

## BancoMex (de la casa JPK)

---

BancoMex tiene una sucursal en una ciudad acostumbrada a soportar filas enormes. Por ello los ciudadanos llevan con naturalidad que, de manera sistemática, las oficinas bancarias cierren al final del día con filas de más de dos horas de clientes que serán atendidos a puerta cerrada.

En su desafortunada primera (y última) visita a esa sucursal (y a ese banco) llegó a las 13:00 para hacer una simple gestión y vio con estupor cómo cientos de personas llenaban el hall de aquel banco tan moderno. Estuvo tentado de irse pero decidió quedarse para observar el fenómeno.

Por lo que pudo entender el banco ha clasificado a sus clientes de la siguiente forma: nuevos clientes, clientes particulares, clientes de empresa y no-clientes.

En los 90 minutos que estuvo allí pudo observar que entró alguien que se acercó a la ventanilla “nuevo cliente” donde estuvo siendo atendido por aproximadamente 40 minutos.

También vio entrar muchos clientes particulares. Como tenían que coger número, y la pantalla indicaba el número del siguiente pudo intuir que entraron 400 en las 6 horas que habitualmente atienden al público. Pudo observar que un cliente de tipo particular tiene un tiempo de atención que ronda los 3 minutos de promedio con un coeficiente de variación de 1. Evidentemente ese tiempo dependerá de la circunstancia del servicio y de la pericia del oficinista.

Los clientes de empresa también tienen sus tickets. Según los números del ticket parece que 200 clientes de empresa entran en las mismas 6 horas. El tiempo de atención parecía rondar los 5 minutos de promedio con un coeficiente de variación de 2 en la distribución de los tiempos de servicio.

La ventaja de usar tickets es que puedes ir a tomar algo al bar de al lado, o sentarte en algunos de los sillones o sillas que el Banco pone a tu disposición.

Los no-clientes no tienen ticket. Ni derecho a asiento. Los no-clientes son también ciudadanos, como usted mismo, pero no tienen cuenta abierta en BancoMex. Sin embargo han de entrar en la sucursal a realizar alguna actividad relacionada con el banco (pagar recibos, cobrar cheques...).

Los no-clientes tienen derecho a entrar en una fila. . Cuando usted llegó su cola, la de no-clientes, tenía más de 30 clientes ordenados en una cola en zigzag que estaba

<http://riunet.upv.es/handle/10XXX/>

ROGLE - UPV



## BancoMex (de la casa JPK)

---

siendo atendida por una jovencita que, muy amablemente, llamaba a su jefe cada cierto tiempo para pedirle información. Como no tenía nada que hacer pudo medir los tiempos de servicio. El tiempo de atención promedio es de aproximadamente 3 minutos por cliente con un coeficiente de variación para la distribución de los tiempos de servicio de 1,5. Al irse de allí usted tenía detrás una cola de unos 45 clientes.

Observó que, pese a haber muchas ventanillas, no había tantos bancarios como ventanillas. A los 5 minutos de llegar usted otro joven, que atendía una ventanilla de la zona que parecía ser de empresas, se levantó de su sitio, y tras 3 minutos de bregar con el ordenador, se puso también a atender a la fila de no-clientes. Con satisfacción usted vio cómo su fila avanzaba rápidamente.

Pero poco dura la alegría en casa del pobre. En el momento que hubo alrededor de 20 no-clientes en la cola, el mismo caballero, invirtió 2 minutos en apagar el ordenador, recoger sus cosas e irse de nuevo a la fila de clientes de empresa que había comenzado a crecer. Evidentemente a partir de ese momento la fila de no-clientes volvió a crecer.

A las 14:00 exactas (con 4 clientes por delante de usted y más de 20 por detrás), la joven se levantó, apagó el ordenador y se fue. Quedó la fila (su fila) completamente desatendida. Al preguntar a un “informador”, éste le dijo que es posible que la chica tuviera que ir al baño. A las 14:10 exactas la joven volvió y tardó un minuto en volver a poner en marcha el ordenador. Al mismo tiempo que el mismo joven de la ventanilla de empresas volvía a invertir 3 minutos en enchufar el ordenador y ponerse a atender la fila que ahora era mucho más grande.

Cuando por fin le atendieron, descubrió que la hora y media de espera había sido en balde. No podían pagar el cheque porque faltaba una firma. Tras una agria conversación en la que pidió que le pusieran la razón por escrito (y no lo consiguió –decían que podían poner otras cosas por escrito pero esa no). Usted no es de montar broncas así que amablemente les explicó lo que pensaba de ellos, aunque eso aumentó el tiempo de servicio, y se fue dejando las instalaciones de esa sucursal ya cerradas, y decenas de clientes (y bancarios) que ese día tampoco comerían a una hora razonable.

