UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004
Acreditada mediante Resolución N°15 del 31 de octubre de 2012

Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos

INCIDENCIA DEL SISTEMA DE FILAS EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y USUARIOS DEL BANCO DAVIVIENDA SEDE LA PLATA - HUILA

UMECIT

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004
Acreditada mediante Resolución N°15 del 31 de octubre de 2012

Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos

INCIDENCIA DEL SISTEMA DE FILAS EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y USUARIOS DEL BANCO DAVIVIENDA SEDE LA PLATA - HUILA

LUIS EDUARDO MARTÍNEZ FALLA

Colombia, mayo de 2019

UMECIT

Evaluación

_____
_____
_____
_____

Autor

LUIS EDUARDO MARTÍNEZ FALLA

Evaluador

_____

La Plata, mayo de 2019

UNLP CIT

Dedicatoria

A Dios, mi más potente faro, quien me ha ayudado siempre para vivir con los pies sobre la tierra y maravillado con las posibilidades de la vida.

UMECIT

Agradecimientos

A mi esposa, mis hijos y mi familia, que me han acompañado y colaborado con su paciencia y amor irrestricto.

A los clientes y usuarios de nuestro Banco Davivienda sucursal La Plata, para quienes indagar sobre su realidad en nuestras oficinas, fue un reto que superó mis limitaciones.

A La Universidad Metropolitana de Educación Ciencia y Tecnología “UMECIT” Maestría en Administración de Negocios.

De manera especial, a nuestra asesora la Doctora Mery Montenegro Castillo, por compartir con mucho profesionalismo y generosidad sus conocimientos.

UMECIT

Tabla de contenido

Portada……1

Dedicatoria…… 4

Agradecimiento……..……..5

Introducción……...12

Resumen……14

Abstract……..15

CAPÍTULO I. Contextualización de la problemática……16

1. Descripción de la problemática……16

2. Formulación de la pregunta de investigación……19

3. Objetivos de la investigación……..……20

3.1. Objetivo general……..……20

3.2. Objetivos específicos……..20

4. Justificación e impacto……..……..21

CAPÍTULO II. Fundamentación teórica de la investigación……..……...23

1. Bases teóricas, investigativas y legales……..……23

1.1. La teoría de colas o líneas de espera……...23

1.2. Referentes internacionales……29

1.3. Referentes nacionales……...31

1.4. Referentes locales……..…33

2. Bases normativas……35

2.1. Otras fuentes básicas……..38

CAPÍTULO III. Aspectos metodológicos de la investigación……..……..40

1. Enfoque y método de investigación……..40

2. Tipo de investigación…….....43

3. Diseño de la investigación……..44

4. Población y muestra……44

5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos…….45

6. Validez y confiabilidad de los instrumentos……49

7. Técnicas de análisis de los datos……..50

CAPÍTULO IV. Análisis de resultados……..……51

1. Procesamiento de los datos……...51

2. Discusión de resultados……..68

CAPÍTULO V. Propuesta de solución al problema……..……..72

1. Presentación……72

2. Objetivos……..……72

2.1. Objetivo General……..72

2.2. Objetivos específicos……..73

3. Justificación……73

4. Metodología……..74

5. Propuesta de corresponsales bancarios en la ciudad…….75

6. Recursos materiales y tecnológicos……76

Conclusiones……77

Recomendaciones……79

Bibliografía……80

Anexos.

UNEC IT

Lista de tablas

Tabla N° 1. Matriz de observación a clientes y usuarios……..……46

Tabla N° 2. Medición tiempo de espera……..47

Tabla N° 3. Matriz de instrumentos de recolección de la información……...51

Tabla N° 4. Pregunta N° 1. ¿El tiempo que has esperado en la fila para ser atendido (a) consideras es? ……..……..52

Tabla N° 5. Pregunta N°.2. ¿Cómo te ha parecido el servicio de atención que se te brindó?.....53

Tabla N°6. Pregunta N° 3. ¿Respecto a los funcionarios de nuestro servicio en caja, consideras que son? …….55

Tabla N° 7. Pregunta N° 4. ¿En tu fila, las personas respetan el orden de turno que se lleva?.....56

Tabla N° 8. Pregunta N° 5. ¿Estás de acuerdo, con la fila preferencial única, que es exclusiva para los que son clientes del Banco, buscando que se desocupen más rápido? ……58

Tabla N° 9. Pregunta N°6. ¿Se puede afirmar que en este Banco, se presenta el tráfico de influencias para brindarle una atención al cliente - usuario? ……59

Tabla N° 10. Pregunta N° 7. Analizando el tiempo que gastaste hoy para ser atendida en nuestro Banco, podemos enmarcarlo así: ……61

Tabla N° 11 Pregunta N°.8. ¿En qué ventanilla de caja prefieres se te brinde la atención?.....62

Tabla N° 12. Pregunta N° 9. ¿Te gusta hacer tus transacciones, pagar los servicios, hacer giros, etc. desde la casa, con el sistema tecnológico, celular, computadora etc.?.....63

UNEG

Lista de gráficos

Gráficas 1, 2. Pregunta N° 1. ¿El tiempo que has esperado en la fila para ser atendido (a) consideras es? ……52 - 53

Gráficas 3, 4. Pregunta N°.2. ¿Cómo te ha parecido el servicio de atención que se te brindó?.....54

Gráficas 5, 6. Pregunta N° 3. ¿Respecto a los funcionarios de nuestro servicio en caja, consideras que son? ……55

Gráficas 7, 8. Pregunta N° 4. ¿En tu fila, las personas respetan el orden de turno que se lleva?.....56

Gráficas 9, 10. Pregunta N° 5. ¿Estás de acuerdo, con la fila preferencial única, que es exclusiva para los que son clientes del Banco, buscando que se desocupen más rápido? ……58

Gráficas 11, 12. Pregunta N°6. ¿Se puede afirmar que en este Banco, se presenta el tráfico de influencias para brindarle una atención al cliente - usuario? ……59 - 60

Gráficas 13, 14. Pregunta N° 7. Analizando el tiempo que gastaste hoy para ser atendida en nuestro Banco, podemos enmarcarlo así: ……61

Gráficas 15, 16. Pregunta N°.8. ¿En qué ventanilla de caja prefieres se te brinde la atención?.....62

Gráficas 17,18. Pregunta N° 9. ¿Te gusta hacer tus transacciones, pagar los servicios, hacer giros, etc. desde la casa, con el sistema tecnológico, celular, computadora etc.?.....63

Introducción

Es claro que toda entidad financiera debería estar dispuesta a implementar cualquier acción, que signifique buenos servicios para sus clientes y pretender así, elevar el nivel de satisfacción de los mismos.

En este caso se trabajará en el banco DAVIVIENDA Sede LA PLATA que es una entidad reconocida y vigilada por la Superintendencia Financiera, la cual busca desde siempre, satisfacer las necesidades de recursos de los distintos agentes de la economía en sus clientes y demás usuarios. Durante su existencia empresarial, ella siempre ha buscado la excelencia, teniendo claro que debe responder a la exigencia moderna, donde lo más importante es el cliente. No considerarlo así se convierte en una amenaza permanente para cualquier empresa.

El estudio que se presenta a continuación consta de dos partes bien diferenciadas: los antecedentes del concepto como tal, y los ejercicios de esta investigación. A esto hay que añadir la introducción general, la justificación de la investigación realizada y se da una visión general del trabajo, así mismo, las conclusiones generales donde se ponen de manifiesto los logros alcanzados y las sugerencias frente a la problemática.

En sus diferentes capítulos, se recoge los antecedentes teóricos, cuyo fundamento apoya y valida la investigación. Ya en un tercer bloque, se expone la metodología utilizada, la forma de trabajo, y se presenta la

Información relevante referente al tema. Se finaliza con un bloque donde se analiza la pregunta orientadora del proceso, intentando justificar el aporte que se tiene como horizonte investigativo presentando sugerencias respecto al sistema de filas, fundamentados en datos concretos.

Se aplicarán algunos instrumentos de investigación como entrevistas y observaciones directas, que permitan recabar información para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y cooperar así en la tarea de sostenibilidad institucional.

Por último, es necesario reiterar que pretende estudiar esta problemática centrada en los binomios: fila, satisfacción y filas- calidad de servicio. Para convertirse así en una institución que va a la vanguardia y cuyo aporte, puede ser muy positivo para otras entidades bancarias similares, de la región y del país.

UNEC

Resumen

En esta investigación se realiza un estudio descriptivo, que busca determinar la incidencia del sistema de filas en el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios del BANCO DAVIVIENDA SEDE LA PLATA H. Se tuvo en cuenta una población de 200 personas, por medio de una entrevista semi-estructurada y un estudio de calidad realizado por nuestra dirección general en el 2014.

Mediante análisis descriptivo, fundamentado en los atributos de ser un Banco, sencillo, amigable y confiable, que tiene sus propio indicadores de calidad y satisfacción. Los datos analizados sugieren que los usuarios, se encuentran inconformes con la implantación de la fila preferencial, porque la consideran discriminatoria y que vulnera el derecho a la igualdad, lo cual incide directamente sobre el nivel de satisfacción, afecta el valor de fidelidad y el prestigio de la sucursal.

Palabras clave

Sistema de filas, sencillo, servidor, fila preferencial, cliente, usuario.

UNIDT

Abstract

In this research a descriptive study is carried out, which seeks to determine the incidence of the row system in the level of satisfaction of the clients and users of the BANCO DAVIVIENDA SEDE LA PLATA H. A population of 200 people was taken into account, by means of a semi-structured interview and a quality study conducted by our general management in 2014.

Through descriptive analysis, based on the attributes of being a Bank, simple, friendly and reliable, which has its own indicators of quality and satisfaction. The analyzed data suggest that users are dissatisfied with the implementation of the preferential row, because they consider it discriminatory and that it violates the right to equality, which directly affects the level of satisfaction, affects the value of loyalty and prestige of the branch.

Keywords

Row system, simple, server, preferential row, client, user.

UNICA

CAPÍTULO I.

Contextualización de la problemática

1. Descripción de la problemática

Al tratar el tema de estrategia operativa del Banco Davivienda, el sistema de fila es en este caso la mayor preocupación a tener en cuenta para el mejoramiento en el proceso de atención al cliente. En el Banco Davivienda a nivel nacional, se ha establecido que para todas las oficinas el proceso de filas está dividido en tres sectores: fila para clientes, fila para usuarios y la fila preferencial para clientes portafolio (clientes con todos los productos del banco, tarjetas de crédito, crédito rotativo, cuenta corriente y cuenta de ahorros).

Esta situación ha hecho que el banco discrimine el servicio de los clientes. A los clientes portafolio se les dé la prioridad en el servicio, sabiendo que estos son los que le generan más ingresos al banco y por mucho tiempo esta situación se ha venido presentando, generando en los usuarios y los clientes incomodidad. Por tal motivo el Banco Davivienda a través de los años ha venido diseñando estudios que le permitan identificar la mejor solución, para evitar que sus clientes se sientan afectados por el servicio prestado.

En esta permanente búsqueda, en el año 2013 El Departamento de Organización y Métodos del Banco Davivienda llevó a cabo un estudio cuyo objetivo era analizar el funcionamiento del sistema de colas de las oficinas del país, en esta ocasión se desarrolló “La estrategia operativa para la

implementación de un nuevo sistema de filas para las oficinas del Banco Davivienda y de un sistema de evaluación y control de la operación de sus subdirectores y cajeros". Presentado por: Julián David Bautista Díaz, Johan Sebastián Carvajal Verano, de la Pontifica Universidad Javeriana Facultad de Ingeniería Industrial, en la Ciudad de B D. Se tuvieron en cuenta las oficinas más representativas a nivel nacional, en las cuales se midieron los tiempos de espera de los clientes que ingresaban a la oficina con el fin de realizar una transacción bancaria. Cabe resaltar que aquellos clientes que buscaban otro tipo de servicio (asesoría e información) no fueron tomados en cuenta. Los resultados del estudio mostraron que el sistema de colas óptimo para las oficinas era implementar una única fila, en la cual se reunirían todos los tipos de clientes que tiene el banco, ya que en oficinas como la de Unicentro, la cual registra la mayor cantidad de transacciones en el país con una media de 36.317 transacciones mensuales, los clientes llegaban a esperar en fila hasta 45 minutos. De acuerdo con los resultados esta única fila tardo tan solo 2 semanas, debido a innumerables quejas de parte de los clientes portafolio, que por su antigüedad tenían una preferencia en este sistema de fila, ya habían experimentado la rapidez del sistema para ellos. En esta ocasión las quejas fueron elevadas en las redes sociales, afectando así la reputación del Banco, razón por la cual los clientes, los directivos del Banco tomaron la decisión de volver al sistema de fila tradicional.

Por otro lado y frente a esta problemática, se analiza que el empleado encargado de brindar un servicio, influye significativamente en el rendimiento y eficiencia de las oficinas, pero definitivamente su aporte es valiosísimo si de hablar de clientes se trata. Con base en lo anterior y para influir en la operatividad de los subdirectores y cajeros de Davivienda, se realizaron pruebas de medición, para conocer la cantidad de transacciones que hacen en un determinado período de tiempo. La idea era entonces implementar

indicadores que reflejaran el desempeño de sus trabajadores. Se creó el concepto de Transaccionalita, indicador que mide la cantidad de transacciones registradas mensualmente. El valor de este indicador se basa en la capacidad instalada que tenga la oficina, expresada en el número de horas dispuestas para atender al cliente, definida por el horario, la cantidad de cajeros con la que cuente la oficina y el tiempo que toma realizar una transacción bancaria; tiempo que se especifica por los tiempos estándar definidos por el Banco. Por tal motivo se evidencia que la preocupación de mejorar siempre ha existido.

En el banco Davivienda Sucursal La Plata, la problemática del sistema de filas, también se presenta, y constantemente existen quejas por los tiempos de espera que se presentan a diario con los usuarios y clientes, que en muchas ocasiones no se logra atender con rapidez por la gran afluencia de público. Especialmente los días sábados y martes después de un día festivo, lo cual generan inconformismo en los usuarios y clientes. La situación problemática, se ha complicado aún más debido a que muchas otras empresas o instituciones que tienen cartera masiva han acudido al sector financiero para firmar convenios de recaudo, tales como celulares, pensiones de colegios y universidades, aportes al Seguro Social y a los fondos de pensiones y cuota de apartamento.

En la actualidad, el beneficio que reciben los bancos y las corporaciones por recaudar el dinero de servicios públicos y pagos varios es que las entidades pueden quedarse con el dinero durante 15 o 20 días, beneficiándose de la liquidez y de los rendimientos que generen esos recursos. Sería muy crítico que este aporte de liquidez, no se tuviera, debido a, que pagar servicios públicos, recibos varios u obligaciones financieras, se ha convertido en un verdadero drama. No son únicamente con los recaudos

de servicios públicos, los que generan dificultades, el problema más grave se presenta con las consignaciones de pago de proveedores, pagos de nómina, lo cual requiere de un tiempo de atención largo que ocasiona malestar en el público en general.

Las largas filas que se registran en los bancos y corporaciones no solamente molestan a quienes se ven obligados a ir mensualmente a una institución financiera a pagar, sino a los clientes de estas entidades, que cada vez tienen que dedicar más tiempo para hacer una diligencia personal.

También se hace necesario, citar que a la par con el crecimiento a pasos gigantescos de todos los bancos en estrategias, tecnología, servicio, calidad y agilidad en los procesos, el banco Davivienda no se ha quedado atrás y ha implementado sus propias estrategias en darle la importancia al servicio de los clientes categorizando sus oficinas según su población y ubicación dotándola de elementos necesarios que la lleven a prestar un excelente servicio a todos su clientes. También se han aplicado estrategias de educación con sus clientes potenciales, para que los recaudos se realicen a través de la banca virtual, a través de la marcación del débito automático o en su defecto con convenios de los corresponsales bancarios que son los encargados de recaudar los servicios públicos y privados, pese a ello, la problemática continua.

2. Formulación de la pregunta de investigación

¿Cuál es la incidencia de la estrategia operativa de implementación de un sistema de filas en el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios de la sucursal Davivienda, La Plata Huila?

3. Objetivos de la investigación

3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la incidencia de la estrategia operativa de implementación de un sistema de filas en el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios de la sucursal Davivienda, La Plata Huila, para responder a los principios teleológicos institucionales de brindar un servicio: Confiable, amigable y sencillo a todos sus clientes.

3.2. Objetivos específicos

- Identificar desde el cliente y el usuario, las fallas operativas del sistema de filas, que causan demora en la prestación del servicio en el área de caja.

- Revisar los indicadores de gestión de la operación bancaria, relativos al desequilibrio temporal entre la demanda del servicio y la capacidad del sistema para suministrarlo.

- Analizar la incidencia del sistema de filas del Banco Davivienda, respecto al valor de fidelidad del cliente y/o usuario.

UNICA

4. Justificación e impacto

Las "colas" son un aspecto de la vida moderna con las que nos encontramos continuamente en nuestras actividades diarias, este fenómeno surge cuando unos recursos compartidos necesitan ser accedidos para dar servicio a un elevado número de clientes. El Banco Davivienda siempre se ha caracterizado por encauzar todas sus acciones para brindar un excelente servicio, porque al tener óptimos indicadores de rentabilidad para la oficina, también serán de alto nivel, los indicadores de satisfacción de sus clientes. Entre las preocupaciones permanentes de nuestra sucursal la Plata, el estudio de las colas es un recurso fundamental que se ha diseñado en aras de mejorar los servicios del cliente. Es primordial mejorar los tiempos de espera en las filas, porque es este un indicador de frecuente descontento.

Se adelantará este proyecto que pretende determinar cuál es la incidencia del sistema de filas en el nivel de satisfacción y la imagen corporativo que el cliente tenga de su BANCO DAVIVIENDA, que tiene como principios ofrecer un servicio: confiable, amigable y sencillo, a todos. Es necesario hacer unas sugerencias frente a la implementación de un sistema de filas, que tenga en cuenta las políticas, las normas establecidas y los estándares de servicio del banco, para responder a los parámetros de eficiencia y satisfacción de la globalización para avizorar la vida futura de esta entidad, pues no es un secreto que desde diversos programas a nivel mundial, se busca el desarrollo de las naciones augurándole la continuidad de sus instituciones que deben tener un desarrollo sostenible.

Este estudio descriptivo, también contribuye en buscar una solución ante la posición de los banqueros, frente a la no disponibilidad para continuar

recaudando más servicios en las ventanillas de las entidades, si las empresas no les compensan los costos de atención al público. Así mismo mejorar la calificación de valoración que en eficiencia ha realizado el sector administrativo del mismo banco, lo que ubica la sucursal de la Plata en un 84.5%, frente a la calificación mínima de 85% como estándar positivo y mínimo de calidad. Además aporta en la disminución del índice de las quejas que al respecto se presentan.

Este trabajo también podría reorientar las acciones hacia la sensibilización y cristalización de los propósitos institucionales, considerando que para el área de caja, el Banco Davivienda ha implementado un concurso denominado cajeros Contra Reloj, que busca que el cliente se acerque a la oficina a pagar sus productos, obligándolo a que realice sus pagos de manera virtual. Determinar cuál es la incidencia del sistema estratégico de filas actual, indirectamente puede colaborar en la mitigación del ausentismo laboral y la pobreza, si el uso del tiempo de un trabajador se disminuye.

Este estudio aportaría en saber cómo se requiere un mejor sistema de filas, que no discrimine a clientes y usuarios. Se puede decir que los resultados de este ejercicio investigativo, apuntan en la disminución de la brecha de desigualdad socioeconómica, y porque no decirlo en la consolidación de la paz, si se tiene en cuenta que un cliente satisfecho, será unas personas más tolerantes, optimistas, prudentes y pacíficas, dispuesta siempre a mejorar y ser útil.

Por último Como entidad financiera, mejorará sus condiciones para cristalizar la aspiración de competir al nivel de los bancos líderes en Colombia.

CAPÍTULO II.

Fundamentación teórica de la investigación

1. Bases teóricas, investigativas y legales

En este apartado trataremos el asunto relacionado las bases para un análisis del modelo cuantitativo sobre el sistema de colas, sus elementos y exigencias, así como la definición de trabajador eficiente, indicadores fundamentales en el sistema bancario y como instrumento necesario para hacer las sugerencias que cerrarán este proyecto investigativo.

1.1. La teoría de colas o líneas de espera

Esta teoría estudia factores como el tiempo de espera medio en las colas o la capacidad de trabajo del sistema sin que llegue a colapsar. Dentro de las matemáticas, la teoría de colas se engloba en la investigación de operaciones y es un complemento muy importante a la teoría de sistemas y la teoría de control. Se trata así de una teoría que encuentra aplicación en una amplia variedad de situaciones como negocios, comercio, industria, ingenierías, transporte y logística o telecomunicaciones. Se forman debido a un desequilibrio temporal entre la demanda del servicio y la capacidad del sistema para suministrarlo.

En las formaciones de colas se habla de clientes, tales como máquinas dañadas a la espera de ser rehabilitadas. Los clientes pueden esperar en cola debido a que los medios existentes sean inadecuados para

satisfacer la demanda del servicio; en este caso, la cola tiende a ser explosiva, es decir, a ser cada vez más larga a medida que transcurre el tiempo. Los clientes puede que esperen temporalmente, aunque las instalaciones de servicio sean adecuadas, porque los clientes llegados anteriormente están siendo atendidos.

Los clientes que requieren un servicio se generan en una fase de entrada. Estos clientes entran al sistema y se unen a una cola. En determinado momento se selecciona un miembro de la cola, para proporcionarle el servicio, mediante alguna regla conocida como disciplina de servicio. Luego, se lleva a cabo el servicio requerido por el cliente en un mecanismo de servicio, después de lo cual el cliente sale del sistema de colas.

Existen ocasiones donde es pertinente que el investigador se apoye en la Simulación para analizar de una manera más flexible e integral el fenómeno de la línea de espera. Determinar una capacidad de servicio apropiada que garantice un equilibrio entre el factor cuantitativo (referente a costos del sistema) y el factor cualitativo (referente a la satisfacción del cliente por el servicio).

Con base a lo anterior, algunos componentes claves para ser analizados, son:

1. Las llegadas de los clientes.
2. La capacidad de la cola.
3. La disciplina de la cola.
4. Los tiempos de servicio.
5. La cantidad de servidores.

6. Las etapas del sistema.

Es por eso que en la Teoría de Colas se utiliza una. Por otro lado, también es necesario identificar cuáles son las características operativas del sistema que se van a medir para evaluar la eficiencia respectiva. Entre las más utilizadas se tiene: Número promedio de unidades en la línea de espera, número promedio de unidades en el sistema, tiempo promedio de espera tiempo promedio de servicio.

Las llegadas: Este concepto hace referencia al análisis de cómo se alimenta el sistema de colas en donde se evalúa variables como el tiempo que transcurre entre dos llegadas sucesivas a dicho sistema. Este valor es variable, por lo que se conoce como un proceso estocástico. Por lo tanto, es necesario analizar la distribución de probabilidad que presenta dicha variable. Además de este tiempo entre llegadas, también se requiere analizar la cantidad de clientes que llegan al sistema, ya que puede ser de uno en uno o en lotes. De tal manera, es relevante analizar también la distribución probabilística asociada a la cantidad de clientes esperados que llegan por unidad de tiempo. Esta variable se conoce con el nombre de “Tasa Media de Llegadas” y su parámetro asociado es “λ” Lambda.

La capacidad de la cola: Es importante conocer de antemano cuál es la capacidad máxima de la cola, es decir, cuantos clientes pueden ubicarse en la línea de espera. Ya que se puede presentar casos en donde el sistema de colas presenta una línea de espera con capacidad limitada, otras donde es ilimitada y otras donde no hay líneas de espera (tal es el caso de un sistema de atención por vía telefónica en donde el usuario es bloqueado y rechazado si la línea telefónica se encuentra ocupada).

La disciplina de la cola: Esta hace referencia al modo como se acomodan las unidades o clientes en la cola antes de recibir el correspondiente servicio. Entre las formas más habituales se encuentran el sistema PEPS y el sistema UEPS. El primero se refiere a que la primera unidad que llega al sistema es la primera en ser atendida. El segundo indica que el último en ingresar a la cola es el primero en ser atendido. La aplicación de alguno de estos dos sistemas mencionados depende de la naturaleza de la unidad. Scientia et Technica Año XVII, No 46, Diciembre 2010. Universidad Tecnológica de Pereira. 58

Con base a los niveles de prioridad que lleven los clientes (un ejemplo típico de este caso es el sistema de urgencias médicas en un hospital).

Los tiempos de servicio: El servicio puede ser brindado por un servidor o por servidores múltiples. Éste varía de cliente a cliente, por tal motivo es necesario analizar la distribución de probabilidad asociada a dicha variable. El tiempo esperado de servicio depende de la tasa media de servicio la cual es evaluada a través del parámetro (μ).

La cantidad de servidores: En esta fase es importante conocer o identificar cuántos servidores están disponibles para atender los clientes que llegan al sistema. De esta manera se pueden presentar diferentes estructuras de sistemas de colas. (Modelo con múltiples servidores alimentados por una).

La simulación: Es una técnica para ejecutar estudios piloto, con resultados rápidos y a un costo relativamente bajo, está basado en la modelación de escenarios a través de la simulación. El proceso de elaboración del modelo involucra un grado de abstracción y no

necesariamente es una réplica de la realidad; consiste en una descripción que puede ser física, verbal o abstracta en forma, junto con las reglas de operación. Más aún debido a que el modelo es dinámico, su respuesta a diferentes entradas puede ser usada para estudiar el comportamiento del sistema del cual fue desarrollado.

Por lo tanto al explicar ideas o conceptos complejos, los lenguajes verbales a menudo presentan ambigüedades e imprecisiones. Un modelo es la representación concisa de una situación; por eso representa un medio de comunicación más eficiente y efectivo.

Un trabajador eficiente: Un trabajador eficiente es aquel que es capaz de desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y con un resultado óptimo, lo cual redunda en tener un cliente satisfecho. Así mismo es fundamental facilitar a los trabajadores los procesos y herramientas de gestión adecuados, para servir con eficiencia y ser también reconocido por su cliente. Un trabajador eficiente planifica una relación continuada y proactiva con sus clientes fundamentada en protocolos de comunicación claramente definidos, tanto formales como informales, que le permitan conocer en el momento justo sus pensamientos y deseos, en otras palabras establecer una relación de alta calidad.

El esmero, es esencial el cuidado de los pequeños detalles, aprovechar cualquier situación para sorprender al cliente, por ello el trabajador eficiente planifica los momentos claves de tal forma que obtenga la confianza de sus clientes asumiendo un compromiso con ellos y busca que la prestación del servicio se desarrolle en un ambiente de complicidad y cercanía.

Entre otros valores una entidad financiera, o cualquier empresa que busque sostenibilidad en el tiempo y calidad competitiva deben buscar según Quibiro Güey:

- La excelencia: Es decir buscar la innovación y la mejora continua, tener claro que si no lo hace, los que ahora son clientes satisfechos es posible que se conviertan en clientes cansados seducidos por las novedades que plantea la competencia.

- Transparencia: Los clientes están demandando una absoluta y total transparencia por parte de las empresas. Ya que se muestran desconfiados y consideran que las empresas usan artimañas oscuras para no reconocer sus derechos como consumidores. Están cansados de “garantías” con más excepciones que certezas, de costes ocultos no informados inicialmente, de cláusulas que sólo protegen los intereses de la empresa.

- Adaptación: Personalice el producto en función de las características de cada cliente haciéndole sentir único y especial. Diseñe productos a su medida y establezca protocolos y procesos relacionales adaptados a los distintos perfiles existentes en la base de clientes de su negocio.

No se debe olvidar que el objetivo final de cualquier organización con ánimo de lucro, es maximizar el beneficio, pero para ello es ineludible la tarea de fabricar clientes contentos y satisfechos que permanezcan muchos años haciendo negocios con la empresa, compañía, y en este caso con el banco.

En la simulación deben tenerse en cuenta los siguientes elementos:

- Las variables, son aquellos valores que cambian dentro de la simulación y forman parte de funciones del modelo o de una función objetivo.

- Los parámetros, son cantidades a las cuales se les asignan valores, una vez establecidos los parámetros, son constantes y no varían dentro de la simulación.

- Las relaciones funcionales, muestran el comportamiento de las variables y parámetros dentro de un componente o entre componentes de un sistema.

- Las restricciones, son limitaciones impuestas a los valores de las variables o la manera en la cual los recursos pueden asignarse o consumirse.

1.2. Referentes internacionales

El sistema de colas, tiene su origen en el esfuerzo de Agner Kraup Erlang (Dinamarca, 1878 - 1929) en 1909 para analizar la congestión de tráfico telefónico con el objetivo de cumplir la demanda incierta de servicios en el sistema telefónico de Copenhague. Una línea de espera es el efecto resultante en un sistema cuando la demanda de un servicio supera la capacidad de proporcionar dicho servicio. Este sistema está formado por un conjunto de entidades en paralelo que proporcionan un servicio a las transacciones que aleatoriamente entran al sistema.

Erlang era un experto en la historia y el cálculo de las tablas numéricas de algunas funciones matemáticas, particularmente logarítmicas.

Mientras trabajó para la CTC, se le presentó el problema clásico de la determinación de cuántos circuitos eran necesarios para proveer un servicio telefónico aceptable. El problema que Erlang abordó fue el de tratar de diseñar una red de teléfonos: ¿cuántas “redes troncales” se necesitan para una determinada cantidad de llamadas entre habitantes de un pueblo y otro? A comienzos del siglo XX, y aportarle así a la solución del sistema que era increíblemente lento. Por un lado, además del número de llamados simultáneo, hay que atender el otro factor: ¿cuánto tiempo dura cada llamada? Esto es un dato que hay que estimar también. Había gente que hablaba una hora por teléfono y otras que solo necesitaban un minuto. Es decir, el tiempo es un factor también. Después de años de estudio, Erlang publicó sus resultados en un trabajo central: “Telephone Waiting Times” (“La espera para hablar por teléfono”).

En los albores de este siglo XXI, como en el pasado, muchos ciudadanos sufren significativamente de una pérdida de tiempo, que genera el hecho de tener que esperar en una cola. Colas hay en todas partes, en los atascos diarios de entrada o salida de las grandes urbes, en los peajes de las autopistas, al ir a pagar una compra en el supermercado, al lavar el coche, en la peluquería, hasta para almorzar, esperando a que nos sirvan, esta parece ser una consecuencia de la sociedad tecnológica en que se vive.

Las colas de espera son obvias, la demanda de servicio por parte de los clientes supera la capacidad del sistema. Además es obvio, que el cansancio que produce la espera desespera, y genera stress en los responsables de atender, lo cual se podría solucionar colocando un suficiente número de servidores, pero las empresas, negocios, están llamados a la sostenibilidad económica, además se suma el espacio de

funcionamiento, etc. Es necesario para lograr cambios hacer un estudio de los sistemas donde conocer cuántos clientes, tiempo de espera, clientes promedio, si se justifica una mejora, en fin, teniendo en cuenta que una “red de colas” es un modelo matemático para un sistema real que consiste en un conjunto limitado de recursos o servidores que atienden las necesidades de unos usuarios o clientes (que pueden ser personas, tareas u objetos). Según la disponibilidad de los servidores. El cliente puede ser atendido o rechazado por el sistema si no tiene la capacidad suficiente, de almacenamiento en cola. La red de colas es un modelo que incluye no solo la estructura de interconexión entre los recursos del sistema real, sino también el comportamiento aleatorio del tráfico de usuarios a través del sistema.

En la mayoría de los procesos que se presentan en las empresas de servicio, aparecen las líneas de espera. Esto debido a que casi siempre, la capacidad de servicio (en algún momento) es menor que la capacidad demandada. Existen modelos que buscan encontrar el equilibrio entre el número de unidades que se encuentran en la línea de espera y la cantidad de servidores que satisfagan la demanda de servicio.

1.3. Referentes nacionales

En Colombia, los bancos no resisten más colas. Los bancos y las corporaciones están optando por no recibir pagos de servicios a personas que no tengan cuenta en la entidad, tomando otras alternativas como corresponsales bancarios y otros puntos de atención externos al banco que ayudan a descongestionar el sistema de filas que cada vez es más grande por el aumento de la población. Los banqueros afirman que para ellos es más rentable prestarles un buen servicio a sus clientes de cuentas corrientes,

ahorros, CDT, crédito, tarjetas y demás operaciones financieras, que llenar la entidad de usuarios que se acercan a realizar pagos de servicios públicos, creando congestión y demora en la atención de su clientela.

Los cálculos realizados internamente por las entidades financieras indican que es más rentable atender a un cliente que genere captación para la entidad que atender a una persona que solo realiza transacciones y destruye valor a la verdadera funcionalidad de generar rendimientos financieros. Los bancos han manifestado su inconformidad con los convenios de recaudos, pero están analizando alternativas en busca de un acuerdo favorable para las partes, empezando por los propios usuarios del servicio, en la mayoría de las ciudades los recaudos varios se pagan mensualmente. Las filas son la regla general y los bancos son los principales recaudadores.

En Medellín los servicios de acueducto, energía, gas, telecomunicaciones son incluidos en una sola factura mensual y los usuarios pueden acumular máximo dos facturas. Se puede pagar en los bancos, corporaciones, almacenes de cadena y oficinas de Empresas Públicas de Medellín, esto ayuda a que la congestión sea menor en las entidades financieras de dicha ciudad.

Es claro que el sector financiero desde el año 2000 viene implementando estrategias para eliminar la congestión de fila en los bancos por el pago de servicios públicos y recaudos varios y día a día centra su estudio en cómo realizar una reingeniería para evitar que este sistema influya negativamente en el servicio de sus clientes. Para los bancos uno de los puntos más relevantes en el tema de sus

ingresos son el cobro de los recaudos públicos y privados, el banco tiene como propósito realizar mayor direccionamiento a los clientes en estos pagos a través de la banca virtual ya que es un canal ágil y oportuno.

Hoy en día una de las estrategias del banco es ser 100 por ciento digitales y es por eso que el Banco Davivienda realiza estrategias con sus convenios para que estos en sus facturas implementen la tecnología necesaria y sus pagos se realicen de manera virtual para descongestionar las filas y darle así preferencia a sus clientes, para esto se está direccionando los pagos de servicios públicos y privados a los puntos de servicio como los corresponsales bancarios quienes tienen la responsabilidad de recaudar de una manera ágil y sencilla los servicios públicos y privados con el objetivo de evitar la gran influencia de usuarios que afecte el servicio a los clientes del banco.

1.4. Referentes locales

Buscando concretar la situación de investigación, es preciso considerar que con la aspiración de competir al nivel de los bancos líderes en Colombia, Davivienda se ha vista en la necesidad de modificar y mejorar la estrategia operativa de sus oficinas en dos aspectos principales. Por un lado, está la disminución en el tiempo de espera en fila por parte de los clientes y por el otro, medir, controlar y mejorar la operatividad de los subdirectores y cajeros de las oficinas. Así el Banco decidió hacer un estudio para optimizar el sistema de colas, con el fin de reducir el tiempo de espera en fila en el servicio que presta los cajeros y mejorar la operatividad de los subdirectores.

Davivienda cuenta con 572 oficinas en todo el país, diferenciando los siguientes clientes: Clientes por Inclusión Financiera, Clientes Clásicos (clásico y clásico portafolio), Clientes Premium (Premium y Premium plus) y aquellas personas que no pertenecen al banco, denominados Clientes no vinculados.

El cómo agilizar el servicio, retener los clientes, brindar un servicio de calidad sin descuidar a su personal de empleados, ha sido una preocupación constante del Banco, por ello como objetivo próximo se tiene la implantación de un sistema de evaluación para los empleados de las oficinas con el fin de controlar y mejorar la operación de las mismas. De igual manera, es importante recalcar que hay dos aspectos significativos en cuanto a la imagen que el Banco Davivienda busca proyectar para sus clientes: El primero es brindarles un lugar donde puedan encontrar todos los productos y servicios financieros que necesitan y el segundo es proyectar el concepto de banca amable y cálida.

Los cajeros y los subdirectores en el Banco Davivienda juegan un papel muy importante para el resultado operativo de la oficina. Las estrategias y el proceso de atención en caja hacen que el servicio sea calificado de una manera positiva o negativa dentro de la organización. Por ello se hace necesario analizar y visualizar los métodos más relevantes que nos permitan obtener mejoras en tiempos y métodos para evaluar el funcionamiento de las oficinas sin afectar la percepción de sus clientes, la agilidad en el desempeño de los cajeros y los subdirectores que tienen la responsabilidad de realizar un seguimiento a este proceso operativo, logrando una reducción en los en tiempos de espera sin dejar de lado el bienestar

de sus empleados, quienes no solo están llamados trabajar siempre con calidad y calidez, haciendo sentir al cliente que se trabaja comprometido para servirle, sino que también son seres que se cansan, que tiene dificultades personales, pero ante todo que son seres humanos con una dignidad.

2. Bases normativas

El Banco Davivienda como entidad financiera es supervisada por la Superintendencia Financiera de Colombia, pero a sus ves el Banco por medio de la Vicepresidencia de operaciones, tiene la facultad y la estrategia de implementar el sistema de filas en las oficinas de servicio con el único objetivo de brindar a sus clientes un servicio: sencillo, amigable y confiable, que garantice la fidelidad de sus clientes y el crecimientos en el portafolio de servicio que el banco tiene al servicio de sus clientes.

Es importante plantear, que las entidades financieras están regidas por normas legales en donde se busca preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; mantener la integridad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y demás activos financieros; y velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio. Todo lo anterior lo supervisa la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de herramientas legales como:

- Constitución Política de Colombia de 1991. En ella se estipula en el Artículo 150 que las actividades financieras, bursátiles, aseguradoras y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público deben ser regulados por el Congreso.

En el Artículo 189, numeral 24, se encuentran las atribuciones del Presidente: Ejercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financieras; bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. Así mismo, sobre las entidades cooperativas y las sociedades mercantiles.

- Circular básica contable y financiera (Circular Externa 100 de 1995). En esta circular se estipulan las normas que deben seguir las entidades financieras con respecto a su operación como: evaluación de inversiones, gestión del riesgo de crédito, bienes recibidos en pago, venta de bienes improductivos a mediano o a largo plazo, castigo de activos, reglas relativas a la administración del riesgo de liquidez, estados financieros comparativos, estados financieros intermedios, estados financieros de fin de ejercicio, estados financieros consolidados, valoración de las carteras colectivas, entidades administradoras de pensiones y de cesantía, relación de activos ponderados por su nivel de riesgo, créditos interbancarios, operaciones repo y negociaciones de cartera, inversiones obligatorias en Finagro, relación mínima de solvencia, patrimonio técnico y reservas técnicas del Fondo Nacional de Garantías S.A., encaje, posición propia – régimen cambiario, requerido mínimo diario de inversiones de alta liquidez fondos comunes ordinarios, limite operaciones activas con financiación en moneda extranjera, patrimonio técnico y relación de solvencia de las sociedades comisionistas de bolsas de valores, libros de contabilidad de entidades vigiladas, titularización de cartera de créditos, validaciones previas a la transmisión o retransmisión de estados financieros vía módem, crédito mercantil, Instrumentos financieros derivados y productos estructurados, de las operaciones del mercado monetario y de las operaciones relacionadas con el mercado monetario, reglas relativas al sistema de administración de riesgo

de mercado, instrucciones relativas al sistema de administración del riesgo de garantías (SARG) del Fondo Nacional de Garantías S.A. (FNG), reglas relativas a la administración del riesgo operativo, de las cuentas de margen, reglas relativas a las operaciones de contado.

- Circular básica jurídica (Circular externa 007 de 1996). En esta circular se estipulan las normas que deben seguir las entidades financieras con respecto a la parte jurídica de su operación como:

- Aspectos Generales: Régimen patrimonial, órganos de administración, dirección y control, régimen de oficinas, oficinas de representación, reglas relativas a la competencia y a la protección del consumidor, bienes e inversiones de las entidades vigiladas, operaciones comunes a las entidades vigiladas, obligaciones especiales de las entidades vigiladas, actuaciones ante la Superintendencia Bancaria, reglas relativas a la prevención y control del lavado de activos, requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios, etc.

- Instrucciones generales relativas a las operaciones comunes a los establecimientos de crédito.

- Disposiciones especiales relativas a las operaciones de los establecimientos de crédito en particular.

- Entidades administradoras de pensiones y cesantías.

- Disposiciones especiales relativas a las operaciones de las sociedades fiduciarias, almacenes generales de depósito y fondos ganaderos.

- Capitalización, seguros e intermediarios.

- Entidades Cooperativas.

- Instrucciones sobre la administración y gestión de carteras colectivas.

- Intermediación en el mercado de valores.

2.1. Otras fuentes básicas.

- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. En este estatuto se estipulan normas para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de temas como: normas comunes a las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria; establecimientos de crédito, sociedades fiduciarias, almacenes generales de depósito, sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantía, sociedades de capitalización, entidades aseguradoras, intermediarios de seguros y reaseguros, casas de cambio, entidades con regímenes especiales, autoridades de intervención y vigilancia.

- Ley 1121 de Diciembre 29 de 2006. "Por la cual se dictan normas para la prevención, detección, investigación y sanción de la financiación del

terrorismo y otras disposiciones” teniendo como objeto la modificación de varios decretos y leyes relacionados con la financiación del terrorismo.

- Ley 1266 de Diciembre 31 de 2008. “Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, teniendo como objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros.

- Ley 1328 de Julio 15 de 2009. "Por el cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones", tiene como objeto y ámbito de aplicación establecer los principios reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre éstos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección.

- Decreto único (Decreto 2555 de 2010). “Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones”.

CAPÍTULO III.

Aspectos metodológicos de la investigación

1. Enfoque y método de la investigación

El estudio se realizó a partir de un enfoque mixto de investigación, tratando de no enfocarse exclusivamente en aspectos cuantitativos, ni únicamente en los elementos subjetivos, cualitativos, que aunque son muy importantes, deben ser corroborados con datos exactos y estadísticos. Una de las características del método mixto de investigación es que su enfoque pretende minimizar las debilidades y buscar las fortalezas. Dado que esta metodología reconoce el valor del conocimiento como algo que se ha construido a través de medios tales como: la percepción, la experiencia, los aspectos fácticos del mundo de los usuarios del banco, en este caso.

La investigación se basó en entrevistas semiestructuradas, si se tiene en cuenta que el grupo es demasiado amplio, y de esta forma se puede acercar a un número determinado de usuarios, para estudiarlos con cierta particularidad y llegar a comprender al usuario en circunstancias concretas, Stake (1998). Se analizó la experiencia de los usuarios, pero también esta investigación implicó la recolección de datos cuantitativos, buscando integrarlos y discutirlos conjuntamente, para lograr un mayor entendimiento y

comprensión del fenómeno de estudio. (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008).

Esta investigación, que tienen como objetivo identificar características de una situación en particular, como es el sistema de filas del Banco Davivienda y determinar su incidencia en el nivel de satisfacción del cliente, se desarrolló por medio de la técnica de recolección de datos como: la entrevista semi-estructurada, que se aplicó a los usuarios y clientes, y también se desarrollaron actividades de observación directa y análisis de evaluaciones e informes estadísticos realizadas por el banco a esta sucursal.

Una fuente relevante de información, son las entrevistas semi-estructuradas, teniendo en cuenta las individualidades. “La entrevista cualitativa de acuerdo con Mayan, (2001) propicia la oportunidad de comprender los puntos de vista de los participantes en la investigación acerca de su experiencia con la problemática a tratar” En este capítulo se plantearon de forma concreta, los pasos y los instrumentos que se utilizaron para reunir los datos necesarios que esta investigación requería, datos que se analizaron para responder a la pregunta de investigación.

Se inició con una descripción general del método de la investigación, se explica la elección del método que permitió alcanzar los objetivos de la investigación. Finalmente se describieron los participantes, los instrumentos, procedimientos y estrategias de análisis de datos.

El análisis científico de esta situación, implica la observación sistemática del objeto de estudio, jerarquizarse para que pueda usarse y replicarse por otros**.** García 2004. Teniendo en cuenta que el propósito científico es ir obteniendo los datos precisos que se puedan aplicar en

promedios y cálculos estadísticos y por lo general estos estudios son la puerta de acceso a otros de mayor profundidad**.**

Esta investigación mixta, se puede identificar como un estudio de corte transversal porque intenta analizar el fenómeno en un periodo de tiempo corto, como son los tres meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019. Esta investigación "*busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice"* (Hernández Sampieri, Fernández collado, & Baptista Lucio, 2010). y se centra en recolectar datos que describan la situación tal y como es, respecto a las incidencias del sistema de filas en el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios, Su propósito va dirigido a incursionar en una realidad humana, al observar a los actores del sistema bancario Davivienda la Plata, Huila Colombia, así por este lado es cualitativa, pero por otro lado analiza los tiempos de espera, la calidad de los sistemas de filas, a través de un sencillo análisis estadístico, cuantitativo que implica, gran rigurosidad en el registro de la información, que en este caso se centra en entrevistas semi-estructuradas y observaciones directas sobre la problemática. Trabajará con una realidad humana como son los usuarios y clientes, donde lo más importante no son los datos cuantificables, sino las realidades del sistema. También utiliza elementos de la investigación bibliográfica, en el sentido de consultar para poder organizar un marco de referencia pertinente al sistema de filas. La investigación ofrece la posibilidad de proyectar los resultados a una población más amplia, en general a otras oficinas bancarias similares. Es una investigación de menor costo porque se piensa trabajar con datos que el Banco, adelanta semestralmente, los cuales ofrecen una información exacta y a ellos se puede acceder con facilidad, dada nuestra calidad de funcionarios.

Con este modelo se busca generar una claridad en los tiempos reales de espera que se manejan en esta sucursal, buscar alternativas que conlleven a métodos eficaces que logren disminuir los tiempos de espera de este mecanismo que se maneja a diario. La estrategia para intervenir pretende actuar sobre la realidad, donde nosotros como maestrantes, aprendices de la investigación alternamos nuestro rol y nos convertimos en observadores e investigadores participantes del proceso.

2. Tipo de investigación

Esta investigación es mixta porque integra sistemáticamente los métodos cuantitativos y cualitativos con el propósito de obtener una fotografía más completa, “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

El método cuantitativo es un procedimiento que utiliza técnicas sistemáticas, magnitudes numéricas que generalmente son trabajadas desde el campo de la estadística y su funcionamiento se rige por el binomio causa y efecto de las cosas, a diferencia del método cualitativo cuya base es el elemento lingüístico, semiótico, desde las expresiones propias del investigado. Se consideran técnicas cualitativas todas aquellas que son distintas a una encuesta y al hecho mismo del experimento.

Los métodos mixtos pueden ser adaptados para efectuar una investigación de tal manera que se logre apoyar con mayor solidez las diferencias científicas, lograr una perspectiva más amplia del problema, permiten el acercamiento dinámico a los investigados y ofrece datos ricos y

variados porque posibilita incursionar en diferentes contextos, ambientes, fuentes, partiendo de observaciones si se quiere. La exploración de los datos desde este ámbito es bastante completa y brinda la oportunidad de desarrollar destrezas y competencias en el campo de la investigación.

3. Diseño de la investigación

Antes de la investigación: Se planteó el problema de estudio, se realizó una revisión de literatura al respecto, para identificar los datos antecedentes de la problemática, así como se realizó un corto diagnóstico de la situación, buscando las evaluaciones que el banco Davivienda ha realizado a sus empleados en otros años, revisando sus resultados y sugerencias al respecto. También se realizó una revisión bibliográfica, para determinar, si en otras oficinas de la región, ya se han realizada proyectos sobre esta temática.

Durante la investigación: Se tomarán muestras y análisis en los tiempos de operación de los cajeros en las distintas transacciones, la cantidad de errores y demás aspectos que involucren el trabajo de estos funcionarios. Igualmente se estructurarán una serie de indicadores que se evidenciaran por medio de entrevistas semi-estructuradas que permitan evaluar su desempeño, para identificar las causas que producen un inadecuado cumplimiento de las tareas asignadas. Para tener en cuenta los promedios estándares de la situación real de colas en espera, se realizará una entrevista a los clientes.

4. Población y muestra

El proyecto se desarrollará a partir de la información obtenida con una población no inferior a 50 personas durante los meses estipulados. Con los siguientes criterios:

- Que deseen colaborar.
- El mismo día que hayan utilizado nuestros servicios.
- Sean clientes o sean usuarios.
- Sean mayores de edad.
- Sean hombres o mujeres.

5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A continuación se presenta la matriz de instrumentos que serán utilizados en la investigación en concordancia con los objetivos propuestos y más adelante se profundiza en los detalles de definición y aplicación, con base en argumentos válidos de metodología de la investigación, según diferentes autores.

Técnica de observación. Al definir esta técnica, se dirá que es ponerse delante (eso significa el prefijo ob.) de un objeto, a la vez como esclavo, observar a uno es poner la mirada en él, considerarlo como objeto. Es importante responder a las siguientes cuestiones fundamentales cuando esta técnica se va a utilizar, ¿Para qué observar? ¿Quién observa? ¿Qué observar? ¿Con qué instrumentos observar? ¿Qué unidad de observación elegir? ¿Con qué grado de inferencia observar? ¿Cómo registrar la observación? ¿En qué tipo de situación es mejor observar? ¿Qué grado de libertad hay que dejar al observador? ¿Cómo usar las informaciones recogidas?, es un procedimiento empírico por excelencia, el más primitivo y a

la vez el más usado, es el método por el cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho investigado. "lectura lógica de las formas" y supone el ejercicio y "metodología de la mirada" (deconstrucción y producción de nueva realidad) se ha constituido como el instrumento metodológico por excelencia, si bien hoy cabe reconocer que su uso es mucho más amplio. (Sánchez, 2014).

La observación es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. El observador se atiene a las normas de la comunidad, lo que equivale también a reconocer y aceptar lo que le es ajeno, la desventaja radica en que el observador confunda su rol y de pronto sea más importante la participación en la realidad que la propia observación.

La observación sistemática u objetivamente estructurada es más estructurada que la observación participante. Se aplica en situaciones de diagnóstico y clasificación en base a taxonomías o tipologías ya establecidas, de manera que las categorías de observación ya están codificadas, implicando la observación sistemática una tarea de registro (Sánchez, 2014). Se utiliza una guía de observación: son rutas didácticas que tienen un objetivo, un tiempo y unos indicadores para evaluar.

Matriz de observación a clientes y usuarios.

Tabla N° 1.

Objetivo. Identificar actitudes, reacciones de los usuarios y clientes en las colas.

Edad aproximada _____ sexo _____

N°	Indicadores	Buena	Mala	Indiferente	Observación
1.	**Actitud.** Paciente, Angustiada, Indiferente Agresiva.				
2.	**Expresión corporal**. Firmeza. Cansancio. Agotamiento.				
3.	**Resolución.** Espera hasta el final. Desiste.				

Fuente: Autor del proyecto.

Medición tiempo de espera.

Tabla N° 2.

Algunos días, aplique de forma manual esta matriz, para tratar de hacer un ejercicio más concreto del tiempo de espera, (cuantitativamente). Sin embargo es difícil hacerlo, porque el trabajo y las responsabilidades no permiten el seguimiento riguroso, a pesar de ello se implementó algunas veces, se pudo hacer entre semana, y solo hasta las 10 de la mañana, porque a esa hora ya el tiempo de espera se prolonga, casi siempre, y es preciso dedicarme a cooperar para disminuir el número de clientes-usuarios en espera.

N°	LLEGADA	SALIDA	SISTEMA	SERVICIO	OBSERVACIÓN
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Fuente: Autor del proyecto.

Entrevista semiestructurada.

Es una técnica indispensable en la generación de un conocimiento sistemático, se ubica en el plano de la interacción entre individuos cuyas intenciones están muchas veces ocultas y el empleo de esta técnica permite descubrirlos. Al respecto, Vela (2001) señala que la entrevista proporciona una lectura de la problemática a través de la reconstrucción del lenguaje, en el cual los entrevistados expresan los pensamientos, los deseos y el mismo inconsciente. En la entrevista, se encuentran presentes tiempos y espacios diferentes: el tiempo del entrevistado, quien acepta "contar" en segundo lugar, el tiempo del investigador, quien elabora y sistematiza la información a partir de las hipótesis e interpretaciones orientadoras del proceso de conocimiento, y de su propia percepción (Vela, 2001). A continuación se presenta las preguntas guía de la entrevista, aspectos del sentido cualitativo de la investigación.

BANCO DAVIVIENDA SUCURSAL LA PLATA, HUILA.
ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA. 2019.

OBJETIVO. Indagar sobre el nivel de satisfacción con el servicio**.**

Hola, Bienvenido, usted es muy importante para nosotros.

Por favor, invierte unos pocos minutos de tu tiempo para rellenar el siguiente cuestionario, que será de gran utilidad, porque busca disminuir el tiempo de espera en nuestros servicios.

1 **El tiempo que has esperado en la fila para ser atendido (a) consideras es:**

Muy largo. ____ Largo. ____ Normal ___ Poco.___ Muy poco.

2. **¿Cómo te ha parecido el servicio de atención que se te brindó?**

Muy bueno.___ Bueno.___Normal.___ Malo.___ Muy malo.____

¿Por qué razones?_____

3 **Respecto a los funcionarios de nuestro servicio en caja, consideras que son:**

Rápidos____ lentos_____ Atentos____ desatentos._____ explícitos___ difusos, poco se les entiende____

4 ¿**En tu fila, las personas respeta el orden de turno que se lleva?**

Siempre_____ a veces____ Casi nunca____ Nunca____

5 ¿**Estás de acuerdo, con la fila única, que es exclusiva para los que son clientes del Banco, buscando que se desocupen más rápido**?

Totalmente de acuerdo.____ Casi no estoy de acuerdo.___Totalmente en desacuerdo. ____

Si tu respuesta es negativa dinos ¿Por qué?_____

6. **¿se puede afirmar que en este Banco, que en algunos casos, para brindarle una atención al usuario se presenta el tráfico de influencias?**

Siempre._____ a veces.____ Casi nunca.____ Nunca.____

Si tu respuesta es positiva, explícanos un poco más tu respuesta_____

7 **Analizando el tiempo que gastaste hoy para ser atendido (a) en nuestro Banco, podemos enmarcarlo así:**

Entre 5 y 15 minutos._____ Entre 15 y 30. Minutos._____

Entre 30 y 50 minutos._____ Más de una Hora_____

8. **¿En qué ventanilla prefieres se te brinde la atención?**

Ventanilla 1.____ Ventanilla 2.____ Ventanilla 3.____

9. ¿**Te gusta desde la casa, con el sistema tecnológico: celular, computadora etc. hacer tus transacciones, pagar los servicios, hacer giros, etc.?**

Mucho___Más o menos___ No me gusta.___

Nunca lo he hecho.___ ¿Por qué?_____

6. Validez y confiabilidad de los instrumentos

En este apartado de la investigación se determinó aplicar una entrevista semi-estructurada de 10 preguntas con opciones de respuestas sugeridas, pero abiertas a la interacción con el entrevistado, la cual se aplica a los funcionarios que deseen colaborar.

Es decisivo que el cliente quiera hacerlo porque esto garantiza la confiabilidad en las respuestas, y las preguntas están fundamentadas en la encuesta que el Banco Davivienda aplicó en el año 2012, se necesitó hacer algunos pequeños cambios para que fuera comprensible al entrevistado, pero el eje semántico de la pregunta se sostiene. La información se reafirma en la recolección de algunos datos a través de observaciones directas y utilizando formatos sencillos que permitan de alguna manera contabilizar las respuestas.

7. Técnicas y análisis de datos

Esta investigación pretende caracterizar el sistema de filas existente en el banco Davivienda de la sucursal La Plata, mediante el conocimiento de las percepciones de usuarios y clientes que utilizan el servicio, quienes tienen sus propias opiniones, concepciones y expectativas (subjetivamente) etc. Aquí el concepto de percepción, abarca las respuestas obtenidas como una forma de concluir para mejorar.

Se presenta la información recabada a través de distintos instrumentos estadísticos como tortas, barras etc., los cuales serán complementados. Hernández et al. (2010) dice: “Una vez que se hayan obtenido los resultados, se procederá a efectuar inferencias, comentarios y conclusiones. (Cotejar la información cuantitativa y cualitativa) Lo cual permite llegar a discusiones y conclusiones.”

UNLP

CAPÍTULO IV.

Análisis de resultados

1. Procesamiento de datos

En este momento de la investigación es pertinente presentar las categorías sobres las cuales se preguntó, razón por la cual se presenta la siguiente matriz, que fue la carta de navegación de la investigación.

Matriz de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N° 3.

N	OBJETIVO	INSTRUMENTO	OBSERVA-CIONES
1	Identificar desde el cliente y el usuario, las fallas operativas del sistema de filas, que causan demora en la prestación del servicio en el área de caja.	Entrevista semi-estructurada a clientes y usuarios.	
2	Revisar los indicadores de gestión de la operación bancaria, relativos al. Des-equilibrio temporal entre la demanda del servicio y la capacidad del sistema para suministrarlo.	Análisis de los estudios evaluativos realizados por el banco. Estos instrumentos de evaluación de calidad en el servicio, son propuestos por la entidad financiera y se aplican de manera estándar, en todas las sucursales del país. Observación directa de la problemática.	Datos existentes. Estudios realizados.
3	Analizar la incidencia del sistema de filas del Banco Davivienda, respecto al valor de fidelidad del cliente y/o usuario.	Análisis de las bases estadísticas del Banco, cotejar la información. Algunas preguntas de la entrevista.	Banco de datos, privacidad para funcionarios.

Fuente: Autor del proyecto.

Análisis de la entrevista semi - estructurada.

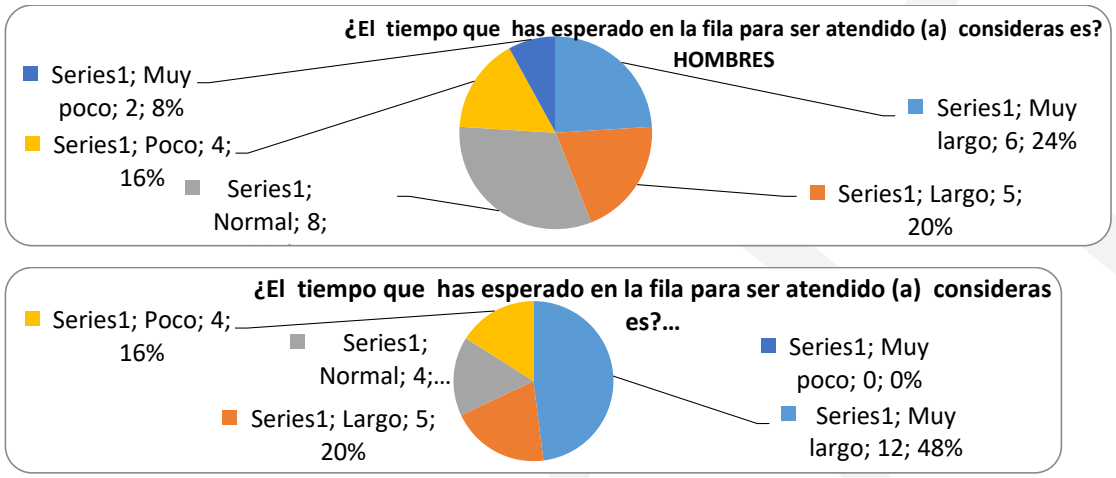
El análisis de la entrevista semi-estructurada para clientes y usuarios del banco Davivienda sucursal La Plata, de octubre 2018 a marzo 2019. Durante este tiempo se realizaron 50 entrevistas semi-estructuradas, a 25 hombres y a 25 mujeres, realmente considerando como básico simplemente que fueran mayores de edad. Ellos permitieron el acercamiento a su persona como cliente-usuario, se siguió el formato de base que era la guía para conocer e incursionar un poco más en la visión del entrevistado, a quien se le brindó un espacio de tranquilidad (oficina subdirección) para que pudiera responder con libertad, generándole un clima de confianza y respeto por sus respuestas. Para el análisis de los datos, se realizó una tabulación manual, se realizó por cada pregunta una matriz básica en Excel con los respectivos códigos y equivalencias del formato de datos y se utilizó Excel, con las formas predeterminadas del programa, basado en gráficas circulares en policromía.

A continuación se presenta cada una de las preguntas, con su gráfica circular y su comentario de análisis, base para las conclusiones y sugerencias.

Tabla N° 4. Pregunta N° 1. Gráficas 1, 2.

¿El tiempo que has esperado en la fila para ser atendido (a) consideras es?

INDICADOR	Hombres 25	%	Mujeres 25	%	TOTALES
Muy largo	6	24	12	48	18
Largo	5	20	5	20	10
Normal	8	32	4	16	12
Poco	4	16	4	16	8
Muy poco	2	8	0	0	2



Fuente: Autor del proyecto

En las respuestas presentadas, se logra establecer que el 32% de los hombres considera que el tiempo de espera es normal y un 24% que es muy largo. A diferencia de las mujeres que el 48% piensa que el tiempo de espera es extenso, demasiado extenso. La postura de las mujeres es más fuerte que la de los hombres, solo para el 16% el tiempo de espera en filas es normal. A continuación alguna respuestas, que deben ser consideradas:

- Demasiado tiempo, sólo para pagar la energía, realmente deja uno todo a medias en la casa y eso que a esta hora hay pocas personas por atender.

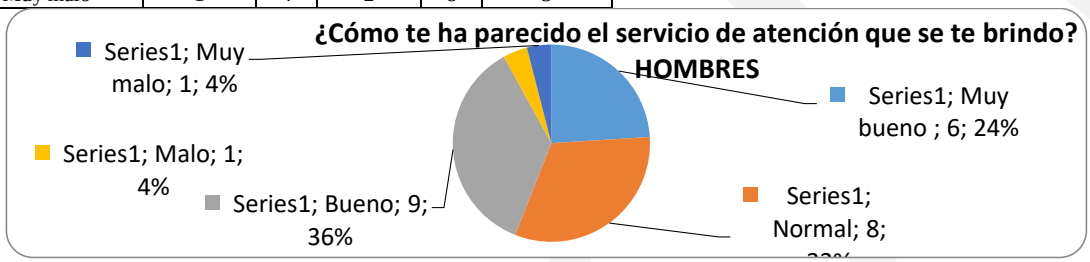
- Demasiado tiempo, largo, sin ningún televisor o algo que mirar. (7 personas).

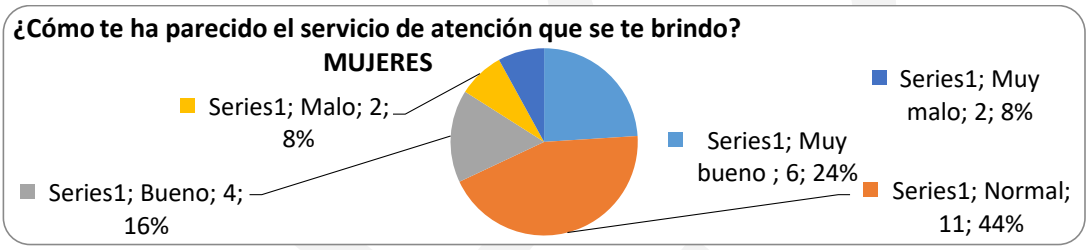
- Considero que es bueno, normal, uno sabe que en estos bancos viene a demorarse. Si es amigo del cajero se demora menos.

Tabla N° 5. Pregunta N° 2. Gráficas 3, 4.

¿Cómo te ha parecido el servicio de atención que se te brindó?

INDICADOR	Hombres 25	% 100	Mujeres 25	% 100	TOTALES
Muy bueno	6	24	6	24	12
Normal	8	32	11	44	19
Bueno	9	36	4	16	13
Malo	1	4	2	8	3
Muy malo	1	4	2	8	3





Fuente: Autor del proyecto

Respecto a la calidad del servicio brindado, el 8% de los hombres y el 16 % de las mujeres catalogan el servicio como malo y muy malo, En términos generales se puede afirmar que las mayorías, 52% y 76% consideran el servicio en términos de normal y bueno, calificación que permite avizorar que se debe mejorar pero que es tan desalentador el esfuerzo que se hace en la actualidad. A continuación presentamos las respuestas que llaman la atención del investigador, es decir las más significativas.

- No me gusta que haya una fila para los preferidos, que en últimas son los ricos del pueblo, que pasa con nuestros derechos.

- A mí me parece que todos deben ser atendidos en el orden de llegada, ¿por qué? la funcionaria llama desde la ventanilla a una persona que llegó después de mí, ¿cómo supo su nombre para llamarla?

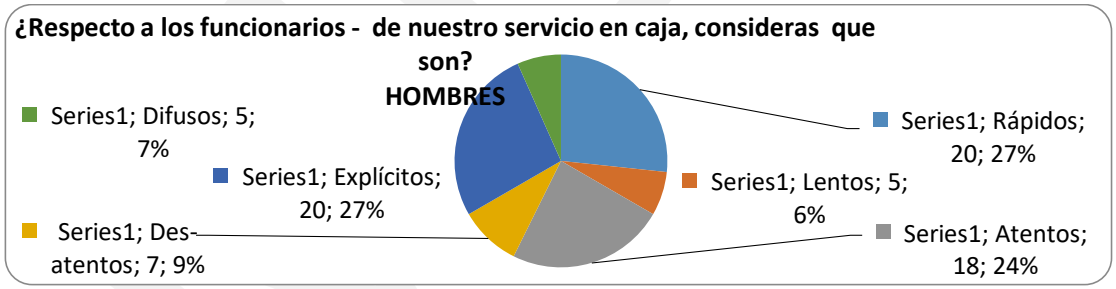
- Yo creo que es bueno, lo que pasa es que uno se cansa parado, aburrido no puede ni mirar el celular.

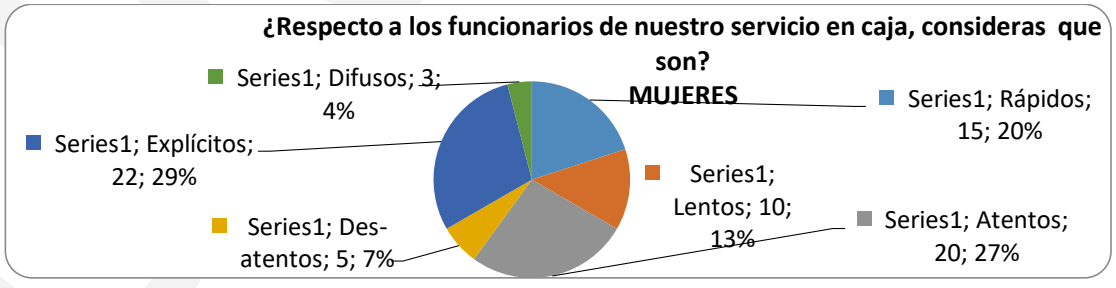
Tabla N° 6. Pregunta N° 3. Gráficas 5, 6.

¿Respecto a los funcionarios de nuestro servicio en caja, consideras que son?

INDICADOR	Hombres	%	Mujeres	%	TOTALES
Rápidos	20	27	15	20	35
Lentos	5	6	10	13	15
Atentos	18	24	20	27	38
Des-atentos	7	9	5	7	12
Explícitos	20	27	22	29	42
Difusos	5	7	3	4	8

Fuente: Autor del proyecto.





Fuente: Autor del proyecto

En esta pregunta se tenía la intención de evaluar la parte actitudinal del funcionario. No fue sencillo concretar en las posibilidades de respuesta, se establecieron aquellas que se consideran prioritarias. Es interesante que solo el 6% de las damas y el 13% los caballeros piensan que los funcionarios pueden ser más rápidos.

Las mujeres y los hombres encuestados, piensan que los funcionarios son explícitos, atentos y rápidos en el servicio, es decir que en este sentido las respuestas son prácticamente homogéneas.

A continuación presentamos las respuestas que llaman la atención del investigador, es decir las más significativas.

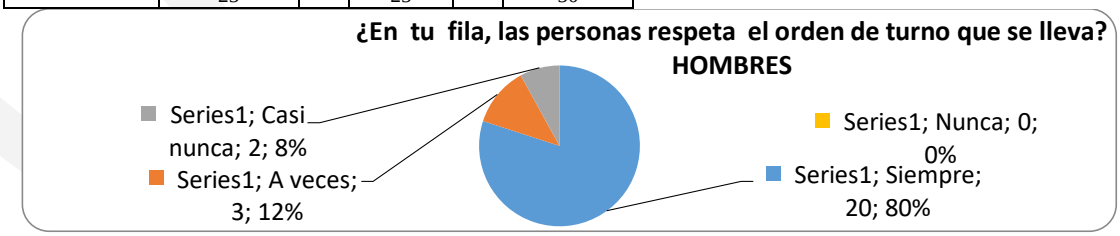
- Hay algunas funcionarias que se ponen a hablar con el cliente de cosas personales, creo que son temas que no aplican. Por ejemplo: ¿usted cómo ha seguido, verdad que estuvo hospitalizada?

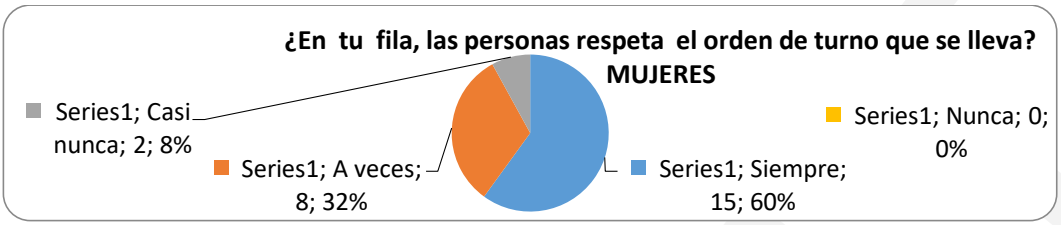
- Hablan en términos que uno no entiende, deberían dar por escrito y bien clarito lo que uno debe hacer.

Tabla N° 7. Pregunta N° 4. Gráficas 7, 8.

¿En tu fila, las personas respetan el orden de turno que se lleva?

INDICADOR	Hombres 25	%	Mujeres	%	TOTALES
Siempre	20	80	15	60	35
A veces	3	12	8	32	11
Casi nunca	2	8	2	8	4
Nunca	0	0	0	0	0
	25		25		50





Fuente: Autor del proyecto

El respeto por el turno de fila es definitivo en una entidad que debe atender público. El 80% de los hombres y el 60% de las damas, describe como las filas donde impera el respeto, sin embargo, las mujeres siguen siendo enfáticas en que el servicio debe mejorar, en esta ocasión el 32% de ellas, piensa que a veces si hay irrespeto por el turno de atención.

En las observaciones directas se puede apreciar que muchos usuarios convierten la fila en un espacio de diálogo, camaradería y hasta de desorden, a pesar de que el vigilante solicita orden, suele presentarse que llega el cliente - usuario, y quien va con su turno en fila, se compromete a realizar la operación del amigo que acaba de llegar, lo que extiende mucho más el tiempo de espera de quien le sigue.

Hay ocasiones en que las personas vociferan y expresan su disgusto, por el irrespeto, pero es bastante difícil intervenir, porque no se tiene la certeza del hecho, además existe un derecho a la intimidad, que no permite que a quien protagoniza esta situación se le sancione, además no se sabe si son familiares, si los dos están realizando una transacción, etc.

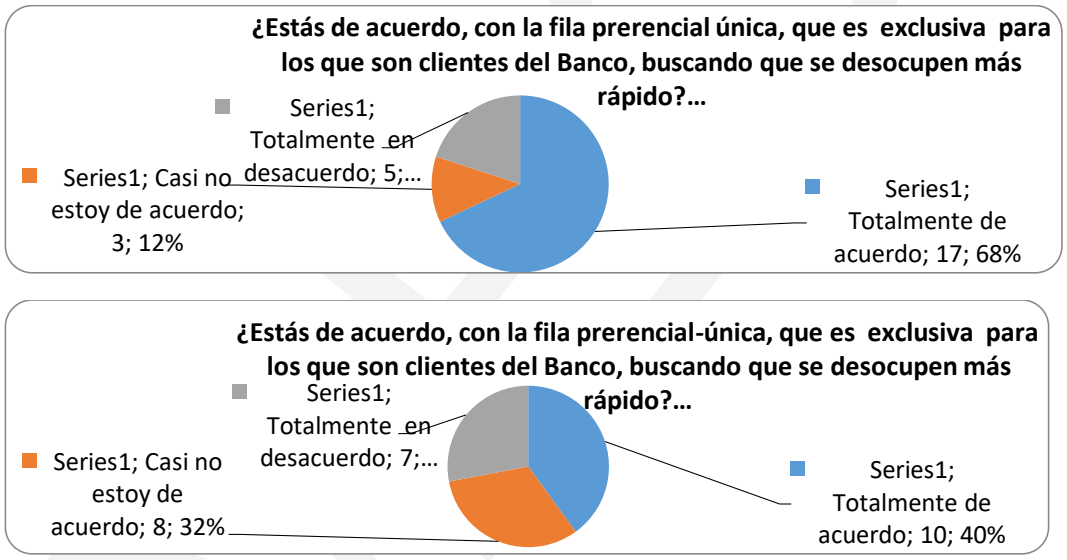
También se pudo notar que hay personas, que no atienden el llamado de atención, son hasta amenazadoras con su expresión gestual, además pueden decirle al vigilante que son clientes y hacerse en la fila preferencial, en fin, la tarea del portero-vigilante, es bastante complicada en este sentido.

Tabla N° 8. Pregunta N° 5. Gráficas 9, 10.

¿Estás de acuerdo, con la fila preferencial única, que es exclusiva para los que son clientes del Banco, buscando que se desocupen más rápido?

INDICADOR	Hombres	%	Mujeres	%	TOTALES
Totalmente de acuerdo	17	68	10	40	27
Casi no estoy de acuerdo	3	12	8	32	11
Totalmente en desacuerdo	5	20	7	28	12
Totales	25		25		50

Fuente: Autor del proyecto.



Fuente: Autor del proyecto

Los usuarios una vez llegan, deben ubicarse en la fila más extensa o infinita, algunos se molestan, otros simplemente guardan silencio (observación directa). Respecto a esta pregunta, el 68% de los hombres dijo estar de acuerdo con la fila preferencial para clientes, (es decir para quienes tienen: cuenta, créditos, tarjetas de crédito y otros servicios), y el 40% de las mujeres también lo considera bueno.

Sería conveniente analizar que el 32% de los hombres, dijo no estar de acuerdo y el 60% de las damas les apoya, porque esta fila preferencial molesta e incomoda a los demás.

A continuación presentamos algunas respuestas que son significativas y que deben considerarse en cualquier sugerencia o modificación que sobre el sistema de filas se haga.

- Los que no tenemos una cuenta, pero utilizamos el Banco también somos clientes.

- Ustedes ganan intereses con nuestro dinero, con el de todos, seamos correctos, todos en una sola fila, esperando y respetando el turno.

- Porque todas las personas tienen su afán de cada día, tanto el cliente como el usuario necesitan hacer su diligencia rápido, así yo no sea cliente puede que yo vaya hacer una consignación más grande, que beneficie más al banco.

- No porque la gente no respeta nada, que todos seamos medidos con el mismo rasero.

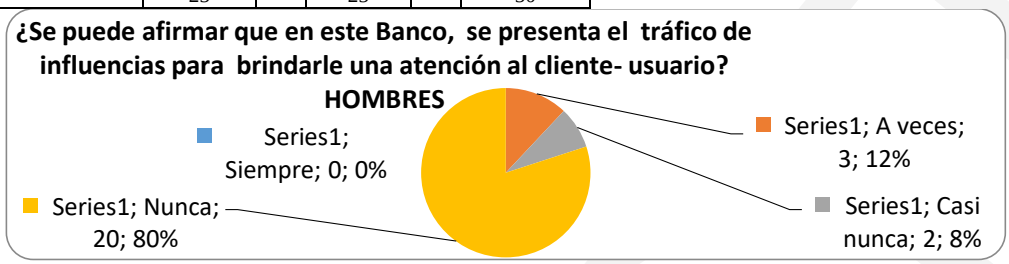
- El dinero de los pobres y ricos, vale lo mismo. Tenemos derecho a la igualdad.

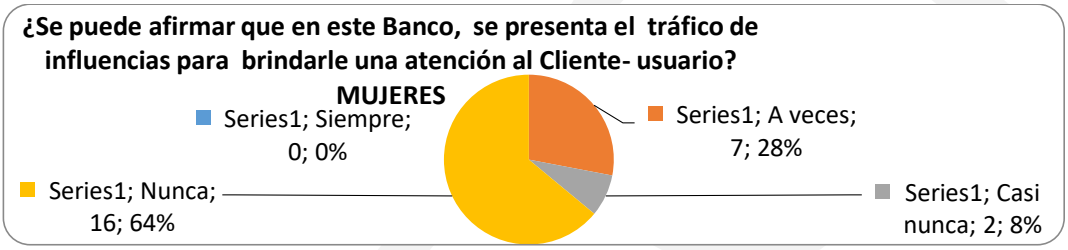
Tabla N° 9. Pregunta N° 6. Gráficas 11, 12.

¿Se puede afirmar que en este Banco, se presenta el tráfico de influencias para brindarle una atención al cliente - usuario?

INDICADOR	Hombres	%	Mujeres	%	TOTALES

Siempre	0	0	0	0	0
A veces	3	12	7	28	11
Casi nunca	2	8	2	8	4
Nunca	20	80	16	64	36
	25		25		50





Fuente: Autor del proyecto

Al dar respuesta a este ítem, tema de tanto interés para nuestra sucursal, las respuestas en su mayoría son en negativo, el 80% de los hombres y el 64% de las mujeres afirma que el tráfico de influencias no es una constante, sin embargo existen porcentajes que afirman que esta situación si se presenta, el 40% entre hombres y mujeres. A continuación presento respuestas positivas al respecto, explicaciones que debemos tener en cuenta en esta investigación.

- En las cajas no, pero si en la atención e información que uno solicita, aunque es poco, eso creo yo.

- Yo pienso que sí, porque hay personas que llegan después de uno y los atienden primero, la verdad no he preguntado, si es que ella había venido antes y su diligencia le quedo incompleta, pero pienso que es por amistad que le llaman.

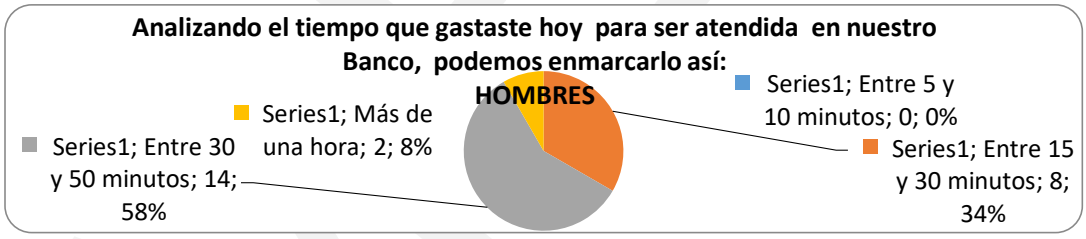
- A veces no los llaman y ellos van hasta el escritorio del funcionario y por encima de uno que ha esperado el turno y se les atiende, tal vez porque son informaciones cortas las que les dan.

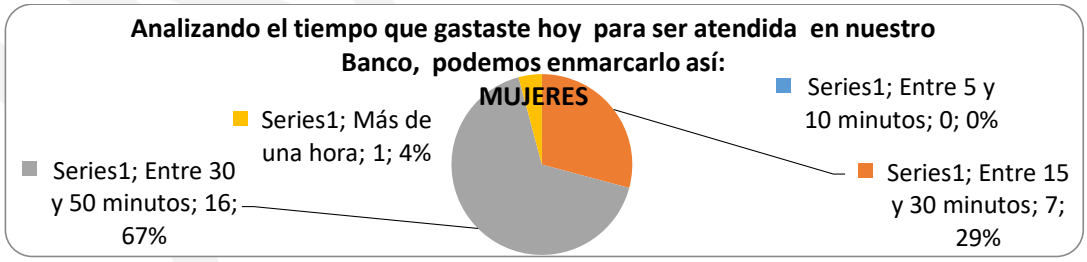
Tabla N° 10. Pregunta N° 7. Gráficas 13, 14.

Analizando el tiempo que gastaste hoy para ser atendida en nuestro Banco, podemos enmarcarlo así:

INDICADOR	Hombres	%	Mujeres	%	TOTALES
Entre 5 y 15 minutos	0	0	0	0	0
Entre 15 y 30 minutos	8	34	7	29	15
Entre 30 y 50 minutos	14	58	16	67	30
Más de una hora	2	8	1	8	3

Fuente: Autor del proyecto.





Fuente: Autor del proyecto

Respecto al tiempo de espera en fila, las respuestas son motivo de análisis, el 58% de los hombres y el 67% se demoraron entre 30 y 50

minutos, espera extensa que debe mejorar, además esta espera se torna tediosa porque se debe permanecer de pie, en la sección caja. Al observar, se aprecia que hay clientes que van hacer más de tres consignaciones y a veces el dinero es bastante, dado que se llevan billetes de poco valor y hasta monedas.

Entre 15 y 30 minutos, también existe una población significativa, el 34% de hombres y el 29% de las mujeres. Tal vez esta diferencia de 5% de mujeres menos, comparativamente con los hombres que son atendidos en menor tiempo, es lo que genera comentarios críticos y porcentajes negativos de parte de las mujeres. Es importante también revisar, porque entre 5 y 10 minutos ningún cliente - usuario dice ser atendido, sin embargo en las observaciones directas, en el análisis de las cámaras, si se puede apreciar este fenómeno. (Entre 1 y 3 clientes).

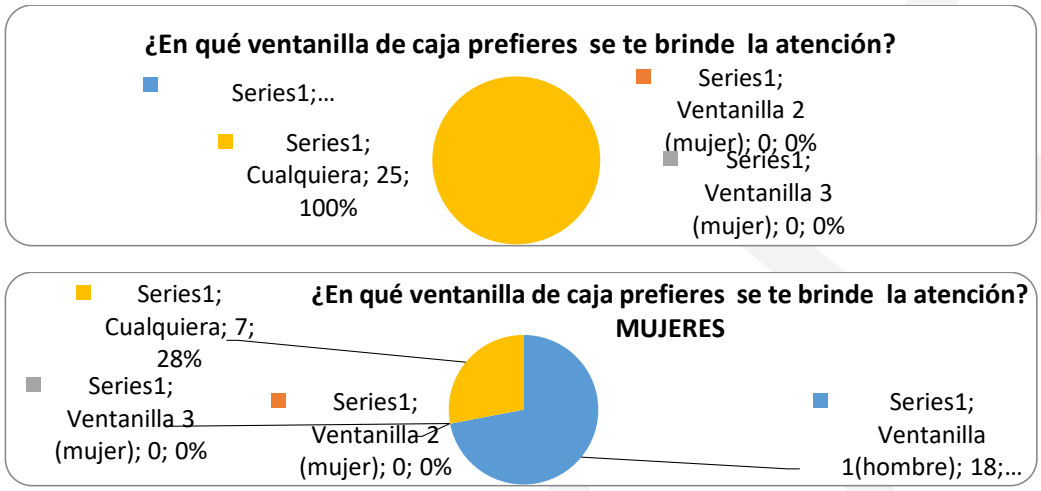
El tiempo en las filas debe analizarse desde el momento mismo que existiendo tanta tecnología, no se tiene un sistema de digi-turno, para el servicio de caja. Tampoco se coloca en tela de juicio, la labor dedicada y muy responsable del portero, vigilante, lo que se aprecia es que manejar personas es difícil y bastante exigente.

Tabla N° 11. Pregunta N° 8. Gráficas 15, 16.

¿En qué ventanilla de caja prefieres se te brinde la atención?

INDICADOR	Hombres	%	Mujeres	%	TOTALES
Ventanilla 1(hombre)	0	0	18	72	18
Ventanilla 2 (mujer)	0	0	0	0	0
Ventanilla 3 (mujer)	0	0	0	0	0
Cualquiera	25	100	7	28	32

Fuente: Autor del proyecto.



Fuente: Autor del proyecto

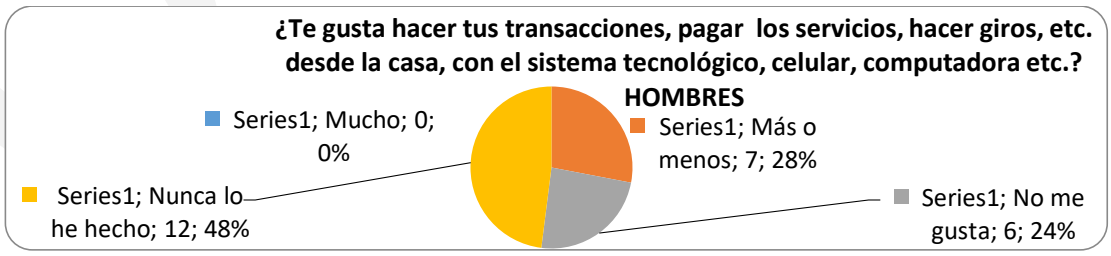
Frente al uso de las ventanillas de atención, y a manera también de evaluar al funcionario, las respuestas de los hombres en su totalidad, manifiestan no tener preferencia, en el caso de las mujeres el 72% explicita, preferencia por la ventanilla donde son atendidas por un caballero. Ahondando en la pregunta, simplemente sonríen, algunas manifiestan que porque es serio y muy rápido.

Tabla N° 12 Pregunta N° 9. Gráficas 17,18.

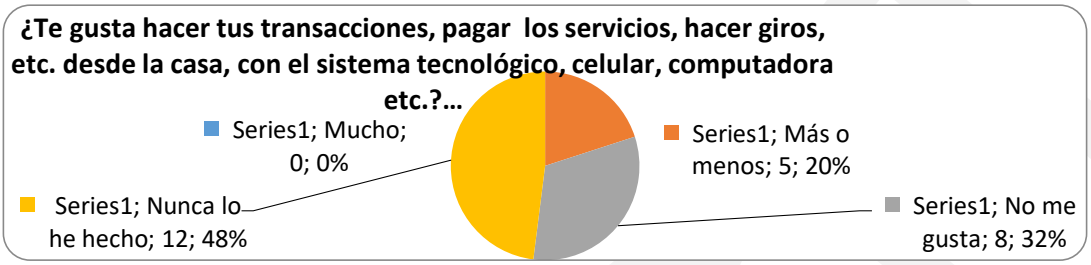
¿Te gusta hacer tus transacciones, pagar los servicios, hacer giros, etc. desde la casa, con el sistema tecnológico, celular, computadora etc.?

INDICADOR	Hombres	%	Mujeres	%	TOTALES
Mucho	0	0	0	0	0
Más o menos	7	28	5	20	12
No me gusta	6	24	8	32	14
Nunca lo he hecho	12	48	12	48	24

Fuente: Autor del proyecto.



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto

Respecto al uso de la tecnología, como un medio para realizar operaciones bancarias, las respuestas de los hombres y las mujeres, que son un 48%, plasman la real necesidad de orientar y capacitar al respecto. Las otras respuestas dejan entrever que no es una constante realizar operaciones desde casa, o desde sus aparatos tecnológicos, También que los utilizan más los caballeros 28% a diferencia de un 20% de las mujeres, al preguntarle a los caballeros ellos dicen que es sencillo, (es preciso que algunas mujeres opinaron que los hombres son más hábiles con la tecnología) que hay dejar el temor y que arriesgando también se aprende. Respecto al 24% de los caballeros y el 32% de las damas, de no me gusta, es urgente pensar que podría adicionarse a la respuesta de desconocimiento.

Es importante considerar las siguientes respuestas que llaman la atención del investigador, si tu respuesta es negativa. ¿Por qué?

- No sé cómo hacerlo.
- Me da miedo hacerlo mal, y después ¿quién me responde?
- No, es mejor venir, si uno no sabe pues pregunta.

- No tengo internet en mi celular y en casa tampoco hay. No me interesa aprender a hacerlo.

- No, que pereza, una se queda con la incertidumbre de si está bien hecho o no.

-No, porque a mí me gusta que me atiendan personas, para saber a quién reclamarle, uno a un celular o a un computador no le puede pedir explicaciones.

Análisis del informe Davivienda, evaluación de calidad en la prestación del servicio, sucursal La Plata. Tiempo: octubre 2018, a marzo de 2019. (ver en anexos medio magnético).

Gráfica. N° 1. Esta imagen muestra la calificación de servicio de la sucursal en el semestre anterior. La nota anterior, semestre de abril a septiembre y de octubre a marzo, (este es el semestre anterior de abril 2018 a septiembre 2018) y aparece una nota del servicio general de la oficina, donde se tiene una variable adicional que se llama satisfacción, pero que no hace parte de los tres atributos, como son sencillo, amigable y confiable. En esa nota se obtuvo en sencillo 80.5, es decir que se tiene dificultades porque no se obtuvo ni el mínimo que debería ser 8.5., es decir que se está llamado a superar una media, que tiene que ser mayor a 85, mínimo, para que se tenga una buena calificación; y eso que realmente debe superar el 90 para considerarse excelente.

Gráfica. N° 2. La diapositiva número dos, presenta la calificación del semestre actual, semestre octubre de 2018 a marzo de 2019, en este la nota está en 84.5, tampoco alcanzó el umbral mínimo, que es mayor a 85. Como se puede ver, donde dice tabla de rangos, un espacio pequeño que tiene como un semáforo de tres colores: verde significa mantener, amarillo

optimizar y rojo es plan de choque. La oficina se está ubicando en este momento en optimizar es decir que debe mejorar.

El porcentaje de encuestas ya es el 100% es decir se calificaron la cantidad de clientes asignados para esta oficina, o sea que esa nota ya no varía, lo cual quiere decir que por dos períodos o dos semestres consecutivos la oficina no ha cumplido con el objetivo. Ser sencillo en vez de subir, bajó, en el semestre anterior estaba en 80.5, aquí quedó en 75.9, entonces se entra en plan de choque, esta nota implica según el semáforo de arriba que está en plan de choque; las demás variables están bien, por eso se concluye que el tema de las filas, es el mejora el nivel de sencillo.

Gráfica. N° 3. Considerando que el principio, “El sencillo” es la agilidad del cajero, que afecta directamente a las filas. Es importante analizar qué está pasando. La calificación del servicio en la tercera diapositiva habla de la nota de servicio por mes, aquí no se califica solamente el semestre completo sino las notas de servicio por mes, cada mes se saca una nota promedio, la oficina durante los últimos meses no ha tenido una buena calificación de servicios.

La nota que aparece es un aproximado, no es que necesariamente sea la nota final. Por ejemplo en marzo aparece 86, pero eso era una tendencia, no se cerró con 86 sino con 84.5 como dice la diapositiva anterior.

Gráfica. N° 4. En esta diapositiva que dice calificación de servicio oficina La Plata tendencia por atributo, habla del nivel individual, de cada atributo cómo ha sido calificado en cada mes. En este mes es en el que más nos tenemos que enfocar porque en sencillo, es donde sean tenido las más bajas calificaciones, es como un histórico, constante, entonces ahí podemos

ver que desde noviembre, diciembre del año anterior, se ha alcanzado la nota mínima, que es 85, solo se ha llegado a 76.5, 73.1, 71.4, es decir que se ha venido en descenso, lo que implico que el atributo de sencillo está deteriorándose.

Gráfica N° 5. Esta diapositiva, simplemente analiza el atributo de amigable, este no ha estado mal calificado en esta sucursal, 95, 93, 92.6 lo presento como para establecer un comparativo y reiterar que aquí no existe el problema, la sonrisa es amigable…?

Sí, la sonrisa significa la amabilidad que tiene el funcionario con el cliente…

Gráfica. N° 6. Aquí se analiza el atributo de confiable, donde confiable específicamente trata de honrar los compromisos de los clientes, qué tanto le prometemos a los clientes y si se hace, cómo es la información que se brinda, que sea correcta, que sea de confiar, esa es la palabra.

Confiable también tiene buena calificación durante los últimos meses; lo único es en agosto bajó un poco, pero en el último semestre ha estado bien calificado.

Gráfica. N° 7. Aquí se presenta nota de servicios oficina La Plata, mes por mes, nota general, ¿cuál ha sido la nota de los últimos tres semestres de la oficina completa?, en el último semestre la nota fue 84.5, centrándose en que es sencillo, el atributo, la problemática que estamos llamados a mejor, es negativa, porque hace tres semestres fue 75.2, luego 80.5 y el último semestre que es el que estamos validando 75.7.

Luego se hace una diapositiva que se llama calificación de servicios oficina La Plata, esta es la diapositiva número 10, área de caja y estamos hablando del semestre actual, ¿por qué colocamos área de caja? Porque ahí podemos identificar que en amarillo está la nota de 79.6 de sencillo, que es a lo que le estamos apuntando en este trabajo, porque es la nota que debemos subir, y sencillo pues tiene que ver con la agilidad y las filas con los cajeros, luego hay un histórico de atributos por semestre en el área de caja, ¿por qué caja? Porque nos estamos enfocando en la problemática que es sencillez en caja, entonces ahí dice cuál ha sido el histórico de sencillo en caja, este semestre fue 79.6, el semestre anterior 84.7 tampoco se alcanzó el umbral y el anterior semestre 78.2 lo que determina que los últimos tres semestres han sido negativos en sencillo para la oficina en el área de caja, esto es importante que se aclare.

Al final se colocan unas diapositivas que son más como estadísticas, donde nos dice quiénes nos visitan en la oficina, los rangos de edades que nos visitan, los segmentos de clientes y qué actividad económica tienen por si te sirve para validar esa información.

2. Discusión de resultados

Esta investigación tuvo como propósito identificar el nivel de incidencia del sistema de filas en el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios del Banco Davivienda, Sede La Plata H. Se pretendió examinar cuáles son aquellas razones que más presentaban insatisfacción en el grupo estudiado y cómo se sentía el cliente- usuario, cuáles eran sus percepciones.

A continuación, los principales hallazgos de este estudio. De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que en las respuestas presentadas que para los hombres el tiempo de espera es considerado normal a diferencia de las mujeres que piensan que el tiempo de espera en filas, es demasiado extenso. La postura de las mujeres es de más descontento que la de los hombres, porque ellas consideran que es una pérdida de tiempo que incide directamente en sus labores en el hogar. Situación que no preocupa a los caballeros, cuya prioridad es hacer algo entretenido dentro del banco, y así el tiempo de espera poco interesaría.

DAVIVIENDA, que tiene como principios ofrecer un servicio: confiable, amigable y sencillo, a todos, por esa razón, es necesario desmitificar aquello de que las consignaciones, pagos, y otros solo se pueden hacer de manera confiable mediante la estrategia cara acara, desconociendo así que la tecnología es útil, que permitiría hacer un uso inteligente del tiempo, y que es más fácil realizar una operación bancaria a través de un medio digital, simplemente que ello requiere, una toma de decisión, un atreverse y considerarse capaz de realizar el protocolo de uso, lo cual no afectaría cotidianidad.

Determinar cuál es el nivel de incidencia, que tiene la estrategia operativa de implementación de un sistema de filas en la satisfacción de los clientes y usuarios de la sucursal Davivienda, La Plata Huila, implica considerar los principios teleológicos e institucionales de brindar un servicio: confiable, amigable y sencillo a todos sus clientes. Se hace entonces urgente, buscar estrategias con otras instituciones para agilizar cuando el sistema digital se queda sin señal, de igual manera, hacer unas sugerencias frente a la implementación de un sistema de filas, que tenga en cuenta que muchos usuarios llegan con los formularios de consignación y retiro mal

diligenciados, situación que afecta su espera en fila, así como los parámetros de eficiencia y satisfacción.

También se hace necesario buscar una solución ante la posición de los banqueros, frente a la no disponibilidad para continuar recaudando más servicios en las ventanillas de las entidades, no les compensa los costos de atención al público.

La cantidad de servidores es también definitiva en este estudio, porque un modelo con múltiples servidores alimentados por una fila, sería lo ideal, por ello la estrategia dentro del banco, de identificar la pretensión del cliente, puede ser muy útil, pero no debe hacerla un funcionario especializado en seguridad.

Los objetivos específicos se consiguieron, porque se logro identificar desde el cliente y el usuario, las fallas operativas del sistema de filas, que causan demora en la prestación del servicio en el área de caja, así como revisar los indicadores de gestión de la operación bancaria, relativos al desequilibrio temporal entre la demanda del servicio y la capacidad del sistema para suministrarlo, llegando a establecer que existen días de mayor aglomeración de turnos en las filas, como el día miércoles, viernes y sábado. Frente a lo anterior es preciso saber que el banco no nombrará más funcionarios, razón por la cual, se piensa en establecer corresponsales, que implican menos desgaste económico.

Analizar la incidencia del sistema de filas del Banco Davivienda, respecto al valor de fidelidad del cliente y/o usuario. Se llegó a concluir que si afecta, que desmotiva al cliente-usuario, para volver a utilizarlo. Es primordial mejorar los tiempos de espera en las filas, porque es este un indicador de frecuente descontento entre los usuarios-clientes, y además que afecta la

calificación de valoración que en eficiencia ha realizado el sector administrativo del mismo banco a esta sucursal, (81%, frente a la calificación mínima de 85%) como estándar positivo y mínimo de calidad.

Por lo anterior la propuesta se fundamenta en la imperiosa necesidad de asumir un rol digital, responsable frente a la Banca, que incentive a otros a dejar de ser tímido, frente al mundo digital que ofrecen los modernos sistemas de las instituciones bancarias.

UNEC

CAPÍTULO V.

Propuesta de solución al problema

1. Presentación

Toda entidad financiera debería estar dispuesta a implementar cualquier acción, que signifique buenos servicios para sus clientes y demás usuarios. Pretender así, elevar el nivel de satisfacción de los mismos. DAVIVIENDA Sede LA PLATA, entidad bancaria reconocida en Colombia, siempre ha buscado la excelencia, teniendo claro que debe responder a la exigencia moderna, buscando sostenibilidad institucional y cumplir con los tres atributos de servicio: confiable, amigable y sencillo.

La propuesta se fundamenta en la sensibilización del usuario y del cliente, para que este conozca qué es, cómo funciona y qué tan útil es un corresponsal bancario y la banca virtual.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Mejorar la estrategia operativa del sistema de filas del Banco Davivienda, mediante el no recaudo de servicios públicos, obligaciones obligaciones crediticias, consignaciones, retiros y recaudos empresariales, que pueden adelantarse a través de los corresponsales bancarios y la banca virtual.

2.1 Objetivos específicos

- Sensibilizar al cliente - usuario para que utilice los corresponsales bancarios y la banca virtual.

- Capacitar frente a la solidez y seriedad de las transacciones realizadas en la banca virtual. A fin de robustezca la credibilidad del cliente-usuario.

- Desarrollar campañas de capacitación sobre la banca virtual, para que el cliente- usuario, del Banco Davivienda, se familiarice con su protocolo de uso.

3. Justificación

El Banco Davivienda a través de los años, ha venido diseñando estudios que le permitan solucionar los inconvenientes que se presentan en la cotidianidad de sus sucursales, con el propósito de identificar la mejor solución, para conseguir que sus clientes se sientan satisfechos con el servicio prestado.

Esta propuesta contribuya en el redireccionamiento de las acciones de la sucursal Bancaria La Plata, para contribuir en volver realidad el sueño de digitalizar el portafolio de servicios, situación que se avizora permite eliminar las tres filas establecidas y dinamizar la atención, disminuyendo así el tiempo de espera. En consecuencia, desaparecería la discriminación entre clientes y usuarios, que genera tanta incomodidad.

La propuesta posibilita que sea una institución que va a la vanguardia y cuyo aporte, puede ser muy positivo para otras entidades bancarias similares de la región y del país. También aporta en mejorar la imagen corporativa a nivel interno y elevar el rankin digital, como usuarios de la banca, lo cual posiciona la sucursal y mejora la disponibilidad de nuestros funcionarios. Por otro lado se analiza, que el empleado encargado de brindar un servicio, influye significativamente en el rendimiento y eficiencia de las oficinas, su aporte es valiosísimo y si se siente reconocido su desempeño será exitoso.

4. Metodología

Las formas concretas de trabajo de esta propuesta, para que nos lleven a alcanzar los propósitos, mediante los cuales se puede dar solución al problema planteado, se pueden plantear así: se iniciará con una actividad de lanzamiento, mediante la divulgación de lo que es un corresponsal bancario. Se realizará durante un mes, en horario de servicios y aprovechando la presencia de los clientes-usuarios.

Se invitará a incursionar en la página web del banco, que brinda una información completa al respecto. El propósito es sensibilizar al cliente - usuario para que utilice los corresponsales bancarios y la banca virtual. Capacitar y comprometer al personal en la divulgación de los corresponsales bancarios para promover que en estos puntos cancelen los clientes-usuarios, los pagos de servicios públicos.

Considerando que son los corresponsales bancarios personas naturales o jurídicas legal mente constituidas con cámara de comercio y rut, quienes realizan un convenio con el Banco Davivienda, para que los clientes canceles sus obligaciones, realicen sus consignaciones y retiros a cuentas corrientes y de ahorro, paguen sus servicios públicos y realicen consignaciones empresariales. Se realizará reconocimiento a los corresponsales bancarios que mayor transabilidad presenten en el mes, porque cooperan así con la disminución del cliente usuario en la oficina de servicio.

También se establecerá en el banco, información visible, en el televisor, video Beam y se entregaran plegables didácticos sobre: ¿qué es? ¿En dónde se ubica? y ¿qué servicios prestan los corresponsales bancarios en la ciudad de la Plata? Y por ultimo realizar seguimientos por parte de los funcionarios a los corresponsales bancarios para que estos estén funcionando y presentando el servicio acordado.

5. Propuesta de corresponsales bancarios, en la ciudad

El Banco Davivienda, hoy le apunta a que todo sea digital y que se aprovechen los corresponsales bancarios, que son una estrategia válida

para descongestionar las oficinas de público, que se cansa, se disgusta y disminuye su nivel de satisfacción acerca de nuestros servicios. También es una realidad que el Banco, no va a colocar otro cajero, porque la idea es que se re-direccionen los usuarios y clientes a los canales virtuales. A continuación, se proponen 12 puntos de atención, así:

La Plata	Centro Sur	Punto Red	CONCERVIR La Plata	Telecomunicaciones.	Calle 6 N° 3 60 BRR Centro.
La Plata	Centro Sur	Punto Red	Cooperativa Deptal de caficultores del Huila ltda.	Otros enseres domésticos, en establecimientos especializados.	CR 4 N°. 4 - 48
La Plata	Centro Sur	Punto Red	Cooperativa Deptal de caficultores del Huila ltda.	Otros enseres domésticos, en establecimientos especializados.	C AV BRR Centro Poblado Belén.
La Plata	Centro Sur	Punto Red	Cooperativa Deptal de caficultores del Huila ltda.	Otros enseres domésticos, en establecimientos especializados.	CR 3 N°. 3 - 42
La Plata	Centro Sur	Punto Red	Cooperativa Deptal de caficultores del Huila ltda.	Otros enseres domésticos, en establecimientos especializados.	CL 4 # 3 37 BRR Centro.
La Plata	Centro Sur	Punto Red	Dulcería EDYNMAR	Alimentos (víveres en general), bebidas y tabaco, en establecimientos especializados.	A 33 KM de La Plata vía Popayán caserío Belén.
La Plata	Centro Sur	Punto Red	Comunicaciones JAC La Plata	Internet, casas de venta o por correo.	CL 5 # 4 67 BRR Centro Páez.
La Plata	Centro Sur	Punto Red	Cooperativa Deptal de caficultores del Huila ltda.	Otros enseres domésticos, en establecimientos especializados.	CR 2 N°. 3E - 95
La Plata	Centro Sur	Punto Red	SERVIPAGOS La Plata.	Telecomunicaciones.	CR 3 E # 12 B 10 BRR Avenida Los Libertadores.
La Plata	Centro Sur	Punto Red	PUNTOSERVIS La Plata Huila 01	Otros.	CL 4 # 5 42 BRR Páez.
La Plata	Centro Sur	Vía - Baloto	A Y S Accesorios y suministros.	Papelerías.	CL 3 5 78 82
La Plata	Centro Sur	Vía - Baloto	IDM soluciones en aseo.	Tienda tradicional.	Calle 7 3 84

6. recursos materiales y tecnológicos

- Video Beam, Sillas – Cojines libros, fotocopias, lapiceros, equipo de cómputo.

Conclusiones

- El atributo, SENCILLO, es la problemática que se está llamando a mejorar, porque es negativa durante tres semestres, ha sido inferior a la media que es 85. (75.2 - Luego 80.5 y el último semestre 75.7.) Y es real su relación con el sistema de filas que se utiliza en esta sucursal La Plata.

- La sucursal de Davivienda La Plata, debe tomar decisiones certeras respecto a la implementación de la fila preferencial para clientes, ya que los hombres y mujeres manifiestan inconformidad significativa, porque consideran que este sistema es discriminatorio y vulnera el derecho a la igualdad.

- Hay usuarios, que no atienden la orientación del vigilante y se pasan a la fila preferencial, situación que influye en el nivel da satisfacción de los usuarios y ubica al vigilante en una situación muy compleja.

- El comportamiento de las filas permite hablar de una constante, cual es que existen días de mayor tasa de servicios, especialmente los martes

después de un festivo, viernes en la mañana y sábados, lo cual implica que los tres servidores aunque hacen el esfuerzo no son suficientes.

- El tiempo de cada cliente-usuario, es imposible de predecir con exactitud, porque las operaciones por realizar son individuales, razón por la cual una decisión al respecto del sistema de filas es un dilema que hay que resolver con información bastante imprecisa.

- Hay momentos de la jornada que los clientes no tienen que esperar más de 10 minutos, pero los usuarios superan la media hora, es decir están pagando un coste, en tiempo, que supera sus expectativas y afecta el nivel de satisfacción especialmente en el caso de las mujeres.

- El sistema de filas en algunas ocasiones supera los 15 minutos estipulados para cada servidor, las líneas de espera son extensas y son una mala inversión, que afectan al Banco, porque afecta el nivel de satisfacción del usuario, a quien le disminuye el sentido de fidelidad con el mismo.

- Algunos usuarios que van en primeros turnos de atención, aceptan a otros que acaban de llegar sus documentos para adelantar sus operaciones, y aunque se les llame la atención no atienden, generando desorden y disgusto en los demás que hacen parte de la colas.

Recomendaciones

- implementar un sistema de colas en una sala de espera más acogedora, podría hacer la diferencia, con: televisor, un mínimo de sillas confortables y de vez en cuando ofrecer una golosina, un tinto, agua, aromática, etc. Aportaría en hacer de esa espera, un tiempo menos estresante.

- Establecer también el servicio de digi-turno, en la sección de cajas para evitar irrespeto en el turno de servicio.

- Revisar las inquietudes, quejas que se tiene en la sección de créditos y demás información.

- Eliminar la fila preferencial, hablar de fila única y tres servidores, respetando así la hora de llegada de los clientes y usuarios, generando un ambiente de igualdad y satisfacción para el usuario, que también constituye un constituyente muy importante de nuestro Banco.

UNICIT

Bibliografía

Archivos de recursos Humanos Medición de Tiempo en el área de caja Banco Davivienda.

Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, L. (2006). Metodología de la investigación, Mc Graw Hill, México.

Bautista, J. D., Díaz, J. S. & Carvajal, V. (2014). Diseño de la estrategia operativa para la implementación de un nuevo sistema de filas para las oficinas del Banco Davivienda y de un sistema de evaluación y control de la operación de sus subdirectores y cajeros, Pontifica Universidad Javeriana Facultad de Ingeniería Industrial, Bogotá D.C.

Sánchez, P. F., La observación, la memoria y la palabra en investigación social.

García S, J, (2004). Nure, Investigación nº 7.

Anguera Arcilaga, Mª Teresa, http://ddd.uab.cat/record/35740 La investigación cualitativa N. 10 (1986) p. 23-50, ISSN 0211-819X

http://www.retailsensing.com/espanol/reducir-las-colas.html

https://html.rincondelvago.com/optimizacion-de-filas-en-entidades-financieras.html

https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_colas
https://www.gestiopolis.com/teoria-de-colas

https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/16445/BautistaDiazJulianDavid2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Teoría de las filas. https://www.studocu.com/es/document/universidad-pompeu-fabra/metodos-cuantitativos-toma-de-decision, es/apuntes/tema-6-teoria-de-colas/2459961/view

ANEXOS

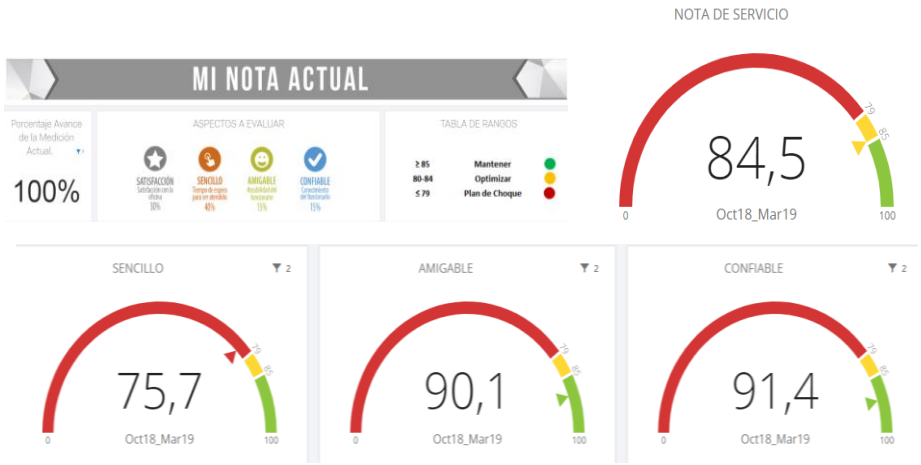
A continuación se presentan 13 gráficas que corresponden a la calificación de servicio de la oficina La Plata Banco Davivienda semestre Octubre a Marzo de 2019.

Gráfica 19.

Calificación de Servicio Oficina La Plata – Semestre anterior

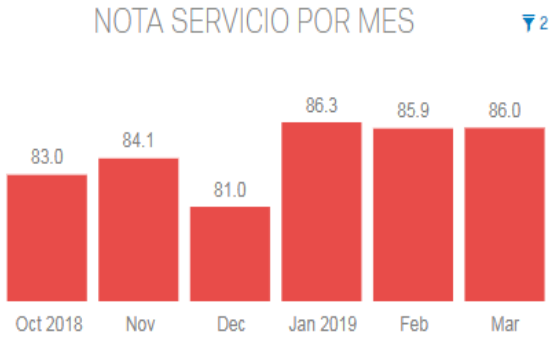
Gráfica 20.

Calificación de Servicio Oficina La Plata – Semestre actual



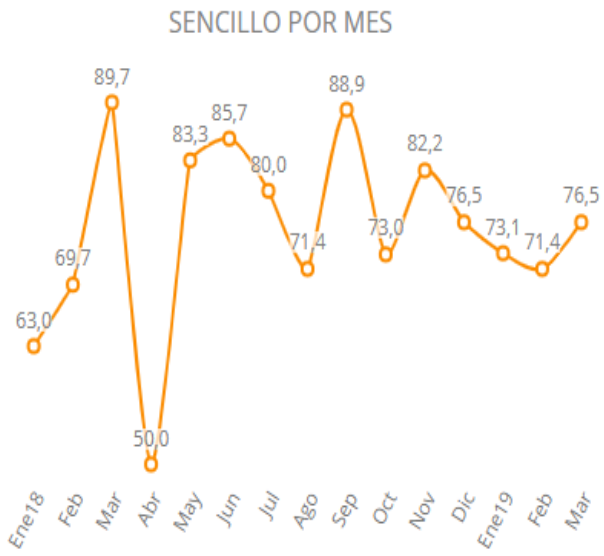
Gráfica 21.

Calificación de Servicio Oficina La Plata – Semestre actual
Octubre 2018 a Marzo 2019



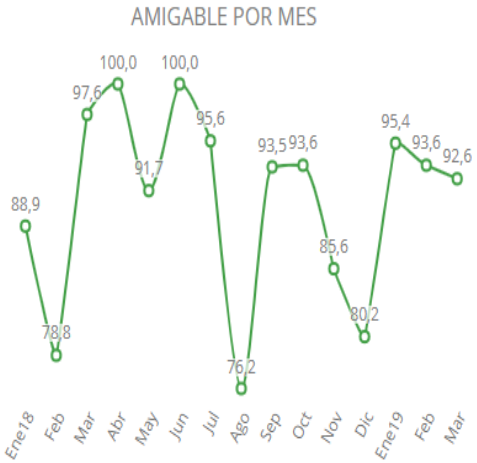
Gráfica 22.

Calificación de Servicio Oficina La Plata – Tendencia por atributo



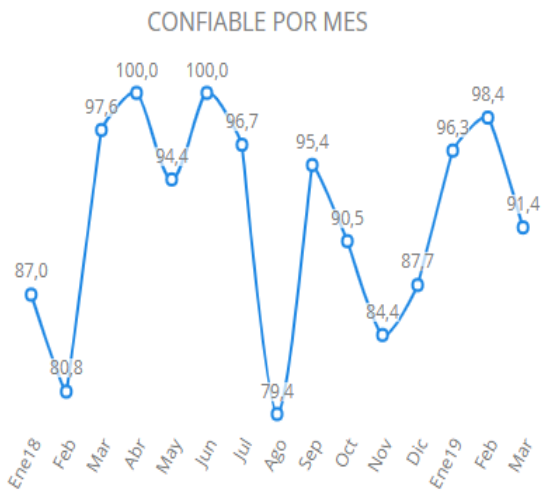
Gráfica 23.

Calificación de Servicio Oficina La Plata – Tendencia por atributo



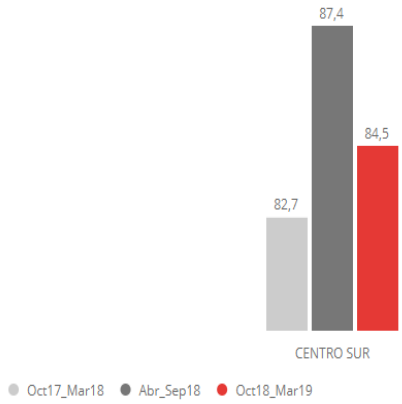
Gráfica 24.

Calificación de Servicio Oficina La Plata – Tendencia por atributo



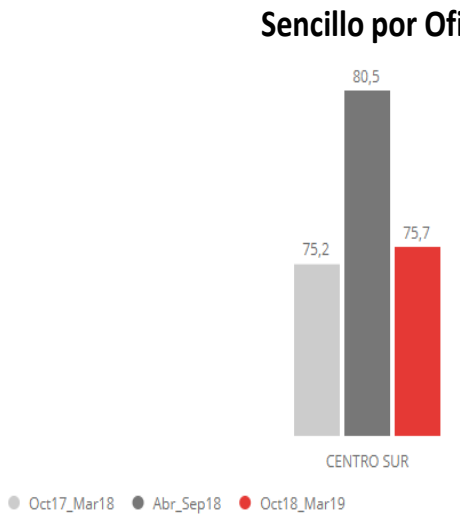
Gráfica 25.

Nota de Servicio Oficina La Plata – Histórico por semestres



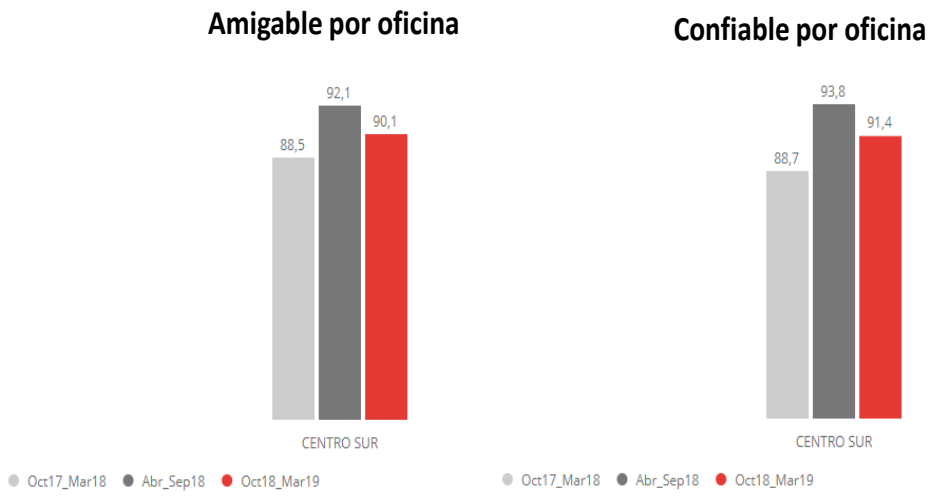
Gráfica 26.

Atributos de Servicio Oficina La Plata – Histórico por semestres



Gráfica 27.

Atributos de Servicio Oficina La Plata – Histórico por semestres



Gráfica 28.

Calificación de Servicio Oficina La Plata – Área de Caja semestre actual Oct – Mar 2019

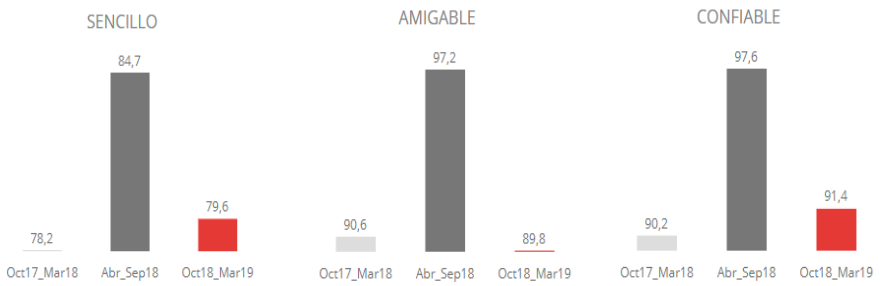
CAJA

3

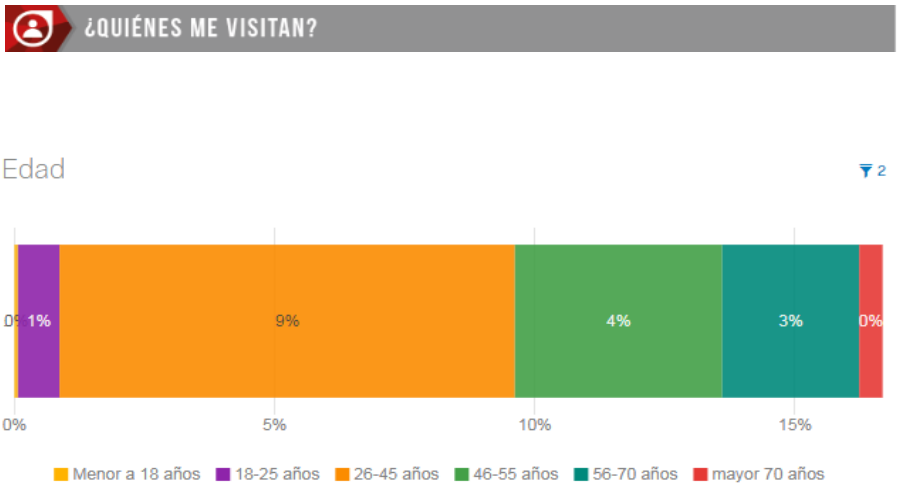
	Values
Satisfaccion	92.0
Sencillo	79.6
Amigable	89.8
Confiable	91.4

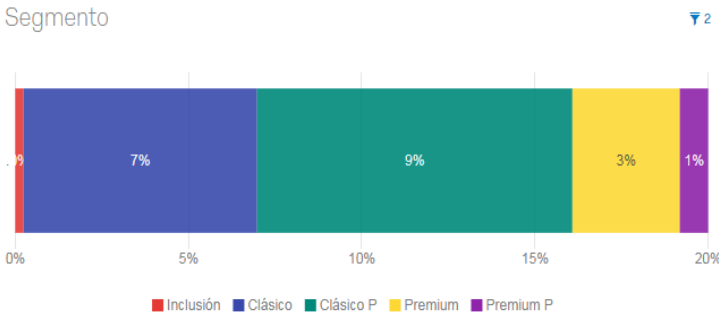
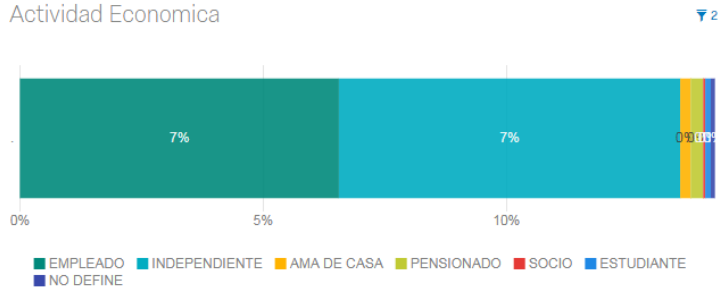
Gráfica 29.

Histórico de atributos por semestres área de Caja



Gráfica 30.



Gráfica 31.

¿QUIÉNES ME VISITAN?