



Actividad [2] - [Medición]

[Seminario de Investigación]

Ingeniería en Desarrollo de Software

Profesor: Felix Acosta Hernández
Alumno: Karen Parra Alva
Fecha: 27 Febrero 2024

Índice

Introducción.....	3
Descripción.....	4
Justificación.....	5
Desarrollo.....	6
Definición de variable independiente	
Selección de variables dependientes	
Definición de las preguntas de las variables dependientes	
Definición y justificación de escalas	
Conclusión.....	11
Referencias.....	11

➤ Introducción

En esta actividad vamos a detallar un poco mas la información que vamos a medir para que con los resultados del mismo podamos detectar ms fácilmente el problema que tenemos que mejorar y ver si la hipótesis es correcta. Todo esto lo vamos a lograr detectando las variables las cuales dependen del tema que estamos desarrollando, en mi caso me incline mas por el tema de el tiempo de espera en fila, el objetivo es poder agilizar la atención en ventanilla, quitando operaciones, con la opción de poder contar con otra herramienta exclusiva únicamente para pago de servicio el cual los clientes podrán utilizar de forma directa contando con su referencia o línea de captura para pago.

El hecho de saber detectar las variables dependientes es una herramienta que es de gran importancia ya que de eso parte el saber qué es lo que vamos a medir y asegurarnos que los resultados sean reales.

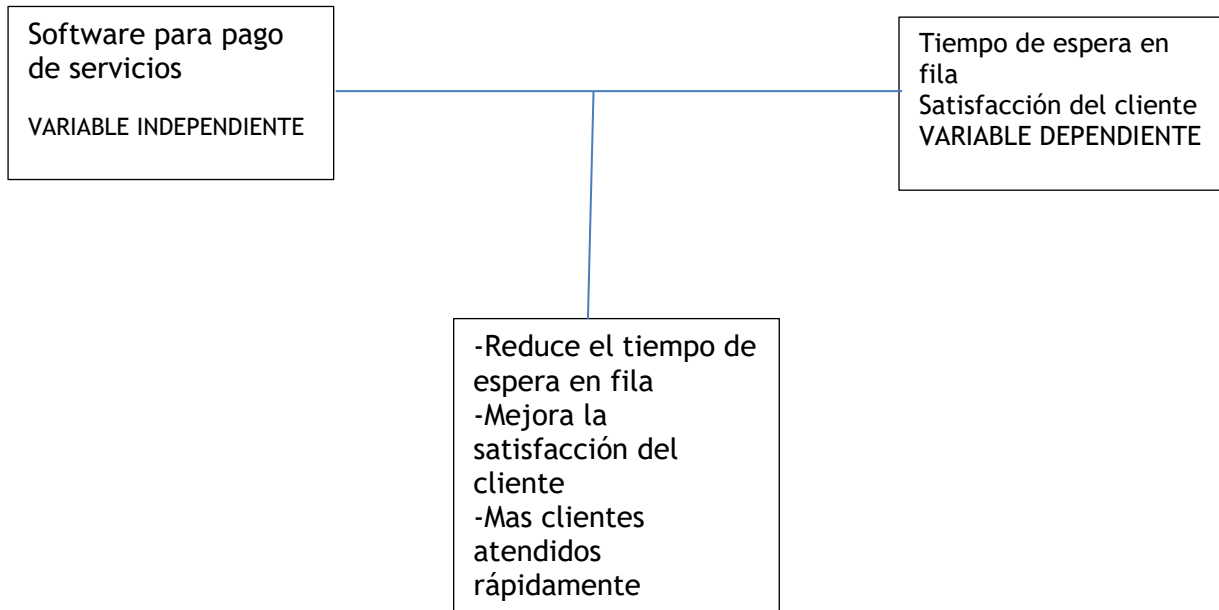
➤ Descripción

El principal objetivo es poder desarrollar un medio por el cual se pueda medir la información de lo que piensan y cual ha sido la experiencia de los clientes en su visita a la sucursal, en este caso el medio a utilizar es realizar una encuesta validando la perspectiva de los cliente en cuanto a tiempo de espera en fila, atención y servicio y la satisfacción en base a su experiencia en la sucursal ya que de esta manera se puede garantizar el hecho de que la hipótesis sea válida, el objetivo es también saber cuales son las operaciones que se realizan más constantes en ventanilla y que nos saturan la fila, reduciendo estas operaciones en automático va a reducir la gente y se desencadena todo en cuanto al tiempo de espera, al detectar la problemática de raíz vamos a poder desarrollar un proyecto tecnológico que realmente va a aportar algo positivo en nuestro banco, logrando satisfacer la experiencia de nuestros clientes.

➤ Justificación

Al momento de ir desarrollando la actividad nos es de mucha ayuda el hecho de contar con esta herramienta de las encuestas ya que es muy completa para poder medir la perspectiva de los clientes y saber si vamos por buen camino en cuanto al querer mejorar la problemática. Las variables que se manejan son muy completas y sencillas ya que detectado estos puntos es fácil saber por donde llegar, saber que podemos hacer para mejorar y ofrecer un servicio de excelencia. La idea de implementar un quiosco exclusivo para pago de servicios y desarrollar un software completo y fácil de usar, nos beneficia ya que cualquier persona podría utilizarlo sin importar la edad, ya no se tendrían que esperar las largas filas y lograríamos a futuro contar con más clientes y una muy buena reputación en cuanto a atención y servicio y de esta manera la hipótesis sería correcta.

➤ Desarrollo



Definición de variable independiente

Implementación del Sistema Tecnológico: Esta variable representa la introducción y utilización del sistema tecnológico diseñado para gestionar las filas en la sucursal bancaria. Incluye en este caso la implementación de quioscos de autoservicio, en el cual vamos a realizar un software de pago de servicios con una interfaz fácil de usar e integrando todos los pagos de servicio sin cobro de comisión.

Definición de variable dependiente

Son los resultados o efectos que se pretenden observar, medir o predecir en función de las variables independientes o predictoras. Las variables dependientes son el foco de interés principal en una investigación y son aquellas cuyos valores pueden cambiar como resultado de manipulaciones

- Tiempo de Espera en Fila: Representa la cantidad de tiempo que los clientes pasan esperando en la fila antes de ser atendidos en la sucursal bancaria.
- Eficiencia del Servicio: Es la capacidad del sistema tecnológico para agilizar el proceso de atención al cliente en la sucursal bancaria, refleja en la rapidez con la que se atienden las transacciones y se reducen los tiempos de espera en fila.
- Experiencia del Cliente: Aquí se representa la percepción y satisfacción general de los clientes con el servicio proporcionado en la sucursal.

Estas variables nos permiten entender cómo la implementación del sistema tecnológico impacta en el tiempo de espera en fila, la eficiencia del servicio, la experiencia del cliente y la utilización del sistema tecnológico en la sucursal bancaria.

Definición de las preguntas de las variables dependientes

Formulario sin título

índice de Satisfacción

¿Cuánto tiempo espero en promedio en fila durante su última visita en nuestra sucursal? *

☐ Menos de 5 minutos

☐ Entre 5 y 10 minutos

☐ Más de 10 minutos

☐ No recuerdo

¿Cómo calificaría el tiempo de espera en fila durante su visita? *

- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Insatisfecho

¿Con qué frecuencia experimenta tiempos de espera prolongados en fila? *

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Casi nunca

¿Cómo calificaría la rapidez en la atención que recibió durante su visita a la sucursal bancaria? *

- ☐ Muy rápida
- ☐ Rápida
- ☐ Moderada
- ☐ Lenta
- ☐ Muy lenta

¿Qué tan satisfecho está con la eficiencia del servicio en general durante su visita a la sucursal? *

- ☐ Satisfecho

- ☐ Deposito
- ☐ Retiro
- ☐ Cobro de envío
- ☐ Pago de Servicio
- ☐ Cambio de divisas

¿Cómo cree usted que la implementación un proyecto tecnológico beneficiaría a nuestra sucursal bancaria? *

- ☐ Reducir los tiempos de espera en fila
- ☐ Optimizar los procesos internos
- ☐ Mejorar la experiencia del cliente
- ☐ Incrementa la eficiencia operativa
- ☐ Todas las anteriores

Enviar

Borrar formulario

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNcy5G1iVGINI9cB7ziHOynDROwQ9sD8QkqKHA9NHXLDpdw/viewform?usp=sf_link

Definición y justificación de escalas

Las escalas son herramientas que se utilizan en investigaciones y encuestas para medir la intensidad o magnitud de ciertos conceptos o variables. La elección de la escala adecuada es crucial para obtener datos precisos y significativos.

-Escala Nominal: Es una escala de medición que se utiliza para categorizar o clasificar objetos o eventos en grupos o categorías mutuamente excluyentes y es útil cuando se desea distinguir entre diferentes categorías sin asignarles un orden o valor numérico específico.

-Escala Ordinal: Es una escala de medición que se utiliza para ordenar o clasificar los objetos o eventos en función de su posición relativa, pero sin necesariamente especificar la magnitud exacta de las diferencias entre ellos y es útil cuando se necesita establecer un orden o jerarquía entre diferentes categorías, pero no se requiere una medida exacta de la distancia entre ellas.

-Escala de Intervalo: Es una escala de medición en la que las unidades de medida tienen la misma magnitud, y se puede establecer una distancia constante entre los puntos en la escala, pero no hay un punto cero absoluto y es útil cuando se desea medir la magnitud de una variable en términos de unidades iguales y cuando se necesita calcular diferencias o cambios entre los puntos en la escala.

-Escala de Razón: Es una escala de medición que tiene todas las propiedades de la escala de intervalo, pero también incluye un punto cero absoluto que indica la ausencia completa de la variable medida, permite realizar operaciones matemáticas como suma, resta, multiplicación y división y es útil cuando se necesita medir con precisión la magnitud y comparar relaciones entre cantidades.

En este caso yo utilice una escala ordinal que me permite así poder medir la satisfacción de el cliente durante su visita en nuestra sucursal validando tiempos de espera.

➤ Conclusión

En esta actividad pude conocer más a detalle cual es la causa raíz del conflicto en ventanilla el cual nos afecta en la satisfacción del cliente y ocasiona que algunos clientes decidan irse y no realizar su operación en nuestra sucursal, el poder contar con herramientas para medir me ayuda a saber si estoy realizando bien mi hipótesis, saber si estoy detectando de forma correcta la causa raíz o si aun me falta poder detectar algunos detalles, la tutoría me es de mucha ayuda ya que es muy completa al momento de mencionarnos los conceptos claros de lo que realmente se nos pide en la actividad y adicional nos ayuda a resolver cualquier duda que pudiéramos tener y nos beneficia en poder concluir y entregar la actividad completa. Me gusta esta materia ya que en la investigación podemos darnos cuenta que en lo que vivimos día a día no es tan norma y aún existen áreas de oportunidad en nuestro entorno laboral las cuales podemos mejorar.

➤ Referencias

Material de estudio

Tutoría

Chat GPT