cuales son sus mediadas correctivas.
2. En la etapa Hacer; Los colaboradores de ventanillas, recaudarán una capacitación e apreciación de acuerdo a las labores asignadas teniendo en cuenta en cada agregado su desempeño. mientras de ello se debe detallar un deber de mejora en la última dimensión como posterior etapa.
3. En la etapa Verificar; Se observan los resultados sobresalientes de las propuestas planificadas y se comprueba para saber si se pudo alcanzar al objetivo aplicando el patrón de mejoras continuas. Si no se logra el indeterminado, se trazará nuevamente para poder obtener el objetivo anhelado.
4. En la etapa Actuar; Después de haber obtenido un resultado deseado y verificado, es importante seguir una regularización con un índice afectuoso, detallando el procedimiento y los conocimientos obtenidos

Clares (2010), Manifiesta que la planificación de corrección es el conjunto de medidas que se toman en una entidad o área para mejorar el lucro y calidad de servicios. El eje de cualquier corrección está alineado al desarrollo de las competencias entre entidades u organizaciones

El desarrollo de la flagrante tesis tendrá como “base legal”: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS (Ley N° 26702), Norma ISO 9001:2015, Norma ISO 26000:2015.

En el reglamento de la Normativa de Calidad, Interbank 723, dentro de su búsqueda por agradar a sus clientes a través de la corrección continua de sus procesos, asume los siguientes compromisos

- 1.) Mejorar continuamente los procesos de las existencias y servicios del banco, con el compromiso de cumplir con las salidas de los clientes internos y externos.
- 2.) urbanizar una afinidad transparente y de confianza que asegure la calma de nuestros clientes y de los asociados de futuro.
- 3.) obrar bajuno el mandamiento del respeto y acatamiento de las normativas y requisitos legales que le afectan.
- 4.) abastecer los recursos necesarios para el acatamiento de esta Política y de los Objetivos de la calidad establecidos, por medio de la planificación y protección de los mismos.
- 5.) equipar el proceso y el arreglo del individual, creando una atmósfera y condiciones de obligatoriedad satisfactorios en un ambiente de seguridad y respeto.

En el reglamento Técnica Ambiental, se toma en cuenta la raíz de indicadores en saco a lo que solicitan las principales certificaciones de sostenibilidad a nivel mundial como: Contenidos GRI Standars, Robecosam Dow Jones Sustainability Index, trencilla Perú 2021 (DESR), la norma ISO 26000 y tratado Mundial (COP)

En la Gestión de riesgos, la actividad con instrumentos financieros que se da en el Banco Interbank Sucursal 723 son: Amenaza de crédito, peligro de liquidez, peligro de separación lógico (terremotos y fenósalvo climáticos) y antrópicos (riesgos de ciberataques, de disturbios sociales, etcétera.) que han sido evaluados bajuno la PCN (proyecto de Continuidad de la operación) con el objetivo de calmar los sobresueldo y preservar el exito del bando. En el 2018, se reportó a la SBS a dos clientes por operaciones de financiamiento de proyectos de los sectores factoría y vigor, por un global de S/ 56' 036 884,02. Estos proyectos fueron categorizados bajo daño social y ambiental ámbito (Reporte de sostenibilidad, Interbank, 2018)

En la Normativa de SST, Cuenta con el asesoramiento universal de una empresa externa, asimismo como el reglamento franquista lo indica, cada 2 años se elige el CSST, el cual ejerce funciones a todo grado de la entidad y áreas específicas, el cual representa al 100% de los colaboradores. en el interior de su reglamento se revisan y se mantienen los documentos del SGSST, se investigan y analizan los reportes de accidentes e incidentes de encargo, inspecciones referentes a la inoculación de molestias laborales y verificación del cumplimiento de los estándares legales y técnicos .

En la Normativa de SSO, Tenemos el servicio del medico ocupacional para defender y causar la entereza y lozanía de nuestros colaboradores así como para mejorar en forma continua los ambientes de responsabilidad. todavía, nos brinda su soporte para dirigir las evaluaciones médicas ocupacionales, llevar a cabo capacitaciones y acciones preventivas en vitalidad ocupacional. además es partícipe en nuestros comités de seguridad y salud.

A esto se complementa con el servicio de un cirujano ocupacional, quien coordina las evaluaciones médicas ocupacionales.

En lo que respecta al Estado de Arte, en Perú las entidades bancarias en su mayoría han comenzado a emitir tarjetas con la “Tecnología Contactless”. La industria de la tecnología y la nueva era de los bancos digitales han hecho cambiar ciertos parámetros para llevar a cabo comprar de forma más rápidas y seguras. Por esa razón, las tarjetas con tecnología sin contacto, de hecho, en Perú casi el 80% de los POS, puntos de ventas terminales ya poseen la tecnología adaptable con tarjetas Contactless.

El funcionamiento de una tarjeta Contactless no es nada complicado. Su forma de uso es el acercar la tarjeta al terminal compatible con dicha tecnología a partir de lo que se genera una conexión entre la tarjeta y el terminal para realizar el pago. A partir de la utilización del NFC, misma tecnología NFC que traen los teléfonos móviles, se trata de un medio de transmisión inalámbrica que permite identificar o realizar pagos, además de otros servicios.

A partir del NFC es que funciona la tarjeta Contactless. Las tarjetas Contactless dentro disponen de un chip que funciona como una pequeña antena NFC. Si bien

no es algo apreciable a simple vista, al ser de un tamaño demasiado pequeño y fina a la vez y al estar integrada dentro de la misma tarjeta, dicha antena permite conectarse a un TPV para poder realizar la operación de pago, el proceso de pago tarda menos de 1 segundo.

En la definición de términos que se usan en el proyecto de investigación se detalla lo siguiente:

- Calidad: Representa un recurso de reforma continua, en el cual todas las áreas de la entidad buscan agradar las necesidades del clientes (José hierba Álvarez, 2006)
- Calidad de servicio: Vargas (2006), menciona que es la filosofía de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente..
- Cliente: tipo física o jurídica que realiza una operación financiera u otro atmósfera de pago para lograr su artículo o servicio ((Vértice, Atención eficaz de quejas y reclamos, 2009).
- Cliente Externo: Es aquella cualquiera que no pertenece a la organizacion, sin embargo es a quién la entidad dirige su afán, ofreciéndole sus artículos y/o servicios (Vértice, Atención eficaz de quejas y reclamos, 2009).
- Cliente Interno: Es aquel individuo que forma parte de la corporacion, como empleado o proveedor obteniendo la prestación del servicio (Vértice, Atención eficaz de quejas y reclamos, 2009).
- Modelo de Deming: Este arquetipo nace con el indefinido de cronometrar y comprobar la consecución de buenos resultados mediante el cuidado de la estofa de consecución (Gallardo, 2005).
- Proceso: Según Harrington (1997) es “cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente externo o interno” (p.9).
- Satisfacción: De acuerdo con Oliver (1997) “El concepto está relacionado con un sentimiento de estar saciado, asociado a una baja activación, a una sensación de contento, donde se asume que el producto o servicio posee un rendimiento continuo y satisfactorio” (p. 112).
- Servicio: Es el equipo de prestaciones que el cliente espera también del producto o servicio fundamental como consecuencia del precio.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El Tipo de Investigación que se aplicó según Ruiz (2006) menciona que es de Tipo Aplicada dado que se estudia y aplica el modelo PHVA de gestión de procesos para gestionar problemas a mezquino y legítimo período guiadas a ganar innovaciones o reparación continua en el área que se está estudiando (p. 106).

La investigación tiene Diseño pre experimental de pre indagación y de post cuestionario, el cual estará en adjudicar a un atajo de experiencia previa al estícuadrúpedo o apelación positivo, para mientras administrar el expediente y a escindir de ellos adjudicar la intento o cavado posterior (Carrasco, 2007, p. 64).

G: O₁ -----X-----O₂

Donde:

G: Grupo experimental, conformado por el personal que realizan atención en el área de plataforma de ventanillas

O1: Medición de la variable dependiente por primera vez Calidad de Servicio

O2: Medición de la variable dependiente por segunda vez Calidad de Servicio

X: Propuesta Basado en el Ciclo PHVA en la Gestión de Procesos

El enfoque de investigación es cuantitativo porque permite la recolección de datos para probar la hipótesis “La propuesta para Gestión de Procesos Mejora la Calidad de Servicios en Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723 – Talara, 2020”, mediante observaciones y cuestionarios, utilizando técnicas estadísticas en el análisis de datos obteniendo resultados, en este caso Mejorar la Calidad de Servicios en Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723. Según (Sampieri, 1991, pag.5) “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

El Nivel de investigación, Según Hernández (1997) es descriptivo porque el propósito es describir situaciones y eventos, en cómo se manifiesta determinado fenómeno a la calidad del servicio. Los estudios descriptivos buscan especificar las necesidades importantes de los clientes (p 14).

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables que se llegaron a estudiar en el presente estudio de investigación son:

Variable Independiente: Gestión de Procesos; según (Fernández 2003, pág.44), lo define como una disciplina compuesta de metodologías y tecnologías a usar en una área de estudio, teniendo como objetivo mejorar el desempeño y la optimización de los procesos en una organización.

Variable Dependiente: Calidad de Servicio; según (Fitzsimmons, 1997, pág.132), la calidad se evalúa en el momento que se está brindando la atención del servicio al cliente, el contacto con el cliente es de vital importancia, debido a que se obtiene como resultado mediante una encuesta si el cliente está satisfecho o insatisfecho con respecto la atención.

Se detallará a continuación (Tabla 3. Operacionalización de las variables):

Tabla 3. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	SUB-INDICADORES	INDICE	TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	INSTRUMENTO DE MEDICION
GESTIÓN DE PROCESOS	Según (Fernández 2003, pág.44), lo define como una disciplina compuesta de metodologías y tecnologías a usar en una área de estudio, teniendo como objetivo mejorar el desempeño y la optimización de los procesos en una organización.	Estudia la realidad problemática de una empresa u organización, analiza, define el problema, determina las causas y formula el plan para el mejoramiento. Se recopilan los datos de acuerdo al reporte necesario para poder construir los objetivos.	Planificar	Planificación Estratégica Planificación de Actividades	Construcción de objetivos y procesos	Diario	Observación / Análisis Documental / Entrevista	Guía de Observación / Guía de Análisis Documental / Ficha de Análisis Documental / Hoja de Entrevista	-
		Los colaboradores de ventanillas, recibirán una capacitación e instrucción de acuerdo a las labores asignadas teniendo en cuenta en cada colaborador su desempeño.	Hacer	Capacitaciones Instrucciones	Verificación Comprobación				
		Se observan los resultados sobresalientes de las propuestas planificadas y se comprueba para saber si se pudo llegar al objetivo aplicando el modelo de mejoras continuas.	Verificar	Análisis	Comprobación				
		Después de tener como resultado el objetivo deseado y comprobado, es importante seguir una regularización con un registro apropiado, detallando el procedimiento y los conocimientos obtenidos.	Actuar	Cumplimiento	Comprobación Supervisión				
CALIDAD DE SERVICIOS	Según (Fitzsimmons, 1997, pág.132); en la Calidad de servicio: la calidad se evalúa en el momento que se está brindando la atención del servicio al cliente, el contacto con el cliente es de vital importancia, debido a que se obtiene como resultado mediante una encuesta si el cliente está satisfecho o insatisfecho con respecto a la atención.	Se refiere a la expectativa del cliente con lo que respecta el rendimiento del servicio confiable por parte del colaborador e implica que el servicio se debe de cumplir a tiempo para con las necesidades del cliente.	Confiabilidad	Acciones con prontitud	-	Diario	Encuesta	Cuestionario / Hoja de Encuesta o Cuestionario	-
				Proactividad	-				
				Cumplimiento de promesa	-				
		Se define que es la responsabilidad por parte del representante de brindarles un servicio adecuado. Por ejemplo, si mantenemos al cliente en espera sin razón o motivo alguno, este acto va generar una percepción negativa de la calidad del servicio que se brinda.	Responsabilidad	Immediatez en la atención	-	Diario	Encuesta	Hoja de Encuesta o Cuestionario	-
				Atentos a las necesidades	-				
				Disposición a consultas	-				
		Es garantizar un adecuado servicio de atención llevando en sí la competencia de llevar a cabo dicho servicio, tener una buena comunicación efectiva, educación y respeto al cliente.	Garantía	Confianza a los clientes	-	Diario	Encuesta	Hoja de Encuesta o Cuestionario	-
				Seguridad	-				
				Capacidad de respuesta	-				
		Se enfoca en la aptitud de comprender las necesidades de los clientes que espera en el servicio prestado por parte del representante.	Empatía	Atención personalizada	-	Diario	Encuesta	Hoja de Encuesta o Cuestionario	-
				Intereses del cliente	-				
				Necesidades del cliente	-				
Es la calidad del servicio brindado respecto a las condiciones que presenta el área de trabajo en cuanto al personal, equipos, materiales y ambiente de trabajo que son mostrados por el prestador del servicio hacia sus clientes.	Tangibles	Equipos	-	Diario	Encuesta	Hoja de Encuesta o Cuestionario	-		
		Instalaciones Físicas	-						
		Personal aseado	-						
		Elementos materiales relacionados con el servicio	-						

Fuente: Elaboración Propia

3.3. Población, Muestra y Muestreo

En la ciudad según Carrasco (2006) menciona que “Es el equipo de todos los medios que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el programa de análisis” (p.236). En el banco Interbank sucursal 723, la población de la organización está conformada por 8 colaboradores que trabajan en el área de plataforma de ventanillas.

Cabe mencionar que en la muestra según Carrasco (2006) plantea que “Es una ingrediente o pizca representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva de tal forma que los resultados obtenidos en la muestra seleccionada puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (p.237). Nuestra empresa está localizada por 8 colaboradores que trabajan en el área de plataforma de ventanillas.

Para los datos estadísticos del muestreo se está realizando en función a los clientes que llegan a gestionar sus intereses y necesidades en el área de plataforma de ventanillas. Según información brindada por el Departamento de Operaciones de Interbank – 723, detalla que en el mes de Julio 2020, el número de clientes atendidos por el área de plataformas de ventanillas hasta la fecha 06 del presente mes llega a las 235 personas.

Para ello se aplica la siguiente fórmula:

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

Donde:

n: tamaño del muestreo

E: error en servicio, Error máximo (E=0,05)

q: error en servicio (q=0,50)

Z: Es la caída del audacia atmósfera que es reconocido para conseguir un nivel de confianza indispensable. En representación del grado de firmeza que se investiga, el valor restringido viene brindado por la prescripción de la distribución de Gauss. El valor más normal para el nivel de firmeza es el 95% → Z=1,960

p: % de confiabilidad (p=0,50)

Considerando los siguientes datos:

Nivel de Confianza 95% (1.96)

El muestreo, sería:

$$n = (1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 2649) / (0.05^2 (2649-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5)$$

$$n = 243 \text{ clientes}$$

Nuestro muestreo esta conformado por 243 personas, a través del Alfa de Cronvach se demostró que en dicha encuesta obtenemos un valor de alfa de cronvach igual a 0.782 lo que significa que dicha encuesta; como herramienta es confiable

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

El presente desarrollo de investigación está utilizando las siguientes técnicas e instrumentos:

La técnica de La observación; según Bernal (2010), “Se le conoce técnica de investigación científica, debido a que es un proceso riguroso que permite, ver, conocer de forma directa el objeto de estudio para describir y analizar situaciones sobre la realidad problemática existente”. Análisis documental, es la segunda técnica utilizada; según Bernal (2010) define “Técnica basada en guías normativas y fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio de investigación”. La entrevista, es la tercera técnica que se está utilizando en el proyecto de investigación; según Folgueiras (2016), define “Técnica orientada a obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de los entrevistados en relación a la realidad problemática que se está estudiando”. Y por último la Encuesta; según Sampieri (2003), define “Como el conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir con la finalidad de recolectar información cuantitativa”.

Con respecto a los Instrumentos se están llevando a cabo los siguientes:

Guía de Observación, éstas guías son utilizadas primeramente para monitorear a los clientes durante la Gestión de Procesos en el Área de Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723 y también una guía Acerca de la Propuesta PHVA para observar las deficiencias que ocurran en las etapas de mejora continua en su elaboración respectiva (Anexo 03 y 04).

Guía de análisis documental de la normativa, en esta guía se realizó la recopilación de las normativas aplicadas en la Propuesta de Gestión de Procesos para Mejorar la Calidad de Servicios en Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723 – Talara, 2020 (Anexo 05).

Ficha de análisis documental de la Calidad de Servicio, en ésta ficha se recopila información mensual de los clientes en el área de plataforma de ventanillas del Interbank – 723, para medir la satisfacción del cliente con respecto a la calidad del servicio a la propuesta futura de ésta investigación (Anexo 06).

Guía de Entrevista, está dirigido al Gerente de tienda sobre la problemática que ocurre en el proceso de gestión con respecto al tema de calidad de servicios (Anexo 07).

Guía de Cuestionario, fue dirigido a los colaboradores que pertenecen al área de plataforma de ventanillas y a los clientes que realizan las respectivas gestiones (Anexo 08 y 09).

Confiabilidad

Las hojas de cuestionario, en la cual se miden la calidad de servicios y la gestión de procesos son evaluados con lo que respecta a la confiabilidad a través de la prueba del alfa de cronvach, en la cual se acudió a un experto estadístico, se tomó en consideración una muestra piloto de 20 Clientes y 8 Colaboradores. Con lo que respecta al alfa de cronvach de la encuesta que se llevó a cabo a los colaboradores obtenemos un valor de alfa de cronvach igual a 0.701, lo que significa que dicha encuesta como herramienta de estudio es confiable (Anexo 12). Así mismo con lo que respecta a la encuesta que se llevó a cabo a los clientes obtenemos un valor

de alfa de cronvach igual a 0.782 lo que significa que dicha encuesta como herramienta es confiable (Anexo 13).

3.5. Procedimientos

1. Realizar un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra la Gestión de Procesos en plataforma de ventanillas.

Para lograr el primer objetivo específico, se utilizaron las técnicas de la Observación con su instrumento Guía de observación (Anexo 03) de forma diaria por un periodo de 30 días y la Entrevista con su Guía de entrevista dirigido al Gerente de tienda por única vez, lo cual nos permite conocer la situación actual del Banco y describir sobre la problemática que ocurre con respecto a la Gestión de Procesos en plataforma de ventanillas recolectando su información en una base datos Microsoft Excel.

2. Evaluar la calidad de servicios en la Plataforma de ventanillas.

Para lograr el segundo objetivo específico se utiliza la técnica de la Encuesta con su instrumento Hoja de Cuestionario tanto para el colaborador de la plataforma de ventanillas como para los clientes que realizan las gestiones respectivas por única vez con la finalidad de evaluar la calidad de servicio recibido y percibido en función de la satisfacción al cliente recolectando la data en el software Alfa de Cronvach y Microsoft Excel.

3. Elaborar propuesta del Modelo de Deming en la Gestión de procesos para mejorar la Calidad de servicios.

Para lograr el tercer objetivo específico, se utiliza las técnicas de la Observación con su Guía de Observación acerca de la propuesta PHVA diariamente por un periodo de dos meses y el Análisis Documental con su Guía de Análisis documental para la nueva propuesta por única vez, la Ficha de Análisis documental de la calidad de servicios en función de la satisfacción al cliente diariamente por un periodo de tres meses; además se recurrirá a las fuentes secundarias de información documental ya existente

en algún medio como libros, páginas, informes para realizar el desarrollo de la propuesta.

3.6. Método de análisis de datos

La información cualitativa, es analizada a través de los formatos y reportes revisados, así como entrevistas y cuestionarios aplicados. Del mismo modo se realiza un análisis documental de la normativa para la elaboración de la propuesta respectiva.

En cuanto a la información cuantitativa, la data de satisfacción del cliente fue procesada a través del Microsoft Excel y el Software Alfa de Cronvach obteniendo tablas y gráficos.

3.7. Aspectos Éticos

En los Aspectos éticos sobre la investigación, al ser estudiante de la Universidad César Vallejo perteneciendo a la Facultad de Ingeniería Industrial, presento los siguientes aspectos éticos:

La investigación del trabajo se está realizando con veracidad y no se cometerá plagio alguno, para esto se obtiene información transparente, mediante datos observables realizados en las instalaciones del banco Interbank - 723, lo cual se corroboró a través del turnitin una plataforma digital anti plagio. Adicionalmente, toda la información recolectada en esta investigación fue recopilada de fuentes bibliográficas fehacientes las cuales estarán debidamente revisadas y aprobadas para su divulgación. Por ello se mencionarán en las citas bibliográficas a quienes corresponde basado sobre la Norma ISO 690 - 690.2.

IV. RESULTADOS

A continuación mostraremos los resultados para el logro del objetivo específico 1: Diagnosticar la problemática actual en la que se encuentra la Gestión de Procesos en Plataforma de ventanillas, en la cual se utiliza la guía de observación; esta guía se utilizó para monitorear a los clientes durante la Gestión de Procesos en el Área de Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723 en forma diaria por 30 días, en la cual se ha tomado nuestro muestreo de 243 clientes en la cual se ha tomado de manera aleatoria a 8 clientes de manera diaria por un periodo de 30 días, los cuales se ha observado desde el momento de su llegada al banco, su hora de atención en la cual fue atendido y su hora de salida del banco; así mismo se ha observado la satisfacción e insatisfacción del cliente como fue atendido por la plataforma según los cuadros que se detallan (Anexo 17).

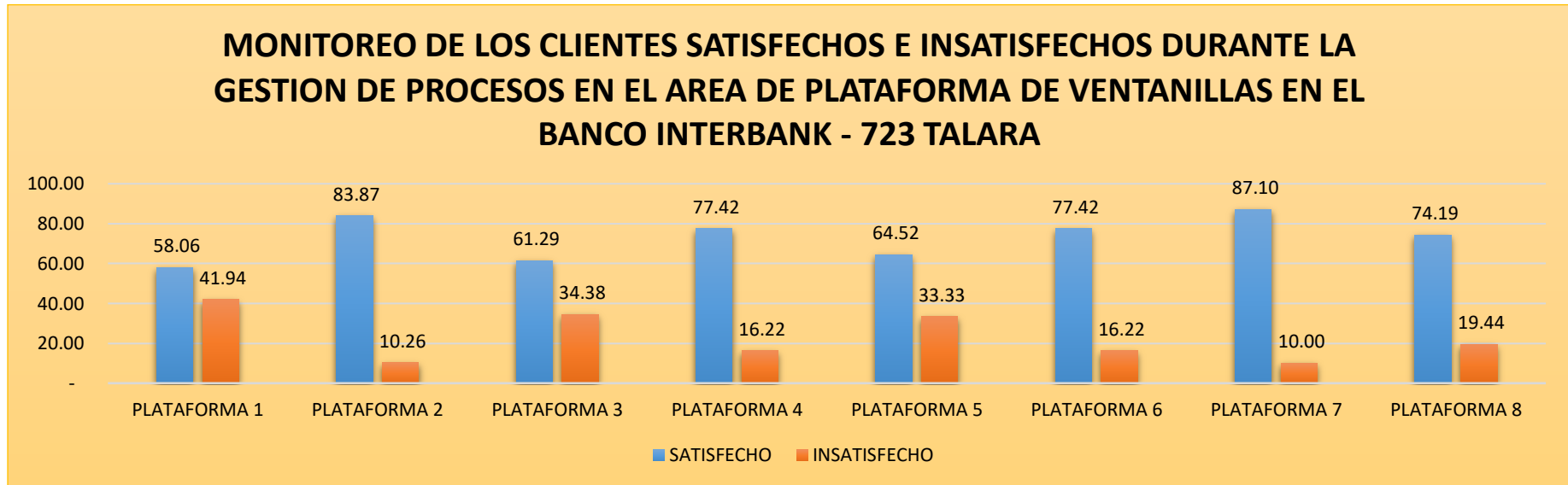
A continuación, se muestra el resultado final del objetivo específico 1: Diagnosticar la problemática actual en la que se encuentra la Gestión de Procesos en Plataforma de ventanillas, en la cual se observa la problemática que existe en las plataformas.

Tabla 4. Resumen de Monitoreo de los clientes satisfecho e insatisfechos

PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO	PORCENTAJE SATISFECHO	PORCENTAJE INSATISFECHO	SUMATORIA DE TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA (Minutos)	SUMATORIA DE TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)	TIEMPO PROMEDIO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMA 1	18	13	58.06	41.94	379	12.23	120	3.87
PLATAFORMA 2	26	4	83.87	10.26	312	10.40	119	3.97
PLATAFORMA 3	19	11	61.29	34.38	309	10.30	114	3.80
PLATAFORMA 4	24	6	77.42	16.22	319	10.63	155	5.17
PLATAFORMA 5	20	11	64.52	33.33	298	9.61	140	4.52
PLATAFORMA 6	24	6	77.42	16.22	272	9.07	122	4.07
PLATAFORMA 7	27	4	87.10	10.00	281	9.06	120	3.87
PLATAFORMA 8	23	7	74.19	19.44	276	9.20	138	4.60
TOTAL	181	62						

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3. Resumen de Monitoreo de los clientes satisfecho e insatisfechos durante la gestión de procesos



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de clientes satisfechos:

- El representante financiero de la Plataforma 7, muestra un 87.10% de satisfacción en los clientes atendidos.
- El representante financiero de la Plataforma 2, muestra un 83.87% de satisfacción en los clientes atendidos.
- El representante financiero de la Plataforma 4, muestra un 77.42% de satisfacción en los clientes atendidos.
- El representante financiero de la Plataforma 6, muestra un 77.42% de satisfacción en los clientes atendidos.
- El representante financiero de la Plataforma 8, muestra un 74.19% de satisfacción en los clientes atendidos.
- El representante financiero de la Plataforma 5, muestra un 64.52% de satisfacción en los clientes atendidos.
- El representante financiero de la Plataforma 3, muestra un 61.29 de satisfacción en los clientes atendidos.
- El representante financiero de la Plataforma 1, muestra un 58.06 de satisfacción en los clientes atendidos.

Del Análisis realizado se observa que las plataformas 1, Plataforma 3, Plataforma 5 y Plataforma 8 muestran un porcentaje de satisfacción menor y debajo al 75%, siendo este el requerido por el banco interbank para su gestión de procesos optimo en el área de plataforma de ventanillas; mientras tanto las plataformas 7, plataforma 2, plataforma 6 y Plataforma 4 están dentro del nivel de satisfacción requerido por esta entidad financiera.

Análisis e Interpretación de los clientes insatisfechos:

- ✚ El representante financiero de la Plataforma 1, muestra un 41.94% de insatisfacción en los clientes atendidos.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 3, muestra un 34.38% de insatisfacción en los clientes atendidos.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 5, muestra un 33.3% de insatisfacción en los clientes atendidos.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 8, muestra un 19.44% de insatisfacción en los clientes atendidos.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 6, muestra un 16.22% de insatisfacción en los clientes atendidos.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 4, muestra un 16.22% de insatisfacción en los clientes atendidos.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 2, muestra un 10.26% de insatisfacción en los clientes atendidos.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 7, muestra un 10% de insatisfacción en los clientes atendidos.

Del Análisis realizado se observa que los representantes financieros de las plataformas 1, Plataforma 3 y Plataforma 5; muestran un porcentaje de clientes insatisfechos muy elevado, siendo este un indicador deficiente para el cumplimiento dentro de la gestión de procesos de la atención que se le brinda a los clientes.

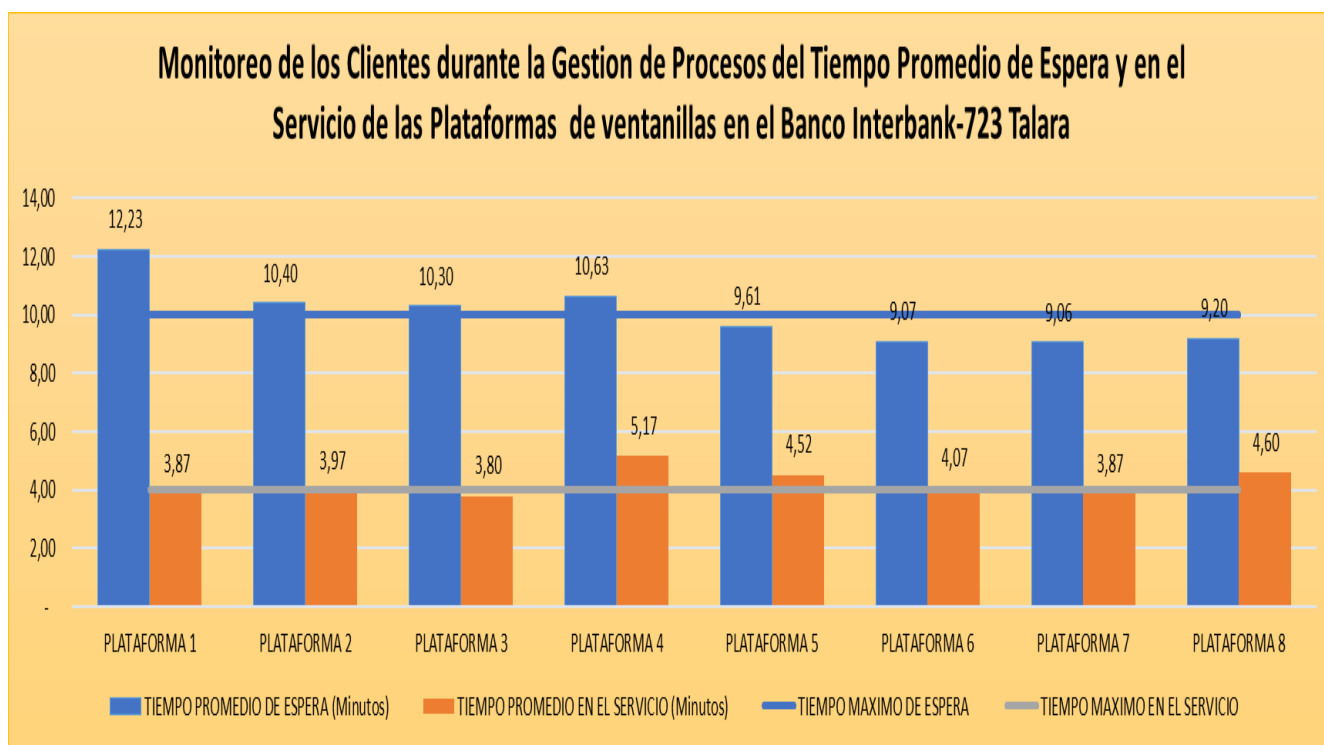
Así mismo se ha evaluado el tiempo promedio de espera y el tiempo promedio del servicio de los clientes que son atendidos, dicha evaluación se ha realizado en un periodo de 30 días, en la cual se observa la problemática que existe en las plataformas de ventanillas.

Tabla 5. Resumen de Monitoreo de los clientes del tiempo promedio de espera y tiempo promedio en el servicio.

PLATAFORMAS	SUMATORIA DE TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA (Minutos)	SUMATORIA DE TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)	TIEMPO PROMEDIO EN EL SERVICIO (Minutos)	TIEMPO MAXIMO DE ESPERA	TIEMPO MAXIMO EN EL SERVICIO
PLATAFORMA 1	379	12,23	120	3,87	10	4
PLATAFORMA 2	312	10,40	119	3,97	10	4
PLATAFORMA 3	309	10,30	114	3,80	10	4
PLATAFORMA 4	319	10,63	155	5,17	10	4
PLATAFORMA 5	298	9,61	140	4,52	10	4
PLATAFORMA 6	272	9,07	122	4,07	10	4
PLATAFORMA 7	281	9,06	120	3,87	10	4
PLATAFORMA 8	276	9,20	138	4,60	10	4

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4. Resumen de Monitoreo de los clientes durante la gestión de procesos del Tiempo Promedio de Espera y en el Servicio de las Plataformas de Ventanillas



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación del tiempo promedio de espera de los clientes durante la gestión de procesos de las plataformas de ventanillas.

- ✚ El representante financiero de la Plataforma 1, muestra un 12.23 minutos de tiempo promedio de espera de los clientes para ser atendidos.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 4, muestra un 10.63 minutos de tiempo promedio de espera de los clientes para ser atendidos.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 2, muestra un 10.40 minutos de tiempo promedio de espera de los clientes para ser atendidos
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 3, muestra un 10.30 minutos de tiempo promedio de espera de los clientes para ser atendidos
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 5, muestra un 9.61 minutos de tiempo promedio de espera de los clientes para ser atendidos.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 8, muestra un 9.20 minutos de tiempo promedio de espera de los clientes para ser atendidos.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 6, muestra un 9.07 minutos de tiempo promedio de espera de los clientes para ser atendidos.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 7, muestra un 9.06 minutos de tiempo promedio de espera de los clientes para ser atendidos.

Del Análisis realizado se observa que los representantes financiero de las plataformas 1, Plataforma 2, Plataforma 3 y Plataforma 4 muestran un tiempo promedio de espera mayor a los 10 minutos de espera, siendo este el requerido por el banco interbank para su gestión de procesos optimo en el área de plataforma de ventanillas; mientras tanto los representantes financiero de las plataformas 7, plataforma 6, plataforma 5 y Plataforma 8; están dentro del nivel del tiempo promedio de espera requerido por esta entidad financiera.

Análisis e interpretación del tiempo promedio en el servicio durante la gestión de procesos de las plataformas de ventanillas.

- ✚ El representante financiero de la Plataforma 4, muestra 5.17 minutos de tiempo promedio en el servicio que atiende a sus clientes.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 8, muestra 4.60 minutos de tiempo promedio en el servicio que atiende a sus clientes.

- ✚ El representante financiero de la Plataforma 5, muestra 4.52 minutos de tiempo promedio en el servicio que atiende a sus clientes.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 6, muestra 4.07 minutos de tiempo promedio en el servicio que atiende a sus clientes.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 2, muestra 3.97 minutos de tiempo promedio en el servicio que atiende a sus clientes.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 1, muestra 3.87 minutos de tiempo promedio en el servicio que atiende a sus clientes.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 7, muestra 3.82 minutos de tiempo promedio en el servicio que atiende a sus clientes.
- ✚ El representante financiero de la Plataforma 3, muestra 3.80 minutos de tiempo promedio en el servicio que atiende a sus clientes.

Del Análisis realizado se observa que los representantes financiero de las plataformas 4, Plataforma 8, Plataforma 5 y Plataforma 6 muestran un tiempo promedio en el servicio mayor a los 4 minutos de atención, siendo este el requerido por el banco interbank para su gestión de procesos optimo en el área de plataforma de ventanillas; mientras tanto los representantes financiero de las plataformas 2, plataforma 1, plataforma 7 y Plataforma 3; están dentro del nivel del tiempo promedio en el servicio requerido por esta entidad financiera.

A continuación, detallaremos los resultados para el logro del objetivo específico 2:

Evaluar la calidad de servicio en la Plataforma de ventanillas, para lograr el segundo objetivo específico se utiliza la técnica de la Encuesta con su instrumento Hoja de Cuestionario para los 8 colaboradores de la plataforma de ventanillas en la cual se le realizó un cuestionario de preguntas para evaluar la calidad de servicio que se le brinda a los clientes obteniendo los siguientes resultados que se detallan a continuación y así mismo se realizó un cuestionario par los clientes.

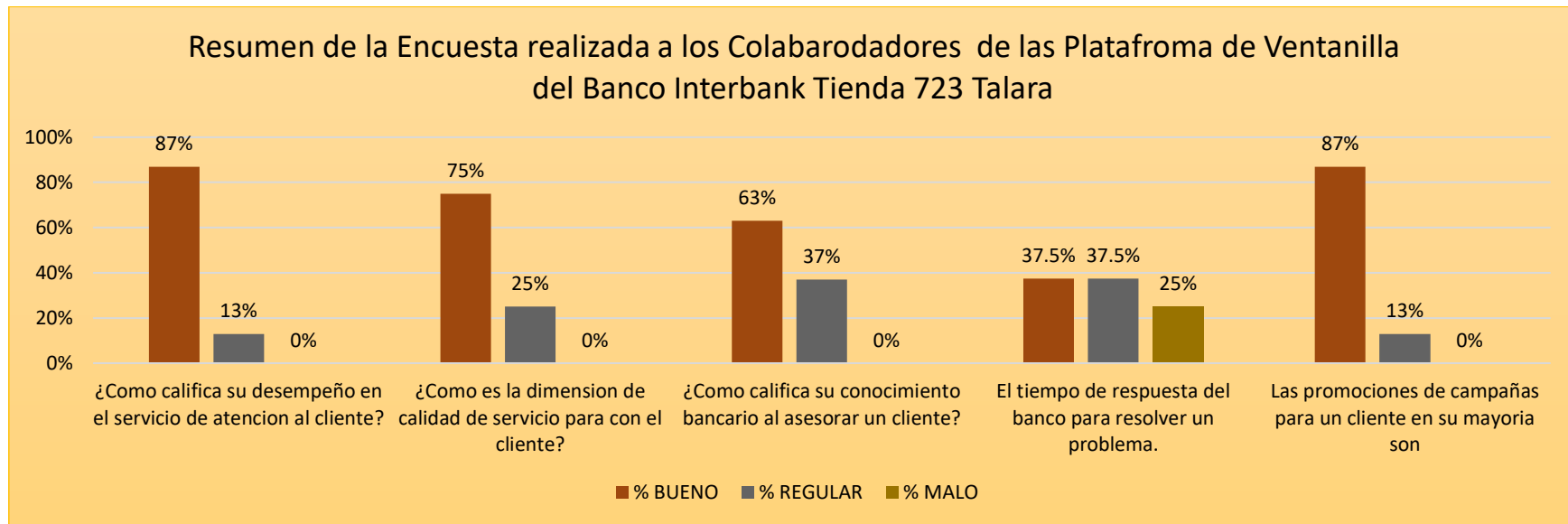
Tabla 6. Encuesta dirigida a los colaboradores de las plataformas de ventanillas en el banco Interbank 723, Talara

ENCUESTA A LOS COLABORADORES

PREGUNTAS A LOS COLABORADORES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
¿Como califica su desempeño en el servicio de atención al cliente?	7	1	0	87%	13%	0%
¿Como es la dimensión de calidad de servicio para con el cliente?	6	2	0	75%	25%	0%
¿Como califica su conocimiento bancario al asesorar un cliente?	5	3	0	63%	37%	0%
El tiempo de respuesta del banco para resolver un problema.	3	3	2	37,5%	37,5%	25%
Las promociones de campañas para un cliente en su mayoría son	7	1	0	87%	13%	0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5. Encuesta realizada a los colaboradores de las plataformas de ventanilla del Banco Interbank Tienda 723 Talara



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Un 87% de los colaboradores califican su desempeño propio como bueno, mientras un 13% califica su desempeño como regular. El 75% de los colaboradores califican esta dimensión de calidad buena mientras el 25% dan por regular esta dimensión de calidad; de acuerdo al conocimiento bancario de cada colaborador un 63% de los colaboradores dicen conocer muy bien el sistema bancario, mientras el 37% de colaboradores califican su conocimiento bancario como regular. Si nos basamos en el tiempo del banco para resolver un problema un 37.5% califican como bueno y regular el tiempo de respuesta para resolver un problema; mientras tanto solo el 25% de colaboradores dicen que el tiempo de respuesta del banco para resolver un problema es malo.

Para finalizar un 87% de los colaboradores están de acuerdo que las campañas brindadas por el banco en su mayoría son buena contrastado con un 13% de los colaboradores dicen que las promociones de campañas son regular.

En forma generalizada un 69.9% de los colaboradores evalúan están de acuerdo que la gestión de calidad del banco Interbank Tienda 723 Talara es buena, seguido de un pequeño porcentaje del 25.1% que comparten la misma opinión que la calidad del servicio es regular y por último un 5% de los colaboradores que insignificancia es la menoría de colaboradores califican como malo esta gestión de calidad de servicio del banco Interbank Tienda 723 Talara.

A continuación, se muestran los resultados del cuestionario que se llevó a cabo a los clientes con la finalidad de poder evaluar la calidad de servicio en la plataforma de ventanillas, en la cual se tomó en consideración la muestra de 243 clientes los cuales fueron encuestados para poder así obtener los resultados de nuestro segundo objetivo; los cuales se detallan a continuación:

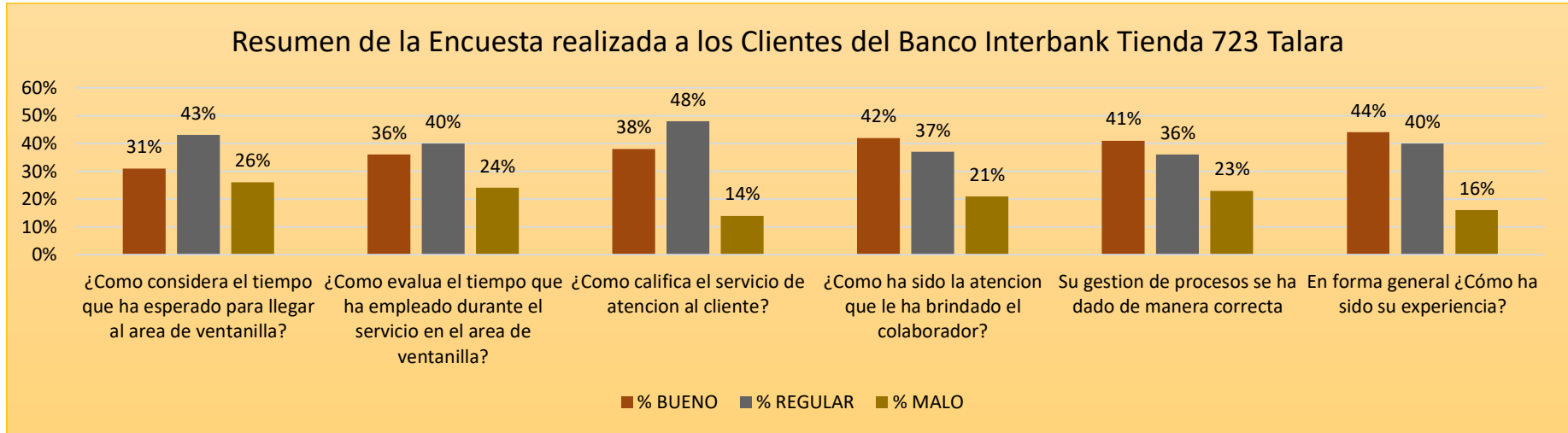
Tabla 7. Encuesta dirigida a los clientes del banco Interbank 723, Talara

ENCUESTA A LOS CLIENTES

PREGUNTAS A LOS CLIENTES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
¿Como considera el tiempo que ha esperado para llegar al area de ventanilla?	74	105	64	31%	43%	26%
¿Como evalua el tiempo que ha empleado durante el servicio en el area de ventanilla?	88	97	58	36%	40%	24%
¿Como califica el servicio de atencion al cliente?	92	118	33	38%	48%	14%
¿Como ha sido la atencion que le ha brindado el colaborador?	102	91	50	42%	37%	21%
Su gestion de procesos se ha dado de manera correcta	99	88	56	41%	36%	23%
En forma general ¿Cómo ha sido su experiencia?	108	97	38	44%	40%	16%

Fuente: Elaboracion Propia

Figura 6. Encuesta realizada a los clientes del banco Interbank Tienda 723 Talara



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: Del estudio realizado a los clientes del banco Interbank Tienda 723-Talara, se verifica que el 43% considera como regular el tiempo que ha esperado para llegar al área de ventanilla, el 31% lo considera bueno y un 26% lo considera malo el tiempo esperado. Así mismo el 40% considera como regular el tiempo que ha empleado durante el servicio, el 36% como bueno y el 24% califica como malo.

El 48% de los clientes que llegan a la tienda 723, califica el servicio de atención al cliente como regular, mientras tanto un 38% de los clientes califica como bueno el servicio de atención al cliente y por último un 14% califica como malo el servicio de atención al cliente. Basándonos en la atención personal de cada colaborador un 42% de los clientes califica como bueno la atención personal

de cada colaborador, por otro lado, un 37% califica como regular la atención personal de cada colaborador y por ultimo un 21% califica como mala la atención personal de cada colaborador.

Basándonos en la gestión de procesos del Banco Interbank 723 Talara un 41% de los clientes califica como bueno dicha gestión, mientras tanto un 37% de los clientes califica como regular esta gestión dada y por último en su gran memoria un 23% califica como malo esta gestión dada. Para concluir el 44% de los clientes indican que su experiencia en el banco Interbank Tienda 723 Talara ha sido buena, seguido de un 40% dan por regular su experiencia vivida en esta tienda y para finalizar un pequeño porcentaje del 16% dicen que su experiencia ha sido mala en esta tienda.

En forma generalizada la mayoría de los clientes (41% indican que la calidad del servicio del banco Interbank Tienda 723 Talara, es regular, por otro lado; un 39% de estos clientes califican como bueno la calidad del servicio, mientras un 21% dan por mala esta calidad de servicio).

A continuación, se muestra el resumen de la propuesta para el logro del objetivo específico 3: Elaborar propuesta del Modelo de Gestión de Deming para mejorar la Calidad de servicio en Plataforma de ventanillas en el Banco Interbank sucursal 723.

El actual proyecto se desarrollará en la entidad bancaria INTERBANK-723 TALARA, el cual es una de las principales instituciones financieras del país enfocado en brindar productos innovadores y un servicio conveniente y ágil a más de 2 millones de peruanos. Al ser este rubro bancario y con la gran demanda que se ha proyectado para los próximos años en la mejora de atención al cliente. Interbank-723, se ve en la necesidad de mejorar la atención al cliente mejorando la calidad de servicio en el área de plataforma de ventanillas mediante un sistema de mejora continua que le permita mejorar la capacidad de los colaboradores, modificando la infraestructura del área estudiada e innovando herramientas tecnológicas aumentando sus márgenes de rapidez, atención y consultas; reduciendo de tal manera el % de insatisfacción de nuestros clientes.

Interbank-723, cuenta con más de 50 años en el mercado, pero con varias deficiencias en el proceso de atención al cliente que hacen que esta calidad de servicio sea ineficiente. Utilizando la metodología PHVA, que es la que se adecua mejor al proyecto en mención para mejorar la calidad de servicio, se identificaron los indicadores actuales junto a los principales problemas del banco gracias a herramientas de verificación y al diagrama de Lynn Shostack podremos profundizar más en estos problemas.

Luego procedimos a realizar un plan de mejora, y así cumplir etapa por etapa con la finalidad de lograr los objetivos planteados.

Finalmente, al saber las aceptaciones y compromiso de Gerencia y Colaboradores se proceden a la implementación y entrenamiento para hacer valida el proceso de mejora continua, obteniendo como resultado interés y aprendizaje del personal y en lo económico la rentabilidad positiva del proyecto.

V. DISCUSION

En relación al problema de estudio en qué medida esta propuesta que estamos planteando de procesos mejorará la calidad de servicio en plataforma de ventanillas en Interbank establecimiento 723 – Talara, 2020, se realizó una encuesta a los clientes, consiguiendo los resultados para el análisis de correlación entre las variables gestión de Procesos y calidad de servicio. El análisis de estas variables dio como resultado una correlación positiva, aceptando la hipótesis “La ofrecimiento para gestión de Procesos para lograr el objetivo de mejorar la calidad de servicio en Plataforma de Ventanillas en el banco Interbank establecimiento 723 – Talara, 2020

Determinando que la especie de servicio es un anterior importante de la riqueza del Cliente sobre la que ejerce una influencia clara y significativa, quedando contrastada verdaderamente la hipótesis. En cuanto a estos resultados obtenidos a travez del monitoreo a los clientes, los representantes financieros no han entregado al 100% su servicio cumple o excede las panorama del cliente. Tras este análisis y según la opinion de (González, 2015) “La administración de la casta de los servicios bancarios desde la meditación de los clientes constituye una manera de ganar la satisfacion de estos, objetivo permanente en organizaciones de este clase, al considerarse la calidad del servicio como aludido de la satisfacción”. Siguiendo el mismo disposición de ideas, (Fitzsimmons, pág. 132); en la clase de servicio, la especie se evalúa en el momento que se está brindando la atención del servicio al cliente es de crítico mérito, debido a que se obtiene como resultado mediante un sondeo si el cliente está satisfecho o insatisfecho con la atención brindada. Lo notable de esta afinidad, es que la placer del cliente es una casual compleja de calibrar visto que depende básicamente de las futuro y percepciones, esto incluye la forma de como los clientes perciben la calidad del servicio que brinda los representantes financieros de las plataformas, lo cual implica muchos indicadores que varían de cliente en cliente, también cuando esta entidad financiera brinda el mismo servicio a todos. De pacto a las normativas del banco el lapso average de curiosidad debe ser no mayor a los 10 minutos de futuro, siendo este el necesario por el banco interbank para su gestion de procesos optimo en el área de plataforma de ventanillas en la cual de acuerdo al monitoreo realizado a los clientes se comprobó que el 50% de las plataformas del área de ventanilla si cumplen con

este patrón; sin embargo el 50% de las plataformas de ventanillas no cumplen con este indicador presentado por el banco Interbank.

por lo dicho antes, análisis financiero de los resultados de la indagación realizada a los colaboradores, se identificó que los medios tangibles e intangibles (Desempeño en el servicio, conocimientos bancarios, tiempo de respuesta, promociones de campañas y empatía) que forman parte de la calidad de servicio fueron calificados en su universalidad con puntajes altos, por lo que los representantes financieros están satisfechos con la calidad de servicio que brindan como Plataforma el área de ventanilla del banco Interbank 723 Talara; además existe una pequeña minoría que califica como una mala esta gestión de calidad de servicio en esta entidad financiera. A la vez (Duque y Chaparro, 2012), menciona que la calidad durante los últimos tiempos ha venido realizando nuevos modelos, respaldados en los bienes como es la innovación, el talento humano, un buen cambio de administración, y a continuación la tecnología, estos componentes a la hora de agregarse orientan a una corporación una buena disciplina para así poder ganar su adelante y progreso, con la finalidad de obtener sus objetivos la cual las hacen día a día más competitivas en el mercado, al ser guiadas alrededor del éxito. (Gallardo & Mori, 2016) comparten que “la especie de servicio, tanto la esperanza, la decisión a las demandas, el sesión de expectativa, el unipersonal facultado como el servicio en sí que se ofrece, es la estratégico táctico para que los clientes Premium se sientan satisfechos y a su vez se fidelicen con esta entidad financiera”. En forma general, la calidad de servicio y la felicidad del cliente juegan un papel destacado para las entidades bancarias y en íntimo para el sector de servicios. Cabe mencionar que la calidad de servicio es definida por los clientes, por ello es estratégico enfocarse en sus horizontes y efectuar en representación a ellas, determinar con igualdad su satisfacción, no sólo manteniendo la calidad brindada, también se puede implementar mejoras continuas en función a la competencia del mercado, de forma que puedan alcanzar altos niveles de fidelización.

Después de haber realizado a cabo el diagnóstico actual en la que actualmente se encuentra la Gestión de Procesos mediante la evaluación respectiva a la Calidad de Servicio en el área de Plataforma de ventanillas, podemos observar los parámetros críticos con respecto a la atención al cliente, generando un problema a ello el tiempo de espera del cliente al momento que es atendido. Debido a lo antes mencionado se está desarrollando un plan de mejora continua a través del Ciclo PHVA, permitiendo cumplir de esta manera y de manera ordenada las 04 etapas en la que se involucra el ciclo en las gestiones proceso en la cual mejorara la calidad de servicio del colaborador hacia el cliente en el proceso de Atención al Cliente, esto va incrementar los índices de satisfacción de los clientes a través de la reducción en los tiempos de espera. El objetivo principal que planteábamos en esta investigación, incluíamos la elaboración de la propuesta de mejora continua PHVA, la cual hemos aplicado sobre el grupo experimental obteniendo el resultado de mejoramiento en la satisfacción del cliente mediante el plan de mejora en el área de plataformas de ventanillas. Así mismo para (Ibarra E., 2013), indica que la calidad de servicio se ha convertido a nivel mundial en la principal estrategia, para el éxito de las organizaciones, en la cual la sociedad hace evidente que es un factor muy importante de trabajar con procesos y un buen plan de vida en las empresas, esto permitirá avanzar de manera rápida y segura, la mejora continua de la organización. La calidad y el servicio son dimensiones que están presentes para el beneficio y la satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

El diagnóstico actual en la gestión de procesos del área de plataforma de ventanillas en cuanto a los clientes satisfechos e insatisfechos muestran un 74% de clientes satisfechos, mientras un 26% de clientes insatisfechos siendo un porcentaje de clientes insatisfechos muy elevado, siendo este un indicador deficiente para el cumplimiento dentro de la gestión de procesos de la atención que se le brinda a los clientes.

Así mismo en el tiempo promedio de espera de los ochos plataforma de ventanillas el 50% de plataformas es de 11 minutos en la cual muestran un tiempo promedio de espera mayor a los 10 minutos, siendo este el requerido por el banco interbank para su gestión de procesos óptimo en el área de plataforma de ventanillas en la cual no está dentro de los estándares del banco.

A la vez en el tiempo promedio en el servicio de los ochos plataforma de ventanillas el 50% de las plataformas es de 4.5 minutos en la cual muestran un tiempo promedio en el servicio mayor a los 4 minutos, siendo este el requerido por el banco interbank para su gestión de procesos óptimo en el área de plataforma de ventanillas en la cual no está dentro de los estándares por esta entidad financiera.

En forma generalizada un 69.9% de los colaboradores evalúan están de acuerdo que la gestión de calidad del banco Interbank Tienda 723 Talara es buena, seguido de un pequeño porcentaje del 25.1% que comparten la misma opinión que la calidad del servicio es regular y por último un 5% de los colaboradores que insignificancia es la minoría de colaboradores califican como malo la gestión de la calidad del servicio que brindan algunos representantes financieros del banco Interbank Tienda 723 Talara.

De manera global la mayoría de los clientes el (41% indican que la atención brindada en lo que va a la calidad servicio del banco Interbank Tienda 723 Talara, es regular, por otro lado; un 39% de clientes indican como bueno el servicio brindado, mientras un 21% dan por mala esta calidad de servicio).

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la entidad financiera poner en práctica la capacitación continua a cada representante financiero para así contar con colaboradores mejor entrenados que puedan trabajar y atender de manera óptima al cliente.

Continuar con la prospección de resultados cada mes que permita detectar nuevos focos de aprieto en el área de perspectiva al cliente.

Luego de que se complete la gestión de Procesos en la entidad en estudio, se recomienda implementarlo a grado de todo Piura y mientras se averiguar los resultados, implementarlo a nivel nacional.

Proceder con la implementación de la gestión de Procesos a otras áreas dentro de la entidad en disposición de seguir buscando un buen plan de mejora.

REFERENCIAS

Abad & Pincay, (2014) Ecuador, en sus tesis de investigación “Análisis de Calidad del Servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de Gestión de Calidad en una empresa de seguros de Guayaquil.”

Bernal Torres (2010). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Colombia: Pearson Educacion, 2010.

Calle Mondragón (2018) Perú, en su tesis de investigación “Propuesta basado en el ciclo PHVA para mejorar la productividad de las cuadrillas de operarios del área FCK en la planta Petroperú Talara 2018”

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Madrid: Pearson Education S.A.

Carrasco, 2007, “Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación”, Universidad Católica San Pablo.

Chamaya E., (2013), Libro La Calidad de servicio en pymes. Colombia. ECOE Ediciones.

Clares, José Antonio. Calidad práctica. 1era. Edición. España: Prentice Hill, 2010. 210-211p. ISB: 84-205-4614-3.

Coaguila Gonzales, (2017) Perú, en sus tesis de investigación “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.”

Cobos Gutiérrez, (2015) Perú, en sus tesis de investigación “Gestión de Calidad de Servicio para la Mejora de Atención al cliente y la Correcta utilización de los ATM en la Agencia del BCP de Chimpu Ocllo de Carabayllo – Lima 2015.”

Cuatrecasas, Lluís. Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación. España: Profit Editorial Inmobiliaria, S.L., Barcelona., 2010. 385 pp. ISB: 978-84-92956-92-0.

De Pedro Paola, (2013) Argentina, en sus tesis de investigación “La calidad de servicio bancario: una escala de medición” desarrollado “para optar el título de magíster en administración.”

Equipo Vértice. (2008). La calidad en el servicio al cliente. Málaga, España: Vértice.

Duque y Chaparro, (2012) Desarrollo tecnología en el mundo. El lenguaje de la calidad total. México. Interamericana Editores.

Fernández, M. (2003). El control, Fundamento de la Gestión por Procesos y la Calidad Total. Madrid: ESIC Editorial.

Fisher y Navarro (1994). Introducción a la Investigación de mercados. Primera Edición. Nueva Editorial Interamericana, México.

Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (1997). Service Management; Operations, Strategy and Information Technology. Boston: McGraw-Hill.

Folgueiras (2016). La Entrevista, 2016.

Gallardo (2005). “La gestión del deporte a través de la calidad. Barcelona. INDE Publicaciones.

Gestión de Procesos (2012). Gestión de procesos conceptos básicos. Recuperado de: http://excelencia-empresarial.com/Gestion_procesos.htm

Guanín y Andrango, (2015) Quito, en sus tesis de investigación “Propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos en la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Militar.”

Harrington, J. (1997) Administración total del mejoramiento continuo la nueva generación. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana S.A. Colombia

Hernández Sampieri, Roberto Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, México 1997. [Fecha de consulta: 26 junio 2018]. Disponible en <https://bit.ly/2KpqnLe>

Hillier, F., & Lieberman, G. (2010). *Introducción a la Investigación de Operaciones*. México: McGraw-Hill.

Ibarra, E., (2013) *La gestión de la Calidad en empresas. Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Colombia. ECOE Ediciones.

José María Álvarez (2006) *Introducción a la Calidad-Aproximación a los Sistema de Gestión y Herramientas de Calidad*. ISBN: 978-84-96578-24-1.

Kotler. (1997), *Marketing Management: Analysis Planning. Implementation, and Control*. 9th Edition. Prentice Hall. Upper Saddle River.

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS (Ley N° 26702).

Moyano Fuentes, José, et. *Gestión de la Calidad en Empresas Tecnológicas de TQM a ITIL*. Bogotá, Colombia: Starbook. 2011. Pág. 41. ISBN: 978-958-8675-75-6.

Normativa ISO 9001:2015 (2015) <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Normativa ISO 26000:2015 (2015) <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Oliver Richard (1997). "Satisfaction, a behavioral perspective on the consumer", McGraw- Hill, New York.

Pérez Fernández de Velasco, J. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC Editorial.

Publicaciones vértice, (2008) *Calidad en el servicio y atención al cliente*, España: Editorial Vértice.

Publicaciones vértice, (2010) *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*, España: Editorial Vértice.

Reporte de Sostenibilidad Interbank (2018)

<https://interbank.pe/documents/20182/2263274/reporte-de-sostenibilidad-2018.pdf/44b35dfc-d449-466a-ab6c-0bab6db02cd3>

Reyes, (2014) Guatemala, en sus tesis de investigación “Calidad del Servicio para aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango.”

Sampieri (2013). Metodología de la Investigación, 5ta Ed-ESUP, 2013.

Santiago, J., (2013) España, en su tesis de investigación “ La Calidad de servicio bancario, entre la fidelidad y la ruptura”. Recuperado de <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/URIEL-LADRON-DE-GUEVARA-ACUNA.pdf>

<https://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/empresas-supervisadas/directorio-del-sistema-financiero/empresas-bancarias>

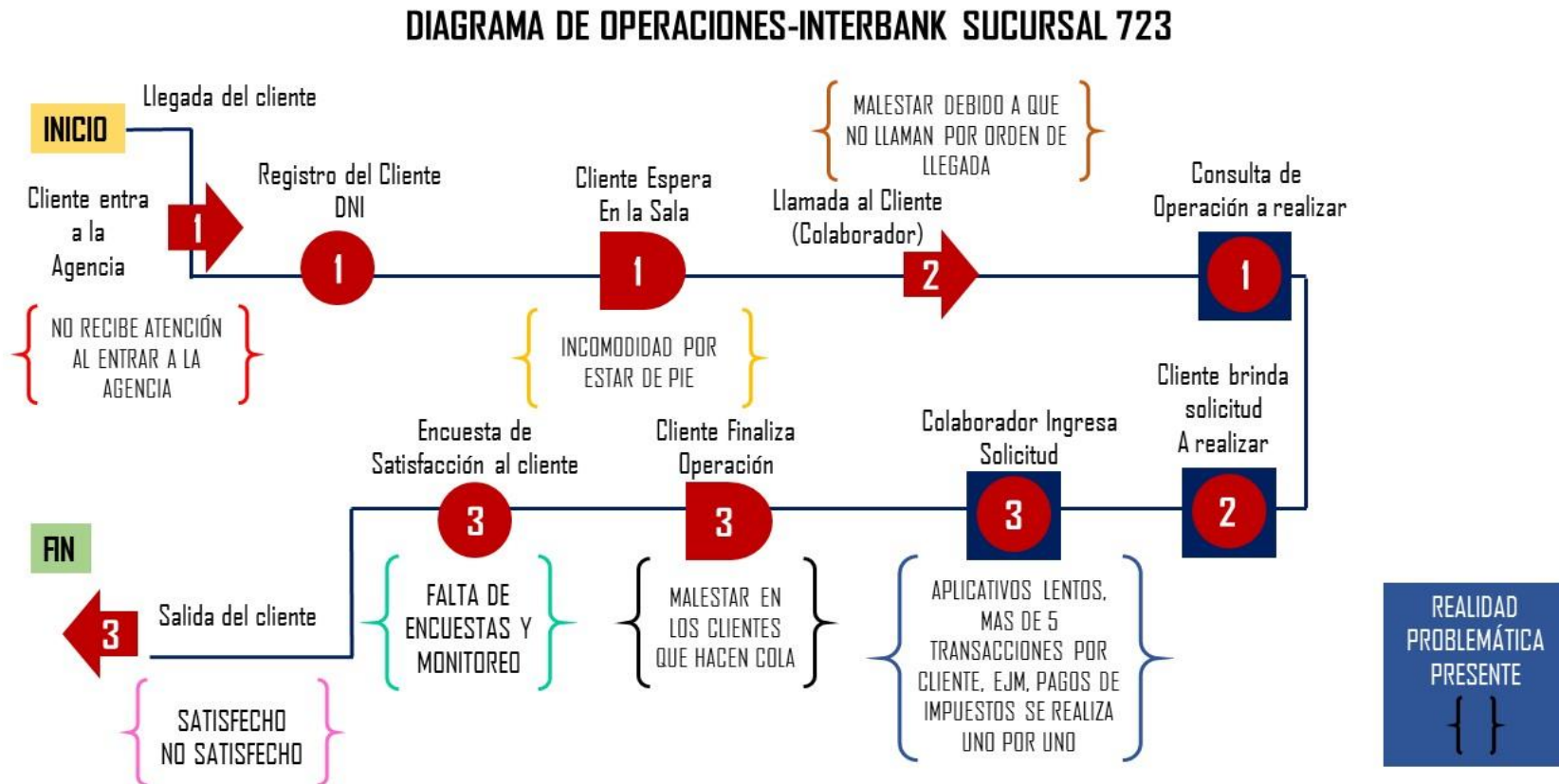
Shostack, G. (1992) Understanding Services Through Blueprinting, en T. Schwartz, et al., Advances in Services Marketing and Management, CT, JAI Press, pp.75-90.

Vargas M. y Aldana L. (2006) Calidad y Servicio, (1°. ed) Editorial Ecoe, Bogotá, Colombia.

Vergara Lévano, (2017) Perú, en su tesis de investigación “Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente en el canal de ventanilla en una agencia bancaria”. Repositorio académico <http://hdl.handle.net/10757/621717>

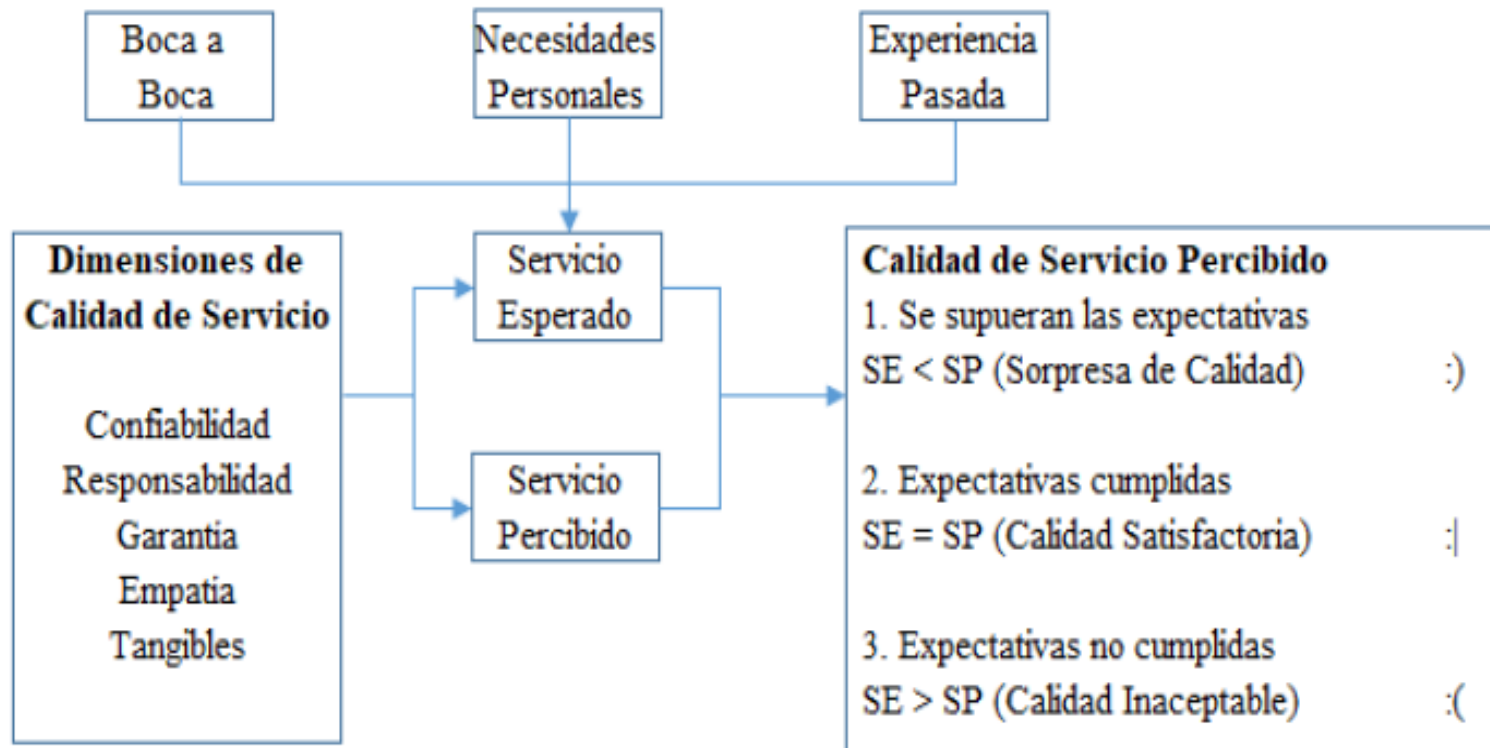
FIGURAS

Figura 1.1. Diagrama de Operación de atención al cliente



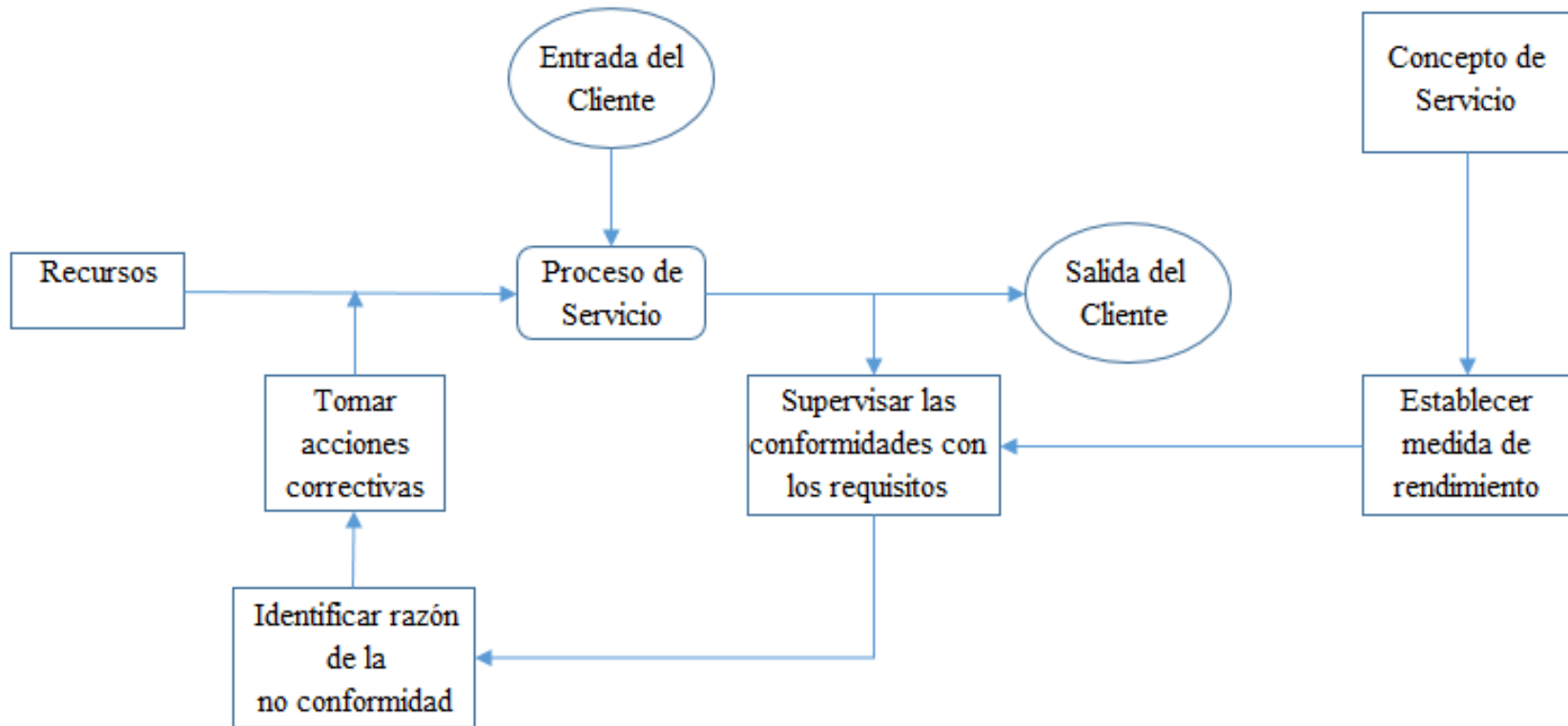
Fuente: Elaboración propia basada en Lynn Shostack

Figura 2.1. Calidad de Servicio Percibido



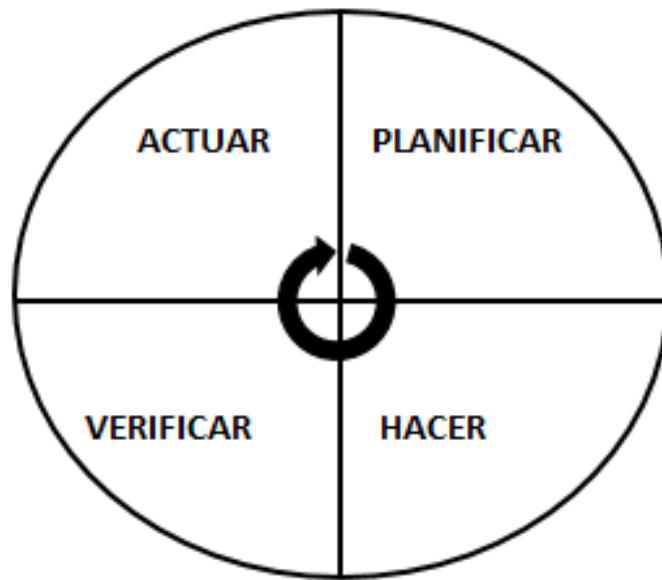
Fuente: Fitzsimmons 1997, pag.270

Figura 2.3. Control del Proceso de Servicio



Fuente: Fitzsimmons 1997, pag.288

Figura 2.5.Ciclo de Deming PHVA



Fuente: GARCIA, Manuel (2003). Revista mejora continua de la calidad en los procesos

ANEXOS

ANEXO 01. Matriz de Consistencia

“Propuesta de Gestión de Procesos para Mejorar la Calidad de Servicios en Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723 – Talara, 2020”					
Formulación del Problema	Objetivos	Variables	Población Muestra	Diseño	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos
<p><u>Pregunta General:</u></p> <p>¿En qué medida la propuesta de Gestión de Procesos mejorará la Calidad de Servicios en Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723 – Talara, 2020?</p>	<p><u>Objetivo General:</u></p> <p>Proponer un modelo de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicios en plataforma de ventanillas en el Banco Interbank sucursal 723 – Talara, 2020.</p>	<p>Gestión de Procesos</p>	<p>La población y muestra de la entidad está conformada por 8 colaboradores que trabajan en el área de plataforma de ventanillas.</p>	<p>La investigación tendrá diseño pre experimental, debido a que se obtendrán resultados pre prueba y de post prueba de la evaluación de la calidad de servicio</p>	<p style="text-align: center;">Observación (Guías de Observación) Análisis Documental (Guía y Ficha de Análisis Documental) Entrevista (Guía de Entrevistas) Encuesta (Hoja de Cuestionario)</p>
<p><u>Preguntas Específicas:</u></p> <p>¿Qué es la Gestión de Procesos?,</p> <p>¿Qué es la Calidad de Servicios?,</p> <p>¿Cuál es la propuesta de la Gestión de procesos para mejorar la Calidad de servicios en Plataforma de Ventanillas?</p>	<p><u>Objetivos Específicos:</u></p> <p>Diagnosticar la problemática actual en la que se encuentra la Gestión de Procesos en Plataforma de ventanillas,</p> <p>Evaluar la Calidad de Servicios que predominan en la Plataforma de ventanillas y</p> <p>Elaborar propuesta del Modelo de Gestión de Deming para mejorar la Calidad de servicios en Plataforma de ventanillas en el Banco Interbank sucursal 723.</p>	<p>Calidad de Servicios</p>			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 02. Cuadro de Instrumentos

“Propuesta de Gestión de Procesos para Mejorar la Calidad de Servicios en Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723 – Talara, 2020”			
Instrumentos de Recolección de Información	OE 1: Diagnosticar la problemática actual en la que se encuentra la Gestión de Procesos en Plataforma de ventanillas	OE 2: Evaluar la Calidad de Servicios en la Plataforma de ventanillas	OE 3: Elaborar propuesta del Modelo de Gestión de Deming para mejorar la Calidad de servicios en Plataforma de ventanillas en el Banco Interbank sucursal 723.
Guía de Observación: Monitoreo de la Gestión de Procesos de los clientes en Plataforma de Ventanillas	X		
Guía de Observación: Acerca de la Propuesta PHVA			X
Guía de Análisis Documental			X
Ficha de Análisis Documental de la Calidad de Servicios			X
Guía de Entrevista: Gerente de tienda Interbank - 723	X		
Guía de encuesta: Colaboradores de Ventanillas		X	
Guía de Cuestionario: Clientes del Interbank 723		X	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 04. Guía de Observación
Aplicando Propuesta PHVA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUÍA DE OBSERVACIÓN:

Acerca de la mejora continua con el Ciclo de Deming en la Gestión de Procesos en Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723

CONDICIONES GENERALES		
CRITERIO	ESPECIFICACIONES	OBSERVACIONES
GESTIÓN DE PROCESO	<ul style="list-style-type: none">• Planificar• Hacer• Verificar• Actuar	

ANEXO 05. Guía de Análisis Documental de las Normativas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL NORMATIVA

Propuesta de Gestión de Procesos para Mejorar la Calidad de Servicios en Plataforma de Ventanillas en el Banco Interbank Sucursal 723 – Talara, 2020.

Documento: Norma ISO 9001 2015	
Partes/Titulo/Subtitulo	Contenido Analizados
Titulo 1.1	Generalidades
Titulo 1.2	Principios de la Gestión de la Calidad
Titulo 1.3	Enfoque a procesos (modelo PHVA)
Subtitulo 9.1.2	Satisfacción del cliente
Titulo 9.2	Auditoría interna
Titulo 10.3	Mejora continua
Documento: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS (Ley N° 26702)	
Partes/Titulo/Subtitulo	Contenido Analizados
Articulo 1	Alcance de la ley general
Articulo 2	Objeto de la ley
Articulo 33	Establecimiento de ventanillas de atención
Articulo 221	Operaciones y servicios
Documento: Norma ISO 26000:2015	
Partes/Titulo/Subtitulo	Contenido Analizados
Titulo 6.4	Prácticas laborales
Titulo 6.5	Medio ambiente

ANEXO 06. Ficha de Análisis Documental



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
REPORTE MENSUAL DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE
PLATAFORMA DE VENTANILLAS - AÑO 2020

REPORTE MENSUAL DE LOS CLIENTES EN EL ÁREA DE PLATAFORMA DE VENTANILLAS - AÑO 2020									
Área de Ventanillas	Periodo I			Periodo II			Periodo III		
	Cliente satisfecho	Cliente no satisfecho	Indice de Satisfacción	Cliente satisfecho	Cliente no satisfecho	Indice de Satisfacción	Cliente satisfecho	Cliente no satisfecho	Indice de Satisfacción
Normal	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	6								
	7								
Preferencial	8								
	Total								

ANEXO 07. Guía de Entrevista al Gerente de Tienda



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUÍA DE ENTREVISTA DE OPINIÓN

Esta entrevista está dirigida al Gerente de Tienda sobre la problemática que ocurre en el proceso de gestión con respecto al tema de calidad de servicios.

Las siguientes preguntas son realizadas al Gerente de Tienda con el objetivo de identificar la problemática de la Gestión de Procesos y Calidad de Servicios en el Área de la Plataforma de Ventanillas.

Nombre del Entrevistado:

Cargo del Entrevistado:

Fecha de Entrevista:

- 1) Hábleme sobre la Gestión de procesos que ofrece Interbank
- 2) ¿Cómo es la Gestión de procesos que actualmente aplica Interbank Sucursal 723?
- 3) ¿Pueden identificar los problemas asociados en la Gestión de Procesos?
- 4) ¿Cuál es la Política de Calidad del Interbank Sucursal 723?
- 5) ¿Cómo actuaría si en este momento ocurre una queja insatisfactoria del cliente con respecto a una gestión?
- 6) La calidad de servicios que ofrece Interbank 723 es la adecuada?
- 7) ¿Los equipos que brinda Interbank 723 son los suficientes y necesarios?
- 8) Los colaboradores se encuentran capacitados y actos ante un fenómeno que ocurra durante la gestión de procesos?
- 9) ¿Qué aspectos le falta implementar al Interbank 723 con respecto a la calidad de servicios?

ANEXO 08. Guía de Cuestionario a los Colaboradores de Plataforma de Ventanillas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

HOJA DE CUESTIONARIO:

Dicha encuesta está dirigida a los colaboradores de la plataforma de ventanillas de Interbank Sucursal 723.

Las preguntas presentadas a continuación serán utilizadas solo con carácter de investigación, dichas preguntas serán dirigidas a los colaboradores de la plataforma de ventanillas de Interbank Sucursal 723. Por favor Marque con una (X) la respuesta que le parezca correcta.

1. ¿Como califica su desempeño en el servicio de atención al cliente?

- Bueno
 Regular
 Malo

2. ¿Cómo es la dimension de calidad de servicio para con el cliente ?

- Bueno
 Regular
 Malo

3. ¿Cómo califica su conocimiento bancario al asesorar un cliente?

- Bueno
 Regular
 Malo

4. ¿El tiempo de respuesta del banco para resolver un problema

- Bueno
 Regular
 Malo

5. ¿Las promociones de campañas para un cliente en su mayoría son?

- Bueno
 Regular
 Malo

ANEXO 09. Guía de Cuestionario a los clientes



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

HOJA DE CUESTIONARIO:

Dicha encuesta está dirigida a los clientes que realizan sus gestiones en el Interbank Sucursal 723.

Encuesta para medir la satisfacción de los clientes del Interbank 723 - Talara

Objetivo: Recoger Información sobre la calidad de servicio en área de cajas que ofrece Interbank 723

FECHA:

MASCULINO

EDAD:

GENERO: FEMENINO

FEMENINO

Marcar con una (X) donde corresponda

¿Es ésta la primera vez que viene a realizar gestiones en el Interbank 723?

PREFERENCIAL

SI

NORMAL

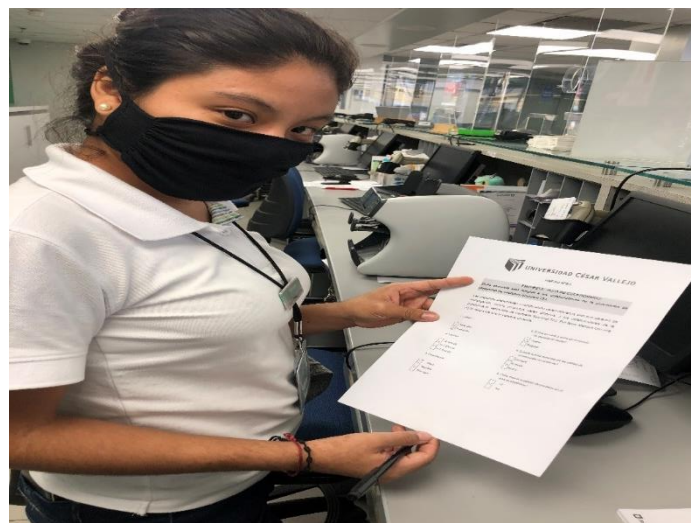
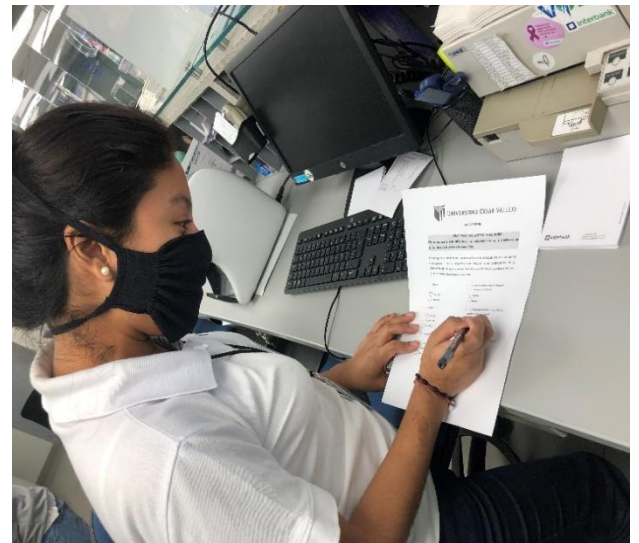
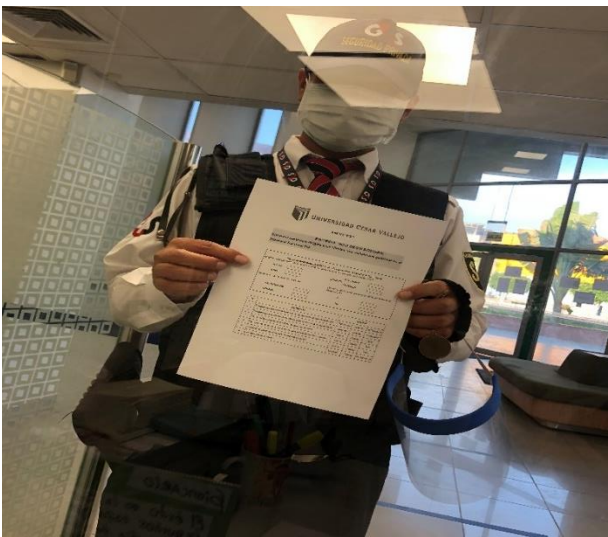
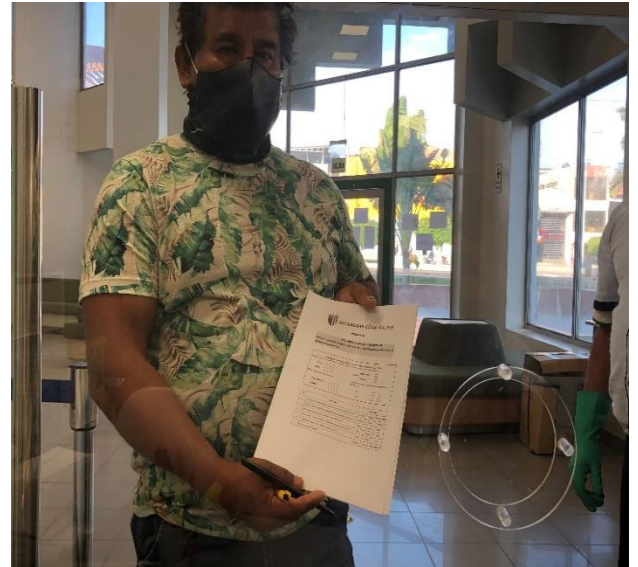
NO

N°	ASPECTOS	CALIDAD		
		Bueno	Regular	Malo
1	Como considera el tiempo que ha esperado para llegar al area de ventanilla	Bueno	Regular	Malo
2	como evalua el tiempo que ha empleado durante el servicio en el area de ventanilla	Bueno	Regular	Malo
3	como califica el servicio de atencion al cliente	Bueno	Regular	Malo
4	como ha sido la atencion que le ha brindado el colabrador	Bueno	Regular	Malo
5	su gestion de procesos se ha dado de manera correcta	Bueno	Regular	Malo
6	en forma general, ¿Cómo ha sido su experiencia?	Bueno	Regular	Malo

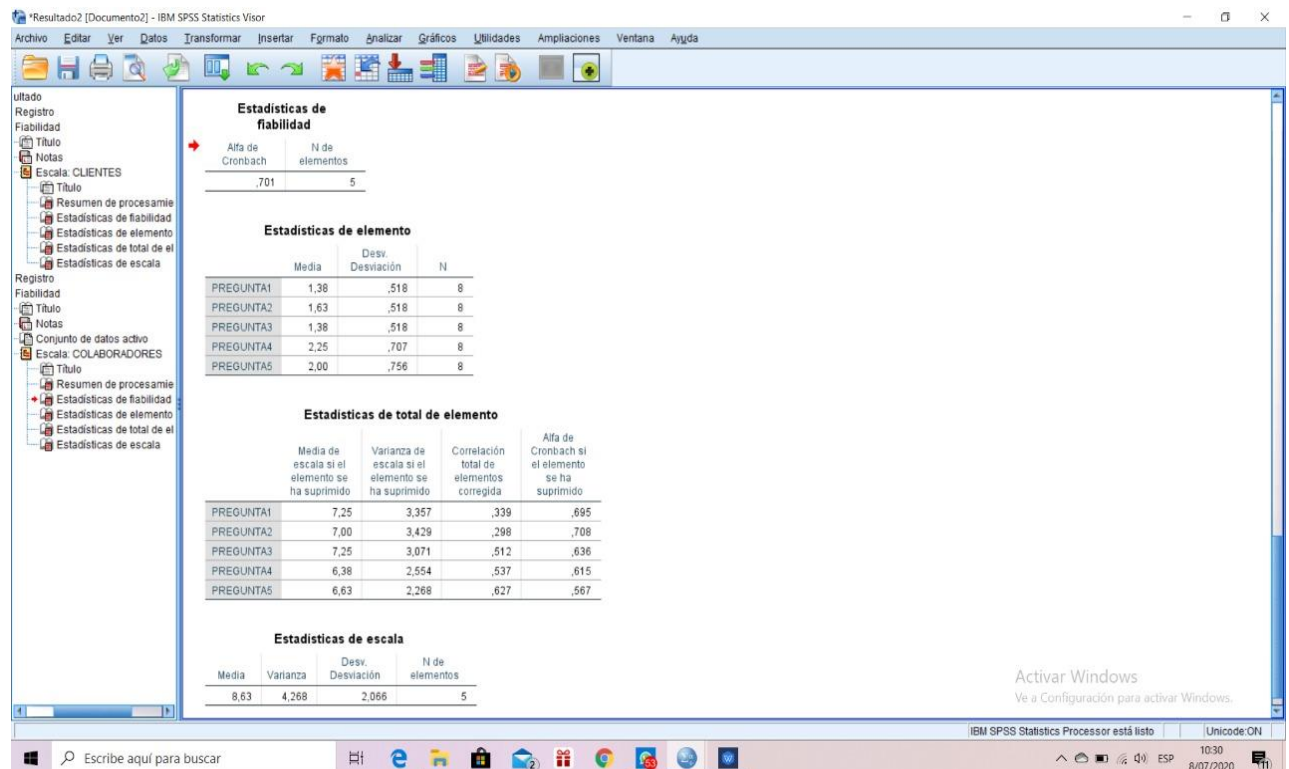
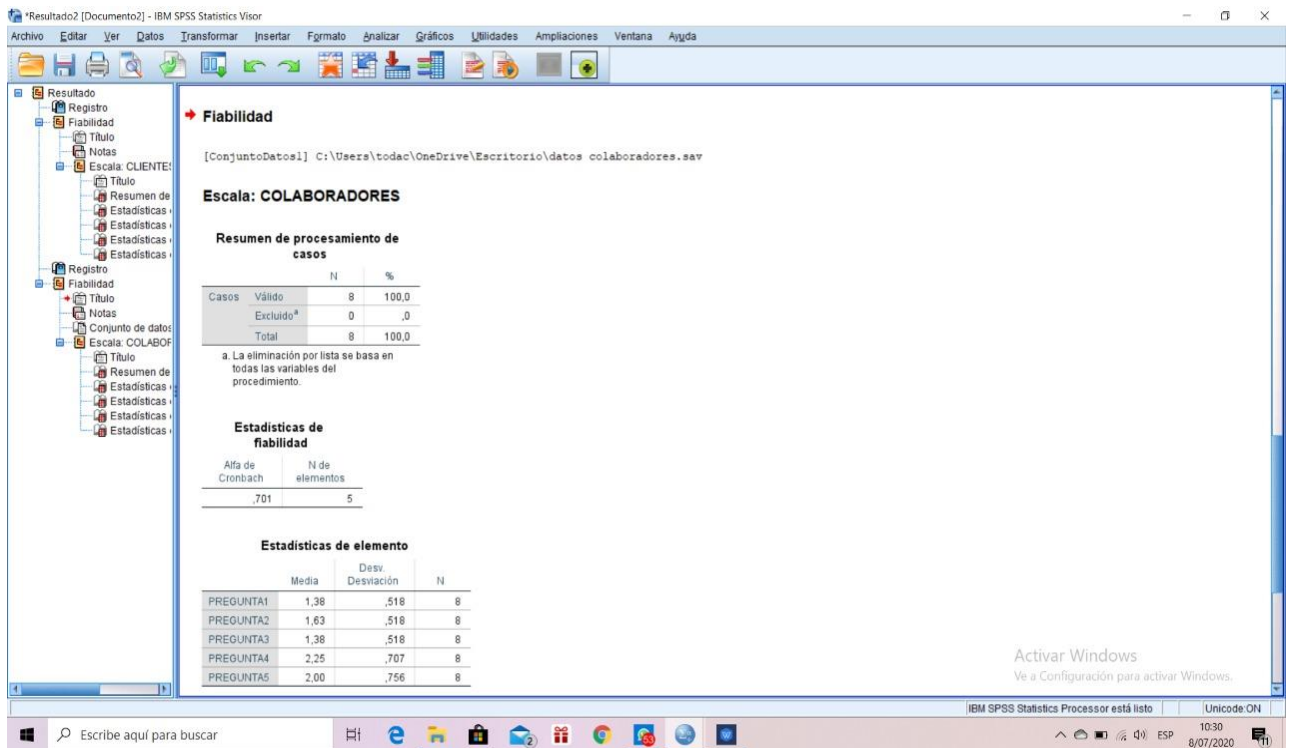
ANEXO 10. Realidad Problemática



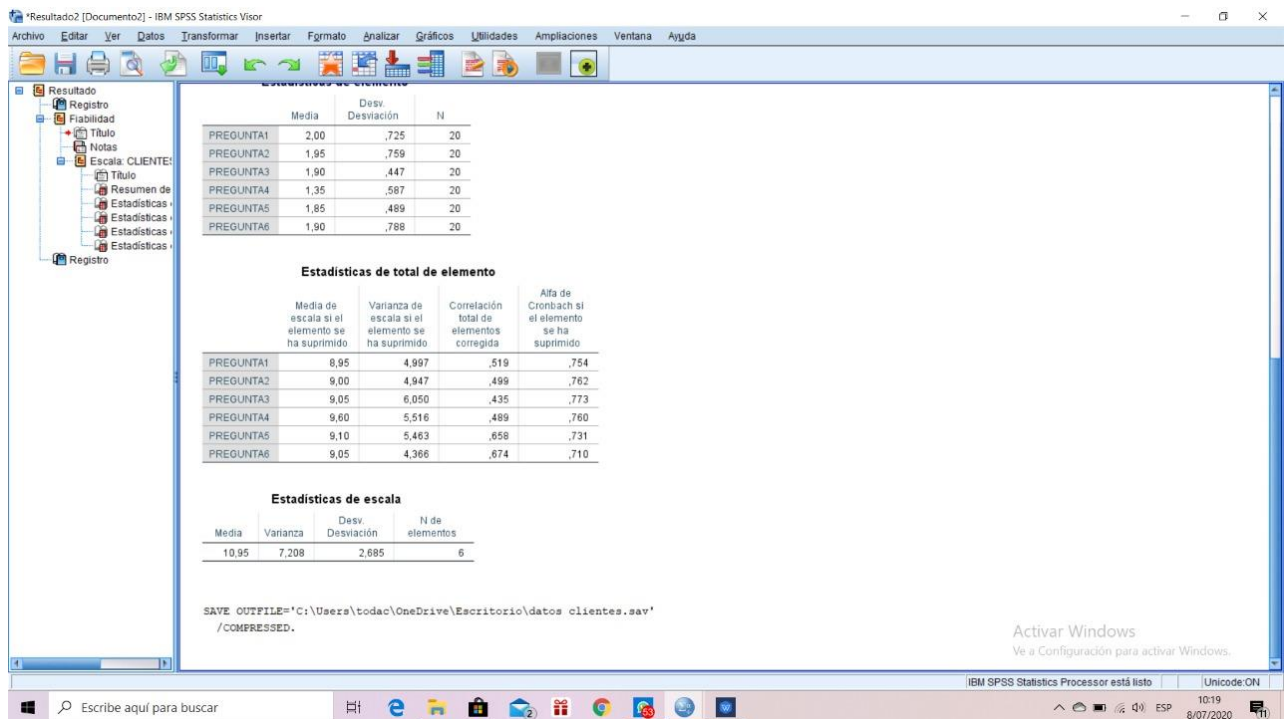
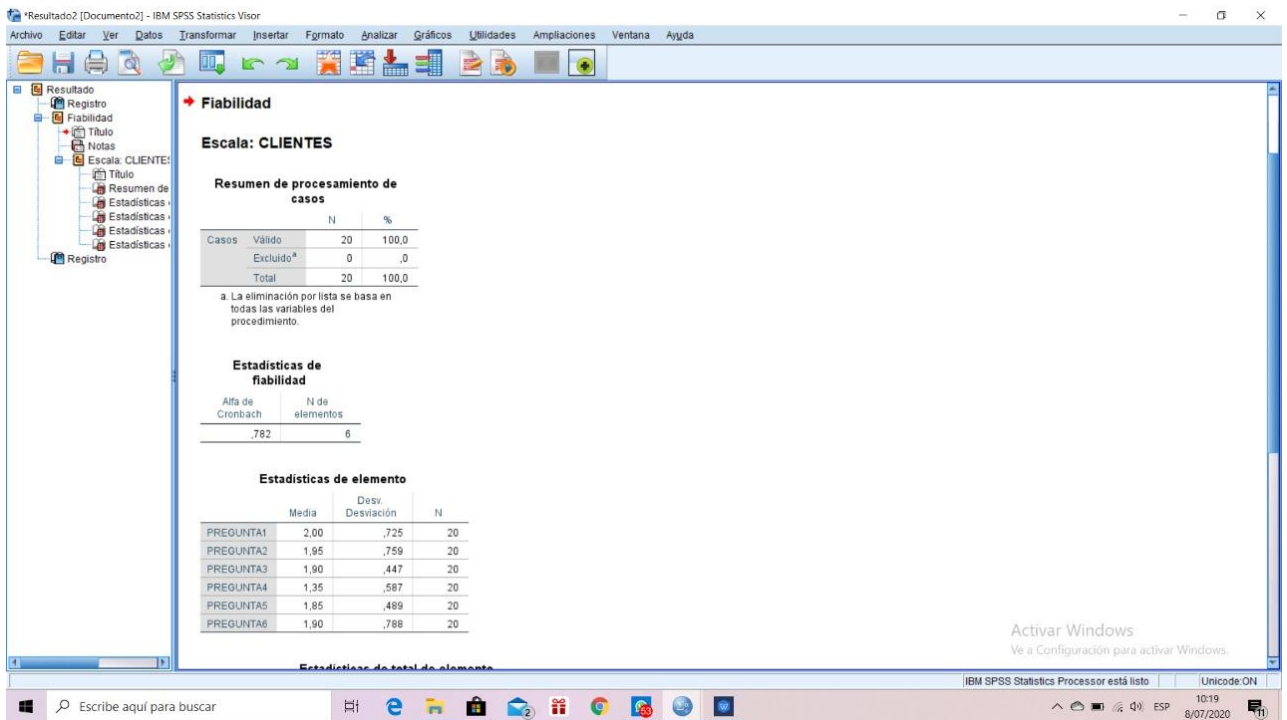
ANEXO 11. Encuesta a los Clientes y Colaboradores



ANEXO 12. Confiabilidad del Alfa de Cronvach – Cuestionario a Colaboradores



ANEXO 13. Confiabilidad del Alfa de Cronvach – Cuestionario a Clientes



ANEXO 14. Constancia de Validación y Ficha de Evaluación del Experto Evaluador N° 01



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Gerardo Sosa Pantoja con DNI N° 03591940 Magister
en DISEÑO DE HERRAMIENTAS CIP N° 67114 de
profesión INGENIERO INDUSTRIAL desempeñándome como DOCENTE
en UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

- Guía de Observación: Monitoreo de la gestión de procesos de los clientes en plataforma de ventanillas.
- Guía de Observación acerca de la propuesta PHVA.
- Guía de Análisis Documental de las Normativas.
- Guía de Análisis Documental de la calidad de servicios.
- Guía de Entrevista al Gerente de Tienda.
- Guía de Encuesta-Colaboradores de Ventanillas.
- Guía de Encuesta-Clientes del Interbank 723.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

INDICADORES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 06 días del mes de Julio del
Dos mil ...VEINTE

Mgr. : Gerardo Sosa Panta
DNI : 03591940
Especialidad: INGENIERO INDUSTRIAL
Email: gerardososa@terra.com



"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE OBSERVACION: MONITOREO DE LA GESTION DE PROCESOS DE LOS CLIENTES EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.														70							
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables.														70							
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.														70							
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.														70							
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en														70							

	cantidad y calidad.																			
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																			70
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			70
8.Coherencia	Existe relación entre las variables e indicadores.																			70
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación.																			70

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia y eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.


Piura, 06 de Julio de 2020.

Mgtr: Gerardo Sosa Panta

DNI: 03591940

Teléfono: 969666758

E-mail: gerardodp@e-mail.com



Gerardo Sosa
Mg. Gerardo Sosa Panta
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP. 67114

"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE OBSERVACION: ACERCA DE LA PROPUESTA PHVA.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.														70							
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.														70							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.														70							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.														70							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en														70							

"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL DE LAS NORMATIVAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.														70							
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables.														70							
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.														70							
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.														70							
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en														70							

	cantidad y calidad.																			
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			
8.Coherencia	Existe relación entre las variables e indicadores.																			
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación.																			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.


Piura, 06 de Julio de 2020.

Mgtr: Gerardo Sosa Panta

DNI: 03591940

Teléfono: 969666758

E-mail: gerardodlae@gmail.com



Gerardo Sosa
Mg. Gerardo Sosa Panta
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP. 67114

"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		6	10	16	20	26	30	36	40	46	50	56	60	66	70	75	80	86	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.														70							
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.														70							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.														70							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.														70							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en														70							

"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE ENTREVISTA AL GERENTE DE TIENDA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		6	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.														70							
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.														70							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.														70							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.														70							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en														70							

	cantidad y calidad.																			
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																			70
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			70
8.Coherencia	Existe relación entre las variables e indicadores.																			70
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación.																			70

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.


Plura, 06 de Julio de 2020.

Mgtr: Gerardo Sosa Panta

DNI: 03591940

Teléfono: 969666758

E-mail: gerardodpaa@gmail.com



Gerardo Sosa Panta
Mg. Gerardo Sosa Panta
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP. 67114

"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE ENCUESTA A LOS CLIENTES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.														70							
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.														70							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.														70							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.														70							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en														70							

ANEXO 15. Constancia de Validación y Ficha de Evaluación del Experto Evaluador N° 02



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Severino Augusto Fabianovich Capelo con DNI N° 02044838 Magister
 en Logística Ambiental y Seguridad Industrial N°
32519, de profesión Ing. Industrial desempeñándome como Docente
 en la Universidad César Vallejo Ing. Industrial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

- Guía de Observación: Monitoreo de la gestión de procesos de los clientes en plataforma de ventanillas.
- Guía de Observación acerca de la propuesta PHVA.
- Guía de Análisis Documental de las Normativas.
- Guía de Análisis Documental de la calidad de servicios.
- Guía de Entrevista al Gerente de Tienda.
- Guía de Encuesta-Colaboradores de Ventanillas.
- Guía de Encuesta-Clientes del Interbank 723.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

INDICADORES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					x
2. Objetividad					x
3. Actualidad					x
4. Organización					x
5. Suficiencia					x
6. Intencionalidad					x
7. Consistencia				x	
8. Coherencia					x
9. Metodología					x

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 08 días del mes de Julio del
Dos mil Veinte

Mgtr. : Severin Fabrice de Caspeles Firma Severin Fabrice de Caspeles
DNI : 02644838
Especialidad: Eng. Industrial
Email: stalsben@hotmail.com

	cantidad y calidad.																			
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																			X
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			X
8.Coherencia	Existe relación entre las variables e indicadores.																			X
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación.																			X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, *2* de *Julio*, de 2020.

Mgr: *Sever Fabriceo Cepeda*

DNI: *02644838*

Teléfono: *968893401*

E-mail: *sfabriceo@hotmail.com*

"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE OBSERVACION: ACERCA DE LA PROPUESTA PHVA.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Bueno 41 - 60					Muy Bueno 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100				
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100				
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																			X							
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																				X						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																					X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																						X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																					X					

	cantidad y calidad.																	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																	
8. Coherencia	Existe relación entre las variables e indicadores.																	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación.																	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia y eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 8 de Julio de 2020.
 Mgtr: Severin Falcón de la Cruz
 DNI: 02644832
 Teléfono: 968893401
 E-mail: stoban@telva.net.pe

"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL DE LAS NORMATIVAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1.Clareza	Está formulado con un lenguaje apropiado.																			X		
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables.																				X	
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																					X
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																					X
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																					X

"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																			X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	

	cantidad y calidad.																	
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																	1
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																	1
8.Coherencia	Existe relación entre las variables e indicadores.																	1
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación.																	1

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 8 de Julio de 2020.
 Mgtr: Amorin Fabulando Cepedez
 DNI: 02654838
 Teléfono: 968893401
 E-mail: afabulando@kustnet.com

"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE ENCUESTA A LOS CLIENTES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Bueno 41 - 60					Muy Bueno 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	35	41	46	51	55	61	66	71	76	81	86	91	95	100					
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	11	16	21	26	31	35	41	46	51	55	61	66	71	76	81	86	91	95	100					
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																					✓					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																					✓					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																					✓					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																					✓					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																					✓					

ANEXO 16. Constancia de Validación y Ficha de Evaluación del Experto Evaluador N° 03



UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Liz Amelia Jimena Flores Morales Cabrera, con DNI N° 42814735, Magíster en Administración estratégica de empresas, de profesión Ingeniero en Industrias Alimentarias, desempeñándome como Docente de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en Ingeniería de Industrias Alimentarias.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

- Guía de Observación: Monitoreo de la gestión de procesos de los clientes en plataforma de ventanillas.
- Guía de Observación acerca de la propuesta PHVA.
- Guía de Análisis Documental de las Normativas.
- Guía de Análisis Documental de la calidad de servicios.
- Guía de Entrevista al Gerente de Tienda.
- Guía de Encuesta-Colaboradores de Ventanillas.
- Guía de Encuesta-Clientes del Interbank 723.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

INDICADORES	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 02 días del mes de Julio del
Dos mil ...2020.....

Mgr. : Liz Amelia Jumbator Norma Cobera Firma

DNI : 92817735.....

Especialidad: Ingen. de Instructivos Alim. y Nutrición .

Email: jumbator @ gmail. com.....



"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE OBSERVACION: MONITOREO DE LA GESTION DE PROCESOS DE LOS CLIENTES EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1.Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																X					
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables.																X					
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																X					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus items.																X					
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																			X		

"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE OBSERVACION: ACERCA DE LA PROPUESTA PHVA.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1.Clareza	Está formulado con un lenguaje apropiado.																X					
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables.																X					
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																X					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																	X				
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																X					

"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL DE LAS NORMATIVAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																					X
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																					X
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																					X



**"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS
EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA, 2020"**

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					

"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA, 2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE ENTREVISTA AL GERENTE DE TIENDA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES																			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																				
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.															X																									
Objetividad	Está expresado en conductas observables.															X																									
Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.															X																									
Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.															X																									
Concisión	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.														X																										



"PROPUESTA DE GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN PLATAFORMA DE VENTANILLAS EN EL BANCO INTERBANK SUCURSAL 723-TALARA,2020"

FICHA DE EVALUACION DE LA GUIA DE ENCUESTA A LOS CLIENTES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																	X				

ANEXO 17. MONITOREO A LOS CLIENTES EN LA GESTION DE PROCESOS EN LAS PLATAFORMA DE VENTANILLAS-OBJETIVO 1

Tabla 8. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 17/08/2020

LUNES 17/08/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	7	4
PLATAFORMA 2	1	0	27	8
PLATAFORMA 3	0	1	10	2
PLATAFORMA 4	1	0	5	5
PLATAFORMA 5	1	0	10	2
PLATAFORMA 6	1	0	2	1
PLATAFORMA 7	1	0	2	5
PLATAFORMA 8	1	0	13	3
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 18/08/2020

MARTES 18/08/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	18	1
PLATAFORMA 2	1	0	5	4
PLATAFORMA 3	0	1	12	2
PLATAFORMA 4	1	0	22	3
PLATAFORMA 5	1	0	14	4
PLATAFORMA 6	1	0	9	7
PLATAFORMA 7	0	1	12	6
PLATAFORMA 8	1	0	21	8
TOTAL	5	3		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 19/08/2020

MIÉRCOLES 19/08/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	29	2
PLATAFORMA 2	1	0	14	6
PLATAFORMA 3	1	0	7	4
PLATAFORMA 4	1	0	10	3
PLATAFORMA 5	1	0	9	3
PLATAFORMA 6	0	1	18	4
PLATAFORMA 7	1	0	16	7
PLATAFORMA 8	1	0	8	3
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla 11. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 20/08/2020

JUEVES 20/08/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	24	4
PLATAFORMA 2	1	0	11	5
PLATAFORMA 3	0	1	15	2
PLATAFORMA 4	1	0	20	3
PLATAFORMA 5	0	1	10	14
PLATAFORMA 6	1	0	12	7
PLATAFORMA 7	1	0	9	2
PLATAFORMA 8	1	0	4	3
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla 12. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 21/08/2020

VIERNES 21/08/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	12	1
PLATAFORMA 2	1	0	7	5
PLATAFORMA 3	1	0	4	2
PLATAFORMA 4	1	0	11	5
PLATAFORMA 5	0	1	14	4
PLATAFORMA 6	1	0	13	5
PLATAFORMA 7	1	0	14	3
PLATAFORMA 8	0	1	20	10
TOTAL	5	3		

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla 13. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 24/08/2020

LUNES 24/08/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	15	2
PLATAFORMA 2	0	1	21	5
PLATAFORMA 3	1	0	14	1
PLATAFORMA 4	1	0	7	5
PLATAFORMA 5	0	1	12	10
PLATAFORMA 6	1	0	11	4
PLATAFORMA 7	1	0	7	3
PLATAFORMA 8	1	0	15	5
TOTAL	5	3		

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla 14. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 25/08/2020

MARTES 25/08/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	19	3
PLATAFORMA 2	1	0	12	2
PLATAFORMA 3	1	0	14	5
PLATAFORMA 4	1	0	8	7
PLATAFORMA 5	1	0	5	4
PLATAFORMA 6	1	0	10	4
PLATAFORMA 7	1	0	13	3
PLATAFORMA 8	1	0	7	2
TOTAL	7	1		

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla 15. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 26/08/2020

MIERCOLES 26/08/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	14	7
PLATAFORMA 2	1	0	5	4
PLATAFORMA 3	1	0	12	1
PLATAFORMA 4	0	1	15	10
PLATAFORMA 5	1	0	9	3
PLATAFORMA 6	1	0	7	5
PLATAFORMA 7	0	1	11	4
PLATAFORMA 8	1	0	4	2
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla 16. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 27/08/2020

JUEVES 27/08/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	10	2
PLATAFORMA 2	0	1	15	5
PLATAFORMA 3	1	0	15	1
PLATAFORMA 4	1	0	18	4
PLATAFORMA 5	0	1	21	2
PLATAFORMA 6	1	0	10	3
PLATAFORMA 7	1	0	9	4
PLATAFORMA 8	0	1	13	2
TOTAL	5	3		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 17. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 28/08/2020

VIERNES 28/08/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	13	7
PLATAFORMA 2	1	0	15	3
PLATAFORMA 3	1	0	4	5
PLATAFORMA 4	1	0	7	2
PLATAFORMA 5	0	1	18	10
PLATAFORMA 6	1	0	6	4
PLATAFORMA 7	1	0	8	6
PLATAFORMA 8	1	0	2	4
TOTAL	7	1		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 31/08/2020

LUNES 31/08/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	21	3
PLATAFORMA 2	1	0	14	2
PLATAFORMA 3	1	0	12	2
PLATAFORMA 4	1	0	9	2
PLATAFORMA 5	1	0	5	1
PLATAFORMA 6	1	0	10	3
PLATAFORMA 7	1	0	7	4
PLATAFORMA 8	1	0	3	5
TOTAL	7	1		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 01/09/2020

MARTES 01/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	14	3
PLATAFORMA 2	1	0	10	2
PLATAFORMA 3	1	0	8	3
PLATAFORMA 4	0	1	12	10
PLATAFORMA 5	1	0	7	4
PLATAFORMA 6	1	0	11	8
PLATAFORMA 7	1	0	10	2
PLATAFORMA 8	1	0	4	4
TOTAL	7	1		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 20. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 02/09/2020

MIERCOLES 02/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	12	14
PLATAFORMA 2	1	0	4	3
PLATAFORMA 3	0	1	5	3
PLATAFORMA 4	1	0	9	7
PLATAFORMA 5	1	0	17	2
PLATAFORMA 6	1	0	3	5
PLATAFORMA 7	1	0	5	3
PLATAFORMA 8	0	1	2	15
TOTAL	5	3		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 21. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 03/09/2020

JUEVES 03/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	10	1
PLATAFORMA 2	1	0	14	4
PLATAFORMA 3	1	0	15	7
PLATAFORMA 4	1	0	7	2
PLATAFORMA 5	0	1	11	4
PLATAFORMA 6	1	0	8	3
PLATAFORMA 7	1	0	9	2
PLATAFORMA 8	1	0	5	1
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 22. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 04/09/2020

VIERNES 04/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	7	4
PLATAFORMA 2	1	0	11	7
PLATAFORMA 3	0	1	5	10
PLATAFORMA 4	1	0	8	5
PLATAFORMA 5	1	0	12	4
PLATAFORMA 6	1	0	9	2
PLATAFORMA 7	1	0	11	5
PLATAFORMA 8	0	1	8	12
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 23. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 07/09/2020

LUNES 07/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	15	3
PLATAFORMA 2	1	0	4	2
PLATAFORMA 3	1	0	11	1
PLATAFORMA 4	0	1	8	15
PLATAFORMA 5	0	1	14	2
PLATAFORMA 6	1	0	8	4
PLATAFORMA 7	1	0	14	3
PLATAFORMA 8	1	0	9	2
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 24. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 08/09/2020

MARTES 08/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	11	4
PLATAFORMA 2	1	0	9	2
PLATAFORMA 3	1	0	4	3
PLATAFORMA 4	1	0	15	5
PLATAFORMA 5	1	0	4	3
PLATAFORMA 6	1	0	14	2
PLATAFORMA 7	0	1	7	4
PLATAFORMA 8	1	0	10	2
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 25. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 09/09/2020

MIÉRCOLES 09/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	12	2
PLATAFORMA 2	1	0	4	3
PLATAFORMA 3	0	1	14	2
PLATAFORMA 4	1	0	6	7
PLATAFORMA 5	1	0	13	5
PLATAFORMA 6	0	1	9	1
PLATAFORMA 7	1	0	17	4
PLATAFORMA 8	1	0	7	3
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 26. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 10/09/2020

JUEVES 10/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	12	3
PLATAFORMA 2	1	0	8	9
PLATAFORMA 3	1	0	13	7
PLATAFORMA 4	1	0	12	1
PLATAFORMA 5	0	1	7	19
PLATAFORMA 6	1	0	10	2
PLATAFORMA 7	1	0	5	4
PLATAFORMA 8	1	0	9	3
TOTAL	7	1		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 27. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 11/09/2020

VIERNES 11/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	9	12
PLATAFORMA 2	1	0	1	2
PLATAFORMA 3	1	0	5	5
PLATAFORMA 4	1	0	11	3
PLATAFORMA 5	1	0	8	1
PLATAFORMA 6	1	0	4	8
PLATAFORMA 7	1	0	9	4
PLATAFORMA 8	0	1	13	9
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 28. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 14/09/2020

LUNES 14/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	12	4
PLATAFORMA 2	1	0	15	2
PLATAFORMA 3	0	1	19	1
PLATAFORMA 4	1	0	9	3
PLATAFORMA 5	0	1	11	2
PLATAFORMA 6	0	1	9	8
PLATAFORMA 7	1	0	10	2
PLATAFORMA 8	0	1	7	10
TOTAL	4	4		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 29. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 15/09/2020

MARTES 15/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	8	2
PLATAFORMA 2	1	0	7	3
PLATAFORMA 3	0	1	15	9
PLATAFORMA 4	1	0	11	2
PLATAFORMA 5	1	0	5	1
PLATAFORMA 6	0	1	12	4
PLATAFORMA 7	1	0	5	3
PLATAFORMA 8	1	0	13	1
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 30. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 16/09/2020

MIÉRCOLES 16/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	5	1
PLATAFORMA 2	1	0	3	2
PLATAFORMA 3	1	0	9	1
PLATAFORMA 4	0	1	8	16
PLATAFORMA 5	1	0	8	2
PLATAFORMA 6	1	0	7	3
PLATAFORMA 7	1	0	12	1
PLATAFORMA 8	1	0	9	4
TOTAL	7	1		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 31. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 17/09/2020

JUEVES 17/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	11	2
PLATAFORMA 2	1	0	7	3
PLATAFORMA 3	0	1	10	8
PLATAFORMA 4	0	1	5	12
PLATAFORMA 5	1	0	5	5
PLATAFORMA 6	1	0	9	4
PLATAFORMA 7	1	0	4	8
PLATAFORMA 8	1	0	8	1
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 32. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 18/09/2020

VIERNES 18/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	11	1
PLATAFORMA 2	0	1	14	2
PLATAFORMA 3	1	0	12	3
PLATAFORMA 4	1	0	9	1
PLATAFORMA 5	1	0	7	4
PLATAFORMA 6	1	0	5	6
PLATAFORMA 7	1	0	10	2
PLATAFORMA 8	1	0	13	5
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla 33. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 21/09/2020

LUNES 21/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	0	1	11	15
PLATAFORMA 2	1	0	13	3
PLATAFORMA 3	0	1	9	2
PLATAFORMA 4	1	0	10	1
PLATAFORMA 5	1	0	8	2
PLATAFORMA 6	1	0	9	3
PLATAFORMA 7	1	0	5	2
PLATAFORMA 8	0	1	16	7
TOTAL	5	3		

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla 34. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 22/09/2020

MARTES 22/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	10	3
PLATAFORMA 2	1	0	13	2
PLATAFORMA 3	1	0	14	1
PLATAFORMA 4	1	0	12	4
PLATAFORMA 5	0	1	5	12
PLATAFORMA 6	1	0	9	1
PLATAFORMA 7	1	0	7	6
PLATAFORMA 8	1	0	11	4
TOTAL	7	1		

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla 35. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 23/09/2020

MIERCOLES 23/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	8	3
PLATAFORMA 2	0	1	10	12
PLATAFORMA 3	1	0	3	5
PLATAFORMA 4	1	0	11	2
PLATAFORMA 5	1	0	8	4
PLATAFORMA 6	0	1	5	3
PLATAFORMA 7	1	0	12	5
PLATAFORMA 8	1	0	6	2
TOTAL	6	2		

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla 36. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 24/09/2020

JUEVES 24/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	1	0	11	2
PLATAFORMA 2	1	0	9	5
PLATAFORMA 3	0	1	10	12
PLATAFORMA 4	1	0	11	4
PLATAFORMA 5	1	0	10	1
PLATAFORMA 6	1	0	8	6
PLATAFORMA 7	1	0	12	2
PLATAFORMA 8	1	0	7	3
TOTAL	7	1		

Fuente: Elaboracion Propia

Tabla 37. Monitoreo a los clientes en la gestión de procesos-Día 25/09/2020

VIERNES 25/09/2020			TIEMPO DE ESPERA (Minutos)	TIEMPO EN EL SERVICIO (Minutos)
PLATAFORMAS	SATISFECHO	INSATISFECHO		
PLATAFORMA 1	2	0	8	5
PLATAFORMA 2	1	0	10	2
PLATAFORMA 3	1	0	9	4
PLATAFORMA 4	0	1	13	6
PLATAFORMA 5	1	1	11	6
PLATAFORMA 6	0	1	15	2
PLATAFORMA 7	1	1	9	11
PLATAFORMA 8	1	0	9	3
TOTAL	7	4		

Fuente: Elaboracion Propia

ANEXO 18. CUESTIONARIO DE ENCUESTA DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LAS PLATAFORMAS DE VENTANILLA-OBJETIVO 2

A continuación, se muestran los resultados para el logro del objetivo específico 2: Evaluar la calidad de servicio en la Plataforma de ventanillas, Para lograr el segundo objetivo específico se utiliza la técnica de la Encuesta con su instrumento Hoja de Cuestionario para los 8 colaboradores de la plataforma de ventanillas en la cual se le realizó un cuestionario de preguntas para evaluar la calidad de servicio que se le brinda a los clientes obteniendo los siguientes resultados que se detallan a continuación y así mismo se realizó un cuestionario par los clientes.

Tabla 38. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°1

ENCUESTA A LOS COLABORADORES						
PREGUNTAS A LOS COLABORADORES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
¿Como califica su desempeño en el servicio de atencion al cliente?	7	1	0	87	13	0

Fuente: Elaboracion Propia

Figura 7. Desempeño en el servicio de atención al cliente



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

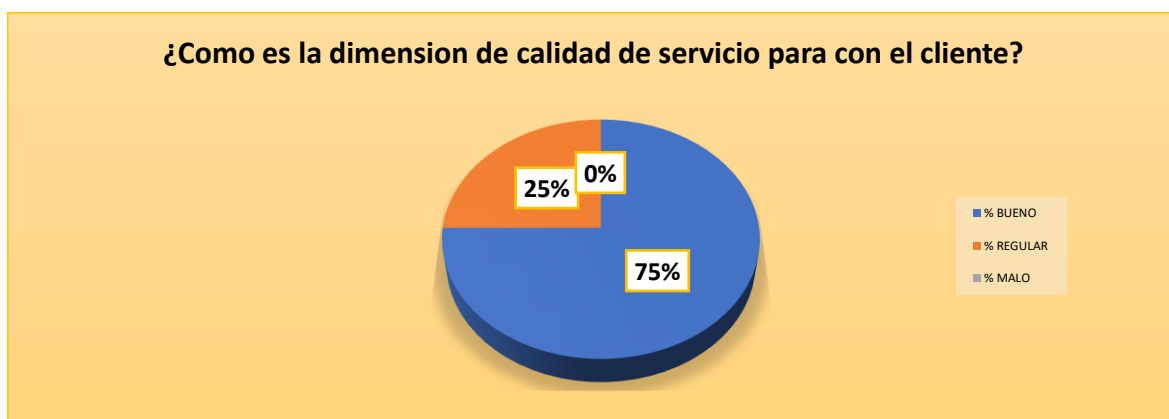
Según el cuestionario aplicado a los colaboradores de las plataformas de las ventanillas se llegó a conocer que el 87% califica su desempeño como bueno en la atención al cliente y el 13% califico su desempeño como regular en la atención al cliente.

Tabla 39. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°2

PREGUNTAS A LOS COLABORADORES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
¿Como es la dimension de calidad de servicio para con el cliente?	6	2	0	75	25	0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 8. Dimensión de calidad de servicio para con el cliente



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

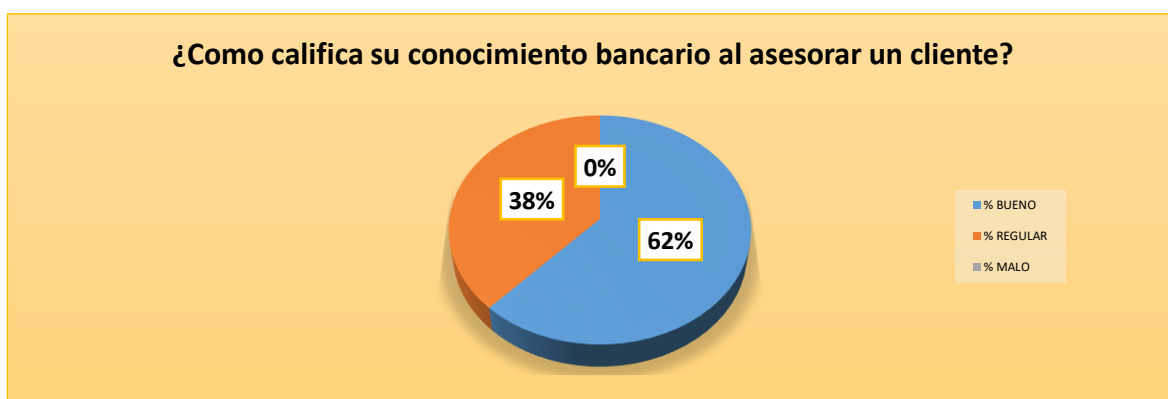
Según el cuestionario aplicado a los colaboradores de las plataformas de las ventanillas se llegó a conocer que el 75% muestra una dimensión de calidad de servicio bueno para con el cliente y el 25% regular.

Tabla 40. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°3

PREGUNTAS A LOS COLABORADORES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
¿Como califica su conocimiento bancario al asesorar un cliente?	5	3	0	62	38	0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9. Conocimiento bancario de un asesor



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

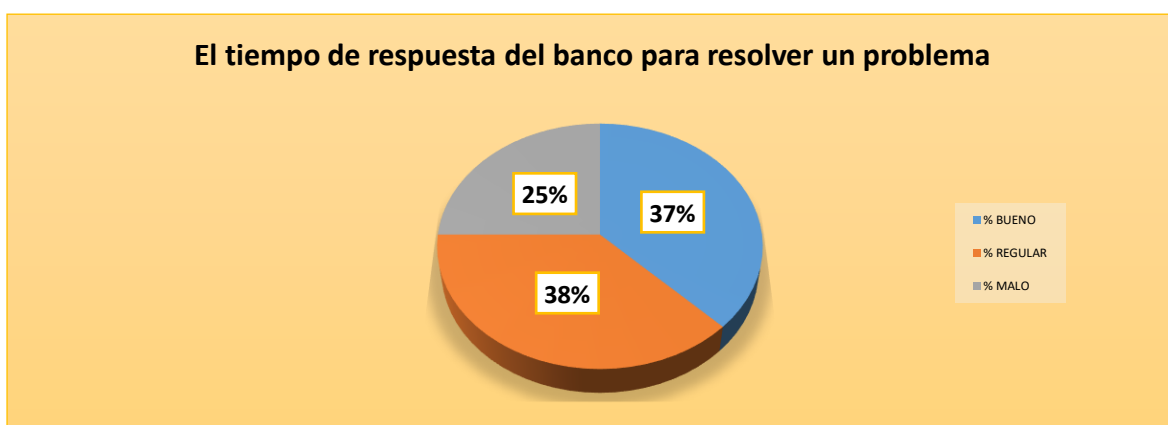
Según el estudio realizado el 62% califica como bueno su conocimiento bancario al asesorar a un cliente, mientras tanto el 38% califica su conocimiento como regular.

Tabla 41. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°4

PREGUNTAS A LOS COLABORADORES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
El tiempo de respuesta del banco para resolver un problema	3	3	2	37.5	37.5	25

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10. El tiempo de respuesta del banco



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

Según el cuestionario realizado a los colaboradores de las plataformas de las ventanillas el 38% indica que el tiempo de respuesta del banco para resolver un problema es bueno, el 37% indica que el tiempo de respuesta es regular, y por último el 25% señala que el tiempo de espera es malo.

Tabla 42. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°5

PREGUNTAS A LOS COLABORADORES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
Las promociones de campañas para un cliente en su mayoría son	7	1	0	87	13	0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11. Las promociones de campañas para un cliente



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

Según el cuestionario aplicado, el 87% de los colaboradores indican que las promociones de campaña para los clientes en su mayoría son buenas, y el 13% indica que las promociones de campaña son regulares para los clientes.

ANEXO 19. CUESTIONARIO DE ENCUESTA DIRIGIDO A LOS CLIENTES DEL BANCO INTERBANK TIENDA 723 TALARA-OBJETIVO 2

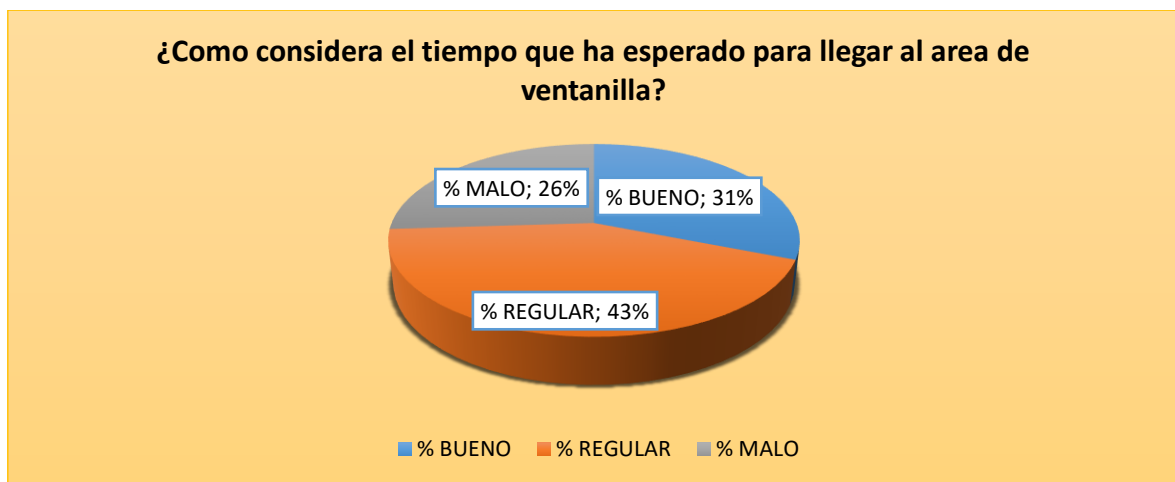
A continuación, se muestran los resultados del cuestionario que se llevó a cabo a los clientes con la finalidad de poder evaluar la calidad de servicio en la plataforma de ventanillas, en la cual se tomó en consideración la muestra de 243 clientes los cuales fueron encuestados para poder así obtener los resultados de nuestro segundo objetivo; los cuales se detallan a continuación:

Tabla 43. Cuestionario dirigido a los clientes-Pregunta N°1

ENCUESTA A LOS CLIENTES						
PREGUNTAS A LOS CLIENTES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
¿Como considera el tiempo que ha esperado para llegar al area de ventanilla?	74	105	64	31%	43%	26%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12. Calificación del tiempo que ha esperado para llegar al área de ventanilla



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

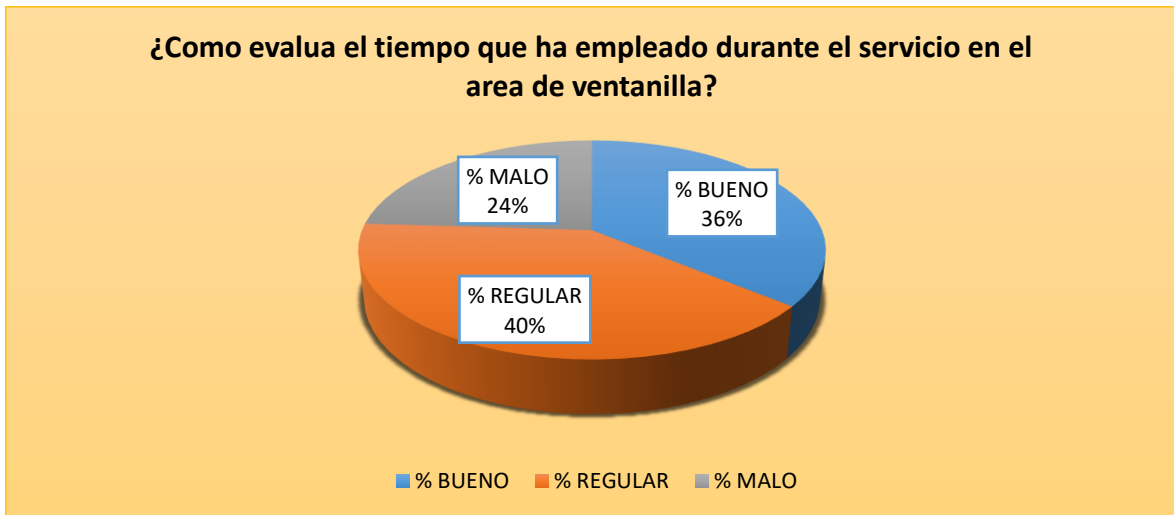
Según el cuestionario aplicado a los clientes se llegó a conocer que el 43% considera que el tiempo que ha esperado para llegar al área de ventanilla es regular, mientras el 31% considera que el tiempo que espero para llegar al área de ventanilla es bueno y el 26% considero que el tiempo esperado para llegar al área de ventanilla es malo.

Tabla 44. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°2

PREGUNTAS A LOS CLIENTES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
¿Como evalua el tiempo que ha empleado durante el servicio en el area de ventanilla?	88	97	58	36%	40%	24%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 13. Evaluación del tiempo que ha empleado durante el servicio en el área de ventanilla



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

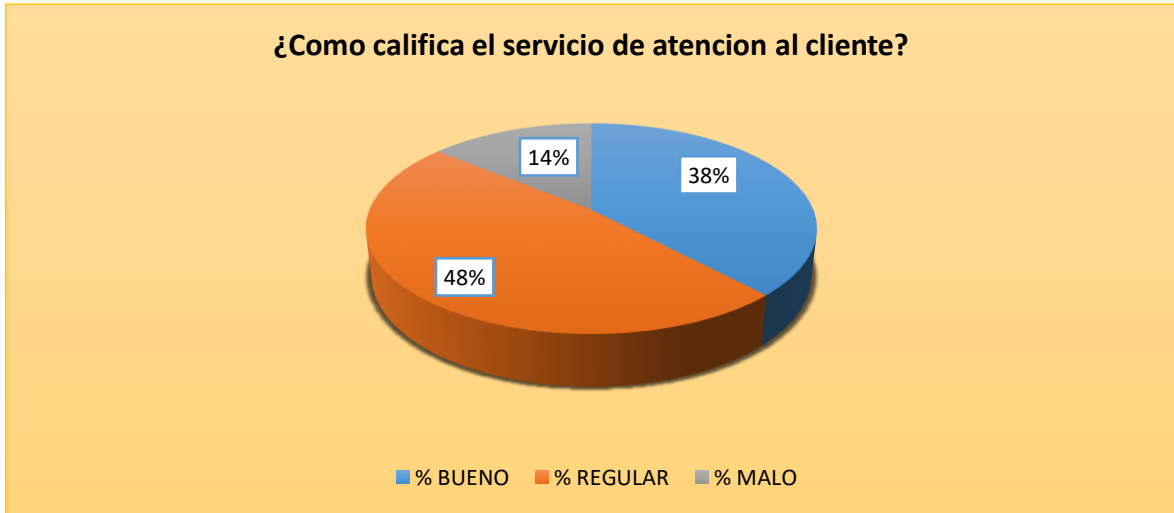
Según el cuestionario aplicado a los clientes se llegó a conocer que el 40% evalúa que el tiempo que ha empleado durante el servicio en el área de ventanillas es regular, mientras el 36% califica que el tiempo que ha empleado durante el servicio en el área de ventanillas es bueno y el 24% considero que el tiempo que ha empleado durante el servicio en el área de ventanillas es malo.

Tabla 45. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°3

PREGUNTAS A LOS CLIENTES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
¿Como califica el servicio de atencion al cliente?	92	118	33	38%	48%	14%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 14. Calificación del servicio de atención al cliente



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

Según el cuestionario aplicado a los clientes se demuestra que el 48% califica que el servicio de atención al cliente es regular, mientras el 38% califica que el servicio de atención al cliente es bueno y el 14% califico que el servicio de atención al cliente es malo.

Tabla 46. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°4

PREGUNTAS A LOS CLIENTES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
¿Como ha sido la atencion que le ha brindado el colaborador?	102	91	50	42%	37%	21%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 15. Calificación de la atención que brinda el colaborador



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

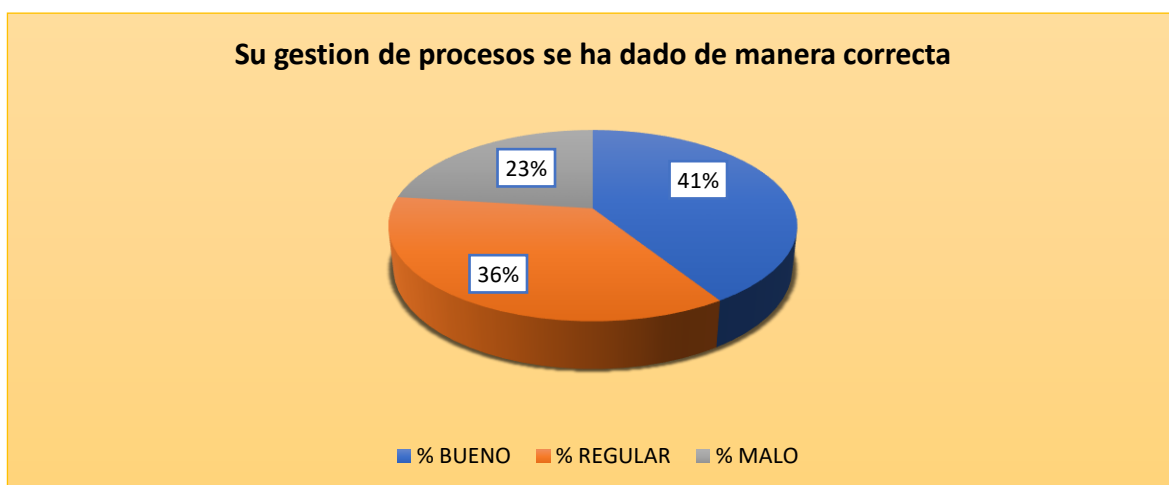
Según el cuestionario aplicado a los clientes se llegó a conocer que el 42% califica que la atención brindada por el colaborador es buena, mientras el 37% califica que la atención brindada por el colaborador es regular y el 21% califico que la atención brindada por el colaborador es mala.

Tabla 47. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°5

PREGUNTAS A LOS CLIENTES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
Su gestion de procesos se ha dado de manera correcta	99	88	56	41%	36%	23%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 16. Calificación de la gestión de procesos



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

Según el cuestionario aplicado a los clientes indica que el 41% califica que la gestión de procesos que se le ha brindado es buena, mientras el 36% califica que la gestión de procesos que se le ha brindado es regular y el 23% califico que la gestión de procesos que se le ha brindado es mala.

Tabla 48. Cuestionario dirigido a los colaboradores-Pregunta N°6

PREGUNTAS A LOS CLIENTES	BUENO	REGULAR	MALO	% BUENO	% REGULAR	% MALO
En forma general ¿Cómo ha sido su experiencia?	108	97	38	44%	40%	16%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 17. Calificación de la experiencia vivida de los clientes



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

Según el cuestionario aplicado a los clientes se demuestra que el 44% califica que su experiencia vivida ha sido buena, mientras el 40% califica que su experiencia vivida ha sido regular y el 16% califica que su experiencia vivida ha sido mala.