

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“CALIDAD Y TIEMPO DE ESPERA DE LOS CLIENTES EN LA AGENCIA

BITEL SUCURSAL PUCALLPA, 2019”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AYRTON TANG MENDEZ

MOHAMMED ALI PALACIOS TAMANI

AMADO SANCHEZ ISUIZA

PUCALLPA - PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS
"Año de la Universalización de Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las...*8:00 am*...del día viernes 24 de Julio del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Rusvelth Paima Paredes (Presidente)**, **Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)** y **Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"Calidad y Tiempo de Espera de los Clientes en la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa, 2019**, por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Ayrton Tang Méndez, Mohammed Ali Palacios Tamani, Amado Sanchez Isuiza**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por mayoría

Siendo las...*9:30 am*...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

[Signature]
Mg. Rusvelth Paima Paredes
Presidente

[Signature]
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

[Signature]
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro



[Signature]
Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Rusvelth Paima Paredes



Presidente

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña



Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



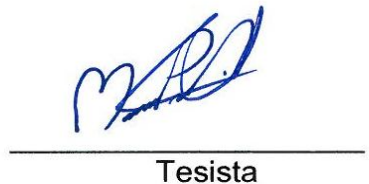
Asesor

Bach. Ayrton Tang Mendez



Tesista

Bach. Mohammed Ali Palacios Tamani



Tesista

Bach. Amado Sanchez Isuiza



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°061-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

CALIDAD Y TIEMPO DE ESPERA DE LOS CLIENTES EN LA AGENCIA BITEL SUCURSAL PUCALLPA, 2019.

Cuyo autor (es) : TANG MENDEZ, AYRTON
PALACIOS TAMANI, MOHAMMED ALI
SANCHEZ ISUIZA, AMADO

Facultad : CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN

Asesor : Dr. Cachay Reyes, Lincoln Fritz

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 04%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 06/02/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección General de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, AYRTON TANG MENDEZ

Autor de la TESIS titulada:

CALIDAD Y TIEMPO DE ESPERA DE LOS CUENTES
EN LA AGENCIA BITEL SUCURSAL PULCAIPA, 2019

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DR. LINCOLN FEITE CACHAY REYES

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24/07/2020

Email: TANGMENDEZ@OUTLOOK.COM

Firma: 

Teléfono: 967 698 516

DNI: 7069 0967

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Mohammed Ali Palacios Tamani
Autor de la TESIS titulada: "Calidad y tiempo de espera de los clientes en la Agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019"

Sustentada el año: 2020
Con la asesoría de: DR. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES
En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24/07/2020

Email: alipalacios618@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 918528081

DNI: 70321142

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ANADO SANCHEZ ISUIZA

Autor de la TESIS titulada:

CALIDAD Y TIEMPO DE ESPERA DE LOS CLIENTES
DE LA AGENCIA BITEL SUCURSAL PUCALLPA, 2019

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DR. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24/07/2020

Email: amadosan1279@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 988 249 555

DNI: 80673978

DEDICATORIA

A nuestro Padre Celestial, que nos bendice siempre y nos permite cumplir los objetivos de nuestras vidas.

A nuestros soportes, guías de nuestra vida, nuestros queridos padres, por el incondicional sostenimiento en nuestras vidas.

A nuestra alma mater la Universidad Nacional de Ucayali.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

Hacemos extensivo nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional de Ucayali, por otorgarnos conocimientos, a través de los docentes que compartieron sus conocimientos en bien de nuestra formación profesional.

A nuestro asesor de tesis, Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes, por su valiosa orientación en el desarrollo y ejecución de esta investigación.

A todas las personas, quienes contribuyeron para que esta investigación culmine con éxito.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMAS DE HIPÓTESIS.....	5
1.4.1. Hipótesis General.....	5
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	5
1.5. VARIABLES.....	7
1.5.1. Variable 1.....	7
1.5.2. Variable 2.....	7

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	7
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES.....	9
2.1.1. Calidad.....	9
2.1.2. Tiempo de Espera.....	14
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.2.1. Calidad.....	20
2.2.2. Variable Tiempo de Espera	39
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	50
3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.1.1. Método de Investigación.....	50
3.1.2. Diseño y Esquema de Investigación.....	50
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
3.2.1. Población.....	51
3.2.2. Muestra.....	51
3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	53
3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	53
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	54
4.1. RESULTADOS.....	54
4.2. DISCUSIÓN.....	64
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68

5.1. CONCLUSIONES.....	68
5.2. RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	7
Tabla 2. Resultados de la Variable 1 Calidad.....	54
Tabla 3. Resultados de la Variable 2 Tiempo de Espera	55
Tabla 4. Resultados de la Dimensión Fiabilidad y Tiempo de espera.....	56
Tabla 5. Resultados de la Dimensión Control y Tiempo de espera.....	57
Tabla 6. Resultados de la dimensión Tangibilidad y Tiempo de espera.....	58
Tabla 7. Resultados de la dimensión Empatía y Tiempo de espera.....	59
Tabla 8. Prueba de Hipótesis entre la Variable 1 Calidad y Variable 2 Tiempo de espera.....	60
Tabla 9. Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Fiabilidad y Variable 2 Tiempo de espera.....	61
Tabla 10. Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Control y Variable 2 Tiempo de espera.....	62
Tabla 11. Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Tangibilidad y Variable 2 Tiempo de espera.....	63
Tabla 12. Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Empatía y Variable 2 Tiempo de espera.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. La filosofía del Control de Calidad: el ciclo de Deming.....	28
Figura 2. Evolución de la gestión de la Calidad.....	37
Figura 3. Resultados de la Variable 1 Calidad	54
Figura 4. Resultados de la Variable 2 Tiempo de Espera.....	55
Figura 5. Resultados de Fiabilidad y Tiempo de espera.....	56
Figura 6. Resultados del Control y Tiempo de espera.....	57
Figura 7. Resultados de la Tangibilidad y Tiempo de espera.....	58
Figura 8. Resultados de la Empatía y Tiempo de espera.....	59

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Instrumento 1: Calidad de Servicio	75
Anexo 2. Instrumento 2: Tiempo de espera.....	77
Anexo 3. Matriz de Consistencia.....	79

RESUMEN

El presente estudio se ejecutó para definir la relación entre la calidad y tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019, investigación que buscó la mejora continua de la calidad y conseguir un óptimo nivel en el tiempo de espera de la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa. El método utilizado fue descriptivo correlacional, con diseño transaccional correlacional, se usó dos variables: Calidad y Tiempo de espera, con una muestra de 30 trabajadores, con dos rubricas de preguntas cerradas con 14 reactivos cada uno, 5 alternativas de respuesta. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software Excel, y el procesamiento de la información se realizó mediante la muestra de datos estadísticos de coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman empleando el software (SPSSv24). Los resultados nos demuestran que si hay una alta relación entre las variables Calidad y Tiempo de espera en la Agencia de Bitel Sucursal Pucallpa, además se determina que la Calidad si se relaciona con el Tiempo de espera en los clientes.

Palabras clave: Calidad; tiempo de espera; relación.

ABSTRACT

This study was carried out to define the relationship between quality and waiting time in the clients of the Bitel agency, Pucallpa branch, 2019, an investigation that sought the continuous improvement of quality and achieve an optimal level in the waiting time of the Agency Bitel Sucursal Pucallpa. The method used was descriptive correlational, with a transactional correlational design, two variables were used: Quality and Waiting time, with a sample of 30 workers, with two closed question rubrics with 14 items each, 5 response alternatives. For data processing, Excel software was used, and information processing was carried out using the statistical data sample of the correlation coefficient of the Spearman Rho test, in the software (SPSSv24). The results show us that if there is a high relationship between the variables Quality and Waiting Time in the Bitel Branch Pucallpa Agency, it is also determined that Quality is related to Waiting Time in clients.

Keywords: Quality and waiting time; relationship.

INTRODUCCIÓN

Los clientes poseen expectativas de lo que significa un servicio de calidad, esta referencia utilizada por la organización puede integrar una forma de diferenciación con la competencia. Calidad es un problema de las empresas que ha estado presente desde tiempos inmemoriales. La preocupación de las organizaciones por la calidad de los productos que elaboran no nace en un momento preciso de la historia. El interés por el trabajo bien hecho, por el cumplimiento de unos estándares de calidad, fuese confirmado por la misma persona que lo hacía o por inspectores equipados con algún sistema de verificación, ha estado presente en el transcurso de la civilización, si bien de modos muy distintos según las necesidades y los recuerdos de la época. No obstante, la definición de la calidad y la forma de afrontarlos se convierten en temas diferenciados del resto de las funciones organizativas.

El tiempo de espera como es el tiempo de las colas conseguido regularmente por varios tipos de las representaciones de responsabilidad. Tiempos de espera propios de la atención sanitaria de los listados de espera de toda prioridad. El tiempo de espera es una de las partes para realizar la satisfacción del cliente e incide en las expectativas del prestador y del organismo; a la vez, es barrera para el uso de los servicios.

Viettel Perú inició sus operaciones comerciales, tras 4 años después de ingresar al país, debido a la burocracia existente para obtener permisos municipales con el fin de desarrollar su infraestructura y constantes robos de las fibras ópticas que habían sido instaladas. (OSIPTEL, 2016)

Sin embargo, en el año 2016, Viettel presentó el servicio 4G, según El Comercio (2016), al cual se pudo acceder con teléfonos móviles que cuenten

con capacidad para funcionar en la banda de 900MHZ.

En Octubre del año 2014 se lanzó comercialmente los servicios del operador móvil Bitel que en la ciudad de Pucallpa empresas vietnamita Bitel Perú, quien actualmente cuenta con más de 46,806 suscriptores a nivel local, es por ello que se presenta la necesidad de investigar el nivel de satisfacción de los usuarios a partir de su ingreso al mercado en la ciudad de Pucallpa, a fin de contribuir como herramienta de análisis para la empresa Bitel Perú, en función a los resultados que a partir de la presente investigación se obtenga. El rápido crecimiento de usuarios del servicio brindado por Bitel Perú en la ciudad de Pucallpa, en tan poco tiempo de operación, motivó que se investigue el grado de satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

El mercado de telecomunicaciones ha tenido un notable avance desde las últimas décadas, tan así que se ha convertido en un factor importante en el desarrollo de Perú mediante el incremento de inversiones extranjeras. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017), el sub sector de telecomunicaciones y otros servicios de información representa el 4.13% del PBI total en el año 2016. Su comportamiento con el paso de los años nos muestra este sector crece a la par con el PBI con un promedio de 9.73% cada año. A pesar de la tendencia pareja del PBI y del sector de telecomunicaciones, desarrollaron diferentes tendencias en los últimos 6 años.

Según OSIPTEL (2017), el servicio de telefonía móvil presentó un crecimiento total de 17% desde el año 2011 al 2016, debido al incremento de la demanda de teléfonos celulares en el Perú y a la competitividad de precios entre las empresas operadoras. Sin embargo, en el año 2012, registró una caída de 9% respecto al año anterior debido a las altas tarifas que presentaban las operadoras.

Sin embargo, según el diario La República (2012), a partir de ese año buscó reducir las tarifas para que más personas puedan acceder al servicio. En tal sentido, la telefonía fija en el Perú, se incrementó en ese año en las líneas de 4.75% respecto al año anterior; sin embargo, desde el año 2013 hasta el año 2016, el servicio refleja un decrecimiento progresivo

de 5.50%. Esta tendencia fue producto del desarrollo creciente de líneas de servicios de telefonía móvil (OSIPTEL, 2017). El comportamiento de servicio de internet tanto fijo como móvil, ha presentado una tendencia ascendente en el tiempo, debido a la alta importancia percibida tanto por las personas como por las empresas. El servicio de internet fijo ha registrado el mayor crecimiento de los servicios que brinda las telecomunicaciones de 77% desde el año 2011 al 2016. Además, de un total de 31,773,839 habitantes registrados en el 2016, se infiere que, por cada 16 habitantes, habrá sólo 1 conexión a internet fijo. Del mismo modo, en el periodo del año 2014 al 2016, el crecimiento del servicio de internet móvil presentó un crecimiento de 23%, puesto que cada vez más personas utilizan internet en su dispositivo móvil, ya sean smartphones, tablets, laptops, entre otros.

Según el diario El Comercio (2017), tras la llegada de la tecnología digital al país, después de los años ochenta, se creó un marco competitivo en el sector de telecomunicaciones abriendo paso a la llegada de los operadores que actualmente conforman el mercado. Es así que, en el año 1994, Telefónica del Perú, ingresó al mercado peruano siendo el Estado quien le otorgó como beneficio ser monopolio, es decir sería el único operador, en el sector de telecomunicaciones por un periodo de 5 años. A cambio, esta empresa debería invertir US\$1.200 millones e instalar 1,5 millones de líneas. Finalmente, tras culminar dicho periodo, otras empresas de telefonía extranjeras ingresaron al mercado peruano. (El Comercio, 2011)

De acuerdo con OSIPTEL (2016), la empresa América Móvil ingresó al mercado en el 2005, brindando servicios de telefonía móvil y posteriormente, en el 2009, empezó a brindar servicios de telefonía fija. Sin embargo, en el 2012, la empresa Telmex Perú, le transfirió la concesión de titularidad a la empresa América Móvil Perú bajo la marca Claro. La empresa Entel Perú comenzó a operar en el mercado tras la adquisición de las acciones de Nextel del Perú, en el año 2013. Posteriormente, en el 2014 ganó la concesión del Bloque B de la banda AWS, la cual le permite brindar servicios con mayor velocidad para teléfonos con tecnología 4G (OSIPTEL, 2016). Finalmente, en el año 2014, Viettel Perú inició sus operaciones comerciales, tras 4 años después de ingresar al país, debido a la burocracia existente para obtener permisos municipales con el fin de desarrollar su infraestructura y constantes robos de las fibras ópticas que habían sido instaladas (OSIPTEL, 2016). Sin embargo, en el año 2016, Viettel presentó el servicio 4G, según El Comercio (2016), al cual se pudo acceder con teléfonos móviles que cuenten con capacidad para funcionar en la banda de 900MHZ.

En Octubre del año 2014 se lanzó comercialmente los servicios del operador móvil Bitel que en la ciudad de Pucallpa empresas vietnamita Bitel Perú, quien actualmente cuenta con más de 46,806 suscriptores a nivel local, es por ello que se presenta la necesidad de investigar el nivel de satisfacción de los usuarios a partir de su ingreso al mercado en la ciudad de Pucallpa, a fin de contribuir como herramienta de análisis para la empresa Bitel Perú, en función a los resultados que a partir de la presente investigación se obtenga. El rápido crecimiento de usuarios del servicio

brindado por Bitel Perú en la ciudad de Pucallpa, en tan poco tiempo de operación, motivó que se investigue el grado de satisfacción de los clientes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre la calidad y tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019?
- ¿Qué relación existe entre el control con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019?
- ¿Qué relación existe entre la tangibilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019?
- ¿Qué relación existe entre la Empatía con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad con la satisfacción del cliente en la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.
- Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.
- Determinar la relación que existe entre la Tangibilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.
- Determinar la relación que existe entre la Empatía con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- Existe relación entre la calidad de servicio y con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- H1: “Existe relación directa entre la fiabilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019”.

H0: “No existe relación directa entre la fiabilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019”.

- H2: “Existe relación directa entre el control con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019”.

H0: “No existe relación directa entre el control con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019”.

- H3: “Existe relación directa entre la tangibilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019”.

H0: “No existe relación directa entre la tangibilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019”.

- H4: “Existe relación directa entre la empatía con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019”.

H0: “No existe relación directa entre la empatía con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019”.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1

- Calidad.

1.5.2. Variable 2

- Tiempo de espera.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD	Fiabilidad	- El servicio prometido de calidad. - Servicio o producto en el tiempo aceptable.
	Control	- La conducta del personal. - El personal de la agencia Bitel sucursal Pucallpa le inspira seguridad.
	Tangibilidad	- Infraestructuras visualmente confortables. - Equitación moderna.
	Empatía	- La atención que brinda el personal de la agencia Bitel sucursal Pucallpa es individualizada.
TIEMPO DE ESPERA	Tiempo de espera para tramitar la atención	- Considera que atiende de forma apropiada y puntual al momento que los clientes esperan su turno de atención. - Se cumple con el control de tiempos de espera al momento de hacer cola.
	Tiempo de atención en el módulo	- Identifica las consecuencias de mucho tiempo de espera en el momento de atención en el módulo. - Atiende de forma apropiada y puntual en el tiempo de atención en el módulo.

Fuente: Matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN

Donabedian (1995), señala que la calidad es un detalle que diferencia a cualquier tipo o modelo según punto de vista del cliente como el juez final de la calidad. Es el cliente en última instancia quien resuelve si el artículo o servicio otorgado satisface sus necesidades y expectativas. El fin solamente no es lograr la satisfacción del cliente a través de la calidad sino alcanzar a atenderlo en el tiempo de espera óptimo promedio sin perjudicar su ánimo, su confianza y su fidelidad futura.

El presente estudio es simple porque tiende a solucionar los problemas que influye la calidad de servicios con el tiempo de espera del cliente en la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019, recomendando innovaciones para mejorar continuamente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.2. ANTECEDENTES

2.2.1. Calidad

Angulo (2008), en su estudio "Propuesta de mejora a la calidad en el servicio de la red móvil de una empresa de telefonía celular en el D.F. en México", sustenta: Las empresas de telefonía no basta con estar a la vanguardia en tecnología, es necesario preguntarse si los servicios que se ofrecen cuentan con la competente calidad como para ser eficiente en su rama, si en verdad se están preocupando por el usuario y no olvidar que las organizaciones también consiguen mejoras significativas de su desempeño, brindar productos y servicios de mejor calidad. Las empresas de telefonía celular, al estar viviendo en una economía global donde la competencia es cada vez más fuerte, en la que se debe dar un paso antes que la competencia, para ganar el mercado y el público objetivo, entendiendo que ya no será apto el contar con la mejor tecnología, sino requerirán brindar un buen servicio, orientado a las necesidades del cliente garantizándole el servicio de comunicación interrumpido y con control de calidad.

Según, Perez (2014), en una de las conclusiones a las que llegó fue la siguiente: La cooperativa desea incrementar su nómina de socios activos, en sus varias modalidades de créditos, dirigido a los clientes jóvenes para que puedan lograr sus metas a través del ahorro y la inversión. La calidad del servicio que ofrece la cooperativa es buena, la misma que

necesita de ajustes en el área de recursos humanos para que una evaluación de muy buena. Se debe facilitar un nuevo sistema de gestión del talento humano, que dirija con mayor efectividad el trabajo de los empleados en la matriz y las sucursales que posee la cooperativa.

Según, López (2018) en su investigación, indica que el estudio de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Hoy por hoy han ido extendiéndose los restaurantes y lo cual lleva a un mercado que cada vez se pone más rígido, por esto las empresas continuamente tienen que tener presente una evaluación de la calidad del servicio para poder tener clientes satisfechos. El propósito principal de su investigación es establecer la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. La metodología de su investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se escogió un modelo Servqual y la obtención de la información se realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy's encontrando los siguientes resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se consiguió revelar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se ejerció una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se ofrece programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear un mérito potencial dentro de la empresa.

Según, Balcázar (2015), en su investigación "Diseño e implementación de un sistema para la gestión de indicadores de calidad en telefonía móvil" (p.1), afirma: En nuestro país existen diversas empresas operadoras que ofrecen servicios de telefonía móvil; sin embargo, son muy pocos los usuarios que conocen realmente la calidad del servicio que están contratando, y en consecuencia, se generan disconformidades y reclamos debido a que la calidad ofrecida no cumple con las expectativas. Entonces, se hace evidente la necesidad de contar con indicadores que permitan al usuario conocer la evolución del servicio contratado a lo largo del tiempo y tener un mejor panorama para optar por la opción más fiable. Esta solución se propone a través del diseño e implementación de un aplicativo web que muestre los indicadores de calidad de la red de telefonía móvil, a través de una interfaz intuitiva que motive a los usuarios a utilizarla en beneficio propio.

Según, Paz (2005) en su libro "Servicio al Cliente. La Comunicación y la calidad del servicio en la Atención al Cliente", primera edición, sostiene que los clientes poseen expectativas de lo que significa un servicio de calidad, esta referencia utilizada por la organización puede integrar una forma de diferenciación con la competencia. las organizaciones que cumplan mejor las expectativas serán distinguidas como más eficientes y de superior calidad. Estas son las actitudes que forman los pilares de la calidad en servicio al cliente.

Según, Tigani (2006) en su libro "Excelencia en servicio", manifiesta que "Sin servicio no hay atractivo, el 96% de los clientes insatisfechos jamás se quejan, sencillamente se van y nunca vuelven. Los compradores

muy satisfechos, transmiten su satisfacción a otras personas. Los compradores no satisfechos, transmiten su insatisfacción a más personas, porque siempre una mala experiencia será una buena razón de diálogo. Cuesta hasta 5 veces más obtener un nuevo comprador que venderle a un cliente conocido. Porque para venderle a un desconocido es necesario hacer difusión, promoción, descuentos, regalos y otras estrategias de marketing. El comprador tiene un valor de por vida, que es todo lo que el cliente puede consumir, de lo que nosotros vendemos, durante toda su vida. Perder una venta es insignificante comparado con perder un comprador.

Según, Bendezú (2016), en su tesis denominada “La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes SUNAT Huánuco 2016”, sujeto en la Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas, para obtener el título profesional de Contador Público, demostró que “algunos factores que prevalecen en la calidad de servicio como la atención personalizada, la velocidad, la capacidad de respuestas e información ante el servicio, la cantidad de servicios brindados, los equipos, el personal y los sistemas, son influyentes a la hora de elegir a un servicio de calidad y por ende conseguir la satisfacción de la pluralidad de los clientes que se apersonan a la SUNAT. El labor de investigación finaliza en que la calidad de servicios interviene significativamente en la satisfacción del contribuyente, porque guarda relación directa entre ambas variables, para la satisfacción del cliente el elemento predominante es la calidad percibida, que la percepción de la calidad del servicio tiene una peculiar consideración”.

Mozombite (2019) desarrolló una investigación con el objetivo de calificar la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, investigación que beneficiará al banco, a sus trabajadores y clientes. La investigación se condujo a través del método descriptivo correlacional, y diseño transaccional correlacional, se aplicó el instrumento del desempeño laboral a 44 trabajadores y el instrumento de la calidad del servicio a 44 clientes, ambos instrumentos cuentan con 20 ítems, 5 opciones de respuesta. Existe relación positiva muy baja y no significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de la agenda del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, lo que nos manifiesta que el desempeño laboral no sufre efectos positivos en la calidad del servicio que ofrece.

Según, Del Castillo y Durand (2010), en su estudio denominado "Factores que Determinan el Grado de Satisfacción de la Calidad de los Servicios en la Atención del Servicio de Pediatría del Departamento de Medicina del Hospital Regional de ESSALUD- Pucallpa", señala que el concepto de calidad aplicado a la atención médica, hace referencia a la capacidad que con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud. La definición que la OMS da la calidad es "alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud.

2.1.2. Tiempo de Espera

Según Ascona (2018) en su indagación que posee como propósito establecer la relación entre el tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, El prototipo de estudio realizado es de tipo básico y que Valderrama (2013, p.164) busca investigar las desiguales teorías efectivas con relación al problema de estudio. Este tipo de investigación es además citada pura o fundamental. Está destinada a contribuir un cuerpo fundado de culturas y no origina precisamente consecuencias de utilidad contigua. Con un diseño no experimental correlacional, de corte transversal. También se piensa no experimental porque no se maneja ninguna variable y se demuestra el comportamiento de ellas tal como se muestra en la realidad, La muestra se seleccionó de los usuarios del exterior del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé 2017. En relación al tiempo que tienen que esperar los usuarios para gestionar la cita en consulta externa es desigual para cada grupo, en el caso de las madres un 96,7% es de más de 2 horas, en el caso de los padres el 100% de 1 a 2 horas, mientras que en el 100% de los otros va desde 31 a 59 minutos. Por ello, son las madres quienes tienen que esperar más tiempo para gestionar la cita de consulta externa.

De acuerdo a Brown (2016) en su averiguación que muestra tiene como problema: De qué manera se relaciona el tiempo de espera con la satisfacción de los usuarios del puesto de salud Villa del Sol Chosica 2015, con el objetivo de establecer la relación entre las dos variables Tiempo de

espera y la Satisfacción del Usuario, cuya justificación menciona que se conocerá si la prestación de los servicios es buena, ayudando a satisfacer las expectativas de los usuarios. Mediante la investigación se estableció si la atención se ejecuta con calidad y calidez. Así, ayudar a mejorar los servicios que están con deficiencias y satisfacer al usuario externo. También, conseguir el cambio de actitudes y comportamientos del personal de salud a través de la capacitación fundamentando el lema: Personas que atendemos Personas. Los análisis descriptivos averiguan detallar las propiedades, características y los perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que pase por un análisis. Por su parte Hernández et al., (2010) Indica que es transversal cuando su propósito es narrar las variables y analizar su incidencia e interrelación en un instante dado. Debe indicarse que para la ejecución de esta investigación la muestra que se eligió es de tipo probabilística, por conglomerados accedida por los 256 usuarios teniendo la habilidad de aplicarles la encuesta en un instante explícito antes de su consulta. Se observa que 109 usuarios meditan que en los centros de salud casi nunca se muestran satisfechos al instante de ser atendidos, mientras que solo 1 encuestado declara que nunca se siente satisfecho al instante de ser atendido.

Con relación a los autores Asparrin y Rojas (2018), su tesis intenta manifestar la relación entre la satisfacción y el tiempo de espera que los pacientes logran en los servicios de medicina física y rehabilitación del Hospital María Auxiliadora. Cuyo objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el

servicio de Medicina Física y Rehabilitación de un hospital público peruano. Según su Método: El Estudio transversal correlacional se encuestó a 123 pacientes del servicio de terapia física de un hospital público de Lima. La satisfacción se valoró utilizando un cuestionario adecuado de una tesis previa. Los tiempos de espera se lograron de la discrepancia entre la hora arribada al servicio y la hora de atención. Distintas variables estimadas fueron la edad, sexo, grado de instrucción y condición laboral. Para tasar la asociación entre tiempo de espera y el nivel de satisfacción, se ejecutaron los análisis de correlación lineal de Pearson y Spearman con niveles de significancia de 5%. Sus resultados: Se reportó 78.4 como promedio de satisfacción en los pacientes del servicio de terapia física y un 4.9 como promedio en minutos la cual muestra que no hubo que hacer cola para recibir la atención. Hallaron, entonces, una correlación inversa entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera ($r=-0.253$, $p<0.05$). Además, esta correlación se mostró principalmente en pacientes entre 45-64 años y en amas de casa. En conclusión, si los hallazgos demuestran carencia en la satisfacción del paciente con relación al tiempo de espera, se ejecutarán recomendaciones que inicien el mejoramiento de su calidad.

Por otro lado, los investigadores Canassa y Ramos (2019) en su estudio mencionan que los tiempos de espera son factores primordiales en los cuidados de los internos, determinándose que el paciente puede percibir más la velocidad en el cuidado médico que el tiempo total de la espera, y que la discernimiento de la espera total está influenciada por un componente psicológico. La espera del enfermo se produce más larga cuando siente molestia o cuando su estado espiritual es deseoso o

depresivo, por lo que el actual labor está encaminado en el tiempo de espera en sus disímiles períodos de la atención en el primer grado de salud. Con el objetivo: Determinar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de la atención en los pacientes que acuden al C.S. palmeras de Oquendo 2019. Su Material y Métodos: El tipo de estudio es descriptivo, correlacional, de corte transversal. La población fue de 539 enfermos con una muestra de 158 pacientes que asistieron al Centro de Salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019. El muestreo fue estratificado y se manipuló un pregunta para calcular el tiempo de espera y la satisfacción del usuario. Se facilitaron los resultados de esta indagación hubo como resultados que el 61,9% de los encuestados existieron de sexo femenino. El 93,7% existieron enfermos continuadores y el 88% fueron pacientes con SIS. Se obtuvo un 71,52% de tiempo de espera moderado en Admisión; un 67,72% de tiempo de espera largo en la Sala de Espera y un 72,78% de tiempo de espera moderado en el Consultorio. Llegaron a las conclusiones en esta labor de indagación consintió culminar que las hipótesis específicas son estadísticamente significativas, habiendo como resultado en la Prueba Chi-cuadrado ($\rho=0,022$) para la correlación entre tiempo de espera en admisión y la satisfacción; para la relación entre tiempo de espera en sala de espera y la satisfacción ($\rho=0,005$) y para la correlación entre tiempo de espera en el consultorio y la satisfacción ($\rho=0,05$).

Tello y Valera (2018) El actual labor de indagación posee como denominación “Tiempo de espera y nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta externa del Hospital II EsSalud-Cajamarca 2018”. Posee como objetivo general determinar la relación entre el tiempo de

espera y el nivel de satisfacción del usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca 2018, Posee como principal objetivo Determinar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca 2018. Se ha empleado el diseño de investigación no experimental transversal correlacional. El tipo de estudio de la indagación es descriptivo. En cuanto a la población, se tomó en cuenta a los pacientes que acuden a la farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud-Cajamarca entre los meses de Enero a Mayo, resultado un promedio de 29919 pacientes. Se utilizó la formula conveniente para calcular la muestra, el resultando esta en un total de 379 usuarios pacientes. Se ultimó que según el coeficiente de Correlación de Pearson existe una relación indirecta, es decir, al aumentar los tiempos de espera en el servicio, disminuye la satisfacción de los usuarios pacientes al momento de la dispensación de los medicamentos.

De acuerdo a Tanner, Cockerham y Spaeth (1983), aprecian el tiempo de espera como: El tiempo de las colas conseguido regularmente por los varios tipos de las representaciones de responsabilidad. Tiempos de espera propios de la atención sanitaria de los listados de espera de toda prioridad. El tiempo de espera es una de las partes para realizar la satisfacción del cliente e incide en las expectativas del prestador y del organismo; a la vez, es barrera para el uso de los servicios. (Pp.360-365)

En consecuencia, se establece como el pacto de solucionar el panorama de deberes. Desde este método, el nivel fundamental desde su rol de ordenador, aporta la formulación de ejes guía y dirección de los

trabajos exigidos, perfeccionando de manera reveladora las características de cada red asistencial, inspeccionando y calificando los avances.

Para extender la administración en la metodología, es necesario explorar las coincidencias de la grieta y aclarar el resultado, a corto, mediano y largo tiempo; por lo cual está ligado de manera directa con la integración de registros.

Según, Ministerio de Salud (2016), en su informe para la Transferencia de Gestión del Ministerio de Salud período 2011-2016, Promoción y protección de los derechos en salud que compromete reanimar los dispositivos para ese impulso y apoyo de derechos, para evitar las fallas en la prestación de servicios y para reponer el derecho cuando éste haya sido vulnerado, el tiempo de espera en una consulta es de 148 minutos.

Tabla A. Transferencia de gestión del MINSAL

INDICADOR	Línea de base			Meta 2016	Valor actual		
	Dato	Año	Fuente		Dato	Año	Fuente
Porcentaje de medicamentos esenciales disponibles en los establecimientos	83%	2011	SISMED/DIGEMID	87%	86%	2016*	SISMED/DIGEMID
Porcentaje de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en consulta externa	66%	2014	ENSUSALUD	No definida	74%	2014	ENAHO
Tiempo de espera en consulta ambulatoria	114	2014	ENSUSALUD	No definida	148 min	2015	ENSUSALUD

Fuente MINSAL 2016.

Pashanaste y Pinedo (2015), en su estudio “Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos 2015”, sostienen que los hospitales públicos y privados a nivel internacional en su mayoría tienen problemas con la

priorización de sus recursos debido a la alta inestabilidad de sus fases, esto se refleja en señales importantes tales como: El costo por el cuidado médico brindado y los excesivos tiempos de espera, un buen ejemplo de la inestabilidad real en los hospitales es: dos pacientes con el mismo síndrome no obligatoriamente sufren la misma patología, y el tiempo de sanación de ambos pacientes aunque tuvieran el mismo mal será distinto por lo que se puede terminar que no se pueden universalizar los tiempos de atención en las consultas, los recursos de los hospitales se ven evidentemente afectados debido a la variabilidad presente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Calidad

2.2.1.1. Definición

Ishikawa (1989), señala que para comprender la filosofía del control estadístico de la calidad (CEC), quizás sea mejor dividir este término en las partes que lo componen y aclarar cada una antes de unirlos y considerar el término en conjunto. Empezaré por explicar el significado de la palabra calidad.

En Japón, "calidad" se traduce por "hinshitsu", una palabra escrita con dos caracteres chinos, una que quiere decir "bienes" y otra que quiere decir "calidad". Creo que es una excelente interpretación. Cuando fui a los Estados Unidos en 1958 para estudiar el control de calidad, vi que incluso allí la interpretación de la palabra "calidad" difería de una empresa a otra. Por ejemplo, control de calidad en el programa del CC del Bank of América quería decir controlar la calidad de las sucursales, los prestatarios y la elaboración de las políticas; mientras que United Airlines, una industria de

servicios, estaba dirigiendo un programa excelente de control estadístico de calidad basado en la interpretación de la calidad como calidad del servicio.

El significado de la palabra "calidad" no tiene que estar restringido a la calidad del producto sino que se puede utilizar para la calidad en general, incluyendo la calidad de la dirección, y en Japón estamos asistiendo a la afortunada promoción de este sentido más amplio del control de calidad. Sin embargo, cuando empezábamos a promover el control de calidad en Japón, con su escasez de recursos naturales y la necesidad de sobrevivir por medio del comercio, utilicé la calidad en el sentido de "calidad del producto", y aún más, "la calidad que las personas comprarán con satisfacción".

El significado de calidad también puede ser diferente de un producto a otro, de los bienes de consumo generales y duraderos a los materiales industriales y otros materiales de fabricación, pero en realidad hay muy pocas diferencias básicas, cualquiera que sea el tipo de producto o industria. Así pues, aunque el tipo de calidad explicado en este libro es principalmente el de los productos industriales ("calidad dura"), la calidad en las industrias de servicios ("calidad blanda") puede considerarse como una ampliación de aquel. Los enfoques de la calidad explicados más abajo se pueden aplicar con muy pocas modificaciones, tanto a las industrias manufactureras como a las terciarias (I.E., de servicios). Al principio, el uso de la palabra "hinshitsu" para la calidad de los servicios así como para la calidad de los bienes parecía extraño, pero ahora está muy extendido el

control de calidad total y muchas industrias de servicios están poniendo en práctica programas de CCT. Hoy día, en Japón, "hinshitsu kanri" quiere decir controlar la calidad de productos y de servicios.

Por otro lado, Camisón, Cruz y Gonzales (2017), conceptualiza calidad y la gestión de calidad, el enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos parte de un concepto de la gestión de la calidad como una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva más. Las últimas aproximaciones encuadradas en el enfoque técnico (el aseguramiento de la calidad y el enfoque japonés), son primeras en advertir la insuficiencia de este concepto, limitado a proyectos y programas con fines puntuales y discontinuos sin un enfoque directivo claramente articulado que los ampare, sentado los pilares del enfoque sistémico de la gestión de la calidad.

2.2.1.2. Elementos de Calidad de servicio

- La fiabilidad del servicio.
- El estado de los elementos tangibles.
- La capacidad de respuesta.
- La profesionalidad
- La cortesía
- La credibilidad
- Seguridad
- Comunicación

- Comprensión del cliente

2.2.1.3. Dimensiones de la Variable calidad de servicio

- **Dimensión fiabilidad**

De acuerdo a Phillips y Hansen (1989) fiabilidad es aquel estado de la seguridad de la calidad que se emplea de la calidad del funcionamiento del producto. Otro concepto de fiabilidad podría ser es la posibilidad de hacer, sin errores, una función específica en definidas condiciones y periodo de tiempo. Cotejando este concepto con el concepto de control de calidad, veremos que la fiabilidad tiene que ver con la calidad a largo plazo, en tanto que el control de calidad tiene que ver con el relativamente corto periodo de tiempo necesario para producir el producto.

Según, Rivier, Román, Gómez y De La Fuente (2000), en su investigación “Regulación de la Calidad de servicios eléctrico” los índices de calidad miden el nivel de calidad del sistema. Los que se elijan determinarán el nivel de calidad alcanzado, y por tanto son un elemento clave del esquema regulatorio. Al elegir el índice o los índices, se elige qué aspectos de la calidad se controlan, y de qué forma. Por tanto los índices elegidos deben ser sencillos: deben medir aspectos concretos de la calidad de forma directa y clara, mediante procesos de cálculo sencillos de entender e implantar; fiables: los datos utilizados para su cálculo deben ser datos objetivos y fiables; auditables: debe ser posible verificar de alguna forma los datos utilizados, así como el cálculo realizado”.

- **Dimensión Control**

Según, Ishikawa (1989) en su libro titulado “Introducción al control de calidad”, para identificar qué clase de ente es un proceso cuando está bajo control, tenemos que estimar la distribución de ese proceso (I.E., la distribución de la población). Si un proceso ha estado controlado durante mucho tiempo, la variación de los resultados del proceso (I.E., el producto) también tiene que estar bajo control. Así pues, si la variación de los resultados de un proceso ha seguido en el estado controlado durante mucho tiempo, podemos estimar la distribución para el futuro. Esto es importantísimo para el control del proceso, ya que quiere decir que podemos suponer que, si en el futuro seguimos controlando un proceso del mismo modo, la distribución de los resultados del proceso (I.E., el producto del futuro proceso controlado) también será la misma. En otras palabras, si tomamos las líneas de los límites de control calculadas por el análisis.

- **Tangibilidad**

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), en su artículo titulado “Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura”, iniciaron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para fomentar un instrumento que accediera la medición de la calidad de servicio distinguida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, partiendo como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que pidiera medir la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió estimarse a la medición mediante la valoración por separado de

las expectativas y percepciones de un comprador, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estos elementos descansan en las peculiaridades fundamentales de los servicios: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo.

- **Dimensión Empatía**

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). La empatía, "Significa la preparación de la organización para dar a los compradores cuidado y atención personalizada. No es únicamente ser cortés con el comprador, aunque la cortesía es parte notable de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte acuerdo e implicación con el comprador, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.

2.2.1.4. La calidad que satisface al cliente

Hablar de hacer productos de buena calidad se interpreta a veces equivocadamente como hacer productos de la mejor calidad posible. Sin embargo, cuando hablamos de calidad en control de calidad, estamos hablando de diseñar, fabricar y vender productos con una calidad que satisfaga realmente al consumidor cuando los use. En otras palabras, "buena calidad" quiere decir la mejor calidad que una empresa puede producir con su tecnología de producción y capacidades de proceso actuales, y que satisfará las necesidades de los clientes, en función de factores tales como el coste y el uso previsto.

Algunas empresas manufactureras y comerciales se agarran a actitudes comerciales anticuadas, actuando como si todavía estuviesen operando bajo el sistema de racionamiento de la guerra, cuando se podía vender cualquier cosa que se fabricara. Tales organizaciones, que creen que están haciendo lo que deben si de cualquier modo se las arreglan para engañar a la gente y hacer que compren sus productos, se han quedado atrás en la marcha de la civilización y no están a la altura de la era democrática presente. Cuando consideramos a nuestras empresas desde una perspectiva a largo plazo y consideramos su supervivencia y su utilidad para la comunidad, está claro que lo menos que deben hacer es pasar del viejo modo de ver las cosas, como "mercado de vendedores" (el enfoque "salida de producto"), a la filosofía del mercado del comprador (el enfoque "entrada en el mercado"), orientado al consumidor.

2.2.1.5. Los cuatro aspectos de la calidad

Si se quiere producir buena calidad para el consumidor; por tanto, tenemos que decidir por adelantado qué calidad de producto planificar, producir y vender. Para ello tenemos que considerar los cuatro aspectos siguientes de la calidad y planificarla, diseñarla y controlarla globalmente.

- **C (Calidad):** Características de calidad en su sentido estricto: Comportamiento, pureza, resistencia, dimensiones, tolerancias, aspecto, fiabilidad, duración, fracción de unidades defectuosas, fracción de reprocesos, índice de unidades sin ajuste, método de empaquetado, etc.
- **C (Coste):** Características relacionadas con el coste y el precio (I.E., el beneficio); control de costes y control de beneficios. Rendimiento, coste

unitario, pérdidas, productividad, costes de las materias primas, costes de producción, fracción de unidades defectuosas, defectos, sobrellenado, precio de coste, precio de venta, beneficio, etc.

- **E (Entrega):** Características relacionadas con las cantidades y los tiempos de espera (control de cantidades). Volumen de producción, volumen de ventas, pérdidas por cambios, inventario, consumo, tiempos de espera, cambios en los planes de producción, etc. El control de calidad es imposible sin datos numéricos.

- **S (Servicio):** Problemas que surgen después de haber expedido los productos; características de los productos que requieren seguimiento. Características de seguridad y ambientales, fiabilidad de los productos (FP), prevención de la fiabilidad del producto (PFP), periodo de compensación, periodo de garantía, servicio ante y post-venta, intercambiabilidad de piezas, recambios, facilidad de reparación, manuales de instrucciones, métodos de inspección y mantenimiento, método de empaquetado, etc.

Cuando los productos van acompañados de un buen servicio post-venta, tienen una calidad fiable y tienen una buena compatibilidad y larga duración con poca dispersión, es probable que el consumidor los compre con confianza. Por el contrario, el consumidor no estará convencido de comprar productos de corta duración y mala fiabilidad, en los que algo va mal unos pocos días o unos pocos meses después de la compra. También es probable que disminuya.

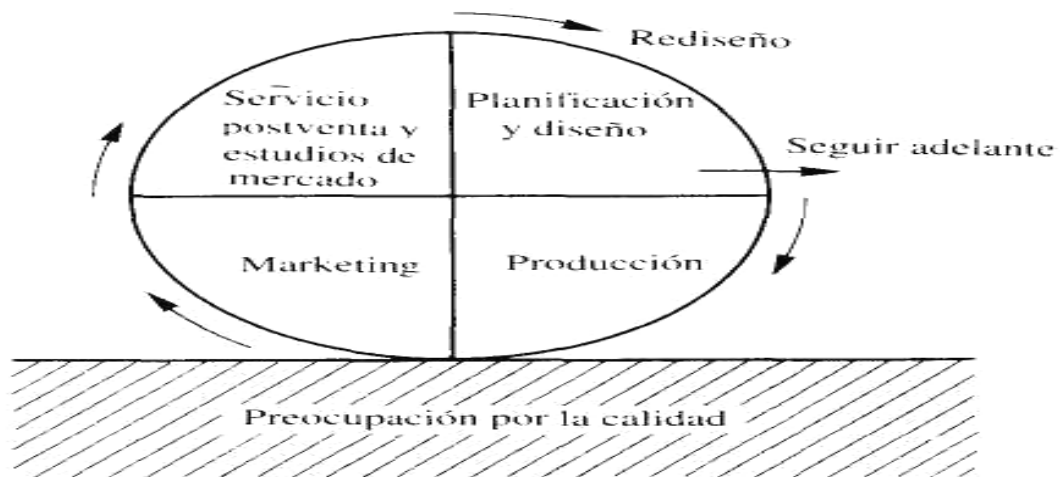


Figura 1. La filosofía del Control de Calidad: el ciclo de Deming

2.2.1.6. Reclamaciones

También es importante la investigación de mercado y cómo se manejan las reclamaciones. Es fácil olvidarse de un producto una vez se ha vendido, pero si una empresa quiere fabricar productos que gusten a los clientes, tiene que descubrir qué piensan los clientes de los productos, comparados con los de la competencia, después que los han comprado.

A menudo, las reclamaciones implican dinero; por ejemplo, los clientes pueden exigir una compensación económica o la sustitución de los productos si se rompe un producto o no cumple los términos de un contrato de compra. Por esta razón, el personal de ventas tiende a adoptar la actitud de que manejar las reclamaciones quiere decir devolver parte del precio de compra o cambiar el producto defectuoso por otro nuevo. Sin embargo, el estilo japonés del control de calidad se preocupa no sólo de las reclamaciones acompañadas de la exigencia de una compensación sino de todos los tipos de insatisfacción de los clientes. En este libro, el término "reclamación" se utiliza no sólo para las reclamaciones reales de

compensaciones sino también para las que no van acompañadas de la exigencia de una compensación.

Las empresas anticuadas solían ocultar las reclamaciones todo lo que podían, pero las empresas que practican el control de calidad hacen exactamente lo contrario; ven toda la información que pueden recoger sobre las reclamaciones e insatisfacciones (I.E., reclamaciones latentes y reales), cuántas reclamaciones e insatisfacciones latentes pueden sacar a la luz y lo bien que pueden escuchar a sus clientes. Cuando una empresa empieza a practicar el control de calidad, usualmente las insatisfacciones salen a la superficie y aumenta espectacularmente el número de reclamaciones.

Esta es una de las tareas del CC más importantes del departamento de ventas.

2.2.1.7. El Ciclo de Deming

Enfocar los cuatro aspectos de la calidad (calidad, coste, entrega y servicio) globalmente es especialmente importante durante la planificación de un nuevo producto y el diseño de la calidad. Como indica el primer paso es decidir la calidad del producto a fabricar y establecer las normas técnicas iniciales y otras normas que especifiquen cómo se va a repartir el trabajo entre las diferentes partes de la organización, y cómo se va a realizar. Luego se fabrica el producto según las normas y se introduce en el mercado. A continuación se realizan estudios para determinar lo que los clientes piensan del producto y qué otros requisitos pueden cumplir. La información obtenida se utiliza luego para revisar la calidad y las normas, y se continúa la producción mientras la calidad va mejorando continuamente.

2.2.1.8. Características verdaderas de calidad y características sustitutas e investigación de los productos

- **Ejemplo 1:** El número de reclamaciones recibidas por la Empresa A se redujeron a la mitad después de que el personal de ventas empezara a preguntar lo siguiente al recibir los pedidos: Estas son las especificaciones de nuestro producto. ¿Cómo va usted a usar el producto y con qué objeto? ¿Hay otras características que le gustaría a usted que tuviera, además de las especificaciones?
- **Ejemplo 2:** En la Empresa B, una empresa de productos químicos, era muy difícil utilizar algunos lotes de materias primas, aunque todos los lotes daban los mismos resultados en los análisis y tenían la misma pureza.
- **Ejemplo 3:** Cierta fabricante de papel vio que los clientes se quejaban a menudo de que los rollos de papel de periódico se rompían en las prensas rotativas aun cuando todas las características del papel cumplían las normas JIS. A veces no se recibía ninguna reclamación aun cuando algunas de las características del papel no estaban a la altura de las normas.
- **Ejemplo 4:** ¿Son defectuosos algunos productos aunque cumplan las tolerancias de fabricación, mientras que otros no lo son aunque no cumplan las tolerancias?

En todos los ejemplos anteriores, las características y los valores especificados en los llamados estándares del producto, estándares de las

materias primas, y tolerancias, son características sustitutas que no concuerdan con las características verdaderas exigidas realmente por los consumidores. Sus valores también se deciden a ojo.

El ejemplo de los rollos de papel de periódico indica que una de las características verdaderas de calidad exigida por los clientes es que el papel no se rompa en las prensas. Las características sustitutas tales como la fuerza tensil son los factores causales que hay detrás de las características verdaderas.

2.2.1.9. Aclaración de las definiciones concernientes a la calidad

Desde este punto de vista, normas tales como las Normas Industriales Japonesas, las normas nacionales de otros países y las internacionales como las ISO e IEC contienen muchas irracionalidades. Así pues, aunque tenemos que utilizar de referencia tales normas, debemos tener presente que la fabricación según estas normas está intrínsecamente cargada de irracionalidad.

- **Unidades de garantía**

Con los artículos tales como las bombillas o los televisores que se facturan como unidades separadas, el cliente está contento si la calidad de cada unidad es satisfactoria. Sin embargo, cuando se trata de la resistencia, la composición y otras propiedades de productos continuos tales como un cable eléctrico, un hilo, tejidos, papel o chapa de acero, la composición de productos químicos o minerales, o las propiedades de polvos y materiales en bruto, es necesario especificar la cantidad unitaria

sobre la que se basa la calidad. Si esta cantidad unitaria (llamada "unidad de garantía") no está fijada, el significado de las cifras de la calidad no estarán claras.

- **Métodos para evaluar y cuantificar la calidad**

La calidad no se puede definir con precisión sin cuantificarla. Esto quiere decir que tenemos que dedicar tanto esfuerzo y meditación como podamos para idear métodos para medirla. Hace falta una especial inteligencia para idear métodos de medida de las características verdaderas de la calidad, ya que muchas de ellas se expresan en las propias palabras de los consumidores y, por tanto, son difíciles de medir; de hecho, a menudo acabamos por tener que depender de ensayos sensoriales. No es fácil cuantificar características tales como los daños, la suciedad, el color, el sonido, el olor, el sabor y la textura, que dependen de los cinco sentidos, o la calidad de los servicios, que también depende de los sentidos humanos; sin embargo, se han hecho progresos en las medidas físicas y químicas, se han preparado baterías de muestras estándar, y evaluaciones de paneles, ensayos de clasificación, estudios de mercado, y han avanzado otras formas de ensayos sensoriales que deberían estudiarse. En los ensayos sensoriales, las muestras de referencia no son buenas; hacen falta muestras limítrofes. Ya que a menudo la calidad se juzga agregando todas las diferentes características de la calidad y haciendo una evaluación sensorial tal como "Ese es un buen coche", "Esa es una buena tienda", o "Es una buena mujer", también hace falta aquí un análisis de calidad adecuado, y deben investigarse las técnicas de medida y los métodos para enjuiciar el valor global.

- **Cualidades progresivas y cualidades regresivas**

La ausencia de defectos no necesariamente hace que un producto se venda. Las cualidades que son ventajas positivas del producto, I.E., las propiedades especiales que lo hacen superior a los productos de la competencia y se pueden utilizar como argumentos para la venta - por ejemplo, "fácil de usar", "es agradable usarlo", etc., se llaman "cualidades progresivas" (también conocidas como "cualidades atractivas"). En contraste con esto, la ausencia de imperfecciones o defectos es una cualidad "regresiva" (o "debe ser"). Se espera que los productos no tengan defectos y graves desventajas como norma general, y esto es por lo que semejante condición se puede llamar una calidad como debe ser. La ausencia de imperfecciones y defectos es una condición necesaria pero no suficiente para la vendibilidad de un producto, ya que los productos que carezcan de argumentos de venta que encajen con los requisitos de los clientes no se venderán; por esto podemos llamar "cualidades atractivas" a las cualidades progresivas. Estas cualidades progresivas tienen que definirse claramente en los documentos de la planificación de un nuevo producto.

- **Decidir la prioridad de las características de la calidad; peso de la calidad**

Un producto dado tiene, como mínimo, de veinte a treinta características de calidad, y puede que tenga hasta varios cientos. Las personas que no entienden el control de calidad dirán que todas las características de calidad son importantes. Este enfoque, no obstante, quiere decir o que el precio del producto será extremadamente elevado o

que acabará siendo un producto que no es ni una cosa ni otra y que no tiene características diferenciales. Por tanto, tenemos que clasificar tanto las características de calidad progresivas como las regresivas en: (A) de mayor importancia, (B) de menor importancia, y (C) de poca importancia; o por lo menos en dos prioridades (A y B). Tenemos que pensar en clasificar las características de calidad regresivas (I.E., defectos) con más detalle todavía, E.G., en las cuatro clases siguientes: defectos críticos (defectos que pueden poner en peligro la vida o la integridad física de las personas); defectos mayores (defectos que afectan seriamente el comportamiento); defectos menores; y defectos leves. Entre las características de calidad progresivas, las características de la clase A son los argumentos de venta más importantes.

- **Aclarar la definición de unidades defectuosas y de defectos; actualizar las unidades defectuosas latentes**

Mientras los términos "unidad defectuosa" y "defecto" estén definidos de forma diversa por personas diferentes y departamentos diferentes, no serán útiles. Sus definiciones se deben normalizar; al hacerlo se tiene que tener en cuenta los cuatro puntos siguientes:

1. **Los conceptos de unidades defectuosas y defectos:** deben ser normalizados entre los departamentos de ventas, diseño, producción e inspección. También se debe aclarar cualquier diferencia entre los términos o en el uso de los mismos entre fabricantes y usuarios.
2. **Tasa de paso directo (tasa de unidades sin ajustes):** utilizado en la industria de montajes, este término quiere decir la proporción de

productos que, una vez montados, funcionan como deben sin hacer ningún ajuste o reproceso. Desde el punto de vista del CC, los productos que se tienen que reprocesar, ajustar o modificar in situ, son defectuosos. La fracción de reprocesos y la fracción de ajustes deben tratarse como parte de la fracción de unidades defectuosas.

- 3. Poner de manifiesto los defectos latentes:** las empresas que no practican el control de calidad suelen clasificar como defectuosos sólo a los productos desechados, pero tal como se ha expuesto más arriba, los productos reprocesados o ajustados, así como los que son "aceptados tal como están", todos son, de hecho, defectuosos. También hay unidades defectuosas ocultas. Cuando se pone en práctica el control de calidad, todas estas unidades defectuosas latentes tienen que ponerse de manifiesto e identificarse claramente.
- 4. Aceptación tal como está:** productos que marginalmente no cumplen las especificaciones o tolerancias aún se aceptan a menudo para su uso sin reprocesarlos, repararlos o mezclarlos; esta práctica se conoce como "aceptación tal como está", y puede incluir diversas materias primas, trabajo en mano, o productos finales que no pasan la inspección de materia prima, la intermedia o la final. La aceptación tal como está se practica por varias razones, en todas las empresas, incluso en aquellas que hacen todo lo posible por practicar el control de calidad.

2.2.1.10. Teoría de la administración y la calidad de servicio

De acuerdo a Camisón, Cruz y Gonzales (2017) esta revisión histórica pone de manifiesto que la calidad es un problema de las empresas que ha estado presente desde tiempos inmemoriales. La preocupación de las organizaciones por la calidad de los productos que elaboran no nace en un momento preciso de la historia. El interés por el trabajo bien hecho, por el cumplimiento de unos estándares de calidad, fuese confirmado por la misma persona que lo hacía o por inspectores equipados con algún sistema de verificación, ha estado presente en el transcurso de la civilización, si bien de modos muy distintos según las necesidades y los recuerdos de la época. No obstante, la definición de la calidad y la forma de afrontarlos se convierten en temas diferenciados del resto de las funciones organizativas. En concreto, el punto de reflexión del movimiento de la calidad y de su internacionalización se puede ubicar tras la segunda guerra mundial, localizándose primero en Estados Unidos y luego en Japón, para vivir después de un proceso de globalización durante las décadas de 1980 y 1990. Otra cosa es utilización espuria de la necesidad de la calidad por escritores, gurús, conferenciantes, consultores y demás vendedores de humo, que ha deparado graves problemas a las organizaciones.

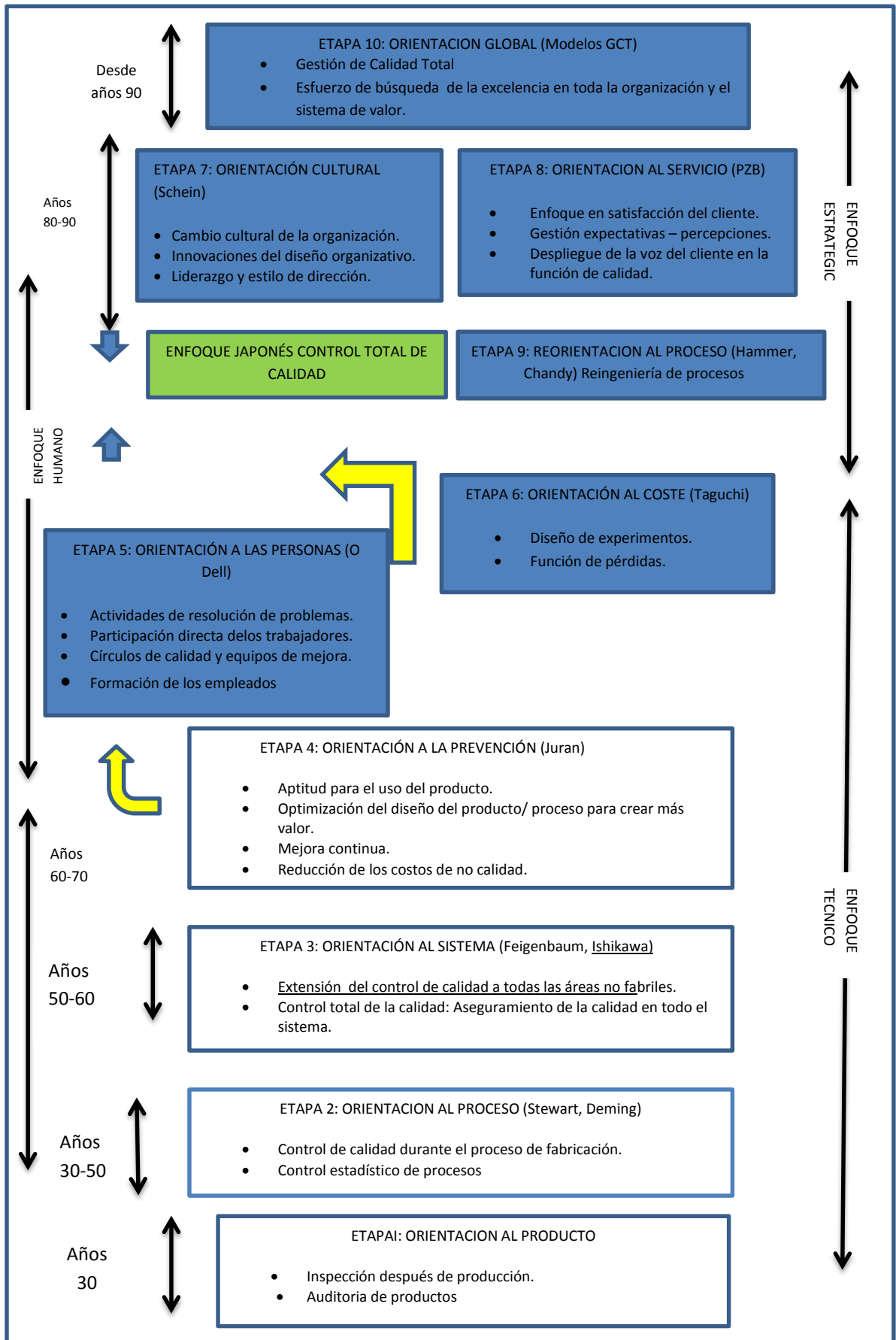


Figura 2. Evolución de la gestión de la Calidad

En la figura 2, se puede apreciar las etapas, también pueden leerse los diferentes peldaños que sube toda empresa comprometida en la búsqueda de la mejora de la calidad.

La evolución no muestra una secuencia cronológica lineal, sino que por el contrario, las generaciones se superponen en el tiempo, al recoger las diferentes aportaciones y dinámicas que ha tenido la Gestión de la Calidad en distintos países. Tampoco indica puntos de ruptura radical, siendo frecuente la coexistencia de diversas etapas en un cierto momento histórico, así como la aplicación en una empresa de modo simultáneo de diferentes orientaciones hasta que en un proceso acumulativo se integran armoniosamente absorbiendo las aportaciones.

El enfoque técnico agrupa una serie de etapas en el desarrollo del control de calidad, que comparten la preocupación por la eficiencia de los productos y los procesos de la empresa. La importancia del enfoque técnico ha sido notable, como indica el hecho de ser la visión de calidad predominante en Occidente hasta la década de 1970. No obstante, dicha perspectiva ha sufrido una transformación que le permite su vigencia en este tiempo.

Enfoque Humano de la Gestión de la Calidad surge en Japón posteriormente y como reacción al enfoque técnico. El propio Ishikawa sienta las bases del enfoque humano. Su reflexión parte de la convicción de que el control de calidad es una disciplina distinta a la Ingeniería, pues al hablar de problemas de dirección no puede ser insensible a las diferencias culturales y al factor humano.

Los resultados obtenidos por las experiencias de la introducción de círculos de calidad, como expone el modelo de los enfoques humanos de Gestión de la Calidad, han sido espectaculares en Japón.

2.2.1.11. Teoría de la Administración y la Gestión de la Calidad

Esta revisión histórica pone de manifiesto que la calidad es un problema de las empresas que ha estado presente desde tiempos inmemoriales. La preocupación de las organizaciones por la calidad de los productos que elaboran no nace en un momento preciso de la historia. El interés por el trabajo bien hecho, por el cumplimiento de unos estándares de calidad, fuese confirmado por la misma persona que lo hacía o por inspectores equipados con algún sistema de verificación ha estado presente en el transcurso de la civilización, si bien de modos muy distintos según las necesidades y recursos de la época.

No obstante, la definición de la calidad y la forma de afrontarlos se convierte en temas diferentes de las funciones organizativas.

Curiosamente el principal problema generado por esta evolución histórica no es la abundancia de las teorías sino la ausencia de una teoría de la Gestión de la Calidad generalmente aceptada.

2.2.2. Variable Tiempo de Espera

2.2.2.1. Definición

De acuerdo a Tanner, Cockerham y Spaeth (1983), aprecian el tiempo de espera como: El tiempo de las colas conseguido regularmente

por los varios tipos de las representaciones de responsabilidad. Tiempos de espera propios de la atención sanitaria de los listados de espera de toda prioridad. El tiempo de espera es una de las partes para realizar la satisfacción del cliente e incide en las expectativas del prestador y del organismo; a la vez, es barrera para el uso de los servicios. (Pp.360-365)

En consecuencia, se establece como el pacto de solucionar el panorama de deberes. Desde este método, el nivel fundamental desde su rol de ordenador, aporta la formulación de ejes guía y dirección de los trabajos exigidos, perfeccionando de manera reveladora las características de cada red asistencial, inspeccionando y calificando los avances.

Para extender la administración en la metodología, es necesario explorar las coincidencias de la grieta y aclarar el resultado, a corto, mediano y largo tiempo; por lo cual está ligado de manera directa con la integración de registros.

2.2.2.2. Dimensiones de la Variable Tiempo de Espera

- **Tiempo de espera para tramitar la atención**

Según, Brindman, Grumbach y Keane (1991), en su npublicación “Consequences of Queuing for Care at a Public Hospital Emergency Department”, que traducido al español significa “Consecuencias de hacer cola para recibir atención en un departamento de emergencia de un hospital público”, sostiene el impacto de hacer cola para la atención en la división de emergencia, “Está demostrado que una atención apropiada y puntual trae consigo una mejora significativa en los resultados de salud del paciente”. (p.68) Los hospitales públicos y privados a nivel internacional en

su gran parte poseen enigmas con la optimización de sus recursos de acuerdo a la alta versatilidad de sus fases, esto se refleja en señales significativas tales como: El costo por la atención médica brindada y los altos tiempos de espera.

- **Tiempo de atención en el módulo**

Es el tiempo durante que se lleva a cabo la prestación del servicio. El tiempo máximo tanto como el tiempo mínimo son indicadores de calidad y de administración en la atención del cliente; es igualmente de inadecuada e inoportuna una atención de limitada durabilidad y escasa información sobre los equipos o planes de telefonía celular.

2.2.2.3. Teoría de Colas

De acuerdo a Fernandez (1995), en su libro "*Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo*" se puede apreciar al estudio de los tiempos como un método que usa como origen la medida del contenido de la faena que se va a hacer siguiendo un método implantando y empleando un equipamiento, nos admira fijar el tiempo estándar que toma hacer una tarea determinada, valorar el beneficio de un tiempo de esfuerzo y proveer una precisa justificación para las dificultades ineludibles, reposos personales y el agotamiento del trabajador".

Por otro lado, Tanner, Cockerham y Spaeth (1983), en su investigación *Predicting physician*, traducida al español "Médico predictivo", los registros de espera de toda esencia son típicos tiempos de espera del cuidado sanitario. El tiempo de espera es uno de factores

esenciales en la satisfacción del cliente e influye en las posibilidades del prestador y de la institución; mientras que, a la vez, es un obstáculo para el hábito de los artículos.

2.2.2.4. Importancia del tiempo de espera en la atención a los usuarios

Según, Miró, Sánchez, Espinoza, Coll-Vinent (2003) en su publicación: "Analysis of patient flow in the emergency department and the effect of an extensive reorganisation, traducido al español: Análisis del flujo de pacientes en el servicio de urgencias y el efecto de una amplia reorganización", sostienen que los clientes o beneficiarios alcanzan al ser atendidos con una evidente expectación, en búsqueda de llenar sus exigencias a través del trabajo que se les ofrece las mismas concibe una buen cuidado y un buen trato. Es decir, por ejemplo, si se va al consultorio por una dolencia en la premolar precisa tratamiento y su exigencia se retribuye mediante un método el cual puede ser endodoncia, extracción de la misma o tratamiento, pero para que el cliente este complacido similarmente requiere estudiar un buen trato, como buen trato, amabilidad, consideración, educación, gentileza y convenientemente; en singular en las veces en que son instituciones públicas aquello que suele disgustar al cliente en primer lugar son considerables filas o el ciclo de expectativa mientras son observados, se comprende un periodo de espera que cambia entre 30 minutos hasta 2 a 3 o más horas mediante los años 1990-1999 numerosos medios pasaron de contar con consultas médicas ambulatorias

(CMA) de 7,5 min a 10 min en el sector de medico clínico y esta transformación.

Según, Brown (2015), en su investigación titulada "El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol - Chosica - 2015", manifiesta que para poder impulsar las estrategias de reforzamiento de los servicios de salud, y extender la cobertura del salvoconducto gratuito de la salud dándole fuerza al sistema de descentralización se solicitó renovar el modelo de atención a nivel nacional e internacional, sobre los determinantes de la salud." Este modelo orienta los términos bajo los cuales organizan y desenvuelven sus actividades los servicios, la manera como otros sectores se complementan con el Sector Salud y la forma como los recursos del Estado son colocados para mejorar la salud de la población.

Ascona (2018), en su tesis titulada "Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017", señala que los instrumentos de recolección de datos fueron validados por un juicio de expertos con un resultado de aplicabilidad, la confiabilidad se determinó mediante el KR20 cuyo valor fue validado por juicio de expertos siendo el resultado de $0,368 < 0.05$ la concordancia resultó significativa. Con respecto del instrumento de tiempo de espera, es una ficha de registro sobre el tiempo que espera realizado, que cuenta con confiabilidad de 0.87. Y del instrumento de Satisfacción del usuario se obtiene el Alfa de Cronbach = 0.83, este instrumento ha sido adaptado para aplicar específicamente para el servicio. Se concluye que la mayoría de usuarios presentan una alta

satisfacción 77% de la atención recibida en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Callao, mientras que el otro 23% es media.

Asparrin y Rojas (2018), en su tesis titulada “Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital María Auxiliadora en el año 2016”, manifiesto que han encontrado que los tiempos de espera están correlacionados de forma inversa con la satisfacción por la atención recibida, lo que significa que aquellos pacientes que esperan tiempos más largos están menos satisfechos con el servicio de terapia física que reciben. Este resultado puede servir para mejorar los servicios administrativos de la terapia física.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Calidad:** Según, Paz (2005), sostiene que los clientes poseen expectativas de lo que significa un servicio de calidad, esta referencia utilizada por la organización puede integrar una forma de diferenciación con la competencia. las organizaciones que cumplan mejor las expectativas serán distinguidas como más eficientes y de superior calidad. Estas son las actitudes que forman los pilares de la calidad en servicio al cliente.
- **Fiabilidad:** De acuerdo a Phillips y Hansen (1989), fiabilidad es aquel estado de la seguridad de la calidad que se emplea de la calidad del funcionamiento del producto. Otro concepto de fiabilidad

podría ser es la posibilidad de hacer, sin errores, una función específica en definidas condiciones y periodo de tiempo. Cotejando este concepto con el concepto de control de calidad, veremos que la fiabilidad tiene que ver con la calidad a largo plazo, en tanto que el control de calidad tiene que ver con el relativamente corto periodo de tiempo necesario para producir el producto C.

- **Control:** Según Ishikawa (1989), en su libro titulado “Introducción al control de calidad”, para identificar qué clase de ente es un proceso cuando está bajo control, tenemos que estimar la distribución de ese proceso (I.E., la distribución de la población). Si un proceso ha estado controlado durante mucho tiempo, la variación de los resultados del proceso (I.E., el producto) también tiene que estar bajo control C.
- **Desarrollo de las personas:** Comprende un esfuerzo constante por mejorar la formación y el desarrollo, tanto los personales como de los demás, a partir de un apropiado análisis previo de sus necesidades y de la entidad. No se trata solo de enviar a los empleados a cursos, sino de un esfuerzo por desarrollar a los demás. (Pérez, 1982, p.292)
- **Evaluaciones negativas:** Cuando tenga que informarle a un trabajador que su evaluación de desempeño ha sido considerada como insatisfactoria, hable claro y concisamente. No de mensajes dudosos, solo confunden y no atenúan por ello lo desagradable de la situación. (Pérez, 1982, p.64)

- **Economía:** Está relacionada con la adquisición y el aprovechamiento de los recursos, los cuales deben ser conseguidos de la forma más óptima posible, en una cantidad adecuada y con un nivel de calidad aceptable. de la forma más óptima posible, en una cantidad adecuada y con un nivel de calidad aceptable.
- **Eficacia:** Describe al grado de cumplimiento de los objetivos de gestión en cada uno de los ámbitos de análisis de la esfera de los servicios municipales.
- **Eficiencia:** Expresa el nivel de aprovechamiento de los recursos en el desarrollo del proceso de actividades o servicios municipales.
- **Evaluaciones positivas:** Hasta los mejores trabajadores adquieren algunas deficiencias. Trate de mantener la entrevista en perspectiva. (Pérez, 1982, p.64)
- **Empowerment:** Es la habilidad de capacitar a individuos o a grupos, dándoles responsabilidad para que tengan un profundo sentido del compromiso y autonomía personal, participen, hagan contribuciones importantes, sean creativos e innovadores, tengan riesgos y quieran sentirse responsables y asumir posiciones de liderazgo; implica el fomento del trabajo en equipo dentro y fuera de la entidad, y el uso eficiente de los equipos. (Pérez,1982, p.268)
- **Excelencia:** Manifiesta el nivel de calidad de los servicios; tiene dos componentes: el objetivo, de difícil medición, y el subjetivo, relativo

a la forma en que intuyen los ciudadanos dicho nivel de calidad de servicio.

- **Empatía:** Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) La empatía, “Significa la preparación de la organización para dar a los compradores cuidado y atención personalizada. No es únicamente ser cortés con el comprador, aunque la cortesía es parte notable de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte acuerdo e implicación con el comprador, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.
- **Gestión:** Efectuar acciones para el logro de objetivos.
- **Puesto:** Se trata de un conjunto de funciones (conjunto de tareas o de obligaciones con una posición definida en la estructura organizacional, es decir, en el organigrama. La posición define las relaciones entre un puesto y los demás de la organización. En el fondo son relaciones entre dos o más personas.
- **Salario:** Deriva del latín salarium que representa el “pago de sal” o “por sal”. El vocablo proviene del antiguo Imperio romano, donde muchas veces se realizaban pagos a los soldados con sal, la cual valía su peso en oro, dado que la sal en la antigüedad era una de las pocas maneras que se tenía de conservar la carne, es decir, poniéndola en salazón.
- **Tangibilidad:** Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) En su artículo titulado “Un modelo conceptual de la calidad del servicio y

sus implicaciones para la investigación futura”, iniciaron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para fomentar un instrumento que accediera la medición de la calidad de servicio distinguida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, partiendo como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que pidiera medir la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió estimarse a la medición mediante la valoración por separado de las expectativas y percepciones de un comprador, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

- **Tiempo de espera:** De acuerdo a Tanner; Cockerham y Spaeth (1983), aprecian el tiempo de espera como: El tiempo de las colas conseguido regularmente por varios tipos de las representaciones de responsabilidad. Tiempos de espera propios de la atención sanitaria de los listados de espera de toda prioridad. El tiempo de espera es una de las partes para realizar la satisfacción del cliente e incide en las expectativas del prestador y del organismo; a la vez, es barrera para el uso de los servicios. (Pp. 360-365)
- **Tiempo de espera para tramitar la atención:** Según Brindman, Grumbach y Keane (1991) En su publicación *Consequences of Queuing for Care at a Public Hospital Emergency Department*, que traducido al español significa “Consecuencias de hacer cola para recibir atención en un departamento de emergencia de un hospital público”, sostiene el impacto de hacer cola para la atención en la

división de emergencia, “Está demostrado que una atención apropiada y puntual trae consigo una mejora significativa en los resultados de salud del paciente”. (p.68) Los hospitales públicos y privados a nivel internacional en su gran parte poseen enigmas con la optimización de sus recursos de acuerdo a la alta versatilidad de sus fases, esto se refleja en señales significativas tales como: El costo por la atención médica brindada y los altos tiempos de espera.

- **Tiempo de atención en el módulo:** Es el tiempo durante se lleva a cabo la prestación del servicio. El tiempo máximo tanto como el tiempo mínimo son indicadores de calidad y de administración en la atención del cliente; es igualmente de inadecuada e inoportuna una atención de limitada durabilidad y escasa información sobre los equipos o planes de telefonía celular.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Metodo de Investigación

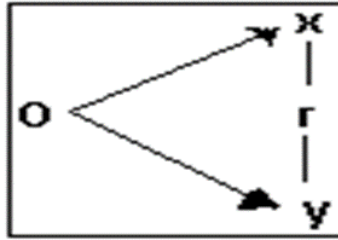
La metodología usada en el presente estudio fue la descriptiva y correlacional. Según, Cazau (2006) en su publicación “Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales”, la investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, buscan establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas están).

3.1.2. Diseño y Esquema de la Investigación

El diseño utilizado en la presente investigación fue descriptivo transeccional correlacional Según, Cazau (2006) que señala: “Los diseños transeccionales realizan observaciones en un momento único en el tiempo. Cuando miden variables de manera individual y reportan esas mediciones son descriptivos. Cuando describen relaciones entre variables con correlacionales y si establecen procesos de causalidad entre variables son correlacionales / causales.

En estos diseños lo que determina es la relación entre variables a un tiempo señalado; así, se intenta explicar el comportamiento de la variable 1 en función de la variable 2:

El esquema fue el siguiente:



Donde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = Variable 1: Calidad.

r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.

Y = Variable 2: Tiempo de espera.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Cazau (2006), manifiesta que antes de seleccionar la técnica de muestreo adecuada al problema y a los objetivos de la investigación, se requiere definir la población y las unidades de análisis que la compondrán. Las unidades de análisis son aquellas entidades cuyas propiedades son las variables que quieren estudiarse. Las unidades de análisis pueden ser personas (alumnos, pacientes, líderes, payasos, soldados, etc), organizaciones (comerciales, no gubernamentales, hospitales, medios de comunicación, etc.) familias, grupos de autoayuda, etc.

La población estuvo conformada por 30 trabajadores de la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa.

3.2.2. Muestra

Cazau (2006), afirma que: Una técnica de muestreo es un procedimiento para extraer una muestra de una población, mientras que

una muestra es una parte de la población que está disponible, o que se selecciona expresamente para el estudio de la población.

La muestra en este estudio, estuvo conformada por 30 trabajadores de la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa.

No se realizó ningún tipo de muestreo, porque el análisis fue censal. Se realizó con un muestreo censal o poblacional a criterio del investigador, al ser la muestra igual a la población.

3.3. PROCEDIMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos obtenidos fue mediante el cuestionario, de acuerdo a Cazau (2006), dentro del método general de recolección de datos, se pueden utilizar diferentes técnicas: la entrevista, el cuestionario, el test, la observación. No existen terceros y las contestaciones de autoadministración puede sostener distintos contextos: individual, grupal o por envío (correo tradicional, correo electrónico y página web o blog), para el caso nuestro fue individual.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se elaboraron 2 instrumentos mediante el cuestionario (cuestionario de preguntas cerradas) las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan reconocer en primer lugar las interrogantes a ejecutar, los individuos escogidos en una muestra escogida de la población, responden y definen el método usado para recolectar los datos que se obtenga.

La aplicación del cuestionario se dirigió a los trabajadores de la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa, para calcular la relación de la calidad y el tiempo de espera.

3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los antecedentes que se recogieron fueron procesados mediante el programa Excel y el Software SPSS. Se elaboraron las tablas y figuras de cada variable en análisis. Luego, se definieron los volúmenes de preferencia central y de dispersión por dimensión y variable. Finalmente, se realizó la aplicación de la prueba de hipótesis mediante Rho Spearman.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

De acuerdo a Cazau (2006) afirma que una técnica que detecta especialmente actos fallidos no sirve cuando la finalidad es tomar apuntes en una clase, pero sí cuando estamos en una entrevista o en una sesión usando un marco teórico psicoanalítico. En otro ejemplo, un test, por ejemplo, es más adecuado a la finalidad diagnóstica, pronóstica o de evaluación de un tratamiento que a la finalidad del tratamiento en sí, porque suponemos que un test no cura pero sí puede diagnosticar, pronosticar o evaluar progresos en un tratamiento.

CAPÍTULO IV

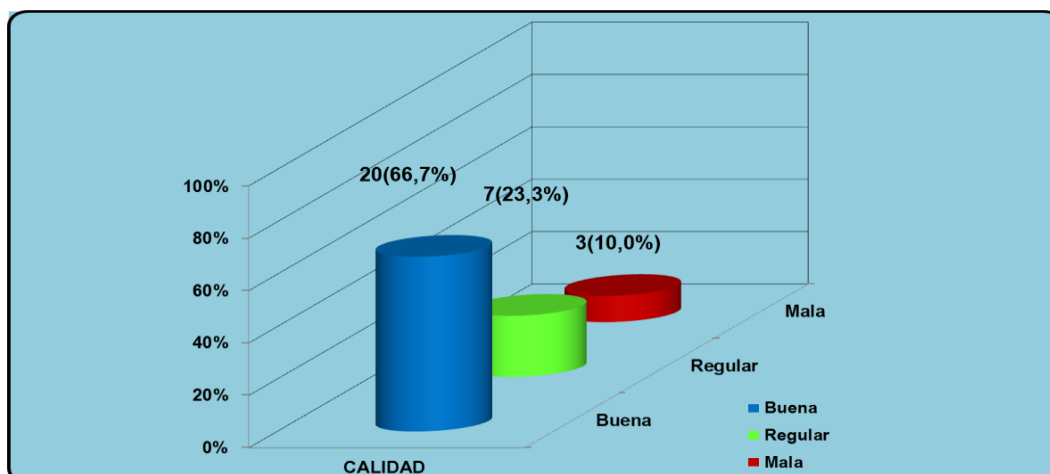
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 2. Resultados de la Variable 1 Calidad

Calidad	Cálculo	%
Buena	20	66,7%
Regular	7	23,3%
Mala	3	10,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 2.

Figura 3. Resultados de la Variable 1 Calidad

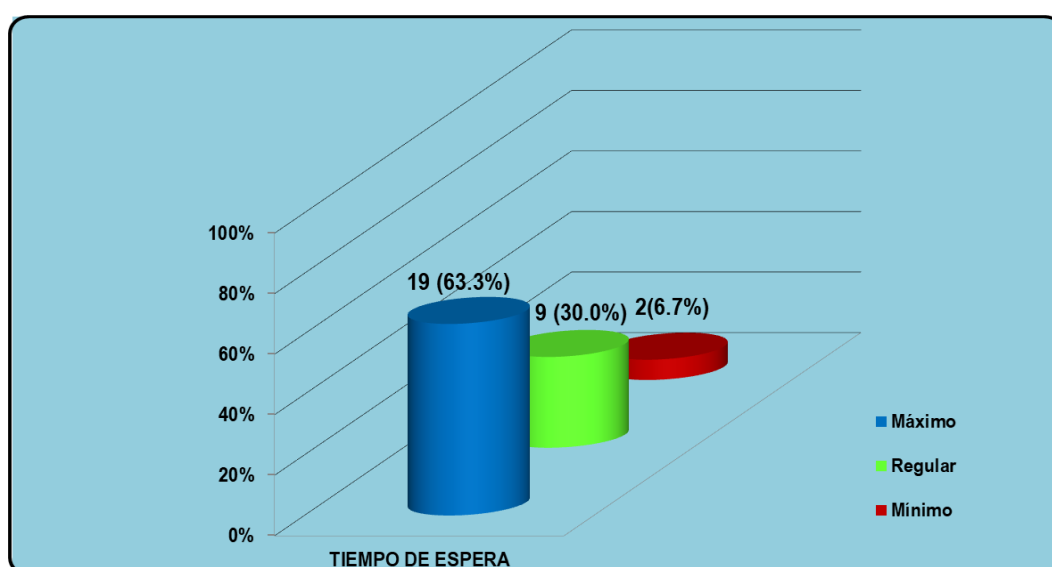
Interpretación:

Según la tabla y su figura denotan el total del indicio (30), con relación a la variable Calidad, se confirma que: el 66.7% desempeñan una BUENA Calidad de servicios, el 23.3% desempeñan una REGULAR Calidad y el 10.0% desempeñan una MALA Calidad de servicios, en la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa, 2019.

Tabla 3. Resultados de la Variable 2 Tiempo de Espera

Tiempo de Espera	Cálculo	%
Máximo	19	63,3%
Regular	9	30,0%
Minimo	2	6,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 3.

Figura 4. Resultados de la Variable 2 Tiempo de Espera

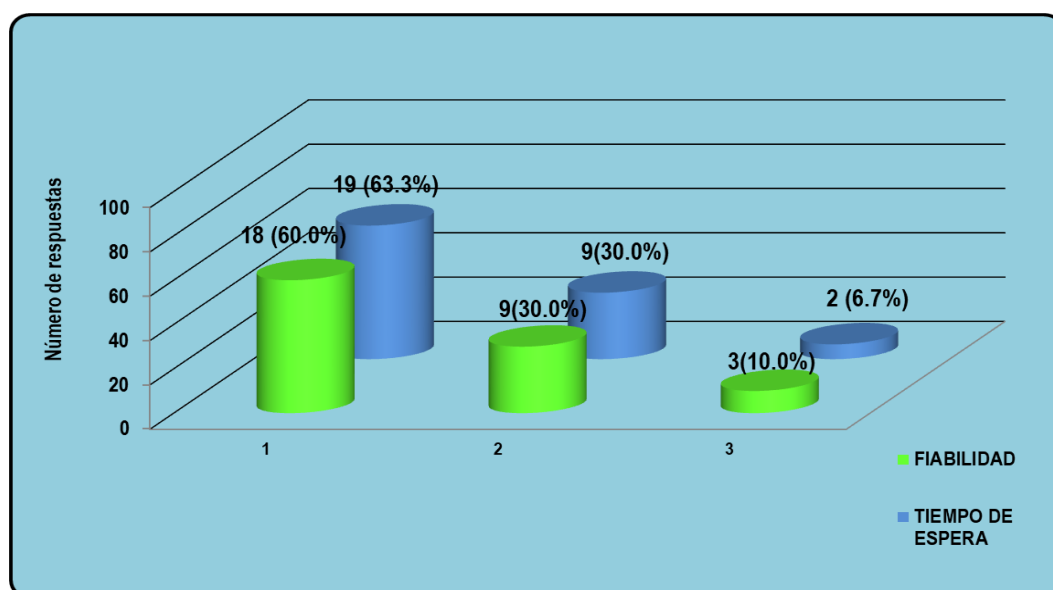
Interpretación:

Según la tabla y su figura denotan el total del indicio (30), con relación a la variable Tiempo de Espera, se confirma que: el 63.3% desempeñan un Tiempo de Espera MAXIMO, el 30.0% la desempeñan regularmente un Tiempo de Espera REGULAR y el 6.7% desempeñan Tiempo de Espera MINIMO, en la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa, 2019.

Tabla 4. Resultados de la Dimensión Fiabilidad y Tiempo de espera

Fiabilidad	Cálculo	%
Siempre	18	60,0%
A veces	9	30,0%
Nunca	3	10,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 4.

Figura 5. Resultados de Fiabilidad y Tiempo de espera

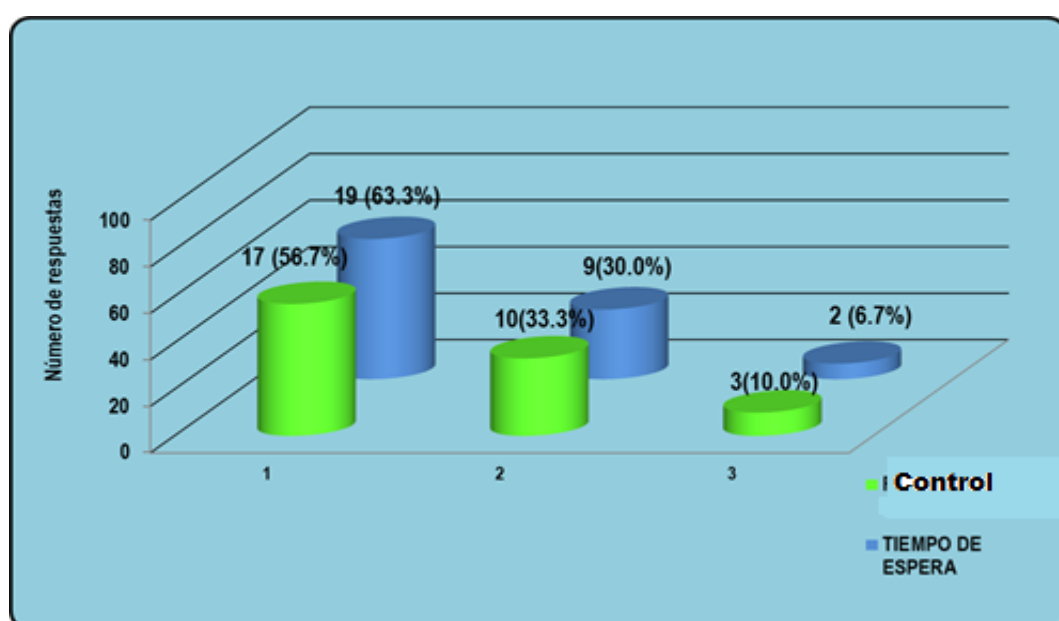
Interpretación:

Según la tabla y su figura denotan el total del indicio (30), con relación a la dimensión Fiabilidad y la variable 2 Tiempo de espera, se confirma que: el 60.0% SIEMPRE tienen Fiabilidad y Tiempo de espera para tramitar, el 30.0% AVECES tienen Fiabilidad y Tiempo de espera para tramitar y el 10.0% NUNCA tiene Fiabilidad y Tiempo de espera para tramitar, en la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa, 2019.

Tabla 5. Resultados de la Dimensión Control y Tiempo de espera

Control	Cálculo	%
Siempre	17	56,7%
A veces	10	33,3%
Nunca	3	10,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 5.

Figura 6. Resultados del Control y Tiempo de espera

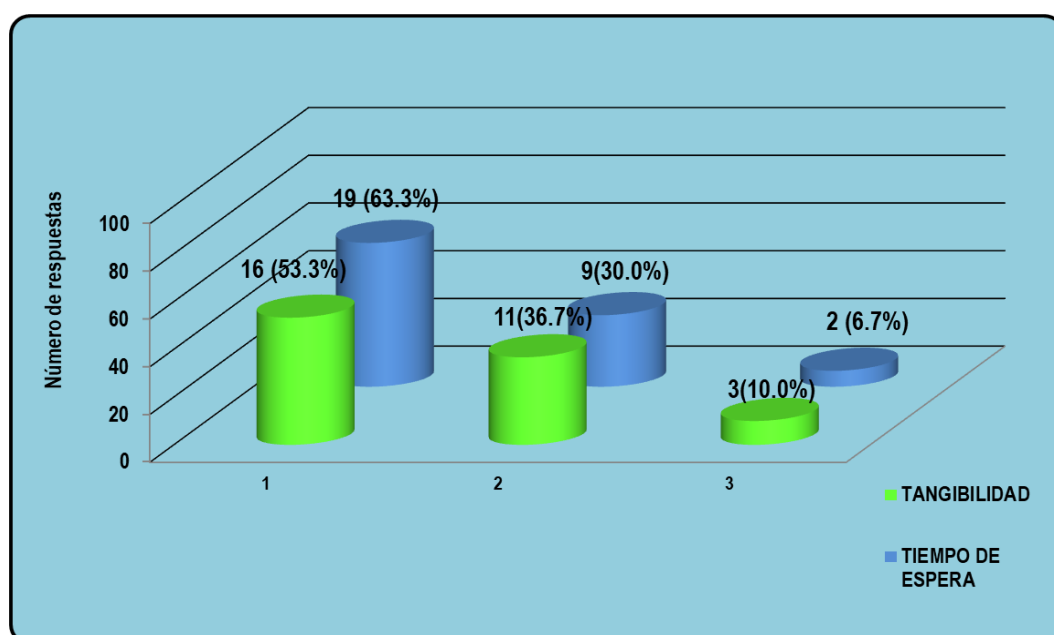
Interpretación:

Según la tabla y su figura denotan el total del indicio (30), con relación a la dimensión Control y la variable 2 Tiempo de espera, se confirma que: el 56.7% SIEMPRE tienen Responsabilidades en el Tiempo de espera, el 33.3% AVECES tienen Responsabilidades en el Tiempo de espera y el 10.0% NUNCA tienen Responsabilidades en el Tiempo de espera, en la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa, 2019.

Tabla 6. Resultados de la Dimensión Tangibilidad y Tiempo de espera

Tangibilidad	Cálculo	%
Siempre	16	53,3%
A veces	11	36,7%
Nunca	3	10,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 6.

Figura 7. Resultados de la Tangibilidad y Tiempo de espera

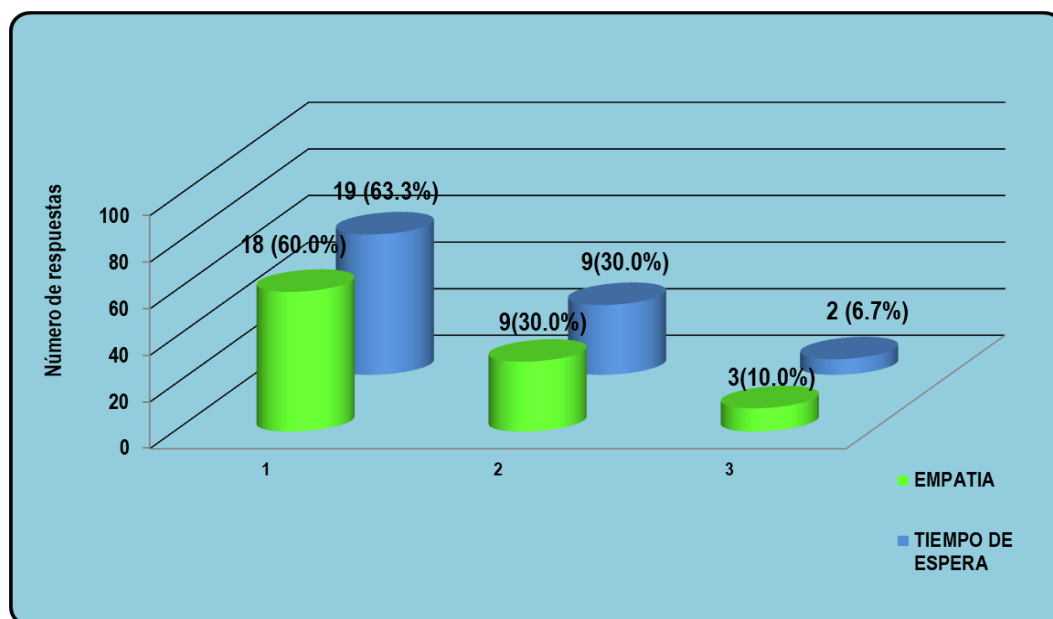
Interpretación:

Según la tabla y su figura denotan el total del indicio (30), con relación a las variables Tangibilidad y Tiempo de espera, se confirma que: el 53.3% SIEMPRE usan Tangibilidad en el Tiempo de espera, el 36.7% AVECES e Tangibilidad en el Tiempo de espera y el 10.0% NUNCA usan la Tangibilidad en el Tiempo de espera, en la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa, 2019.

Tabla 7. Resultados de la Empatía y Tiempo de espera

Empatía	Cálculo	%
Siempre	18	60,0%
A veces	9	30,0%
Nunca	3	10,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 7.

Figura 8. Resultados de la Empatía y Tiempo de espera

Interpretación:

Según la tabla y su figura denotan el total del indicio (30), con relación a las variables Empatía y Tiempo de espera, se confirma que: el 60% SIEMPRE tienen Empatía en el Tiempo de espera, el 15.7% AVECES tienen regularmente Empatía en el Tiempo de espera y el 12.4% NUNCA tienen Empatía en el Tiempo de espera, en la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa, 2019.

4.1.1. Contrastación Con Las Hipótesis

El estudio de esta teoría corresponde a la prueba de Rho de Spearman de correlación en medio de dos variables cualitativas originales, porque se utilizó un nivel de significación de 0.05. De igual forma, las conclusiones y consecuencias son para las distintas pruebas de hipótesis concluyeron empleando del Software Estadístico SPSS 24.0, y se decidió la aceptación o rechazo referente a la teoría nula o alterna, según al “p” valor producido, según lo siguiente:

Si la estimación “p” es menos de 0.05, entonces se aprueba la hipótesis alterna o el análisis y no se admite la hipótesis nula.

Si la estimación “p” es mayor que 0.05, por lo tanto se aprueba la hipótesis nula y no se admite la alternativa.

- **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la Variable 1 Calidad y Variable 2 Tiempo de espera**

Tabla 8. Prueba de Hipótesis entre la Variable 1 Calidad y Variable 2 Tiempo de espera

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman		Variable 1 Calidad	Variable 2 Tiempo de espera
Rho de Spearman	Variable 1 Calidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-
		N	30
	Variable 2 Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	0,485
		Sig. (bilateral)	0,029
		N	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla, se observa la estimación “p” de 0.029 y es menor que 0.05, lo cual la reafirma Rho de Spearman es significativa, entonces se admite la hipótesis general de investigación. Asimismo, la relación de la Calidad y Tiempo de espera de los clientes en la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa, es significativa.

- **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión Fiabilidad y Variable 2 Tiempo de espera**

Tabla 9. Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Fiabilidad y Variable 2 Tiempo de espera

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman		Dimensión Fiabilidad	Variable 2 Tiempo de espera
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,580
		Sig. (bilateral)	-
		N	30
	Variable 2 Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	0,485
		Sig. (bilateral)	0,030
		N	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla, se observa el valor “p” relacionado de 0.030 y es menos que 0.05, lo cual a prueba Rho de Spearman fue significativa, asimismo, se admite la hipótesis específica 1 del estudio. La relación entre la Fiabilidad y el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019, es significativa.

- **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión Calidad y Variable 2 Tiempo de Espera**

Tabla 10. Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Control y Variable 2 Tiempo de espera

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman		Dimensión Control	Variable 2 Tiempo de espera	
Rho de Spearman	Dimensión Control	Coeficiente de correlación	0,470	0,485
		Sig. (bilateral)	-	0,021
	N	30	30	
	Variable 2 Tiempo de espera	Coeficiente de correlación	0,485	0,470
		Sig. (bilateral)	0,021	-
		N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla, se observa el valor “p” asociado de 0,021 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman es significativa, asimismo, se admite la hipótesis específica 2 de investigación. La relación del Control y el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019, es significativa.

- **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión motivación y Variable 2 Calidad de Servicio**

Tabla 11. Prueba de Hipótesis entre la dimensión Tangibilidad y Variable 2 Tiempo de espera

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman		Dimensión Tangibilidad	Variable 2 Tiempo de espera
Rho de Spearman	Dimensión Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-
		N	32
	Variable 2 Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	0,485
		Sig. (bilateral)	0,044
		N	32

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla, se observa el valor “p” asociado de 0,044 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman es significativa, asimismo, se admite la hipótesis específica 3 de investigación. La relación de la Tangibilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019, es significativa.

- **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión empatía y Variable 2 Tiempo de espera**

Tabla 12. Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Empatía y la Variable 2 Tiempo de espera

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman		Dimensión empatía	Variable 2 Tiempo de espera
Rho de Spearman	Dimensión empatía	Coeficiente de correlación	0,490
		Sig. (bilateral)	0,038
		N	30
	Variable 2 Tiempo de espera	Coeficiente de correlación	0,485
		Sig. (bilateral)	0,038
		N	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla, se observa el valor “p” asociado de 0,038 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 de investigación. La relación de la Empatía y el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019, es significativa.

4.2. DISCUSIÓN

En cuanto a la variable 1 Calidad tenemos el 66.7% (ver tabla 1) de trabajadores de la en la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa desempeñan una

buena Calidad de servicios, también asumimos que todas sus dimensiones sin excepción están en los niveles propicios con porcentajes altos así tenemos en Fiabilidad un 60% (ver tabla 3), en la Dimensión Control un 56.7% (ver tabla 4) y en el Tangibilidad un 53.3% (ver tabla 5) indican que es adecuado nivel respectivamente. En consecuencia, estos resultados se consiguen corroborando y discutiendo con el estudio de Perez (2014) En una de las conclusiones a las que llego fue la siguiente: La cooperativa desea incrementar su nómina de socios activos, en sus varias modalidades de créditos, dirigido a los clientes jóvenes para que puedan lograr sus metas a través del ahorro y la inversión. La calidad del servicio que ofrece la cooperativa es buena, la misma que necesita de ajustes en el área de recursos humanos para que una evaluación de muy buena. Se debe facilitar un nuevo sistema de gestión del talento humano, que dirigir con mayor efectividad el trabajo de los empleados en la matriz y las sucursales que posee la cooperativa.

Por otra parte, los resultados de la variable 2 Tiempo de Espera nos indican que el 63.30% de trabajadores sostienen desempeñan un Tiempo de espera moderado, así mismo. Estos resultados se pueden confrontar con los de Tello y Valera (2018) quien sostuvo que se ultimó que según el coeficiente de Correlación de Pearson existe una relación indirecta, es decir, al aumentar los tiempos de espera en el servicio, disminuye la satisfacción de los usuarios pacientes al momento de la dispensación de los medicamentos.

Referente al resultado de la prueba de hipótesis general (ver tabla 7) se obtuvo como resultado la aceptación de la misma, debido a que el

coeficiente Rho de Spearman fue de 0.029, lo cual significa que existe una correlación significativa entre la Calidad y Tiempo de espera de los clientes en la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa, lo cual nos permite tomar como conclusión que la Calidad incide de manera directa y significativa en la Tiempo de espera de los clientes en la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa. Estos resultados se pueden contrastar con los de Rivera (2018) ya que tuvo resultados contradictorios a esta investigación, lo cual obtuvo que la gestión tributaria municipal no se relaciona con la Cultura tributaria, ya que el coeficiente de Spearman entre las variables fue de 0.164 y el p-valor es calculado fue de 0.093 mayor nivel de significancia establecido(0.05), lo cual indica que existe una correlación positiva muy baja y el rechazo de la hipótesis general de la investigación.

Referente al resultado de la prueba de hipótesis específica 1 (ver tabla 8) se logró como resultado se admite la misma, debido a que el coeficiente Rho de Spearman de 0, 580, lo cual significa que existe una correlación positiva baja, entre la Fiabilidad y el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa. Estos resultados se pueden corroborar y discutir con los de Ascona (2018) coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = -0,030$) la relación es insignificante, entre el p-valor (0,606) resultó ser mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula, por consiguiente, no existe relación entre el tiempo de atención dentro de la consulta y la satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Callao.

Referente al resultado de la prueba de hipótesis específica 2 (ver tabla 09) se obtuvo como resultado la aceptación de la misma, debido a que

el coeficiente Rho de Spearman de 0,470, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre el control y el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, así mismo se tuvo el p-valor = 0,021 (sig. bilateral) lo cual nos permite tomar como conclusión que control incide tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, periodo 2019. En cuanto al resultado de la prueba de hipótesis específica 3 (ver tabla 18) se obtuvo como resultado la aceptación de la misma, debido a que un coeficiente Rho de Spearman de 0,298, lo cual significa que existe una correlación positiva baja entre el cumplimiento tributario y la recaudación del impuesto predial municipal, así mismo se tuvo el p-valor = 0,032 (sig. bilateral) lo cual nos permite tomar como conclusión que el cumplimiento tributario incide de manera directa y significativa en la recaudación del impuesto predial municipal de la provincia de Coronel Portillo, periodo 2019, estos resultados se pueden confrontar con Brown (2018) Luego de haber realizado el proceso de análisis de datos y la descripción de los mismos, se observa en la tabla 3 se observa que el 42.6% de usuario consideran que en los centros de salud casi nunca se encuentran satisfechos al momento de ser atendidos, mientras que solo 0.4% de los encuestados manifiestan que nunca se encuentran satisfechos al momento de ser atendidos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre las variables Calidad y Tiempo de espera de los clientes en la Agencia Bitel Sucursal Pucallpa, debido a los resultados que se observa en el valor “p” asociado de 0.029 y es menor que 0.05, lo cual la reafirma Rho de Spearman es significativa, por lo tanto, se afirma la hipótesis general de investigación.
2. Existe relación significativa entre la dimensión Fiabilidad y el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019, toda vez que se observa el valor “p” relacionado de 0.030 es menor a 0.05, lo cual a prueba Rho de Spearman afirma la hipótesis específica 1 del estudio.
3. Existe relación entre la dimensión Control y la variable tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019, debido a que los resultados de la prueba Rho de Spearman es significativa, eso reafirma la validez de la hipótesis específica 2 del estudio.
4. Existe relación entre la dimensión Tangibilidad y la variable tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019, debido a que los resultados de la prueba Rho de Spearman es

significativa, eso reafirma la validez de la hipótesis específica 3 del estudio.

5. Existe relación entre la dimensión Empatía y la variable tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019, debido a que los resultados de la prueba Rho de Spearman es significativa, eso reafirma la validez de la hipótesis específica 4 del estudio.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente de Agencia Bitel Sucursal Pucallpa a seguir fomentando charlas y capacitación que sigan fortaleciendo las capacidades de todo el personal, y así puedan seguir mejorando la atención a clientes y público en general.
2. Al Gerente de Agencia Bitel Sucursal Pucallpa controlar mejor los tiempos de espera al momento de hacer cola para ser atendidos debido a que tienen relación significativa y repercute en el nivel de Calidad de Servicio de la empresa.
3. Al Gerente de Agencia Bitel Sucursal Pucallpa implementar la aplicación de cuestionarios de satisfacción en función a la valoración por separado de las expectativas y percepciones de los clientes para estimar la valoración de la calidad de servicio y tiempo de espera para el desarrollo de problemas.

4. Al Gerente de Agencia Bitel Sucursal Pucallpa, se recomienda implementar charlas diarias antes de la labor del día para mejor posibilidad de hacer, sin errores una función específica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Vivas, L. (2013). "La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán". Ecuador.
- Alarcon. (2015). " La gestion del talento humano y su relacion con el desempeño laboral de las ppersonas con discapacidad en las instituciones publicas de la provincia del Carchi".
- Álvarez de Zayas, R. (1990). El desarrollo de habilidades en la enseñanza de la historia. La Habana: Editorial Pueblo y Educación., Cuba.
- Ascona Briceño, A. (2018). Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital. Lima, Perú.
- Asparrin Ramos, I.; Rojas Acuña, C. (2018). Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital María Auxiliadora en el año 2016. Lima, Perú.
- Brito, H.; González, V. (1987). Psicología general para los Institutos Superiores Pedagógicos. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación., Cuba.
- Camison, C.; Cruz, S.; Gonzales, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Pearson Educación. Madrid, España.
- Cardenas. (2015). "Servicio de agua potable y relación con el desempeño laboral en la jurisdicción del distrito de Miraflores 2015".
- Castillo, A. (2009). "Nivel de satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la UDO (IPSPUDO).
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires.

- Cenzo, D.; Robbins, S. (2008). Administración de Recursos Humanos. México.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (6ta ed.): Interamericana editores. Mexico, D.F, Mexico.
- Chiavenato, I. (2012). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima edición. México, D.F., México.
- Chiavenato, I. (2015). Administración de Recursos Humanos. MoGRAW-HILL.
- Espindola, R. (2010). Calidad en el servicio: El arte de la satisfacción al cliente.
- Herrera, F.; Vergara, S. (2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008.
- Ishikawa, K. (1989). Introducción al Control de Calidad.
- Lascurain, I. (2012). "Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de la empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida". Mexico.
- LLedo, P. (2011). Gestión del Talento Humano.
- Palacios, J. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 19(3), 127-142.
- Pérez, G. (2014). "La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda". Ambato, Ecuador.
- Quintana, A. (2006). Metodología de investigación cualitativa en Psicología: Tópicos de actualidad. Lima: Facultad de Psicología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Fondo Editorial., Perú.
- Remetería, A. (2008). Concepto de gestión. Editorial Universidad Bolivariana. Santiago, Chile.

Restrepo, E., & Arias, J. (2010). Historizando raza: propuestas conceptuales y metodológicas. *Emancipación y crítica*, 3 45-64.

Robbins, S.; Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario competitivo*. 3ra. Edición.

Zeithaml, V.; Berry, I.; Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*.

ANEXOS



ANEXO 1

INSTRUMENTO: VARIABLE TIEMPO DE ESPERA



INDICACIONES

Sr. Colaborador de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, esta encuesta tiene por objetivo recabar datos del Tiempo de Espera. El cuestionario es en forma anónima, por lo que le solicitamos transparencia en tu respuesta, escribiendo un aspa (X) debajo de la alternativa que consideres correcta.

DIMENSIÓN	ÍTEM	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Tiempo de espera para tramitar la atención	Durante las actividades que realizan, identifica posibles consecuencias cuando los clientes hacen cola.				
	Considera que atiende de forma apropiada y puntual al momento que los clientes esperan su turno de atención.				
	Consideran su punto de vista o sugerencias que puedan servir a la mejora continua para el crecimiento de la institución.				
	Se cumple con el control de tiempos de espera al momento de hacer cola.				
	Posee amplios saberes sobre en atención apropiada y puntual.				
	La actividad que desempeña es de ayuda para mejora significativa en los resultados del tiempo de espera.				

	Estima usted que el tiempo de espera para tramitar la atención es aceptable.				
Tiempo de atención en el módulo	Cuando las actividades que realiza, identifica las consecuencias de mucho tiempo de espera en el momento de atención en el módulo.				
	Cree usted que atiende de forma apropiada y puntual en el tiempo de atención en el módulo.				
	Se cumple con el control de tiempos de espera al momento de la atención en el módulo.				
	La actividad que desempeña es de ayuda para mejora significativa en los resultados del Tiempo de atención en el módulo.				
	Cree que el tiempo máximo tanto como el tiempo mínimo son indicadores de calidad.				
	Puede responsabilizarse de las malas decisiones que toma.				
	Cree usted que es igualmente de inadecuada e inoportuna una atención de limitada durabilidad y escasa información.				

Muchas gracias.



ANEXO 2

INSTRUMENTO VARIABLE CALIDAD



INDICACIONES

Sr. colaborador de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, esta encuesta tiene por objetivo recabar datos de la Calidad en el Servicio. El cuestionario es en forma anónima, por lo que le solicitamos transparencia en tu respuesta, escribiendo una aspa (X) debajo de la alternativa que consideres correcta.

DIMENSIONES	ÍTEM	VALORACIÓN			
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Fiabilidad	La agencia Bitel sucursal Pucallpa cumple con el servicio prometido de calidad.				
	La agencia Bitel sucursal Pucallpa brinda el servicio o producto en el tiempo aceptable.				
	La agencia Bitel sucursal Pucallpa muestra disposición en la solución de sus problemas				
	La agencia Bitel sucursal Pucallpa desarrolla el servicio de forma eficaz en la primera atención.				
Tangibilidad	La agencia Bitel sucursal Pucallpa tiene infraestructuras visualmente confortables.				
	La agencia Bitel sucursal Pucallpa cuenta con equipación moderna.				
	El personal de la agencia Bitel sucursal Pucallpa que atiende tiene buen aspecto.				

Empatía	La atención que brinda el personal de la agencia Bitel sucursal Pucallpa es individualizada.				
	La agencia Bitel sucursal Pucallpa tiene horario de atención conveniente.				
	La agencia Bitel sucursal Pucallpa se identifica por sus tendencias.				
Control	La conducta del personal de la agencia Bitel sucursal Pucallpa le inspira confianza				
	El personal de la agencia Bitel sucursal Pucallpa es amable.				
	El personal de la agencia Bitel sucursal Pucallpa le inspira seguridad.				

Muchas Gracias.

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “CALIDAD Y TIEMPO DE ESPERA EN LOS CLIENTES DE LA AGENCIA BITEL SUCURSAL PUCALLPA, 2019”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES
<p>GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad y tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre la Fiabilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Control con el tiempo de espera en los clientes de la</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Fiabilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.</p>	<p>GENERAL</p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio y con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.</p> <p>ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación directa entre la Fiabilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.</p> <p>Existe relación directa entre el Control con el tiempo de espera en los clientes de la agencia</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>CALIDAD</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad. • Control • Tangibilidad. • Empatía <p>VARIABLE 2:</p> <p>TIEMPO DE ESPERA</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera para tramitar la atención 	<p>DISEÑO</p> <p>No experimental, de tipo descriptivo correlacional.</p> <p>ESQUEMA</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[M] --> VX[Vx] M --> VY[Vy] VX --- r[r] VY --- r </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra r: Tipo de relación existente entre las variables de estudio. Vx=V₁ = calidad Vy=V₂ = tiempo de espera</p>

<p>agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Tangibilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Empatía con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el Control d con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Tangibilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Empatía con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.</p>	<p>Bitel sucursal Pucallpa, 2019.</p> <p>Existe relación directa la Tangibilidad con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.</p> <p>Existe relación directa entre la Empatía con el tiempo de espera en los clientes de la agencia Bitel sucursal Pucallpa, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención en el módulo. 	
--	---	--	--	--