



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Líneas de espera y el proceso de atención al cliente en una
entidad financiera Chiclayo, 2021**

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

AUTORA:

Armas Martinez Merly Paola (ORCID: 0000-0003-1558-0768)

ASESORA:

Mg. Robladillo Bravo Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi Dios por ser el que todo lo puede y siempre me bendice.

A mis padres Ana Blanca Martínez Cruz y Walter Amador Armas Verastegui, por ser siempre mi inspiración y fortaleza en la vida.

A mis hermanos Marisol Armas, Analí Armas y Giordany Armas, por ser parte de mi motivación y alentarme a que cada día siga cumpliendo mis sueños.

A mi sobrino Jhon Ángel, por llenar mis días de su amor y por sus sabias palabras que llenan mi alma.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi gran Hacedor, guía y Maestro, por darme la vida y la sabiduría.

A la universidad por la oportunidad de cursar una maestría en sus aulas y permitirme una superación personal.

A mis docentes que han sido un ejemplo a seguir y me han brindado las herramientas para lograr este objetivo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	6
III.METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	20
3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	37
IV. CONCLUSIÓN	42
VI. RECOMENDACIÓN.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento	24
Tabla 2.	Estadísticas de Fiabilidad	25
Tabla 3.	Resultados Descriptivos de la variable de líneas de espera y sus dimensiones en una entidad financiera Chiclayo, 2021.	26
Tabla 4.	Resultados Descriptivos de la variable proceso de atención al cliente y sus dimensiones en una entidad financiera Chiclayo, 2021.	27
Tabla 5.	Correlaciones: hipótesis general.....	28
Tabla 6.	Correlaciones: Hipótesis específica 01	29
Tabla 7.	Correlaciones: hipótesis específica 2.....	30
Tabla 8.	Correlaciones: Hipótesis específica 3	31
Tabla 9.	Tabla cruzada: Líneas de espera	32
Tabla 10.	Tabla cruzada: Patrón de llegada de clientes.	33
Tabla 11.	Tabla cruzada: Disciplina de colas.	34
Tabla 12.	Tabla cruzada: Patrones de servicio de los servicios	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama del diseño metodológico	21
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre las líneas de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, con enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental transversal, nivel correlacional, teniendo como muestra 80 sujetos a quienes se les aplicó dos cuestionarios que fueron validados por tres expertos y alta confiabilidad. Los resultados fueron: del 100% de atenciones realizadas 19% tienen un nivel alto, 15%, tienen un nivel medio y 66% tienen un nivel bajo, se observa que la mayoría de atenciones realizadas tienen un nivel bajo; existiendo una correlación significativa positiva media toda vez que el estadístico Rho de Spearman fue de 0,589, es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Llegando a la conclusión que existe relación entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Palabras clave: líneas de espera, proceso, atención y cliente.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between waiting lines and the customer service process in a financial institution in Chiclayo, 2021, with a quantitative approach, applicative type, non-experimental cross-sectional design, correlational level, with a sample of 80 subjects to whom two questionnaires were applied and validated by three experts and high reliability. The results were as follows: 19% of the 100% of the services provided have a high level, 15% have a medium level and 66% have a low level, it is observed that most of the services provided have a low level; there is a significant positive correlation, since the Spearman's Rho statistic was 0.589, which is significant at the 0.01 bilateral level. On the other hand, the level of bilateral significance obtained was 0.000; less than 0.05 ($0.000 < 0.05$).

It is concluded that there is a relationship between the customer arrival pattern and the customer service process in a financial institution in Chiclayo, 2021.

Keywords: waiting lines, process, customer service and customer.

I. INTRODUCCIÓN

Los clientes cuando acceden a la entidad financiera suelen hacerlo sensibilizados ante la probabilidad de tener que esperar hasta que pueda lograr su turno, es primordial que se considere la administración del tiempo de espera de los usuarios como un importante elemento estratégico para el negocio. Reducir el tiempo de espera y evitar las largas colas en la atención a los clientes siendo uno de los retos más grandes al momento de ofrecer una experiencia a los clientes sin fricciones en las financieras. Uno de los elementos más influyentes en la atención de los clientes es el tiempo de espera dentro de la entidad financiera, hasta el punto que todos los esfuerzos puedan ser innecesarios en la oferta o el servicio de calidad confrontada.

A pesar de realizar esfuerzos en la consolidación de la banca internet y la banca móvil, los clientes siguen efectuando transacciones y pagos en las oficinas físicas. Por ello, hasta el día de hoy más que nunca, es elemental que las entidades financieras encuentren soluciones que logren ofrecer una atención eficiente y ágil, evitando una experiencia desagradable visitando una entidad financiera bancaria. Por lo tanto, se requiere tomar conciencia de los riesgos que se asocian a una administración ineficiente del tiempo de espera, ya que irá disminuyendo drásticamente en la medida en que el cliente empiece a pensar que está perdiendo su tiempo, a pesar de desarrollar otras medidas que hacen imposible el éxito.

En la entidad financiera ocurre que los tiempos de espera de un cliente se ha incrementado debido a la modificación del flujo del crédito ante la implementación de un nuevo servicio, los clientes muestran su malestar ya que lo que necesitan es ser atendidos en el menor tiempo posible, consideran que el ir de una ventanilla a otra es una pérdida de tiempo, incluso se ha detectado que algunos de los clientes han desertado a la competencia.

Uno de los puntos más cuestionados y críticos en la medida que apurados estén los clientes es el tiempo en ser atendidos. Si el cliente permanece más tiempo sin ser atendido, conllevará a que el cliente tendrá más tiempo para cuestionar la calidad de la atención que recibe y esto empeorará en la medida de no contar con las comodidades necesarias para la atención. Una de las importantes cualidades

a tomar en cuenta es el factor tiempo, es su carácter acumulativo. El cliente siempre busca minimizar su tiempo de espera, el de retorno, tiempo de la atención y del servicio. Por consiguiente, su estudio radica en cuanto al tiempo de demora desde su salida de la vivienda hasta su retorno y si logra o no conseguir su objetivo en solucionar un problema o satisfacer su necesidad.

Para lograr la satisfacción de los clientes, Fontova (2015), cuyo artículo denominado “la satisfacción de pacientes y acompañantes y su influencia en el tiempo de espera”, cuya clave es reducir el tiempo de espera por parte de la enfermera de triaje para lograr un nivel de satisfacción por la consulta médica, cuya captación para la satisfacción de los clientes es el tiempo de espera y el tiempo que toma adquirir la información. Informa en cuanto al tiempo de espera que influye en el paciente su satisfacción, cuyos resultados fueron informados sobre su tiempo de espera y tomados de pacientes, logrando mejorar su satisfacción con el servicio otorgado.

Según Coronel y Zárate (2014), indico en su investigación que el tema principal. ¿Cómo afecta la calidad del servicio a la satisfacción del cliente en la sucursal del BBVA Continental en Huancayo? utilizó las herramientas del SERVPERF, siendo el hallazgo más concluyente es el impacto que tiene la eficacia de los servicios en el bienestar que obtienen los interesados, en la sucursal BBVA Continental Huancayo.

Según una investigación en un banco mexicano, se identificó la problemática de las largas colas, proponiendo acciones de mejora para algunas áreas de oportunidad identificadas en el análisis FODA, específicamente en el apartado de debilidades, las cuales se manifiestan como realizar una estrategia de mantenimiento de las herramientas de trabajo, desarrollando así un plan de acción para conocer las actividades pendientes antes de iniciar un cronograma de trabajo y realizar un plan de mantenimiento autónomo, para que cada colaborador, (Hernández , 2018).

Según Alcalde y Castañeda (2016), cuyo objetivo de estudio es lograr la eficacia de servicio, ejecutando un método Servqual, donde se estimó las perspectivas de los clientes se obtuvo en los resultados que sobresale elevadas brechas en base al ambiente, empatía, atención, cumplimiento y beneficios.

El trabajo investigativo tiene como objetivo general proponer la utilización de la teoría de colas con la intención de reducir la espera en la zona de cajas del autoservicio, comenzando con una evaluación del problema, acordando el tiempo de espera actual, el tiempo en que se atiende y el tiempo en que el cliente llega a la cola. Para sugerir un servicio al cliente eficiente y adecuado, se evaluó implementar ocho cajas en el servicio normal y tres cajas en el servicio preferencial, dando como resultado una reducción del 65% en el tiempo de espera para el servicio normal y una reducción del 61% en el tiempo de espera para el servicio preferencial, respectivamente, (Milla, 2017)

Para implementar el nivel de la calidad teniendo en cuenta el huésped, en los servicios que ofrece un hotel de 3 estrellas de la ciudad de Chiclayo, para ello los autores reconocen el nivel de la eficacia en los elementos tangibles, la empatía, la seguridad, confiabilidad y la capacidad de respuestas, teniendo en cuenta al cliente, tiene el hotel. Se puede definir que, en la dimensión de la empatía, los huéspedes demuestran una expectativa de alto nivel con un 56.4% y en la percepción aún más con un 60.6% del servicio obtenido, además predomina que el índice que muestra que los colaboradores del hotel, (Mesones y Saldaña, 2014)

La investigación se justifica por cinco razones para su uso, ya que ayudó en el análisis del proceso de línea de espera y atención al cliente, permitiendo la posibilidad de proponer alternativas. Por su significación social, y por haber suministrado herramientas a la presente investigación, se intenta mejorar el proceso de atención para que el servicio prospere minimizando los tiempos de espera para atender y superando las expectativas de los clientes.

Por su implicancia práctica, se considera importante el conocimiento de la variable: líneas de espera que se sustenta en conocer el comportamiento de los

clientes y evaluar la atención durante el requerimiento del servicio. Por su importancia teórica; cuenta con una base teórica presentada por muchos autores tanto a nivel internacional como nacional que justifica la investigación y sirve de criterio para cada uno de ellos. Por último, se justifica por su utilidad metodológica.

El trabajo de investigación quiere demostrar la realidad actual de las líneas de espera de la entidad financiera a través de la población, capacidad de la cola y proceso de servicio. Así como también aportar a los estudiantes que deseen adquirir conocimientos para investigaciones futuras.

Por lo expuesto, se plantea en este trabajo de investigación el problema general: ¿Cuál es la relación entre las líneas de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021? Asimismo, como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el patrón de llegada de los clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021?, ¿Cuál es la relación entre patrones de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021?

Para ayudar a dar vida al estudio, se propone el siguiente propósito general: Determinar la relación entre las líneas de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021. Como objetivos específicos: Determinar la relación entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, determinar la relación entre la disciplina de colas y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, determinar la relación entre patrones de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Así mismo se plantea la hipótesis general H_i : Existe una relación directa y significativa entre la línea de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021. Las hipótesis específicas: H_1 : Existe una relación directa y significativa entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, Existe una relación directa y significativa entre la disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en una

entidad financiera Chiclayo, 2021, Existe una relación directa y significativa entre patrones de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

II.MARCO TEÓRICO

En el marco internacional, San Martín (2021), dijo que el propósito es acortar los turnos de espera y mejorar la atención al cliente para la validación de cuentas bancarias. Este estudio, que se realiza en el IESS con el objetivo principal de optimizar el turno de espera para la atención de los afiliados, permitirá mejorar la eficacia del servicio de validación de cuentas bancarias. Por lo tanto, esta investigación tiene un enfoque mixto, evaluando e infiriendo sobre el programa de investigación utilizando datos de entrevistas, observación y encuestas, logrando resultados para optimizar el tiempo asociado a la percepción de la atención al cliente, a pesar de que la organización utiliza la teoría de colas con un sistema monofásico con múltiples canales, módulos de servicio y factores como el conocimiento.

Asimismo, Patarroyo y Pulido (2021) desarrollan una propuesta de optimización de los procedimientos de atención al ciudadano en el Instituto de Bienestar Familiar de Colombia, Facatativá. Como resultado de una investigación interna sobre los procesos, procedimientos y otros factores que contribuyen a la demora en la prestación del servicio al cliente, este proyecto recopiló información sobre las rutas y protocolos de atención para cada solicitud, el crecimiento histórico del número de las mismas, los turnos estimados, la distribución de áreas y la asignación de funciones, todo lo cual permitió identificar ineficiencias. Los hallazgos de esta investigación sirven de base para un plan de mejora que trata de eliminar estas ineficiencias y que, bien entendido e implementado, optimiza el servicio disminuyendo significativamente los turnos de espera. Por último, el análisis que se expone en este documento se llevó a cabo utilizando diversas metodologías y herramientas para la recogida de datos, como entrevistas, tablas de datos, medidas de tendencia central y fuentes de información primarias y secundarias.

Según Otalora (2021), es fundamental establecer enfoques de servicio al cliente para las heladerías. El fin de esta investigación es implementar un plan de eficacia de servicio para la heladería "El Estudiante" con el objetivo de mejorar el servicio al cliente. La metodología fue descriptiva y proscriptiva, empleando metodologías cuantitativas y cualitativas; se aplicó el análisis sintético, inductivo- deductivo,

histórico-lógico y comparativo. Se emplearon instrumentos y técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta. Como consecuencia, se determinó que existen deficiencias y factores que contribuyen al mal servicio al cliente. La propuesta está diseñada para adoptar herramientas de eficacia de servicio, por lo que se desarrolló teniendo en cuenta la fiabilidad, la sensibilidad, la seguridad y la empatía. Cabe destacar que este plan debe ser implementado en forma colaborativa, es decir, por la gerencia y el personal, para lograr el mejor nivel de servicio al cliente de la heladería "El Estudiante".

Asimismo, Martínez y Herrera (2021), consideran que la práctica de la teoría de las colas en los tiempos de espera en la droguera Kolsudrodas de Girón es un ejemplo de ello. El estudio debería evaluar la cola de espera en un pequeño negocio, como Droguera Kolsudrogas, para determinar si los turnos de espera tienen un efecto en el negocio. Esto no debería limitarse a cuestiones de pequeño volumen. Dentro del esquema de investigación se encuentran objetivos específicos que demuestran en primer lugar el aspecto teórico de la teoría de colas y su adaptación a diversos servicios, así como la forma adecuada de identificar las deficiencias en la prestación del servicio que varían según el negocio y no por una formulación única para los instrumentos generales que ayudan a hacer el planteamiento, y por lo tanto la probabilidad de aplicar las teorías de colas en los pequeños negocios para mejorar su capacidad de proporcionar el servicio.

También, Cortez (2011), en su investigación basándose en la visión de un ordenador y enfoques descriptivos-estadísticos, se desarrolla un sistema para controlar los turnos de espera en las colas de los autoservicios". Proporcionamos un sistema para determinar los turnos de espera en las colas de los supermercados utilizando técnicas de visión por ordenador. Esto permite prever los turnos de espera normales de los clientes y proporciona a los supermercados conocimiento necesario para decidir el número óptimo de cajeros y cajas que deben funcionar en cada momento. Los clientes llegan para ser atendidos en distintos momentos del día, y se prevé que sus llegadas sean aleatorias y estén repartidas en el tiempo. Los clientes acuden a una empresa para beneficiarse de un servicio prestado por ella.

En el mismo sentido, Becerra (2021), en su artículo tuvo como objetivo hacer el cálculo del personal solicitado y los medios necesarios para conseguir la promesa de servicio pactada con el comprador. Este artículo muestra un modelo de simulación de eventos discretos (DES, por sus siglas en inglés), desarrollado para la utilización un punto de comercialización (POS) para una compañía que provee productos financieros. En la primera parte, el artículo muestra la caracterización de los elementos del sistema y los tiempos de proceso, seguido de la estimación estadística de las pruebas de conjetura y de bondad de ajuste. Más adelante, los escenarios de simulación evalúan los tiempos en medio de las llegadas y el número de asesores comerciales. Resultados y disputa: este modelo posibilita evaluar la asignación de recursos para llevar a cabo la promesa de servicio, la cual es que el 80 % de los consumidores tienen que ser atendidos en una hora o anteriormente. Este artículo otorga las gráficas isocuantas de servicio que permiten mirar la conducta del tamaño de funcionamiento (cumplimiento de la promesa de servicio) entre los diferentes escenarios. Se concluye que utilizando técnicas de DES es viable evaluar la asignación de personal para poder hacer el cumplimiento de la promesa de servicio, tomando en cuenta las instalaciones, herramientas y evaluación de los procesos involucrados. Dichos procedimientos tienen la posibilidad de alargar al estudio de asignación de recursos en el desarrollo de otros procesos, observando la interacción entre la eficacia del servicio y los precios de operación.

Según Otero (2021), la investigación se basa en un examen de las normas nacionales e internacionales que reglamentan los coches eléctricos para conocer las necesidades mínimas y las limitaciones técnicas para el uso de estaciones de carga instantánea para vehículos eléctricos en las Islas Galápagos. En dos ejemplos de estudio, se realiza una simulación de Monte Carlo utilizando datos sobre la producción de energía eléctrica, la demanda de los vehículos y el consumo de energía en Galápagos, teniendo en cuenta el tiempo de carga, el % de carga de la batería y las curvas de carga de los coches eléctricos existentes en las islas. La primera es la sustitución de autobuses eléctricos por autobuses diésel; la segunda es la sustitución de vehículos de clase por autobuses, todoterrenos y automóviles. Los efectos de la simulación sirvieron para determinar qué caso de análisis tiene

mayor impacto en la curva de demanda máxima y el número de vehículos que contribuyen a ella, con el fin de determinar el número de estaciones de carga y cargadores necesarios para cada estación, así como su ubicación, teniendo en cuenta el tráfico de Galápagos.

También, Cueva (2021), realizó una investigación sobre la eficiencia de un esquema de formación en servicio al cliente para trabajadores gubernamentales del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador. Se realizó de manera explicativa, utilizando un diseño cuasi empírico de pre y post prueba, un conjunto de control empírico y una técnica (programa de capacitación en servicio al cliente) dirigida a 30 empleados públicos que trabajan en instituciones públicas del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador. Como conclusión primaria, se admite H_1 y se refuta H_0 ; en consecuencia, el programa implementado fue efectivo en la muestra de la población estudiada; por lo tanto, el servicio al cliente es un componente crítico de las organizaciones públicas; se puede pensar que es la puerta de entrada del comprador, otro factor a considerar cuando se brinda servicio al cliente a una persona con discapacidad.

Asimismo, Escobar (2021), en su artículo usó los instrumentos como checklist, diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa, para poder hacer detectar inconvenientes presentados en la zona farmacéutica. Con las cuales se halló que los consumidores presentaban un descontento respecto al servicio prestado esto era gracias a falta de promociones, elevado precio de ciertos productos, lo que permitió descubrir 2 fallas fundamentales. Primero los consumidores permanecen generando un rechazo del 60% del servicio prestado por la droguería. Segundo el 13% de los consumidores afirma un descontento con relación a escasas promociones. Por consiguiente, se propusieron las próximas sugerencias. Hacer mensualmente promociones, capacitar al personal en servicio de atención, para minimizar el descontento en los consumidores y de esta forma evadir la pérdida de consumidores. Además, se ofrece destinar al delegado de la sucursal como responsable de examinar el proceso que se está perfeccionando, finalmente de este análisis, se concluyó que, una vez que aplicamos estas herramientas de eficacia, estas nos permiten la facilidad de hallar falencias y mejorarlas como es la

situación de los establecimientos farmacéuticos, lo cual posibilita crear optimización continua y poder fidelizar a nuestros propios consumidores.

También, Martínez (2009), en su investigación acerca de las redes de cola modeladas y la llegada exponencial, demuestra que primero debemos entender el comportamiento de dichos sistemas examinando los factores que intervienen y su efecto en las mediciones de rendimiento, para llegar a conclusiones sobre el diseño óptimo del sistema en los complejos sistemas de colas actuales. Este estudio realiza un análisis de este tipo combinando diversas variables con el fin de modelar los problemas de colas en una variedad de estudios con resultados diferentes y significativos.

En el mismo sentido, Bino (2016), en su estudio de investigación se realizó en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, donde la inteligencia emocional está influenciado en los colaboradores para brindar la atención a los clientes. Se tomó el estudio de investigación a los trabajadores de un restaurante con una muestra de 135 colaboradores, para poder medir la atención al cliente. La técnica que se utilizó es en base a encuestas cuya herramienta utilizada es el Test de Inteligencia personal para medir la inteligencia emocional y usaron cuestionarios para medir la atención al cliente. Los resultados recogidos son buenos al nivel de atención al cliente y manejar el equilibrio emocional estable por parte de los colaboradores y ofrecer una eficacia óptima en la atención al cliente.

También, Silva et al. (2021), en su investigación correlativa realizada con un diseño cuantitativa correlacional con un método no experimental, teniendo como muestra 516 clientes, se pudo contrastar las hipótesis planteadas lográndose los siguientes resultados: existe una correlación significativa al obtener un coeficiente de $r=0.80$, como conclusión las organizaciones tienen que estar en constante cambio, innovación, mejora continua con respecto a la eficacia de servicio el cual tienen una influencia muy alta en la satisfacción al cliente.

En los informes nacionales tenemos a Pinto (2021), en su investigación Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno 2019, los usuarios requieren de diversos tipos de servicio, que no puede ser atendida de forma rápida,

formándose una línea en espera, se empleó la metodología inductiva, mediante una encuesta que el 47.3% está insatisfecho con la infraestructura lógica mientras que el 50% está conforme, concluyendo que los administrativos están de acuerdo en mejorar el servicio, activando un sistema de información y tecnología idónea así también las condiciones laborales de los módulos de atención, si se reconocería mejoras utilizando un software ya que se podría efectuar proyecciones exactas de la demanda de los usuarios.

Asimismo, Gonzales & Reyes (2021), en su tesis Atención al cliente y post venta en una agencia bancaria, tuvo la finalidad de determinar la relación entre ambas inconstantes para ello se dio un enfoque cuantitativo correlacional usando estadística inferencial, con una muestra de 41 clientes y como técnica la encuesta y como el instrumento el cuestionario, entre los hallazgos encontrados tenemos: gracias al estadístico de Rho Spearman, se pudo hallar una alta correlación entre las inconsistencias demostrándose la hipótesis planteada, lo que se concluye que las entidades bancarias deben estar pendientes de sus cliente antes y después de las ventas, lo cual inspira al cliente a sentirse importante para su banco.

También, Vargas (2021), utilizó una técnica metodológica cuantitativa no experimental mediante una encuesta e instrumento utilizado a 101 clientes para determinar la asociación de las inconstantes de la investigación en su tesis eficacia del servicio y satisfacción del usuario de un municipio. Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Se descubrió que existe una relación positiva y estadísticamente significativa (Rhode 0,782; sig. 0,000) entre la variable eficacia de servicio y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital del Santa, 2020, lo que indica que el mantenimiento de los estándares de eficacia en los servicios ofrecidos a los usuarios beneficia su satisfacción.

En el mismo sentido, Quiroz (2020), en su estudio tuvo la finalidad de determinar la influencia de la primera inconsistencia sobre la segunda para ello se elaboró un método no experimental tipo cuantitativo, entre los resultados se tiene que el talento humano del personal influye significativamente de 0.98, las conclusiones indicaron que cuando el personal tiene capacidades, talentos, competencias personales ayudan a la organización y esto se refleja en la eficacia

al servicio.

Asimismo, Mosquera y Vásquez (2020), sostienen que el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas está desarrollando servicios de alta eficacia y colas de espera (INCN) Con el fin de relacionar las variables, se construyó sobre los esfuerzos de Hillier y Lieberman (2015), Taha (2017) y Krajewski (2017) para apoyar la variable de líneas de espera (2017). Por su parte, Villa (2017), Urriago (2017) y Vargas y Aldana (2018), fueron mencionados en referencia a la variable de desarrollo del servicio de eficacia. El método de diseño tipo es descriptivo correlacional, transaccional, aplicado y transaccional. En la investigación poblacional se utilizó información del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN), que incluyó un total de 179 individuos y una muestra probabilística de 122 pacientes. Se diseñaron dos encuestas de 30 ítems cada una, que fueron autorizadas mediante el Coeficiente de Aiken por dos profesionales de la Escuela de Administración. Para evaluar la credibilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, que arrojó valores de 0,855 y 0,758 para cada variable. La hipótesis se validó mediante el estadístico Rhode Spearman; el coeficiente de correlación para la hipótesis general fue de 0,274 y Sig. (bilateral)=0,002, lo que indica que se contradice la hipótesis alternativa y se admite la hipótesis nula. En conclusión, las variables examinadas en este estudio presentan una relación.

El investigador Távara (2019), en su estudio basado en la teoría de colas que pretende mejorar la atención de los pacientes en un hospital de Piura. En el presente estudio se han estudiado las colas de espera en un hospital de Piura, que consta de la Farmacia de Consultas Externas (que también se divide en apoyo y tratamiento preferente) y la farmacia de urgencias, con el objetivo de perfilar los cambios del proceso asistencial. Como consecuencia de la recopilación de datos sobre la duración de la atención y la llegada de los pacientes a la farmacia indicada y del ajuste de los datos de llegada a una repartición de representaciones alternativas de la situación actual mediante el software Arena 14.0, se desarrolló un modelo del sistema real. El resultado más destacable de la simulación se confirmó utilizando Half-Width, que reveló que el tiempo medio de espera en la línea de atención preferente de la mañana era de 25,44 minutos en un día de gran afluencia, mientras que el tiempo medio de espera en la cola del mostrador de asistencia era

de 32,35 minutos. Además, la investigación evaluó el descontento de los pacientes con las colas, ya que el 52% de los encuestados estaban insatisfechos con los tiempos de espera y el 55,2% con el número de ventanillas. Se hicieron recomendaciones de mejora modificando el modelo actual y utilizando la herramienta OptQuest for Arena. Se determinó que la mejor alternativa para mejorar las medidas de desempeño del modelo actual es la "propuesta de cambio de horario" con un costo de S/.246.83, que implica aumentar el horario en el área preferencial y en el área asistencial, dividiéndolos en dos grupos: uno para pacientes de mayor prioridad y otro exclusivamente para pacientes de la tercera edad, siendo el resultado más notable un tiempo promedio de espera de 14.49 minutos en el área asistencial.

También, Olarte (2019), añade que las líneas de espera se simulan mediante sistemas dinámicos y se aplican al tráfico en las ventanillas de las agencias bancarias. El propósito de este estudio es evaluar las líneas de espera del tráfico en las ventanillas de una agencia bancaria en Cusco. Para ello, se recogieron datos en el mes de octubre de 2017 durante una semana y se analizaron mediante simulaciones con el programa ProModel. Teniendo en cuenta la teoría de las colas, el enfoque del estudio emplea un nivel descriptivo de tipo aplicado con el objetivo de resolver el problema real; de esta manera, se diseñó para aumentar. Los resultados indican que el tiempo de atención al cliente en el servidor con una distribución de probabilidad exponencial con una media de 1,6 minutos, lo que indica que $r > 1$, lo que indica que la cola no es permanente y por lo tanto se produce un modelo M/M/1. Así, se descubrió que el sistema funciona más eficazmente cuando se emplea un modelo M/M/2 para examinar la influencia de los ajustes del estudio y los costos relacionados en los beneficios de la agencia bancaria y, sobre todo, en la felicidad de los clientes.

En el mismo sentido, Gavidia (2018), se basa en la teoría de colas para aumentar la productividad de las taquillas. En esta investigación científica se examinará en qué medida se puede mejorar el rendimiento en la cola de espera para la atención en la estación. Se está tomando un número determinado de pasajeros desde el 01 de julio hasta el 21 de julio de 2018, de lunes a domingo entre las 06:00 y las 11:00 horas, y luego desde el 01 de septiembre hasta el 21 de septiembre de 2018, considerando los puntos de observación se registrarán los

turnos de llegada, número de transeúntes/pasajeros atendidos, número de pasajeros en espera y turno de atención. La presente investigación es un diseño experimental con un modelo preexperimental (cuantitativo), ya que se utilizarán los datos de la muestra obtenida; además, se examinarán las hipótesis determinadas y se abordarán las preguntas de pre investigación; finalmente, las herramientas utilizadas para definir la muestra han sido validadas por jueces expertos; luego, se utilizó el método no probabilístico de conveniencia para encontrar el tamaño de la muestra. La investigación dio como resultado el aumento al 79 por ciento de la eficacia y la eficiencia, lo que resultó en un aumento de la productividad.

También, Cueva (2017), monitorea un sistema de líneas de espera y evalúa la eficacia percibida del servicio en una institución de salud de Lima, Perú. Crear un vínculo entre el sistema de líneas de espera y la percepción de la eficacia del servicio en una institución de salud como objetivo general. El estudio utilizó un método hipotético deductivo en un diseño no experimental con un corte transaccional de tipo sustantivo. Se incluyeron en la muestra 76 clientes externos del programa de medicina ambulatoria del centro de salud. La recolección de datos se realizó mediante la variable línea de espera y eficacia de servicio percibida. Los análisis inferenciales y descriptivos se realizaron con Excel 2015, mientras que el análisis estadístico se ejecutó con el SPSS (versión 22). La presente investigación estableció una fuerte relación negativa entre la primera variable, sistema de línea de espera, y la segunda variable, eficacia percibida del servicio, al utilizar como población a los usuarios de un consultorio médico externo y lograr un Rho de Spearman = -0,831, que se interpreta como 99,99 por ciento significativo al nivel bilateral de 0,01.

De igual modo, Arias & Valdivia (2021), buscan sensibilizar a los clientes de entidades financieras a cumplir con las responsabilidades financieras a través de herramientas motivacionales en base al contexto del COVID-19, sugiriendo medidas sanitarias impuestas, que trae consigo el COVID-19, evitando ocasionar más contagio a través de la atención presencial de los clientes debido a los incumplimientos y/o tramites de pago; con el objetivo que la sociedad se adapte a las nuevas normas preventivas sanitarias y reducir contagios contra la COVID-19.

Según Fernández y Batista (2014), manifiesta que el enfoque mixto simboliza

un grupo de procesos, empíricos, críticos y sistemáticos de estudio e incluye un análisis y recolección de datos cualitativos y cuantitativos, así como su discusión e interacción conjunta, para hacer inferencias producto de información recogida y lograr un bajo estudio. Es un estudio de investigación de tipo básica, necesariamente se recogerá información y se dará una información recogida descriptiva y se realizará un análisis detallado de los elementos que ha logrado obtener. Según Marín (2008), esto da lugar a la investigación fundamental, también conocida como investigación teórica, dogmática o pura. Se define por el hecho de que parte de un marco permanente y teórico; con el objetivo de desarrollar nuevas teorías o revisar las actuales, de hacer crecer el conocimiento filosófico y científico, pero sin contrastarlas con ninguna implicación práctica. Esta investigación descriptiva permitirá la recogida de datos y la difusión de conocimientos para ponerlos en práctica y vigorizar los puntos frágiles de la empresa.

El positivismo es una tradición filosófica que afirma que la información se deriva de los acontecimientos diarios de alguna forma, y por tanto puede apoyarse en el método científico. En consecuencia, niega todo conocimiento previo. El positivismo, epistemológicamente hablando, implica "sin prejuicios ni miramientos". En otras palabras, no acepta a priori o creencias previas a menos que se establezca objetivamente mediante el uso de un proceso científico. Saint-Simon, fue el primero en hacer hincapié en el positivismo. Sin embargo, fue Auguste Comte quien formalizó esta corriente intelectual, junto con el político y filósofo británico John Stuart Mill.

También, Gonzáles y Huanca (2013), en su investigación, tiene como principal fin: investigar el vínculo entre dos variables, eficacia de servicio y satisfacción del cliente, en los restaurantes de pollo a la parrilla de Mariano Melgar Arequipa, utilizando un enfoque descriptivo e inferencial. Los efectos del análisis de asociación entre las variables eficacia del servicio y satisfacción del cliente sugieren que existe un vínculo $Rho\text{-Sperman} = 0.504$ entre las variables, lo que indica una relación moderadamente favorable. Según un estudio realizado a la clientela de los restaurantes de pollo a la brasa, la variable eficacia del servicio está algo afín con la variable felicidad del consumidor.

En el presente trabajo presentamos la primera variable: Líneas de espera. Al respecto el autor García (2016), manifiesta que las Líneas de espera, representa una población de clientes que requieren de un servicio y esperan si este no es rápido y abandonan una vez de haber adquirido el servicio. En ocasiones se puede dar que los clientes se cansan de esperar y se retiran. Según Ludeña (2020), define técnicamente a la teoría de colas o líneas de espera como un estudio matemático para resolver problemas de tránsito. Permitiendo estudiar de manera científica el turno de espera de los clientes ante el requerimiento del servicio, en la mayoría de las cosas se forman colas cuando el servicio no es rápido, en algunos casos los clientes desisten del servicio cuando la espera se alarga. Las colas son parte de la vida diaria, pero aún molesta cuando éstas son excesivas, no siempre las líneas de espera son personas si no también vehículos, maquinarias, aviones, según su fin del negocio. El retraso de un servicio genera pérdidas, (Hillier y Lieberman, 2010).

Tenemos las dimensiones, primera dimensión: Patrón de llegada, según García (2016), en situaciones comunes la llegada de los clientes es aleatorio, se tendría que tomar en cuenta si llegan independientemente o simultáneamente, es posible que también varíe con el tiempo. También, (Ludeña, 2020), tiene en cuenta el total de clientes que demandan un servicio en un instante dado; este número puede ser limitado o infinito. En el mismo sentido, (Hillier y Lieberman, 2010), definen una característica como el número total de consumidores que demandan un servicio en un momento determinado; este número puede ser limitado o infinito.

Como segunda dimensión: Patrones de servicio de los servidores. El autor, García (2016), indica los tiempos de servicio de los servidores pueden variar en función del número de clientes en la cola y de si el flujo es más rápido o más lento. En cada momento, el tamaño puede considerarse limitado o infinito. Asimismo, (Ludeña, 2020), manifiesta un mecanismo de servicio ya que es el número de clientes que puede ser atendidos a la misma vez, cada puesto que atiende a un cliente se le denomina servidor. También, Hillier y Lieberman (2010), señala que un mecanismo de servicio se basa en una o más estaciones de servicio llamados servidores, el tiempo que transcurre desde el inicio del servicio hasta culminar se le denomina tiempo de servicio. Los ejemplos de colas deben ser específicos en el

arreglo de las estaciones y la cantidad de servidores.

Como tercera dimensión: Disciplina de cola, el autor García (2016), considera que es la manera en que los clientes se ordenan en el momento de ser atendidos, cuando se piensa en colas se piensa en que el que llega primero se atiende primero, en algunos casos no siempre se aplica ya que consideran una secuencia de prioridades según el turno de la atención. Asimismo, Ludeña (2020), manifiesta que los clientes que realizan la cola hasta ser atendidos, dependiendo del orden de llegada de los clientes, según la actividad a realizar puede ser prioritaria. Menciona que se refiere al orden de llegada de los clientes, consignando que se debe tener en cuenta quien llega primero a recibir el servicio es el primero en salir, a menos que lo hayan establecido de otra forma, (Hillier y Lieberman, 2010).

Continuando con los conceptos de la investigación, presentamos la segunda variable: Atención al cliente, Según Álvarez (2018), el modelo Kano busca identificar y clasificar los atributos clave de un servicio o producto para luego asociarlos con la satisfacción del cliente; de esta manera, la organización puede ofrecer productos o servicios de acuerdo a la valoración de los clientes. Para (Silva, 2016), indica que los procesos están mejorados para evitar que se presenten errores, los cuales decepcionen a los clientes, lo que conlleva a que los clientes estén insatisfechos y vuelven no vuelvan a obtener más el producto o servicio. Como se puede ver los dos autores toman como centro de importancia al cliente, ya que la compra del producto o servicio depende de que tan satisfecho este, permitiendo que este a su vez comparta su nivel de satisfacción con otros usuarios y potencie la marca trayendo clientes nuevos, por la empresa debe brindar una excelente eficacia de servicio hacia sus clientes. Para (Pérez, 2010), manifiesta que un cliente bien atendido y, por lo tanto, satisfecho, se convierte en la estrategia de promoción más efectiva en la organización, puesto que se convertirá en nuestro aliado y atraerá referidos como amigos y familiares, quienes acudirán y vendrán a requerir el servicio con excelentes referencias.

Tomando en cuenta la segunda variable tenemos la primera dimensión: la confiabilidad, según Máxima (2019), menciona que debe ser confiable y verdadera la información financiera, que resulte posible de la forma más real de la manera

objetiva y fiel posible, libre de alteraciones. Cuando se menciona una representación fiel no está hablando que todo deba de ser exacto, porque comúnmente se realizan errores no buscados. Lo que no debe haber son omisiones o errores tendenciosas y deliberadas. Según (Mere, 2017), es fundamental para la empresa, disponer de información financiera fiable que refleje su verdadero rendimiento y situación. El área de la empresa es responsable de establecer sistemas que garanticen que esta información sea utilizable y fiable para la gestión, la transparencia del mercado y la toma de decisiones. Por lo tanto, es vital identificarlas áreas de mejora en la producción y/o generación de información operativa, que sirve de base para los estados financieros y los registros contables. En consecuencia, se requiere un desarrollo significativo del control interno para garantizar que los registros contables de la empresa sean precisos y coherentes con la realidad. Por último, para ESAN (2016) manifiesta que la toma de decisiones que hacen los inversores, acreedores o gerentes de una empresa se basan en una información contable. Por tal motivo es necesario que se cumpla con determinadas normas, sea confiable y que se presente en forma clara, entendible y estructurada.

La segunda dimensión tenemos a la comprensibilidad, Llamas (2020) manifiesta que debe ser fácil de entender la información, para los empleados, accionistas. Instituciones públicas o posibles inversores entre otros agentes. Para (Flores, 2016), manifiesta que deben proporcionar información los estados financieros, que sea entendible. Permitiendo a los usuarios captar apropiadamente lo que se está comunicando en dichos estados financieros. Según la Norma de Información Financiera (2014), permite facilitar sus entendimientos a los usuarios generales proporcionada como la información de los estados económicos. Tengan la capacidad de evaluar la información financiera todos los usuarios generales; tomando en cuenta un entendimiento suficiente de los negocios y de las actividades económicas.

Como última dimensión, tenemos la empatía, Marin (2021) manifiesta que es la capacidad para percibir las emociones y comprender los sentimientos de otra persona haciéndolos como propios; normalmente se le conoce como “en la piel de otro” o “ponerse en el lugar del otro”, se basa en lograr comprender que

sentimientos experimenta otra persona cuando afronta o pasa una situación normalmente negativa o delicada. Según (Metlife, 2021) es una motivación como el autoconocimiento, que debe al trabajo personal, sin embargo, se relaciona la empatía con los interpersonal. Es la percepción que se encuentra influenciada por las emociones, ser capaces de ver desde la perspectiva de otras personas. (Carpena, 2016) afirma que "la empatía es concebible". Es la capacidad de darse cuenta de los deseos y pensamientos del otro, de empatizar con sus sentimientos, de ponerse en el lugar del otro a pesar de no sentir ni pensar igual, de trascender el propio yo para comprender y ayudar al otro. Supone el intercambio de alegrías y penas. El cerebro humano está conectado de tal manera que es capaz de sentir lo que otra persona siente. La evolución ha validado nuestro potencial de auto sacrificio al transformarnos en animales sociales con instintos naturales de protección.

III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación Enfoque Cuantitativo.

Para Rus (2021), examina un volumen alto de datos. Además, estudia variables numéricas y estas adquieren todo su sentido una vez que se relacionan con otras por medio de correlaciones, regresiones o contrastes de hipótesis.

Tipo Aplicada

Sánchez y Reyes (2015), afirman que la investigación es de naturaleza aplicada, ya que se define por su utilidad en la aplicación de los conocimientos teóricos a un contexto concreto y las implicaciones prácticas que de ello se derivan. El propósito de este estudio es aprender para actuar, concluir y alterar una realidad situacional.

Método hipotético deductivo

Según Sánchez (2019), menciona que se parte de premisas generales y se llega a una conclusión concreta, que sería la hipótesis a falsear para contrastar su veracidad; de ser cierta, no sólo permitiría ampliar la teoría de la que procede, sino también formular soluciones a problemas teóricos y prácticos. Así mismo, puede promover su reformulación hasta que se agoten todos los esfuerzos para hacerla cierta, o puede rechazarla y replantearla a la luz de nuevos preceptos teóricos que indiquen una dirección diferente o alternativa a la anterior. Su vía deductiva es idéntica a la de todas las ciencias fácticas que se fundan en hechos y que requieren un apoyo ineludible en la medición o cuantificación, en la objetividad de los procedimientos (frente a las convicciones o creencias subjetivas del investigador), y en la experiencia para el contraste de sus hipótesis, con el objetivo de ampliar el conocimiento mediante la pretensión de universalidad de los resultados descubiertos, así como la generación de leyes científicas que permitan la predicción, control y retro dicción de su ocurrencia.

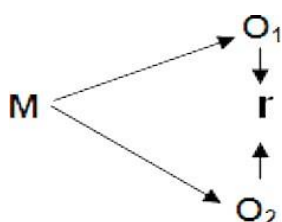
Diseño no experimental transversal

Maite (2021), manifiesta que el estudio transversal da a conocer información valiosa en un tiempo y una población específica. No obstante, el estudio no conduce a una conexión causa y efecto, si alcanzaría una relación si la variable fuese significativa.

Nivel correlacional

Mejía (2017), indica el análisis de correlación es un tipo de estudio no experimental en el que los investigadores evalúan dos variables y crean un vínculo estadístico entre ellas (correlación), sin necesidad de integrar factores externos para extraer conclusiones significativas.

Figura 1: Diagrama del diseño metodológico



Donde:

M : Muestra

O1: Observación de la variable X1 = Línea de espera

O2: Observación de la variable X2 = Atención al clienter

Correlación de O1 y O2

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Líneas de espera

Definición conceptual: Buzón (2019), Las líneas de espera es el resultado del impacto cuando la demanda de un servicio sobre pasa la capacidad de facilitar dicho servicio. El tamaño de la cola puede ser finita o infinita, es ilimitada cuando su tamaño no está restringido. Por tal motivo se considera necesario realizar un estudio sobre las líneas de espera teniendo en cuenta que es parte de la vida

cotidiana estamos acostumbrados a esperar por un servicio, pero siempre se desea obtenerlo en el menor tiempo posible.

Definición operacional: Las líneas de espera se operacionaliza en 3 dimensiones

Indicadores: patrón de llegada, disciplina de la línea de espera y patrones de servicio de los servidores.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Proceso atención al cliente

Definición conceptual: Para Rocancio (2021), indica que la atención al cliente es todo servicio que se le da al cliente ya sea un bien o servicio que venda la empresa. El personal calificado para la comercialización debe prestar un excelente servicio o vender un producto con una excelente calidad.

Definición operacional: La atención al cliente se operacionaliza en las dimensiones confiabilidad, comprensibilidad y empatía.

Indicadores: Confiabilidad, comprensibilidad y empatía.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo.

Según Gómez y Villasís (2016), la población de la investigación se describe como "un grupo de casos especificado, restringido y accesible que sirve como punto de referencia para seleccionar una muestra que se ajusta a una serie de criterios establecidos", (p.212). Cuando hablamos de población, no nos referimos sólo a los individuos.

De acuerdo a lo anterior, la población para este estudio estará conformada por 100 clientes de una entidad financiera de Chiclayo en el año 2021.

Muestra

Sánchez y Reyes (2015) definen una muestra como un subconjunto de los componentes que integran el conjunto especificado por sus características, al que nos referimos como población. En consecuencia, para el estudio de investigación

se seleccionó una muestra aleatoria de 80 clientes de la población de la Agencia Chiclayo Balta. Según Sánchez y Reyes (2015) La muestra es un subconjunto de los elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Por lo expuesto, de la población de clientes de la Agencia Chiclayo Balta se toma una muestra de 80 clientes para el estudio de la investigación.

$$\frac{Z^2 P Q N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

N: 100 (Población o Universo).

Z: 0.95 (Valor del nivel de confianza).

p: 0.5 (Proporción de usuarios que poseen las características necesarias del estudio)

q: 0.5 (Proporción de usuarios que no poseen las características necesarias del estudio)

e: 0.05 (Margen de error permitido)

La muestra estará constituida por 80 clientes de una entidad financiera, Chiclayo, 2021

Muestreo

Muestreo probabilístico aleatorio

Según Westreicher (2021), todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para la muestra. El estudio identificó una muestra de 80 clientes de instituciones financieras en Chiclayo, 2021, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.

Técnica:

Encuesta: López-Roldan & Fachelli (2015) En la investigación social, la encuesta se considera en primer lugar un enfoque de recogida de datos que incluye el interrogatorio de individuos con el objetivo de obtener sistemáticamente

mediciones sobre ideas extraídas de un tema de investigación previamente definido. La recolección de información se lleva a cabo mediante el uso de un cuestionario, un instrumento de recolección de información (medición) y una forma protocolizada de interrogatorio (tabla de registro) que se presenta a la población o a una muestra representativa de la misma mediante una entrevista en la que el sujeto mantiene el anonimato.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado ha sido el cuestionario. Para el tema de la línea de espera, el cuestionario se encuentra conformado por 20 interrogantes que se distribuyen de la siguiente forma: Patrón de Llegada (Ítems 1,2,3,4,5,6,7), Disciplina de la línea de espera (ítems ,6,7,8, 9, 10,11,12,13,14) y patrones de servicio de los servidores (ítems 15,16,17,18,19,20).

Para el tema de proceso de atención al cliente, se encuentra conformado por 19 interrogantes distribuido de la siguiente manera: Confiabilidad (ítems 1,2,3,4,6,7), comprensibilidad (Ítems ,5,6,7,8,9,10,11,12), Empatía (Ítems 13,14,15,16,17,18,19,20) y La escala empleada fue Prolongado (1), Razonable (2), Bueno(3), excelente (4).

Validez

En lo que respecta a la validez de los instrumentos, contamos con la ayuda de especialistas en líneas de espera y procesos de atención al cliente, que realizarán un análisis para garantizar que los cuestionarios cumplen los criterios esenciales para su aplicación a los participantes en el estudio. Los expertos son los siguientes:

Tabla 1. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos delExperto	Dictamen
1	Magister	Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable
2	Doctor	Christian Abraham Dios Castillo	Aplicable
3	Doctor	Alejandro Ramírez Díaz	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

La confiabilidad de las mediciones es un elemento básico de la precisión en la investigación, ya que ayuda a minimizar los posibles errores a lo largo del proceso de investigación científica, lo que se traduce en una mayor confianza en los datos y las conclusiones. (Manterola et al., 2018). Se consideró esencial en el estudio elaborar el cálculo del índice de fiabilidad de los instrumentos. Utilizando el Alfa de Cronbach, donde los índices de los participantes fueron de 0,749 y 0,957, se demostrará que ambos cuestionarios poseen la fiabilidad necesaria para su uso.

Tabla 2. Estadísticas de Fiabilidad

"Variable"	"Alfa de Cronbach"	N° de elementos
Líneas de espera	,749	20
Atención al cliente	,957	20

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Para empezar, se ha pedido a los clientes de la empresa de financiación de Chiclayo que soliciten los instrumentos necesarios. Asimismo, se acordó la fecha en la que se completarían las encuestas. Una vez llegado el día, se separó a los consumidores en dos grupos y se les dio 30 minutos para completar la encuesta. Finalmente, los datos se introdujeron en hojas de cálculo de Excel y se mostraron en tablas de frecuencia.

3.6. Método de análisis de datos

El material se analiza mediante dos metodologías distintas: descriptiva e inferencial. El enfoque descriptivo se utilizó para examinar el grado de cada tema (línea de espera y procedimiento de atención al cliente), y los resultados se proporcionaron en forma de tablas de frecuencia y porcentajes. En cuanto a la estrategia inferencial, fue fundamental el uso del software SPSS 25, que permitió determinar el grado de correlación entre los temas del estudio. Para ello, se utilizó una medida paramétrica para determinar el coeficiente de asociación entre los sujetos de estudio (Pearson) mediante la prueba de normalidad; también se utilizó una prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que el tamaño de la muestra superaba los

50 sujetos, y se determinó que los valores de significación para ambas variables son superiores al 5%.

3.7. Aspectos éticos

La investigación tuvo en cuenta las siguientes cuestiones éticas. Para empezar, se siguió el principio de beneficencia, ya que no se causó ningún daño a ninguno de los participantes de la investigación; asimismo, los datos adquiridos se utilizarían únicamente para el desarrollo de la presente investigación. Además, se tuvo en cuenta el concepto de autonomía, ya que los participantes son conscientes del desarrollo del estudio y su participación es voluntaria. Por último, el trabajo está redactado de acuerdo con las normas APA y los criterios de la Universidad.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 3.

Resultados Descriptivos de la variable de líneas de espera y sus dimensiones en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Patrón de llegada	27	34	25	36	28	30
Disciplina de la línea de espera	29	31	26	33	25	31
Patrones de servicio de los servidores	24	35	25	31	31	39

Interpretación:

En la tabla 3, podemos apreciar en la dimensión patrón de llegada se ha obtenido como resultado que el 30% (28 de 80) de los clientes calificaron un nivel alto, el 36% (25 de 80) de los clientes calificaron un nivel medio y el 34% (27 de 80) de los clientes calificaron un nivel bajo. Respecto a la dimensión disciplina de línea de espera se obtuvo que el 31% (25 de 80) de los clientes calificaron un nivel alto, el

33% (26 de 80) de los clientes calificaron un nivel medio y el 31% (29 de 80) de los clientes calificaron un nivel bajo. Por último, en la dimensión patrones de servicio de los servidores resultó que el 39% (31 de 80) de los clientes calificaron un nivel alto, el 31% (25 de 80) de los clientes calificaron un nivel medio y el 35% (24 de 80) de los clientes calificaron un nivel bajo.

Tabla 4.

Resultados Descriptivos de la variable proceso de atención al cliente y sus dimensiones en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Confiabilidad	29	36.3%	23	28.8%	28	35.0%
Comprensibilidad	25	31.3%	29	36.3%	26	32.5%
Empatía	26	32.5%	28	35.0%	26	32.5%

Interpretación:

En la tabla 4, podemos apreciar en la dimensión confiabilidad se ha obtenido como resultado que el 35% (28 de 80) de los clientes calificaron un nivel alto, el 28.8% (23 de 80) de los clientes calificaron un nivel medio y el 36.3% (29 de 80) de los clientes calificaron un nivel bajo. Respecto a la dimensión comprensibilidad se obtuvo que el 32.5% (26 de 80) de los clientes calificaron un nivel alto, el 36.3% (29 de 80) de los clientes calificaron un nivel medio y el 31.3% (29 de 80) de los clientes calificaron un nivel bajo. Por último, en la dimensión empatía resultó que el 32.5% (26 de 80) de los clientes calificaron un nivel alto, el 35% (28 de 80) de los clientes calificaron un nivel medio y el 32.5% (26 de 80) de los clientes calificaron un nivel bajo.

4.3. Estadística Inferencial

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la línea de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Hipótesis específicas:

H1: Existe una relación directa y significativa entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

H2: Existe una relación directa y significativa entre la disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

H3: Existe una relación directa y significativa entre patrón de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Prueba de hipótesis general

Ho: No hay relación entre la línea de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

H1: Existe relación entre la línea de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Tabla 5.

Correlaciones: hipótesis general

			Línea de espera	Proceso de atención al cliente
Rho de Spearman	Línea de espera	Coeficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Proceso de atención al cliente	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 5, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de

0,699, muestra una correlación positiva alta entre la línea de espera y el proceso de atención al cliente en la entidad financiera Chiclayo, 2021, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se refuta la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_1); es decir, hay correspondencia entre la línea de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Prueba de la primera hipótesis específica

H_0 : No hay relación entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

H_1 : Existe relación entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Tabla 6.

Correlaciones: Hipótesis específica 01

			Patrón de llegada de clientes	Proceso de atención al cliente
Rho de Spearman	Patrón de llegada de clientes	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		80	80
	Proceso de atención al cliente	Coeficiente de correlación	,589**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		80	80	

** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

De la tabla 6, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,589, muestra una correlación positiva moderada entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de

significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se refuta la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_1); es decir, hay correspondencia entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Prueba de la segunda hipótesis específica

H_0 : No hay relación entre la disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

H_1 : Existe relación entre la disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Tabla 7.

Correlaciones: hipótesis específica 2

			Disciplina de cola	Proceso de atención al cliente
Rho de Spearman	Disciplina de cola	Coefficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Proceso de atención al cliente	Coefficiente de correlación	,699*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

De la tabla 7, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,699, muestra una correlación positiva alta entre la disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se refuta la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_1); es decir, hay correspondencia entre la disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera

Chiclayo, 2021.

Prueba de la tercera hipótesis específica

Ho: No hay relación entre patrón de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

H1: Existe relación entre patrón de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Tabla 8.

Correlaciones: Hipótesis específica 3

			Patrón de servicio de los servidores	Proceso de atención al cliente
Rho de Spearman	Patrón de servicio de los servidores	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	proceso de atención al cliente	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

De la tabla 8, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,451, muestra una correlación positiva moderada entre patrón de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en la entidad financiera Chiclayo, 2021, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se refuta la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (H1); es decir, hay correspondencia entre patrón de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

4.3 Estadística descriptiva

Objetivo general: Determinar la relación entre las líneas de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Tabla 9.

Tabla cruzada: Líneas de espera

		Proceso de atención al cliente			Total	
		cliente				
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Líneas de espera	BAJO	Recuento	9	7	12	28
		Recuento esperado	11,2	7,4	9,5	28,0
		% del total	11,3%	8,8%	15,0%	35,0%
	MEDIO	Recuento	7	9	9	25
		Recuento esperado	10,0	6,6	8,4	25,0
		% del total	8,8%	11,3%	11,3%	31,3%
	ALTO	Recuento	16	5	6	27
		Recuento esperado	10,8	7,1	9,1	27,0
		% del total	20,0%	6,3%	7,5%	33,8%
Total	Recuento	32	21	27	80	
	Recuento esperado	32,0	21,0	27,0	80,0	
	% del total	40,0%	26,3%	33,8%	100,0%	

En la tabla 9 se observa la relación entre las líneas de espera y el proceso de atención al cliente en la entidad financiera Chiclayo, 2021. El 35% de encuestados afirmaron que Líneas de espera y Proceso de atención al cliente tiene una relación baja en un 11.3%; en cambio el 8.8% respondieron que la relación es media y el 15.0% sostuvo que la mencionada relación es alta. El 31.3% de encuestados afirmaron que Líneas de espera y Proceso de atención al cliente tiene una relación baja en un 8.8%; en cambio el 11.7% respondieron que la relación es media y el 11.3% sostuvo que la mencionada relación es alta. El 33.8% de encuestados afirmaron que Líneas de espera y Proceso de atención al cliente tiene una relación baja en un 20.0%; en cambio el 6.3% respondieron que la relación es

media y el 7.5% sostuvo que la mencionada relación es alta. En conclusión, del total, de personas encuestadas un 66.3% afirmaron que no es alta lo que nos indica que es necesario mejorar la relación actual entre Líneas de espera y Proceso de atención al cliente.

Determinar la relación entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Tabla 10.

Tabla cruzada: Patrón de llegada de clientes.

		Proceso de atención al cliente			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Patrón de llegada de clientes	BAJO	Recuento	8	10	9	27
		Recuento esperado	10,8	7,1	9,1	27,0
		% del total	10,0%	12,5%	11,3%	33,8%
	MEDIO	Recuento	10	6	9	25
		Recuento esperado	10,0	6,6	8,4	25,0
		% del total	12,5%	7,5%	11,3%	31,3%
	ALTO	Recuento	14	5	9	28
		Recuento esperado	11,2	7,4	9,5	28,0
		% del total	17,5%	6,3%	11,3%	35,0%
Total	Recuento	32	21	27	80	
	Recuento esperado	32,0	21,0	27,0	80,0	
	% del total	40,0%	26,3%	33,8%	100,0%	

En la tabla 10, se observa la relación entre patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en la entidad financiera Chiclayo, 2021. El 35% de encuestados afirmaron que patrón de llegada de clientes y Proceso de atención al cliente tiene una relación baja en un 10.0%; en cambio el 12.5% respondieron que la relación es media y el 11.3% sostuvo que la mencionada relación es alta. El 31.3% de encuestados afirmaron que patrón de llegada de clientes y Proceso de atención al cliente tiene una relación baja en un 12.5%; en cambio el 7.5%

respondieron que la relación es media y el 11.3% sostuvo que la mencionada relación es alta. El 35.0% de encuestados afirmaron que patrón de llegada de clientes y Proceso de atención al cliente tiene una relación baja en un 17.5%; en cambio el 6.3% respondieron que la relación es media y el 11.3% sostuvo que la mencionada relación es alta. Esto en conclusión no dice que del total de encuestas un 65.1% afirmaron que no es alta por lo tanto es necesario mejorar la relación actual entre patrón de llegada de clientes y Proceso de atención al cliente.

Determinar la relación entre la disciplina de colas y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Tabla 11. Tabla cruzada: Disciplina de colas.

			Proceso de atención al cliente			Total
			BAJC	MEDIO	ALTO	
Disciplina de colas	BAJO	Recuento	11	9	9	29
		Recuento esperado	11,6	7,6	9,8	29,0
		% del total	13,8%	11,3%	11,3%	36,3%
	MEDIO	Recuento	13	5	8	26
		Recuento esperado	10,4	6,8	8,8	26,0
		% del total	16,3%	6,3%	10,0%	32,5%
	ALTO	Recuento	8	7	10	25
		Recuento esperado	10,0	6,6	8,4	25,0
		% del total	10,0%	8,8%	12,5%	31,3%
Total	Recuento	32	21	27	80	
	Recuento esperado	32,0	21,0	27,0	80,0	
	% del total	40,0%	26,3%	33,8%	100,0%	

En la tabla 11, se observa la relación entre Disciplina de colas y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021. El 36.3% de encuestados afirmaron que Disciplina de colas y Proceso de atención al cliente tiene una relación baja en un 13.8%; en cambio el 11.3% respondieron que la relación es media y el 11.3% sostuvo que la mencionada relación es alta. El 32.5% de encuestados afirmaron que Disciplina de colas y Proceso de atención al cliente

tiene una relación baja en un 16.3%; en cambio el 6.3% respondieron que la relación es media y el 10.0% sostuvo que la mencionada relación es alta. El 31.3% de encuestados afirmaron que Disciplina de colas y Proceso de atención al cliente tiene una relación baja en un 10.0%; en cambio el 8.8% respondieron que la relación es media y el 12.5% sostuvo que la mencionada relación es alta. Lo que nos lleva a la conclusión que del total de encuestados un 68.8% afirmaron que no es alta lo cual nos lleva a inferir que es necesario mejorar la relación actual entre Disciplina de colas y Proceso de atención al cliente.

Determinar la relación entre patrones de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.

Tabla 12. Tabla cruzada: Patrones de servicio de los servicios

		Proceso de atención al cliente			Total	
		1	2	3		
patrones de servicio de los servidores	1	Recuento	10	7	7	24
		Recuento esperado	9,6	6,3	8,1	24,0
		% del total	12,5%	8,8%	8,8%	30,0%
	2	Recuento	7	6	12	25
		Recuento esperado	10,0	6,6	8,4	25,0
		% del total	8,8%	7,5%	15,0%	31,3%
	3	Recuento	15	8	8	31
		Recuento esperado	12,4	8,1	10,5	31,0
		% del total	18,8%	10,0%	10,0%	38,8%
	Total	Recuento	32	21	27	80
		Recuento esperado	32,0	21,0	27,0	80,0
		% del total	40,0%	26,3%	33,8%	100,0%

En la tabla12, se observa la relación entre patrones de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo,

2021. El 30.0% de encuestados afirmaron que patrones de servicio de los servidores y Proceso de atención al cliente tiene una relación baja en un 12.5%; en cambio el 8.8% respondieron que la relación es media y el 8.8% sostuvo que la mencionada relación es alta. El 31.3% de encuestados afirmaron que patrones de servicio de los servidores y Proceso de atención al cliente tiene una relación baja en un 8.8%; en cambio el 7.5% respondieron que la relación es media y el 15.0% sostuvo que la mencionada relación es alta. El 38.8% de encuestados afirmaron que patrones de servicio de los servidores y Proceso de atención al cliente tiene una relación baja en un 16.8%; en cambio el 10.0% respondieron que la relación es media y el 10.0% sostuvo que la mencionada relación es alta.

Lo que nos lleva a la conclusión que del total de encuestados un 61.3% afirman que no es alta y ello nos lleva a afirmar que es necesario mejorar la relación actual entre patrones de servicio de los servidores y Proceso de atención al cliente.

V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se inicia contrastando el objetivo general el cual es: Determinar la relación entre las líneas de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021. Según la estadística inferencial aplicada, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,699, muestra una correlación positiva alta entre la línea de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Esto se contrasta con los resultados de Gonzáles y Huanca (2020), los efectos del estudio de correlación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los consumidores, se puede aseverar que hay una relación de Rho-Sperman = 0.504, lo que nos muestra que hay una relacionada positiva moderada y una significancia de $p = 0.000$ es decir, que es menor a $p < 0,05$, demostrando así que la relación es significativa.

Como puede apreciarse en ambos resultados los estudios indican que la relación para sus variables de estudio respectivo es significativa. En ese sentido es importante saber que las líneas de espera, representa una población de clientes que requieren de un servicio y esperan si este no es rápido y abandonan una vez de haber adquirido el servicio. En ocasiones se puede dar que los clientes se cansan de esperar y se retiran (García, 2016). Otro aporte importante al respecto es el de Ludeña (2020) Define técnicamente a la teoría de colas o líneas de espera como un estudio matemático para resolver problemas de tránsito. Permitiendo estudiar de manera científica el turno de espera de los clientes ante el requerimiento del servicio, en la mayoría de las cosas se forman colas cuando el servicio no es rápido, en algunos casos los clientes desisten del servicio cuando la espera se alarga.

Con respecto al primer objetivo: Determinar la relación entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, para ello se aplicó la estadística inferencial teniendo la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,589, muestra una correlación positiva moderada entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en la entidad financiera Chiclayo, 2021, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se refuta la hipótesis nula (H_0) y

se admite la hipótesis alterna (H1); es decir, hay correspondencia entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en la entidad financiera Chiclayo, 2021.

Esto se contrasta con los aportes de Vargas (2021) en su tesis Calidad de servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad encontró relación positiva y significativa (Rho de 0.782; sig. 0.000) entre la calidad de Servicio y satisfacción del usuario, asimismo, Cueva (2017) también halla una correlación media fuerte con Rho de Spearman =-0.831, lo que se interpreta al 99.99% la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

Se puede observar que en ambos estudios se determina la correlación entre las variables de estudio. Como se puede apreciar los patrones son muy importantes y no pueden pasar desapercibidos, al respecto tenemos el aporte de los siguientes autores: Patrones de servicio de los servidores. García (2016) el flujo puede ser más rápido o más lento dependiendo del tiempo de servicio de los clientes en cola. También, Ludeña (2020) Manifiesta un mecanismo de servicio ya que es el número de clientes que puede ser atendidos a la misma vez, cada puesto que atiende a un cliente se le denomina servidor. Asimismo, Hillier y Lieberman (2010) Un mecanismo de servicio se basa en una o más estaciones de servicio llamados servidores, el tiempo que transcurre desde el inicio del servicio hasta culminar se le denomina tiempo de servicio.

Continuando con la discusión de resultados se tiene el segundo objetivo: Determinar la relación entre la disciplina de colas y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, se aplicó la estadística inferencial teniendo la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,699, muestra una correlación positiva alta entre la disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en la entidad financiera Chiclayo, 2021, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se refuta la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (H1); es decir, hay correspondencia entre la disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en la entidad financiera Chiclayo, 2021. Esto se contrasta con los resultados de Mosquera y Vásquez (2020) manifiesta desarrollar servicios de calidad y líneas de espera en el Instituto Nacional de

Ciencias Neurológicas (INCN), se encontró relación positiva y significativa (Rho de 0.726; sig. 0.000) entre la eficacia de Servicio y líneas de espera. Lo que se corrobora con los resultados obtenidos en este estudio con su respectivo valor de Rho hallado para cada correlación. En resumen, se puede observar que ambos resultados tienen la correlación significativa entre sus variables de estudio.

A continuación, se presenta el tercer objetivo, Determinar la relación entre patrones de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021. Para ello se aplicó la estadística inferencial, obteniendo la correlación de Rho de Spearman que fue 0,451, muestra una correlación positiva moderada entre patrón de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en la entidad financiera Chiclayo, 2021, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se refuta la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_1); es decir, hay correspondencia entre patrón de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en la entidad financiera Chiclayo, 2021.

Contrastando los resultados del objetivo anterior con los hallazgos por Silva et, al (2021), en su investigación correlativa entre la eficacia en el servicio y la satisfacción al cliente, mediante una investigación cuantitativa correlacional con un método no experimental, teniendo como muestra 516 clientes, se pudo contrastar las hipótesis planteadas lográndose los siguientes resultados: existe una correlación significativa al obtener un coeficiente de $r=0.80$, como conclusión las organizaciones tienen que estar en constante cambio, innovación, mejora continua con respecto a la eficacia de servicio el cual tienen una influencia muy alta en la satisfacción al cliente. Se puede observar que entre ambos estudios la significancia es positiva y las variables se correlacionan.

En cuanto a la hipótesis general, se acepta H_1 : existe relación entre la línea de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, al aplicarse la estadística inferencial, encontrándose en el siguiente resultado, la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, lo que coincide con Cueva (2017) donde se evidenció dentro de su investigación que la variable sistema

de línea de espera y la eficacia de servicio están en una relación de significancia al nivel 0,01 bilateral, donde refuta la hipótesis nula.

En la primera hipótesis específica: existe relación directa y significativa entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención en una entidad financiera Chiclayo, 2021. El resultado fue una correlación positiva moderada, dicha correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, coincide con lo planteado por Fontova (2015) en cuyo artículo realizado hace mención a la observación transversal cuya clave es reducir el turno de espera por parte de la persona encargada de atender, y para cuya captación de clientes es la satisfacción de los mismos en espera y el tiempo que toma adquirir la información, de esta manera se logró mejorar la satisfacción con el servicio otorgado; donde la relación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

En la segunda hipótesis específica: existe una relación directa y significativa entre la disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021. La correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,699, muestra una correlación positiva alta entre la disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, coincide con Martínez (2009) donde indica que es importante poner en marcha un óptimo sistema teniendo en cuenta las distribuciones de probabilidad, las tasas de atención y llegada, longitud de la red en serie, capacidad para moldear problemas en la cola y cantidad de servidores, con logros significativos, teniendo una relación significativa de 0.01 bilateral entre las redes de colas moldeadas con el tiempo entre llegadas exponenciales e Hiper Erlang.

De igual manera guarda relación con Cortez (2011) que, en su trabajo investigativo, llegó a la conclusión que se debe contar con un sistema para calcular turnos de espera en cola de supermercados, a partir de técnicas de visión por computador, permitiendo estimar los turnos de espera promedio de los clientes y en consecuencia les proporcionara a los supermercados información necesaria para estimar la cantidad, óptima de cajeras y cajas de atención abiertas, para un momento específico. De esta manera guarda relación significativa de 0.01

bilateral entre en la disciplina de la línea de espera y el proceso de atención.

En la tercera hipótesis específica: existe una relación directa y significativa entre patrón de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,451, muestra una correlación positiva moderada entre patrón de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en la entidad financiera Chiclayo, 2021, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, guarda relación con lo manifestado por Gómez (2018), quien llegó a la conclusión que no solo se debe prestar atención a las diferentes alternativas de ofrecer su servicio sino que debe cobrar relevancia el diseño de las instalaciones, la eficacia del personal y la confortabilidad de estos.

IV. CONCLUSIÓN

Primero: Se llegó a determinar la relación entre la línea de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, existiendo una correlación significativa positiva alta toda vez que el estadístico Rho de Spearman sea de 0,699, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

Segundo: Se llegó a determinar la relación entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, existiendo una correlación significativa positiva moderada toda vez que el estadístico Rho de Spearman fue de 0,589, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

Tercero: Se llegó a determinar la relación entre la disciplina de colas y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, existiendo una correlación significativa correlación positiva alta, toda vez que el estadístico Rho de Spearman fue de 0,699, dicha correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Cuarto: Se llegó a determinar la relación entre patrones de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, existiendo una correlación significativa positiva moderada, toda vez que el estadístico Rho de Spearman fue de 0,451, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

VI. RECOMENDACIÓN

Primero: A la gerencia general, optimizar los procesos de flujos de créditos, permitiendo a los clientes minimizar el tiempo de atención, encaminado a la mejora continua de la maximización de los recursos disponibles.

Segundo: A los directivos, implementar un cajero automático que permita trabajar en base a los patrones de llegada de clientes para mejorar la atención, esto permitirá dar un servicio de calidad y una fidelización mayor, donde el cliente regrese de nuevo a solicitar el servicio.

Tercero: A los directivos, trabajar la disciplina de colas, esto permite mejorar los procesos de demora, disminuirlos y dar un mejor servicio al cliente, ganándose una buena percepción con respecto a la imagen de la empresa.

Cuarto: A los directivos, tener en cuenta los patrones de los servidores, el cual es un punto clave en la atención al cliente, por ello, se ve necesario implementar un módulo (counter) y habilitando un personal capacitado para desarrollar estrategias que permitan disminuir los tiempos de atención y mejorar el servicio de espera.

REFERENCIAS

- Alcalde, E. y Castañeda, J. (2016) Estudio de la calidad de servicio brindada por la empresa Automotores San Lorenzo S.A.C. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú
- Alemu Zemene Desta (2019) The Influence of Waiting Lines Management on Customer Satisfaction in Commercial Bank of Ethiopia. *Financial Markets, Institutions and Risks*, Volume 3, Issue 3, 2019. ISSN (online) – 2521-1242 ISSN (print) – 2521-1250
- Andrade, S. (2008). Diccionario de Economía. Lima. *Editorial Andrade*.
- Arias, J. & Valdivia, I. (2021) “Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la covid 19” *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/* ISSN 2244- 8314. 09 (13), pp. 70-81. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978.v7>
- Becerra M. (2021) Asignación de recursos en la planeación de servicios empleando simulación de eventos discretos. Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia
- Bennet, D., & Brown, C. (1989). *Calidad de Servicio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Concepto. Concepto de Banco. Obtenido de <https://concepto.de/banco-institucion-bancaria/>
- Bino, R. (2016). *Inteligencia Emocional y Atención al Cliente*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Carlos Escobar (2021) Propuesta para mejorar el nivel de servicio de Atención al Cliente en la Industria Farmacéutica. Universidad de la Costa CUC, Barranquilla. (Colombia)
- Carrasco, S. (2007). *Diseño de Investigación. Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos E.I.R.L., ISBN: 978997238441
- Cueva (2021). Capacitación dirigida a servidores públicos para la atención al cliente de personas con discapacidad. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, vol. 6, núm. 11, pp. 59-69, 2021

- Cueva Robles, S. R. (2017). Sistema de línea de espera y la percepción de la calidad de servicio de un establecimiento de salud 2017.
- Dadzie J. (2017). An Evaluation of Customer Satisfaction Dimensions in the Ghanaian Banking Industry. Walden University.
<http://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>
- De La Fuente García, D.& Pino, R. 2001. Teoría de Líneas de Espera-Modelo de colas. Universidad De Oviedo, 2001. 135.
- Desta, Al. Z., Belete, T. H. (2019). The Influence of Waiting Lines Management on Customer Satisfaction in Commercial Bank of Ethiopia. *Financial Markets, Institutions and Risks*, 3(3), 5-12. [http://doi.org/10.21272/fmir.3\(3\).5-12.2019](http://doi.org/10.21272/fmir.3(3).5-12.2019).
- Espinoza, R. (2020). Propuesta de valor diferenciada para el proceso de atención al cliente en la institución financiera Mi Banco, Chepén.
- Fida BA, Ahmed U, Al-Balushi Y, Singh D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*. April 2020. doi:10.1177/2158244020919517
- Flores E. (2016) Entendiendo el Estándar NIIF – Comprensibilidad de la Información <https://aprendeniif.com/entendiendo-el-estandar-niifcomprensibilidad-de-la-informacion/>
- Fontova, A (2015) “*Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario*”. [tesis de maestría] <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=116130>
- Gallardo, A. & Mori, M. (2016). *Nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente premium Interbank tienda principal de Trujillo en el primer semestre del año 2016*. [Tesis de grado]. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- García, A. (2021). Empatía. Economipedia.com
- Gavidia, G. (2018). *Aplicación de la teoría de colas para mejorar la productividad de atención en boletería en la estación Bayóvar de Línea 1 Metro de Lima, S.J.L. 2018*. Universidad César Vallejo (Perú).
- Gonzales, H. & Reyes, J. (2021), *Atención al cliente y la post venta en una agencia*

- bancaria, Cercado de Lima 2021*. Universidad César Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de investigación. México: McGraw - Hill Interamericana
<https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>.
- Lara, L. y Mas, J. (2012). Por qué unas tiendas venden y otras no Claves del éxito en Retail. [En línea].
<https://librosdecabecera.s3.amazonaws.com/book/28/capitulo-gratispor-que-unas-tiendas-venden-y-otras-no.pdf> ISBN: 978-84-940047-9-7
- Llamas J. (2020). Características de los estados financieros. *Economipedia.com*
- Ludeña J. (2021). *Teoría de colas*. Economipedia.com
- Márquez, O., Aguirre, M., Delgado, M. & Contreras, J. (2020). Waiting lines model to streamline customer service. *Journal of Business Development Strategies*. June, 2020 Vol.6 No.17 31-37.
- Martínez, E. (2014). *Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de micro finanzas*. [Título de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo]
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, (34),181-209 ISSN: 1994-3733.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Mere O. (2017). Información financiera confiable y oportuna es la clave, octubre, 2017, *Revista Ganamas.com.pe*
- Mesones, J.O. & Saldaña, J.M. (2014). *Calidad de los servicios brindados por un hotel Tres Estrellas, desde la perspectiva del cliente. Chiclayo. Julio – Septiembre, 2014*. [tesis de grado, Universidad Privada Juan Mejía Baca]
- Milla, J. (2017). Aplicación de la Teoría de Colas para reducir el tiempo de espera de los clientes en el área de cajas de Hipermercados Tottus. [tesis de maestría]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17098>
- Minaya, R. (2017). Aplicación de La Teoría De Colas en el área de despacho para mejora de la Satisfacción Del Cliente de la empresa TMG E.I.R.L, Callao, 2017.
- Mohammad Sadegh Eshaghi; Bahram Ranjbarian & Azarnoush Ansari (2021) Customer Well-Being in Banking Industry: Conceptualization and

- Antecedentes. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)* 2021, 14(4): 835-855
- Moreno, M. (2003) "Sistemas de colas con demandas repetidas en tiempo discreto" *Dialnet*.
- Mosquera, S., & Vásquez, E. (2020). Líneas de espera y desarrollo de servicios de calidad en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. *Universidad César Vallejo*.
- Olarte, J. (2019). Simulación de sistemas dinámicos para líneas de espera, aplicada al tráfico en las ventanillas de un banco. *Universidad Nacional San Antonio de Abad de Cuzco*.
- Olawale P. (2016). Waiting Lines, Banks' Effective Delivery Systems and Technology Driven Services in Nigeria: A Case Study. *International Journal of Finance and Banking Research*. Volume 2, Issue 6, December 2016, Pages: 185-192
- Otalora, A. (2021). Estrategia de Calidad del servicio para mejorar la atención al cliente en Heladería. *Universidad Privada "domingo Savio", Potosí-Bolivia*
- Otero P. (2021). Aplicación de la Simulación de Montecarlo para el Análisis de la Implementación de Estaciones de Carga Rápida para Vehículos Eléctricos en la Provincia de Galápagos. Vol. 17 Núm. 2 (2021): *Revista Técnica "energía", Edición No. 17, ISSUE II*
- Pakurár M.; Haddad, H.; Nagy,J.; , Popp J. & Oláh J. (2019) The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability* 2019, 11, 1113; doi:10.3390/su11041113
- Patarroyo, M. y Pullido, C. Propuesta para la optimización de los procesos de atención al ciudadano en el instituto colombiano de bienestar familiar CZ-FACATATIVA. [tesis de grado].
<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558>
- Peterson K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability, *Borsa Istanbul Review*, Volume 18, Issue 4,2018, Pages 329-340, ISSN 2214-8450,
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Interamericana Editores S.A. ISBN: 978-60-15-0291-9

- Sánchez, M. (2005). "Sistema de Línea de Espera M/G (0, C) /1 con distribución discretizada del tiempo de Servicio". Tesis para obtener el grado de Magister en Ingeniería de Sistemas. Instituto Politécnico Nacional. México.
- Sanmartín, D. (2021). Optimización en el tiempo de espera y atención al usuario en el Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial de Pichincha para validación de cuentas bancarias en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Facultad de Ciencias Administrativas. UIDE. Quito Campus Norte. 88 p.
- Silva, J. G., Mcías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *Ciencia UAT*, 85–101
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la Investigación científica. Limusa.
- Távora, J. E. (2019). Aplicación de la teoría de colas para proponer mejoras en la atención del paciente en el servicio de farmacia del Hospital III José Cayetano Heredia-Piura.
- Urcia, V. M., & Varela, P. J. (2017). Influencia de los tiempos de espera para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito Oficina El Porvenir en el 2017 [Tesis de licenciatura, repositorio de la Universidad Privada del Norte] <http://hdl.handle.net/11537/12272>
- Uriarte, J. (2019) Información Financiera. *Caracteristicas.co*. Última edición: 21 de mayo de 2019. Disponible en: <https://www.caracteristicas.co/informacion-financiera/#ixzz78H9zOVME>.
- Villatoro, M. (2004), Tesis: Optimización del servicio al cliente en una Institución Bancaria privada – Universidad De San Carlos 76 de Guatemala Facultad de San Carlos- pág. 72-82
- Wood S. (2022) How poor customer-call management can cut into your bottom line. *The north bay business journal*. January 31, 2022

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Líneas de espera y proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.							
AUTOR: Armas Martinez Merly Paola							
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES				
<p>¿Cuál es la relación entre las líneas de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el patrón de llegada de los clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021?,</p> <p>¿Cuál es la relación entre la</p>	<p>Determinar la relación entre las líneas de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021,</p> <p>Determinar la relación entre</p>	<p>Hi: Existe una relación directa y significativa entre la línea de espera y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: Existe una relación directa y significativa entre el patrón de llegada de clientes y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, Existe una relación</p>	Variable 1: Líneas de espera				
			Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			<p>Patrón de llegada</p> <p>Disciplina de la línea de espera</p> <p>Patrones de servicio de los servidores</p>	<p>Atenciones realizadas</p> <p>Percepción del cliente</p> <p>Porcentaje de satisfacción</p> <p>Orden de atención</p> <p>Calidad del Servicio / Atención</p> <p>Instalaciones de servicio</p> <p>Limitación del número de clientes</p>	<p>1,2,3,4</p> <p>,5,6,7,</p> <p>8,9,10,</p> <p>11,12,</p> <p>13,14,</p> <p>15,16,</p> <p>17,18,</p> <p>19,20</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Alto MedioBajo</p>

<p>disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021?, ¿Cuál es la relación entre patrones de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021?</p>	<p>la disciplina de colas y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, Determinar la relación entre patrones de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021.</p>	<p>directa y significativa entre la disciplina de cola y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021, Existe una relación directa y significativa entre patrón de servicio de los servidores y el proceso de atención al cliente en una entidad financiera Chiclayo, 2021</p>	Variable 2: Proceso de atención al cliente				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos			
<p>Confiabilidad Comprensibilidad Empatía</p>	<p>Transparencia Desempeño operacional Comunicación fluida Respeto Interés Atención</p>	<p>1,2,3,4 ,5,6,7, 8,9,10, 11,12, 13,14, 15,16, 17,18, 20</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Alto Medio Bajo</p>			

Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra (sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Tipo: Aplicado</p> <p>Nivel: Investigación de nivel descriptivo – correlacional</p> <p>Enfoque: Enfoque cuantitativo</p> <p>Método: Descriptivo y el inferencial.</p> <p>Diseño: Diseño no experimental transversal.</p> <div data-bbox="398 678 571 826" style="text-align: center;"> </div> <p>Esquema:</p> <p>Donde:</p> <p>M: Muestra O1: Observación de la variable X1 = Línea de espera O2: Observación de la variable X2 = Proceso atención al cliente r: Correlación de O1 y O2</p>	<p>Población: De acuerdo a lo expuesto la población para la presente investigación estará conformada por 100 clientes en una entidad financiera Chiclayo, 2021</p> <p>Muestra: La muestra estará constituida por 80 clientes de una entidad financiera, Chiclayo, 2021</p> <p>Muestreo: Muestreo probabilístico aleatorio</p>	<p>Variable 1: Líneas de espera.</p> <p>Técnica: La técnica empleada ha sido la encuesta.</p> <p>Instrumento: El instrumento empleado ha sido el cuestionario.</p> <p>Variable 2: Proceso atención al cliente.</p> <p>Técnica: La técnica empleada ha sido la encuesta.</p> <p>Instrumento: El instrumento empleado ha sido el cuestionario.</p>	<p>Descriptiva: En cuanto al método descriptivo, se analizó el grado de cada tema de estudio (líneas de espera y proceso de atención al cliente estos resultados fueron presentados a través de tablas de frecuencia y porcentajes.</p> <p>Inferencial: Método inferencial, ha sido indispensable emplear el programa SPSS 25, por medio de este, se ha podido conocer el grado de asociación entre los temas de investigación</p>

Matriz de operacionalización de la variable 01: Líneas de espera

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
Patrón de llegada	Atenciones realizadas Percepción del cliente Porcentaje de satisfacción	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal	Alto Medio Bajo
Disciplina de la línea de espera	Orden de atención Calidad del Servicio / Atención	8,9,10,11,12,13,14		
Patrones de servicio de los servidores	Instalaciones de servicio Limitación del número de clientes	15,16,17,18,19,20		

Fuente: Elaboración propia

Matriz de operacionalización de la variable 02: Proceso de atención al cliente

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
Confiabilidad	Transparencia Desempeño operacional	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal	Alto Medio Bajo
Comprensibilidad	Comunicación fluida Información financiera	8,9,10,11,12		
Empatía	Respeto Interés Atención	13,14,15,16,17,18,19 20		

Fuente: Elaboración propia

Variable 1 - Línea de espera

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Patrón de llegada	Atenciones realizadas	1,2	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Percepción del cliente	3,4		
	Porcentaje de satisfacción	5,6,7		
Disciplina de la línea de espera	Orden de atención	8,9,10,11		
	Calidad del Servicio / Atención	12,13,14		
Patrones de servicio de los servidores	Instalaciones de servicio	15,16,17,18		
	Limitación del número de clientes	19,20		

Fuente: Elaboración propia

Variable 2 - Proceso atención al cliente

Dimensiones de	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Confiabilidad	Trasparencia	1,2,3,4	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Desempeño operacional	5,6,7		
Comprensibilidad	Comunicación fluida	8,9,10		
	Información financiera	11,12		
Empatía	Respeto	13,14,15		
	Interés	16,17		
	Atención	18,19		

Fuente: Elaboración propia

Análisis de datos

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LINEA DE ESPERA Y PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

N°	Variable: Líneas de espera	Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Patrón de servicio						
Atenciones realizadas						
1	Se cumple el tiempo de espera establecido.					
2	El servicio responde a lo que usted esperaba.					
Percepción del cliente						
3	La calidad de atención y el servicio brindado en la empresa llena sus expectativas.					
4	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.					
Porcentaje de satisfacción						
5	Le brindan agilidad en la atención.					
6	El flujo de crédito le parece apropiado con respecto al tiempo.					
7	Considera que se debería implementar una cola para pagos y otra para contratos.					
Dimensión: Disciplina de la línea de espera						
Orden de atención						
8	Considera incomodo la espera en la cola antes de la atención.					
9	Considera que el número de ejecutivos abastece de manera adecuada a los clientes.					
10	Se quedó sin ser atendido en forma presencial					
11	Considera que la empresa podría atender más clientes si la atención fuera más fluida.					
Calidad del Servicio / Atención						
12	El personal lo atiende de manera amable.					
13	Durante la atención, le brindaron lo que buscaba.					
14	El servicio recibido fue rápido y eficiente.					
Dimensión: Patrones de servicio de los servidores						
Instalaciones de servicio						
15	Considera que las instalaciones de la entidad son seguras.					
16	Considera que al solicitar un nuevo servicio lo atiende el mismo personal.					
17	El personal de caja cuenta con el conocimiento para responder sus consultas.					
18	Al realizar sus operaciones financieras se siente seguro.					
Limitación del número de clientes						
19	La atención en la entidad financiera es limitada por el aforo.					
20	El personal brinda atención individual.					

N°	Variable: Proceso de atención al cliente	Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Confiabilidad						
Transparencia						
1	Ante cualquier pregunta o duda los empleados lo atienden eficientemente.					
2	La información que recibe de la entidad es completa, con su pro y contra.					
3	Recibe información de sus contratos a través de los medios online.					
4	Considera que la información de los plazos contractuales se explica con claridad.					
Desempeño operacional						
5	El personal le ofrece realizar otras transacciones.					
6	El personal se despidió de manera cordial al concluir la atención.					
7	El personal absolvió las dudas que usted tenía.					
Dimensión: Comprensibilidad						
Comunicación fluida						
8	El personal sabe escuchar al cliente.					
9	El personal dedica todo el tiempo necesario en las gestiones con el cliente.					
10	El personal tiene suficiente facilidad de expresión con el cliente.					
Información financiera						
11	El personal realiza con rapidez y agilidad las transacciones.					
12	El personal brinda información clara con respecto a las operaciones realizadas.					
Dimensión: Empatía						
Respeto						
13	La entidad financiera da a sus clientes una atención individualizada.					
14	La entidad financiera tiene horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes.					
15	Se tiene en cuenta la ventanilla de atención preferencial.					
Interés						
16	La entidad financiera se preocupa por satisfacer los intereses de sus clientes.					
17	La entidad financiera conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.					
Atención						
18	Considera que el desempeño de los colaboradores de la sucursal financiera es conforme.					
19	Se siente cómodo con el ambiente físico que ofrece la entidad financiera.					
20	Considera que la atención con el personal le permite interactuar con facilidad.					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sección 1 de 3

ENCUESTA LÍNEAS DE ESPERA - PROCESOS DE ATENCIÓN

Descripción del formulario

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) cliente:

Se está realizando un trabajo de investigación relacionado con las líneas de espera y los procesos de atención. Se requiere de su participación proporcionando la información solicitada en la Encuesta Líneas de Espera y Procesos de Atención, que se utilizará en la investigación. Por la naturaleza de los aspectos investigados, no existen respuestas correctas o incorrectas; por eso, le agradezco responda con la mayor exactitud y sinceridad. en ningún momento se divulgará resultados individuales o será tomada la información para perjudicar o favorecer su estatus como cliente dentro de la empresa. Por último, si está de acuerdo, te solicito que aceptes participar del estudio. ¡Muchas gracias!
Ante cualquier duda, usted puede comunicarse conmigo marcando al 961663500

Pregunta



Opción múltiple

SÍ ACEPTO



NO ACEPTO



Agregar una opción o [agregar "Otros"](#)

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDADOR 01



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO

Líneas de espera

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Se cumple el tiempo de espera establecido.	X		X		X		
2	El servicio responde a lo que usted esperaba.	X		X		X		
3	La calidad de atención y el servicio brindado en la empresa llena sus expectativas.	X		X		X		
4	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.	X		X		X		
5	Le brindan agilidad en la atención.	X		X		X		
6	El flujo de crédito le parece apropiado con respecto al tiempo.	X		X		X		
7	Considera que se debería implementar una cola para pagos y otra para contratos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera incomodo la espera en la cola antes de la atención.	X		X		X		
9	Considera que el número de ejecutivos abastece de manera adecuada a los clientes.	X		X		X		
10	Se quedó sin ser atendido en forma presencial.	X		X		X		
11	Considera que la empresa podría atender más clientes si la atención fuera más fluida.	X		X		X		
12	El personal lo atiende de manera amable.	X		X		X		
13	Durante la atención, le brindaron lo que buscaba.	X		X		X		
14	El servicio recibido fue rápido y eficiente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Considera que las instalaciones de la entidad son seguras.	X		X		X		
16	Considera que al solicitar un nuevo servicio lo atiende el mismo personal.	X		X		X		
17	El personal de caja cuenta con el conocimiento para responder sus consultas.	X		X		X		
18	Al realizar sus operaciones financieras se siente seguro.	X		X		X		
19	La atención en la entidad financiera es limitada por el aforo.	X		X		X		
20	El personal brinda atención individual.	X		X		X		

Proceso de atención

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Ante cualquier pregunta o duda los empleados lo atienden eficientemente.	X		X		X		
2	La información que recibe de la entidad es completa, con su pro y contra.	X		X		X		
3	Recibe información de sus contratos a través de los medios online.	X		X		X		
4	Considera que la información de los plazos contractuales se explica con claridad.	X		X		X		
5	El personal le ofrece realizar otras transacciones.	X		X		X		
6	El personal se despidió de manera cordial al concluir la atención.	X		X		X		
7	El personal absolvió las dudas que usted tenía.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
8	El personal sabe escuchar al cliente.	X		X		X		
9	El personal dedica todo el tiempo necesario en las gestiones con el cliente.	X		X		X		
10	El personal tiene suficiente facilidad de expresión con el cliente.	X		X		X		
11	El personal realiza con rapidez y agilidad las transacciones.	X		X		X		
12	El personal brinda información clara con respecto a las operaciones realizadas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
13	La entidad financiera da a sus clientes una atención individualizada.	X		X		X		
14	La entidad financiera tiene horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes.	X		X		X		
15	Se tiene en cuenta la ventanilla de atención preferencial.	X		X		X		
16	La entidad financiera se preocupa por satisfacer los intereses de sus clientes.	X		X		X		
17	La entidad financiera conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.	X		X		X		
18	Considera que el desempeño de los colaboradores de la sucursal financiera es conforme.	X		X		X		
19	Se siente cómodo con el ambiente físico que ofrece la entidad financiera.	X		X		X		
20	Considera que la atención con el personal le permite interactuar con facilidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel
DNI: 09217078

Especialidad del Validador: Metodologa

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

VALIDADOR 02



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO

Líneas de espera

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1								
1	Se cumple el tiempo de espera establecido.	X		X		X		
2	El servicio responde a lo que usted esperaba.	X		X		X		
3	La calidad de atención y el servicio brindado en la empresa llena sus expectativas.	X		X		X		
4	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.	X		X		X		
5	Le brindan agilidad en la atención.	X		X		X		
6	El flujo de crédito le parece apropiado con respecto al tiempo.	X				X		
7	Considera que se debería implementar una cola para pagos y otra para contratos.	X		X		X		
DIMENSION 2								
8	Considera incomodo la espera en la cola antes de la atención.	X		X		X		
9	Considera que el número de ejecutivos abastece de manera adecuada a los clientes.	X		X		X		
10	Se quedó sin ser atendido en forma presencial.	X		X		X		
11	Considera que la empresa podría atender más clientes si la atención fuera más fluida.	X		X		X		
12	El personal lo atiende de manera amable.	X		X		X		
13	Durante la atención, le brindaron lo que buscaba.	X		X		X		
14	El servicio recibido fue rápido y eficiente.	X		X		X		
DIMENSION 3								
15	Considera que las instalaciones de la entidad son seguras.	X		X		X		
16	Considera que al solicitar un nuevo servicio lo atiende el mismo personal.	X		X		X		
17	El personal de caja cuenta con el conocimiento para responder sus consultas.	X		X		X		
18	Al realizar sus operaciones financieras se siente seguro.	X		X		X		
19	La atención en la entidad financiera es limitada por el aforo.	X		X		X		
20	El personal brinda atención individual.	X		X		X		

Proceso de atención

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1							
1	Ante cualquier pregunta o duda los empleados lo atienden eficientemente.	X		X		X		
2	La información que recibe de la entidad es completa, con su pro y contra.	X		X		X		
3	Recibe información de sus contratos a través de los medios online.	X		X		X		
4	Considera que la información de los plazos contractuales se explica con claridad.	X		X		X		
5	El personal le ofrece realizar otras transacciones.	X		X		X		
6	El personal se despidió de manera cordial al concluir la atención.	X		X		X		
7	El personal absolvió las dudas que usted tenía.	X		X		X		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal sabe escuchar al cliente.	X		X		X		
9	El personal dedica todo el tiempo necesario en las gestiones con el cliente.	X		X		X		
10	El personal tiene suficiente facilidad de expresión con el cliente.	X		X		X		
11	El personal realiza con rapidez y agilidad las transacciones.	X		X		X		
12	El personal brinda información clara con respecto a las operaciones realizadas.	X		X		X		
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La entidad financiera da a sus clientes una atención individualizada.	X		X		X		
14	La entidad financiera tiene horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes.	X		X		X		
15	Se tiene en cuenta la ventanilla de atención preferencial.	X		X		X		
16	La entidad financiera se preocupa por satisfacer los intereses de sus clientes.	X		X		X		
17	La entidad financiera conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.	X		X		X		
18	Considera que el desempeño de los colaboradores de la sucursal financiera es conforme.	X		X		X		
19	Se siente cómodo con el ambiente físico que ofrece la entidad financiera.	X		X		X		
20	Considera que la atención con el personal le permite interactuar con facilidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ~~SIX~~

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Alejandro Ramírez Ríos

DNI: 07191553

Especialidad del Validador: Teórico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

VALIDADOR 03



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO

Líneas de espera

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Se cumple el tiempo de espera establecido.	x		x		x		
2	El servicio responde a lo que usted esperaba.	x		x		x		
3	La calidad de atención y el servicio brindado en la empresa llena sus expectativas.	x		x		x		
4	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.	x		x		x		
5	Le brindan agilidad en la atención.	x		x		x		
6	El flujo de crédito le parece apropiado con respecto al tiempo.	x		x		x		
7	Considera que se debería implementar una cola para pagos y otra para contratos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera incomodo la espera en la cola antes de la atención.	x		x		x		
9	Considera que el número de ejecutivos abastece de manera adecuada a los clientes.	x		x		x		
10	Se quedó sin ser atendido en forma presencial.	x		x		x		
11	Considera que la empresa podría atender más clientes si la atención fuera más fluida.	x		x		x		
12	El personal lo atiende de manera amable.	x		x		x		
13	Durante la atención, le brindaron lo que buscaba.	x		x		x		
14	El servicio recibido fue rápido y eficiente.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Considera que las instalaciones de la entidad son seguras.	x		x		x		
16	Considera que al solicitar un nuevo servicio lo atiende el mismo personal.	x		x		x		
17	El personal de caja cuenta con el conocimiento para responder sus consultas.	x		x		x		
18	Al realizar sus operaciones financieras se siente seguro.	x		x		x		
19	La atención en la entidad financiera es limitada por el aforo.	x		x		x		
20	El personal brinda atención individual.	x		x		x		

Proceso de atención

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1							
1	Ante cualquier pregunta o duda los empleados lo atienden eficientemente.	X		X		X		
2	La información que recibe de la entidad es completa, con su pro y contra.	X		X		X		
3	Recibe información de sus contratos a través de los medios online.	X		X		X		
4	Considera que la información de los plazos contractuales se explica con claridad.	X		X		X		
5	El personal le ofrece realizar otras transacciones.	X		X		X		
6	El personal se despidió de manera cordial al concluir la atención.	X		X		X		
7	El personal absolvió las dudas que usted tenía.	X		X		X		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal sabe escuchar al cliente.	X		X		X		
9	El personal dedica todo el tiempo necesario en las gestiones con el cliente.	X		X		X		
10	El personal tiene suficiente facilidad de expresión con el cliente.	X		X		X		
11	El personal realiza con rapidez y agilidad las transacciones.	X		X		X		
12	El personal brinda información clara con respecto a las operaciones realizadas.	X		X		X		
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La entidad financiera da a sus clientes una atención individualizada.	X		X		X		
14	La entidad financiera tiene horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes.	X		X		X		
15	Se tiene en cuenta la ventanilla de atención preferencial.	X		X		X		
16	La entidad financiera se preocupa por satisfacer los intereses de sus clientes.	X		X		X		
17	La entidad financiera conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.	X		X		X		
18	Considera que el desempeño de los colaboradores de la sucursal financiera es conforme.	X		X		X		
19	Se siente cómodo con el ambiente físico que ofrece la entidad financiera.	X		X		X		
20	Considera que la atención con el personal le permite interactuar con facilidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:
Dr. Christian Abraham Dios Castillo.
DNI 18139166

Especialidad del Validador: Sistemas de control administrativos – BSC.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

RESULTADOS DEL PILOTO

PRIMERA VARIABLE: LÍNEAS DE ESPERA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	20	100.0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,702	,749	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
V1P1	3,75	1,209	20
V1P2	4,30	,801	20
V1P3	4,35	,813	20
V1P4	4,75	,716	20
V1P5	4,10	,912	20
V1P6	3,75	1,333	20
V1P7	4,35	1,089	20
V1P8	3,60	1,231	20
V1P9	3,40	1,353	20
V1P10	1,90	1,373	20
V1P11	4,20	1,322	20
V1P12	4,90	,308	20
V1P13	4,55	,605	20
V1P14	4,10	1,119	20
V1P15	3,80	1,473	20
V1P16	4,15	1,309	20
V1P17	4,85	,366	20
V1P18	4,40	,940	20
V1P19	4,35	,813	20
V1P20	4,50	1,051	20

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	4,103	1,900	4,900	3,000	2,579	,433	20
Varianzas de elemento	1,121	,095	2,168	2,074	22,889	,390	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1P1	78,30	56,011	,544	.	,660
V1P2	77,75	59,776	,556	.	,671
V1P3	77,70	62,958	,286	.	,691
V1P4	77,30	70,221	-,285	.	,726
V1P5	77,95	60,471	,424	.	,679
V1P6	78,30	54,432	,565	.	,655
V1P7	77,70	66,747	-,035	.	,720
V1P8	78,45	68,787	-,146	.	,735
V1P9	78,65	54,766	,535	.	,659
V1P10	80,15	64,239	,054	.	,718
V1P11	77,85	68,450	-,132	.	,737
V1P12	77,15	66,555	,132	.	,701
V1P13	77,50	60,789	,653	.	,672
V1P14	77,95	59,629	,372	.	,681
V1P15	78,25	57,039	,364	.	,681
V1P16	77,90	58,726	,343	.	,683
V1P17	77,20	63,853	,568	.	,687
V1P18	77,65	59,187	,501	.	,671
V1P19	77,70	60,853	,457	.	,678
V1P20	77,55	60,576	,344	.	,684

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
82,05	67,313	8,204	20

SEGUNDA VARIABLE: ATENCION AL CLIENTE

Resumen de procesamiento de casos

N	%
---	---

	Válido	20	100,0
Casos	Excluidoa	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,940	,957	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
V2P1	4,60	,598	20
V2P2	4,40	,940	20
V2P3	3,95	1,317	20
V2P4	4,00	1,487	20
V2P5	3,75	1,618	20
V2P6	4,95	,224	20
V2P7	4,65	,745	20
V2P8	4,80	,523	20
V2P9	4,80	,523	20
V2P10	4,60	,681	20
V2P11	4,40	,754	20
V2P12	4,55	,759	20
V2P13	4,45	,826	20
V2P14	4,15	1,182	20
V2P15	4,35	1,089	20
V2P16	4,20	1,005	20
V2P17	3,95	1,317	20
V2P18	4,55	,759	20
V2P19	4,40	,940	20
V2P20	4,70	,571	20

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
88,20	171,326	13,089	20

BASE DE DATOS

LIN_E SPE	PATR_L LEG	DI SC	PATR_ SER	PROC_A TEN	TRA NS	DES EM	CO M	INF OR	RE SP	INT ER	ATE NC	PRO C1	PRO C2	PRO C3
1	3	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1
1	3	1	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3
3	3	1	2	1	2	3	1	3	3	2	3	1	1	1
2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3
3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1
2	2	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3
2	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1
3	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2
3	2	2	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	1
1	2	3	3	3	2	3	1	3	1	1	3	3	3	3
2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	3	3
1	1	3	2	3	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3
1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2
3	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2
3	1	1	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	1	1
3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	1	1	1
1	1	2	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1
1	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1
1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2
2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1
1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2
1	2	3	3	3	1	3	1	2	3	1	3	3	3	3
2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2
2	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	2	3	3	3
3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
2	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	1	2	2	2
1	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	1	3	3	3
2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1	1
2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3
2	2	3	2	3	1	3	3	1	3	2	2	3	3	3
1	1	3	3	2	3	3	1	2	1	1	3	2	2	2
3	3	3	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1
1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	1	1	1
3	1	1	3	2	3	1	3	1	1	2	3	2	2	2
3	3	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	3	3	3

2	1	2	3	3	1	3	1	2	3	1	2	3	3	3
1	1	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3
2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3
3	3	1	3	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1
3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3
3	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1
3	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1
1	1	1	2	3	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3
2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2
2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1
1	2	3	3	1	3	3	2	1	1	3	3	1	1	1
3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3
3	3	2	2	1	3	1	3	3	1	1	3	1	1	1
1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	1	1	1
1	2	3	1	3	3	1	2	1	3	2	2	3	3	3
3	2	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	1	1
3	1	1	3	1	3	2	1	2	2	3	3	1	1	1
3	1	3	3	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1
2	3	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2
1	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	2	1	1	1
2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3
3	3	3	1	1	1	2	3	2	1	2	3	1	1	1
2	2	3	3	1	3	2	2	2	1	1	3	1	1	1
2	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1
3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1
3	1	1	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3
2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3
2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3
3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3
3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	1
3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2
1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2
1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
2	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2
1	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2
2	3	1	3	3	2	1	1	2	3	1	2	3	3	3
1	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	1	1	1
1	3	3	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2

GRÁFICOS DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

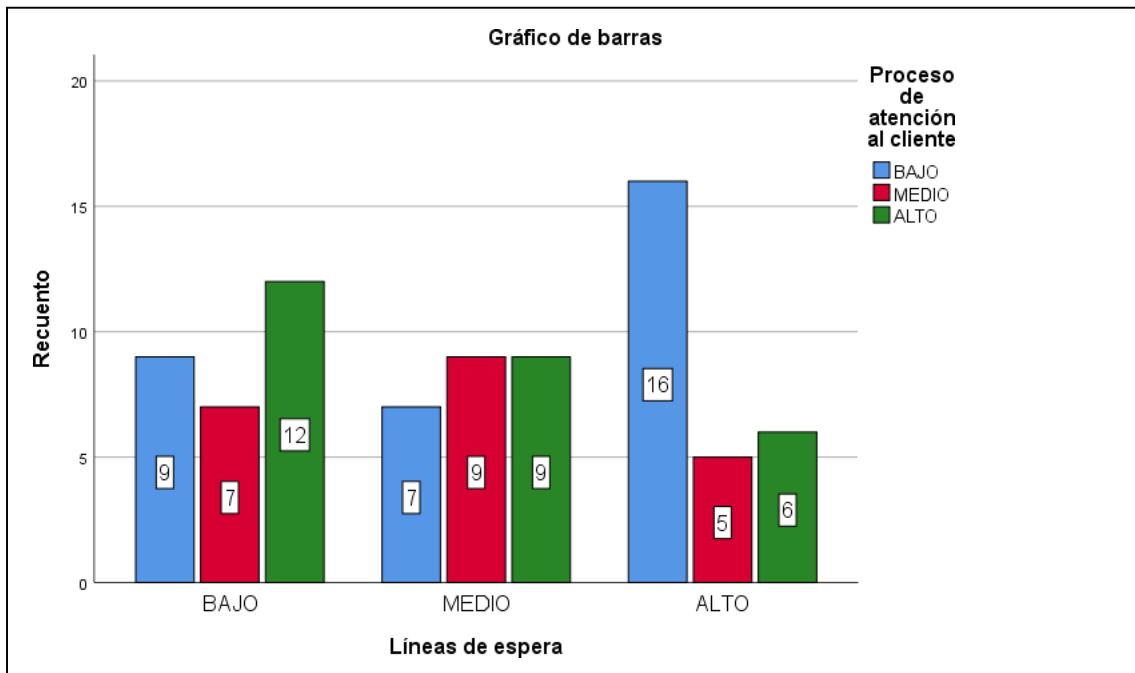


Figura 2: Tabla cruzada líneas de espera

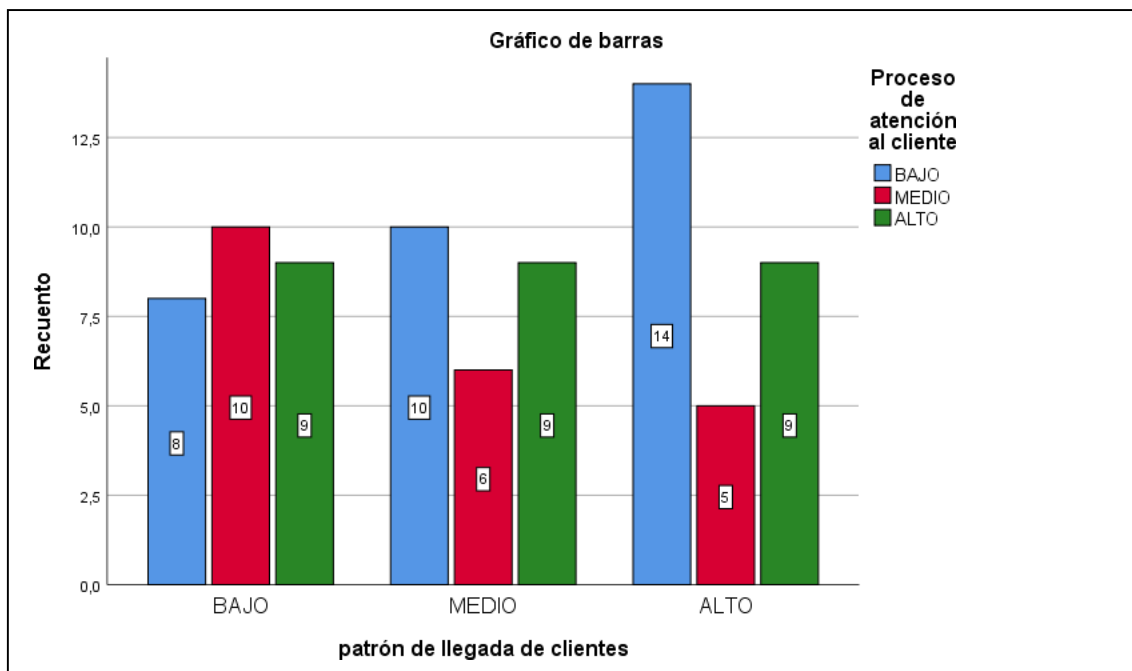


Figura 3: Tabla cruzada de patrón de llegada

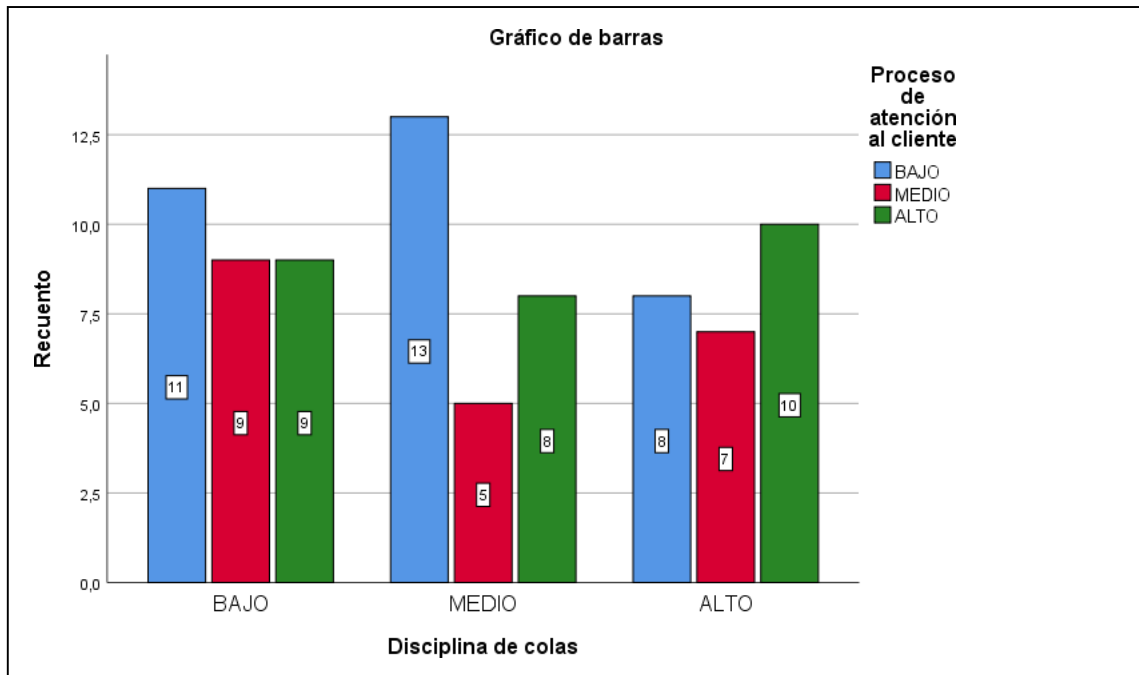


Figura 4: Tabla cruzada disciplina de colas

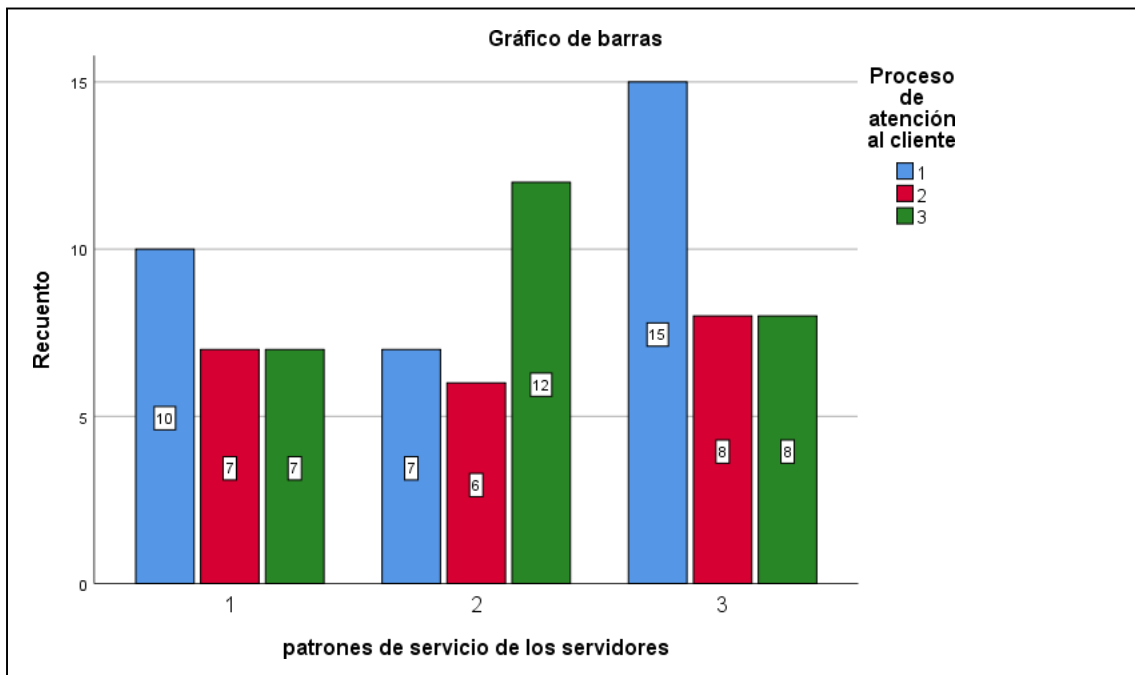


Figura 5: Tabla cruzada patrones de servicio de los servidores