



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Calidad de atención y tiempo de espera de los pasajeros en una
aerolínea americana, Callao 2023

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

AUTORA:

Barreto Davalos, Elisa Pamela (orcid.org/0000-0002-3298-3844)

ASESORAS:

Mg. Ortiz Guillen, Mirtha Patricia (orcid.org/0000-0003-0298-5301)

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mis padres Julio, que me acompaña desde el cielo, Rosa que es mi motor en estos momentos y a mi familia.

Gracias por todo el apoyo incondicional que siempre me han brindado en todo momento y motivarme a poder culminar mi maestría.

Agradecimientos

A mi Señor Cautivo de Ayabaca, mis padres y familia por guiarme en este nuevo camino, por darme fuerzas en los momentos que más necesitaba; De la misma manera un agradecimiento fraternal a los maestros en especial a la asesora Dra. Liz Robladillo por todo el apoyo brindado para la culminación de la tesis.



ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y tiempo de espera de los pasajeros en una aerolínea americana, Callao 2023", cuyo autor es BARRETO DAVALOS ELISA PAMELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL DNI: 09217078 ORCID: 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 07-08-2023 07:11:24

Código documento Trilce: TRI - 0611544



ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BARRETO DAVALOS ELISA PAMELA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y tiempo de espera de los pasajeros en una aerolínea americana, Callao 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ELISA PAMELA BARRETO DAVALOS DNI: 41359120 ORCID: 0000-0002-3298-3844	Firmado electrónicamente por: EBARRETODAVA el 23-07-2023 17:07:32

Código documento Trilce: TRI - 0611547

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variable y Operacionalización de variables	19
3.3 Población, Muestra y Muestreo	20
3.3.1. Población y Muestra	20
3.3.2. Tamaño de muestra	21
3.3.3. Muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
3.5 Procedimiento	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
4.1. Resultados descriptivos	24
4.2. Prueba de normalidad	27
4.3. Resultados correlacionales.	28
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de la variable calidad de atención	24
Tabla 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de atención	24
Tabla 3. Niveles de la variable tiempo de espera	25
Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable tiempo de espera	26
Tabla 5. Tabla de normalidad	27
Tabla 6. Correlación de la calidad de atención y el tiempo de espera	28
Tabla 7. Correlación de la dimensión tangibilidad y el tiempo de espera	29
Tabla 8. Correlación de la dimensión fiabilidad y el tiempo de espera	30
Tabla 9. Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y el tiempo de espera	31
Tabla 10. Correlación de la dimensión seguridad y el tiempo de espera	32
Tabla 11. Correlación de la dimensión empatía y el tiempo de espera	33

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable calidad de atención	76
Figura 2. Niveles de calidad de atención por dimensiones	76
Figura 3. Niveles de percepción de la variable tiempo de espera	77
Figura 4. Niveles de tiempo de espera por dimensiones	77

RESUMEN

En esta investigación se aborda la Calidad de atención y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, siendo el objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023. La metodología empleada ha sido de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, se empleó el nivel descriptivo, con un diseño no experimental correlacional, la muestra no probabilística intencional, estuvo conformada por 86 pasajeros de la aerolínea en sus diferentes áreas, aplicando la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario para valorar las variables calidad de atención y tiempo de espera ambos pasaron por validez expertos y fiabilidad de Alfa de Cronbach. Usando la estadística descriptiva para la medición de las variables, así como sus dimensiones y la estadística inferencial a través de la contrastación de hipótesis se empleó la prueba de Rho Spearman, teniendo como conclusión: La calidad de atención se relaciona con el tiempo de espera, con un nivel de correlación considerable (Rho 0,703 y p-valor 0,000). Es decir que a mayor calidad de atención va a existir un buen tiempo de espera.

Palabras clave: *Calidad, atención, tiempo, espera, pasajeros.*

ABSTRACT

This investigation focuses on the quality of service and waiting time of passengers in an American airline, Callao, 2023, with the objective of determining the relationship between the quality of service and waiting time of passengers in an American airline, Callao, 2023. The methodology used was of a basic type, with a quantitative approach, the descriptive level was used, with a non-experimental correlational design, the intentional non-probabilistic sample was made up of 86 passengers of the airline in its different areas, applying the survey technique and its instrument the questionnaire to evaluate the variables quality of attention and waiting time, both passed through expert validity and reliability of Cronbach's Alpha. Using descriptive statistics for the measurement of the variables, as well as their dimensions, and inferential statistics through the contrastation of hypotheses, the Rho Spearman test was used, concluding that: Quality of attention is related to waiting time, with a considerable level of correlation (Rho 0.703 and p-value 0.000). In other words, the higher the quality of care, the longer the waiting time.

Keywords: Quality, attention, time, waiting, passengers.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, existen varias aerolíneas con características y servicios diferentes que se hacen más atractivos para los usuarios, según DGAC (2019) justamente por la gran demanda de vuelos existen tráficos congestionados, nivel internacional que trae como consecuencias muchas veces demora, atrasos y cambios de vuelos. Debido al mal tiempo, cortas conexiones, tipo de flota disponible, mantenimientos o legalización de tiempos de descanso de tripulación lo cual puede conllevar insatisfacción o fidelización del pasajero.

En cuanto a la calidad de atención hoy los pasajeros son más exigentes en cuanto al servicio brindado por la aerolínea, esperan recibir de acuerdo a lo ofrecido y que genere más expectativas de acuerdo a la satisfacción de sus necesidades y requerimientos, sin embargo, por la cantidad de afluencia de pasajeros que solicitan un viaje ya sea por turismo, trabajo, etc., se sienten decepcionados lo que impide su fidelización y lealtad como cliente de la aerolínea y opta por otras que cubran sus necesidades. Según Indecopi (2018) existen 3,467 reclamos que evidencian la insatisfacción de los pasajeros ante el servicio ofrecido por la aerolínea

En el Perú, según la información del Ministerio de transporte y comunicaciones [MTC], ha crecido significativamente la aviación comercial en cuanto al aumento de pasajeros de once millones en vuelos nacionales es por ello que las exigencias de los pasajeros cada vez son más exigentes en cuanto a la calidad de atención que ofrecen las aerolíneas, esta calidad va de la mano con la competitividad y el crecimiento de la aerolínea (MTC,2020, Jiang et al., 2017).

Debido a la pandemia y al avance tecnológicos los cambios de los diferentes profesiones o labores del día a día fueron cambiando; La empresa transnacional, de aeronáutica civil, opera 02 vuelos diarios hacia estados unidos

cuenta con una de las redes de rutas más completa entre las aerolíneas de Norteamérica, cuenta con una flota moderna de equipos, siendo estos más eficiente y conservando mejor medio ambiente en la red de EE. UU. También cuenta con un Programa de lealtad líder como Star Alliance ya que brinda más oportunidades para ganar y canjear millas en todo el mundo siendo compatible con varias aerolíneas del mercado.

Adicionalmente cuenta con unas ubicaciones óptimas de centros (HUB's), incluidos en puntos estratégicos para sus conexiones, estas se encuentran en las cuatro ciudades más grandes de los Estados Unidos como Houston, Newark, Chicago y San Francisco. Es una aerolínea que desea ser líder en el negocio de unir a las familias, estando más comprometida que nunca con la creación de un lugar de trabajo y un mundo más diverso, equitativo e inclusivo en el que todos prosperemos. Actualmente cuenta con aproximadamente 70 000 empleados a nivel mundial, proponiéndose en crear estrategias para motivar y entrenar a todos sus empleados para poder obtener mejor los resultados de la atención y ver los tiempos de espera en la atención a pasajeros, esto da como resultado que el pasajero tenga una mejor atención en su solicitud.

En la aerolínea americana algunos pasajeros manifestaron que, si bien la aerolínea presta una buena calidad de atención, pero el tiempo de espera causa fastidio y malestar, motivo por el cual se deben mejorar aspectos como tener más en cuenta la opinión de los pasajeros, así como la resolución de problemas y atención a los requerimientos de los pasajeros, el personal debe ser más empático y preocupado por las necesidades de los pasajeros sobretodo en la atención preferencial.

De acuerdo con el contexto anterior se formula la pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad en la atención y el tiempo de espera para los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023? Así también se formula sus preguntas específicas que son: ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023?; también ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023?; así como ¿Cuál es la

relación entre la capacidad de respuesta y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023?; por lo tanto ¿Cuál es la relación entre la seguridad y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023?; y ¿Cuál es la relación entre la empatía y tiempo de espera en de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023?

El siguiente estudio se justifica por: Clientes insatisfechos por la reducida capacidad de respuesta, demora en la atención así como también por falta sillas de ruedas y personal que traslade a los pasajeros desde el Check-in hasta las salas de embarque, La optimización en la asignación del personal para la asistencia de sillas de ruedas, mejorando la calidad en el servicio a brindar, ofreciéndoles la asistencia y llevándolos a la sala se embarque u otras áreas así mismo el área encargada, de dar la asistencia llevará una lista de los pasajeros que pidieron las sillas de ruedas con anticipación, mayor de 24 horas y tendrán una atención preferencial. Se informa a todas las agencias de viajes para la atención de sillas de ruedas debe ser requerida al momento de comprar el boleto, si lo pide en el counter, será por orden de llegada.

Este trabajo de investigación se justifica teóricamente con las teorías pertinentes que van con la problemática en estudio que servirán de conocimiento y su profundidad para una mayor comprensión del estudio cuyos beneficiarios serán estudiantes de maestría y de la siguiente manera: Según Gronroos. (1994), Nos indica que el servicio es un proceso donde intervienen los bienes tangibles o intangibles en el cual prima como se transmite la comunicación con el cliente interno, ya que ellos indican el nivel de confianza, empatía y afinidad hacia los nuevos clientes externos haciendo que esto genere una rentabilidad aceptable. Así que mucho personal no se encuentra debidamente capacitarlos para la atención, lo cual nos indica la calidad brindada es difícil medir entre el cliente con el consumidor se relacionan, debido a que existe una estrecha relación con la satisfacción del cliente; de acuerdo con lo que el cliente crea que es satisfactorio.

Para la presente investigación se justifica en la forma práctica porque nos permitirá determinar el tiempo en atender a los pasajeros regulares, así como al desarrollo el tiempo de respuesta mejorando su calidad de atención y atención a los requerimientos del pasajero en los tiempos establecidos.

La justificación metodológica, se siguió con el proceso metodológico, así como también se adaptaron cuestionarios que son válidos y confiables que pueden servir de orientación y uso en otros estudios con similares problemáticas. El modelo Servqual es una estrategia de estudio empresarial que facilita la evaluación de la excelencia en el servicio, comprendiendo las perspectivas y expectativas de los clientes y su percepción del servicio recibido

Teniendo como objetivo inicial; Determinar la relación entre la calidad de atención y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, así también detallaremos los objetivos específicamente como: (a) Determinar la relación entre la tangibilidad y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, así como (b) Determinar la relación entre la fiabilidad y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, (c) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, (d) Determinar la relación entre la seguridad y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, (e) Determinar la relación entre la empatía y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023

También explicaremos en este estudio acerca de la hipótesis inicial : La calidad en la atención va estrechamente relacionada con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, específicos: (a) La tangibilidad se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, Por lo tanto (b) La fiabilidad se relaciona con tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, (c) Así como la capacidad de respuesta se relaciona con tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, además (d) también la seguridad se relaciona con tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, (e) y la empatía se relaciona con tiempo de espera en de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023

II. MARCO TEÓRICO

Para el contexto teórico, se considerará a los antecedentes internacionales destacando Honga et al. (2020) investigó la relación entre la calidad de atención y el tiempo de espera se empleó una metodología descriptiva y correlacional que involucró la aplicación de una encuesta a 250 usuarios. Los resultados indicaron que existen diversas percepciones entre los usuarios con relación a las variables por lo que se concluye que esta significativamente relacionada.

Méndez et al. (2020) investigó la relación entre la calidad del servicio percibida por los usuarios y el tiempo de espera. La metodología utilizada fue descriptiva, correlacional se aplicó un instrumento a fin detectar las fallas del servicio para crear estrategias de mejora y así aumentar el nivel de satisfacción en los pasajeros. El muestreo estuvo conformado por 350 pasajeros realizándoles un cuestionario. Concluyendo que la correlación es significativa.

Fariño et al. (2018) Se estableció la conexión entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. La metodología utilizada fue de naturaleza descriptiva y transversal, con una muestra de 384 individuos. con quienes se utilizó el cuestionario SERVQUAL. Demostrando con los resultados que la mayor parte de los encuestados se encuentran felices con un promedio de 81%; frente a un 19% que expresan que no están satisfechos. Además, nos indican que la relación es mediamente significativa.

Vera (2018) investigó que, para evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los clientes, se empleó una metodología no experimental, de diseño transversal y enfoque correlacional. Teniendo una muestra de 357 personas aplicándoles dos cuestionarios. Teniendo como evidencia una relación un poco baja ello debido a las diversas percepciones de los encuestados por lo tanto la relación entre las variables es muy baja.

Como antecedentes nacionales, se puede mencionar la investigación de Centeno Andia et al. (2022) en Huancayo nos indica cómo se estableció la conexión analizándose la relación existente entre la calidad del servicio y los

grados de satisfacción de los clientes. que van a las farmacias FARMAVIDA, localizadas en distrito de Ate. Se utilizó una metodología de investigo fue cuantitativo - No se utilizó un enfoque experimental, sino una metodología descriptiva-correlacional de alcance transversal. Para recolecta la información, se empleó un cuestionario validado por expertos, teniendo un muestreo de 113 personas, con una confiabilidad considerablemente alta., evaluado de acuerdo con el coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de 0,993. Los resultados revelaron una relación significativa de acuerdo con los niveles y grados de calidad con la satisfacción ($\chi^2= 130.280$; $p < 0,0001$). Como conclusión, se determinó que la calidad del servicio en las farmacias FARMAVIDA no cumplía los requerimientos de los clientes, para lo cual se relacionaba con el nivel escaso de satisfacción con el servicio.

Según el estudio realizado por Quispe y sus compañeros en 2022 en la provincia de Huaura, el objetivo específico en este estudio es indicar el nivel de calidad de servicio proporcionado a los vecinos de la Municipalidad Provincial de Huaura. Por lo cual, se administró un cuestionario compuesto por 10 preguntas que evaluaban sus tres dimensiones: tiempo de respuesta, confiabilidad y grado de profesionalismo, utilizando una escala de clasificación de Likert. Utilizando el software estadístico SPSS versión 25, modo de prueba con el que analizaremos los datos de una muestra de 106 usuarios, debido a que el tamaño de la población era desconocido. Los resultados indicaron que el 94,3% de los vecinos que tomaron las encuestas consideraron que el grado de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura era aceptable, para lo cual el 93,4%, el 92,5% y el 81,1% informaron niveles regulares en confiabilidad, capacidad de respuesta y profesionalismo, respectivamente. Concluyendo, según percepción de los usuarios encuestados, la calidad de atención, confiabilidad, capacidad de respuesta y profesionalismo en la Municipalidad Provincial de Huaura se calificaron como regulares.

El punto principal del estudio de Mendoza Gallegos en 2022 fue establecer que exista una conexión entre la calidad del servicio de atención al vecino para la Municipalidad de Santa Anita antes del COVID-19. Se llevó a cabo una investigación de carácter no experimental, con un diseño correlacional y un enfoque transversal., y la contando con un muestreo de 69 ciudadanos.

Obteniendo los datos, utilizando la técnica de cuestionario como instrumento. Se obtuvo una alta confiabilidad de 0,852 según el coeficiente de Cronbach, y se validó el contenido del cuestionario con un 75% de expertos. Concluyendo, se determinó la relación muy directa. Los resultados presentados revelaron que el 36% de los vecinos de la Municipalidad de Santa Anita antes del COVID-19 consideraron que la comunicación no fue clara y precisa, además se constató la escasa de capacidad en la respuesta por parte de los empleados, pero un 5% mencionó una buena calidad en la comunicación y en la estructura, equipos y herramientas digitales. En cuanto a la seguridad en la información proporcionada, los datos se validaron que el 30 por ciento de los vecinos de la Municipalidad de Santa Anita antes del COVID-19 consideraron que rara vez se demostraba seguridad y confianza, mientras que un 9% mencionó haber recibido una atención empática.

También para Huallpa Medina, en su estudio realizado en 2021, llevó a cabo una medición del rendimiento operativo de la empresa de transporte en el área de operaciones usando el método de simulación de sistemas. Se resalta la importancia de tener una estrategia para poder obtener el objetivo, dado que existe. Es fundamental mejorar el transporte de pasajeros en una ciudad que experimenta una alta concentración de usuarios, lo que dificulta cada vez más la movilidad. Con el propósito de mejorar esta situación, se optó por poner en práctica la herramienta de simulación de eventos discretos., utilizando el software Promodel. Dicho software simula, evalúa los distintos escenarios, utilizando temas estadísticos que tienen relación con las variables que pueden afectar la operatividad de la línea de transporte, para así determinar las propuestas óptimas en función de los temas establecidos. Como resultado, se logró reducir el tiempo aproximado de espera de un cliente en la línea es de un 47,53%.

De acuerdo con Mena Rivera, H. S. (2021). Se llevó a cabo un estudio en Kerfag Telecomunicaciones S.A.C., una empresa que presta servicio al usuario para una compañía proveedora de televisión satelital a través de un chat. Los clientes solicitan asistencia para problemas con aplicaciones de streaming, pagos en línea y decodificadores satelitales. La falta de atención en tiempo y forma de los chats conlleva penalizaciones por parte de la proveedora de

televisión por satélite. La modelación matemáticamente nos ayuda ante la situación como una línea de espera y se propusieron distintos escenarios a través de Simulación. El fin es disminuir el tiempo de espera promedio por debajo de 40 segundos, a partir del cual se aplican las penalizaciones. La solución planteada consistió en asignar un número adecuado de servidores en cada franja horaria. Los resultados indican que se necesitan 34 servidores en la primera franja horaria, 29 colaboradores en la segunda y al menos 2 en la tercera, permitiendo la reducción a los tiempos de espera promedio a 37 segundos y minimizar las penalizaciones.

Así también Domínguez Arce, R. (2021). Cusco En el estudio realizado por el autor, se determinó el grado de calidad de atención de salud en el área de enfermería del centro de salud hospitalización en Chumbivilcas, Cusco para el 2019. Usando la metodología básica, con nivel descriptivo, no experimental y corte transversal, donde se evaluó una muestra de 90 pacientes hospitalizados a través de un cuestionario con variables de caracterización y un instrumento tipo Likert con 20 ítems. Los resultados se presentaron de manera descriptiva y se observó que el 68.89% de los pacientes percibieron un nivel regular de calidad de atención del personal de salud del área de enfermería, mientras que un 28.89% percibieron un nivel no aceptable y un 2.22% percibieron un nivel óptimo. En cuanto a su dimensión de calidad técnica, humana del entorno, se tiene una sensación de los pacientes fue regular en un 60.00%, 51.11% y 46.67%, respectivamente. En conclusión, se determinó que el grado de calidad de atención de enfermería con el servicio de hospitalización Chumbivilcas, Cusco, es aceptable, según la percepción de los pacientes evaluados. Las palabras clave utilizadas fueron calidad de atención, técnica, humana y entorno.

Según el estudio realizado por Ramírez Flores en 2021, se reconoce la influencia que se da médico-paciente asegurando la calidad de la atención sanitaria. Para lo cual, es crucial evaluar la satisfacción y la calidad de atención recibida por los pacientes con el objetivo de mejorar continuamente los servicios de prestaciones de salud. El propósito de esta investigación consiste en evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el centro San Fernando - atenciones primarias, durante la pandemia de COVID-19. La metodología empleada será un enfoque descriptivo, de corte transversal y observacional,

utilizando dos cuestionarios en línea Formularios de Google: el cuestionario SERVPERF para conocer el nivel de la calidad de atención y el cuestionario ACSI para evaluar la satisfacción del paciente. La información obtenida será analizadas y codificados utilizando STATA versión 17. Para garantizar la ética de la investigación, se buscará obtener la aprobación del Comité Institucional de Ética en Humanos de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

En conclusión, ofrecer servicios de calidad en el momento oportuno para el estudio realizado por Campoverde Solano en 2019, valora la calidad de atención de salud en Piura. Cuyo objetivo fue saber el grado de satisfacción de los pacientes con relación a la calidad de atención aceptada en los centros de salud. Se empleó una metodología descriptiva de corte transversal con un diseño observacional no experimental. Indicándonos que el 35% de los pacientes se mostró satisfecho con la atención que les dieron en los centros de salud de Piura y Castilla, mientras que 65% no lo estuvo. La dimensión de seguridad tuvo el mayor grado de satisfacción con 44%, seguida de su dimensión la empatía con 39% y la fiabilidad con 32%. En cuanto a la insatisfacción, la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo el mayor porcentaje con un 74%, seguida de los aspectos tangibles con un 69% y la fiabilidad con un 67%.

De acuerdo con Cáceres et al., (2020) establecieron la relación entre calidad de espera y tiempo de atención usando la metodología descriptiva, correlacional realizando un cuestionario a 407 usuarios lo cual permitió recoger información valiosa en donde los resultados demostraron que la dimensión con alta relevancia fue la tangibilidad, concluyendo que la correlación entre las variables es muy significativa.

Según Laos (2022) determinó la importancia de la calidad del servicio y satisfacción del usuario fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, corte transversal teniendo una muestra de 370 personas aplicándoles un formulario para la toma de datos. Evidenciándose los resultados que un 40.30% de los encuestados que señalan que la correlación es moderada, un 50.20% considera que es eficiente mientras que en la segunda variable 43% es moderado y un 56.20% opina que es eficiente. Concluyendo que la correlación es importante en el estudio.

Para Carbo (2021) determinó la relación entre calidad de atención y el tiempo de espera. Usando la metodología descriptiva, correlacional, no experimental siendo la población de 89 usuarios a los cuales se les asignó una muestra con la escala de Likert. Demostrando que ambas variables hay una relación medianamente importante misma que se respalda con los siguientes datos en donde vemos que la calidad de atención es de óptima a buena el 43,2% y 52,3% de los entrevistados menciona que el tiempo de espera es adecuado en tanto que un 90,9% opinó que cuando la calidad de atención supera a lo óptimo entonces el tiempo de espera fue corto. Se concluye que la correlación es media pero significativa con un coeficiente de correlación fue de $r=0.417$.

Así mismo Pillaca (2022) determinó que existe una relación entre la calidad de servicio y el tiempo de espera, siendo esta metodología fue descriptiva, correlacional, enfoque cuantitativo así mismo se aplicó para el recojo de información fue un cuestionario tomado a 281 personas. Los resultados demostraron que la significancia de, 23.8%, 27.2% y 13.2%, respectivamente. Finalmente nos indica que la relación es medianamente significativa según muestran los resultados.

Así mismo, tenemos los modelos teóricos de la calidad de atención como a) el modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión (FUNDIBEQ) el cual permite tener un nexo de unión entre empresas iberoamericanas que han tenido éxitos en este tipo de estrategias (Martínez,2022) b) modelo Malcon Baldrige(1987) busca promover la calidad dirigida hacia el cliente, fomentar el liderazgo, mejora y aprendizaje continuo a partir de las experiencias , valorizar al personal de trabajo, planificar las estrategias de calidad y la prevención, brindar respuesta rápida frente a una dificultad, visión de futuro, seguir avanzando , buscar aliados ,etc.(Jones,2019).

Además, c) Modelo SERVQUAL que indica que la calidad de atención se refiere a una discrepancia entre las expectativas de consumo del servicio y la percepción del servicio brindado, la cual puede evaluarse a través de las diferencias identificadas (Farooq et al. 2018). A mayor cantidad de diferencias mayor mejora en la calidad (Chao & Yazkhiruni,2021), d) modelo de medición de

la calidad del servicio IFSQUAL basada su atención para conocer la calidad del servicio en cada vuelo. Se basa en sus diferentes áreas personales, servicio a bordo, seguridad en vuelo y satisfacción del cliente. El modelo solo calcula la calidad del servicio que se brinda no toma en cuenta mejorar las deficiencias encontradas para tener mejor aceptación frente a las demás aerolíneas que compiten por los clientes y fidelización en el mercado mejorando sus servicios a bordo (Sandada & Matibiri, 2016).

En lo relacionado a las teorías de la calidad de atención definiremos la primera: es aquella que refleja las percepciones de los clientes y el juicio de valor de un producto o servicio. Es esta calidad de atención es también reconocida por su carácter de rentabilidad de una institución y es una forma de lograr mayores resultados (Rubio y De Lucas,2019). Considera como aquella relacionada con un perfilación o afinamiento ya sea de un servicio o recurso (Cadena,2015). Tiene que ver con los valores y las virtudes de los individuos que conforman la institución, es decir considera el entorno familiar y específico en el que se desenvuelve (Vargas y Aldana,2014).

Otro punto que tomar en cuenta son los fines que busca la calidad de atención con el objetivo de considerar la satisfacción de los clientes hay una relación cuando se usa un producto o servicio, consiguiendo con ello que recibe el usuario o producto crezca, que continúe mejorando alcanzando con ello estándares de eficiencia y eficacia misma que se verá reflejada en la imagen de la organización ante futuros usuarios (Fontova et al.,2015).

En tal sentido podemos considerar tres perspectivas en cuanto a la calidad de atención: calidad absoluta tiene que ver con la a calidad de atención que brinda al cliente considerando el aspecto científico o técnico (Lee,2019) , calidad individual aquí es el usuario quien decide si fue buena o no la atención tomando como base su experiencia , riesgos, beneficios y otros, calidad social, donde la comunidad participa en la utilidad y los beneficios que logrará , bajo costo, punto más buscado , distribución de los beneficios a toda población, etc. (Koontz et al.,2012).

Para la dimensión de *calidad de atención*: Esta enfocada para expectativas, valoraciones de los clientes y usuarios; son los factores

determinantes en la fidelización y aceptación de un producto o servicio. Además, todos concuerdan en que la experiencia y la percepción de valor de los clientes externos son aspectos esenciales en la evaluación de la calidad. En concordancia con Leonard L, la valorización de la calidad se da utilizando estos criterios:

Dimensión 1 - Tangibilidad: En esta dimensión, está vinculada con la parte de la estructura y con el equipo con que cuenta la organización, aquí cuenta mucho la opinión del cliente la segunda dimensión

Dimensión 2 – Fiabilidad: En esta dimensión de la fiabilidad, lo busca es alcanzar un nivel de eficiencia en el servicio que brinda cuya peculiaridad es reconocer los problemas y resolver los contratiempos que se den en la organización sin importar el servicio brindado lo que importa son los resultados logrados a través de ellos.

Dimensión 3 - Capacidad de respuesta: En esta dimensión la capacidad de respuesta, en la atención requerida debe ser en un tiempo prudente es decir que la atención sea inmediata sin dejar de lado la eficiencia, sin dejar de cumplir los procesos en la atención. Está indicada en la buena disponibilidad y decisión de prestar ayuda o asistencia a los pasajeros o usuario a fin de darles un servicio óptimo y seguro, evitándoles pérdida de tiempo innecesarias.

Dimensión 4 - Seguridad: Cuarta dimensión seguridad referida a la garantía y seguridad que se debe evidenciar en la atención a través de la muestra de conocimientos, confianza profesional del personal que atiende, cordialidad, ética profesional, dando tranquilidad al, se entiende que la cortesía y la habilidad son esenciales para transmitir confianza y privacidad en la atención, y se espera que cualquier mejora en la comunicación se realice sin riesgos, peligros o incertidumbres

Dimensión 5 - Empatía: Quinta dimensión empatía implica que la atención o servicio sea solidario, amable, empático, comunicativo, amigable con lo cual podrá lidiar con los clientes en especial niños y ancianos (Blichfeldt et al., 2017).

Es la disposición humana que se distingue por su capacidad de detectar las necesidades del cliente-viajero se hace presente en los servicios aéreos, donde se debe dar prioridad al pasajero y ofrecer una atención adecuada a cada situación particular. En otras palabras, el cuidado y la atención al pasajero son brindados de manera individualizada y personalizada.

Elevar la calidad de atención se transforma en la principal prioridad para garantizar la satisfacción del cliente aumentando con ello los ingresos aeronáuticos ya que según estudios realizados este afecta la satisfacción de ellos pasajeros y esto es fundamental para poder generar cambios en la conducta. El tiempo de espera en las colas se reducirá notablemente mejorando con ello la sensación de los pasajeros ante la calidad de atención del aeropuerto (Wattanacharoensil, 2015).

Tenemos las teorías conceptuales de la segunda variable tiempo de espera, los fundamentos teóricos del tiempo de espera se basan en la teoría de las colas las cuales ocurren cuando el número de clientes excede las instalaciones existentes con lo cual se produce la espera o hagan cola para recibir el servicio (Pánico,1978). Esta teoría es un método estadístico que se puede utilizar para superar estas dificultades (Samosir, Jet al.,2020). La teoría de las colas se utiliza para conocer las características, los modelos y las métricas de rendimiento de los sistemas de colas de las aeronaves en el aeropuerto es decir el tiempo de llegada, tiempo de servicio y tiempo de despegue de las aeronaves. Se refiere al análisis de las situaciones en las que los clientes solicitan un servicio y se forman colas de espera. Otros modelos aplican la teoría de las colas, la cual se emplea en empresas de servicios y manufactura, ya que está vinculada con la presencia de los clientes y las especificaciones del proceso de prestación del servicio requerido y la salida de dicho sistema (Volaris. ,2017). Modelo de un solo servidor es el más sencillo ya que se atiende a una sola fila de clientes a través de un servidor. Modelo de múltiples servidores en la cual los clientes forman filas y eligen entre que servidores desean que los atiendan en especial aquel que esté disponible. Modelo de fuente finita es el más indicado a utilizar en donde la población de clientes es finita debido a que solo existen clientes potenciales (Shone et al.,2018).

También las definiciones conceptuales de tiempo de espera son las siguientes definir como el intervalo de tiempo en un usuario demora en ser atendido, el cual depende en cierta manera del profesional que lo atiende considerando la organización de su agenda para atender al usuario y que está sujeto a interrupciones o de su buena o mala planificación (Donabedian ,1985). Se percibe como un valor económico es decir muy escaso para gente de hoy en día y que, para ocupada, para ellos el tiempo es variable esto nos ayudará a comprender la conducta del cliente (Prieto,2018). Se refieren al tiempo de espera como El tiempo dedicado a hacer filas, generado por la asignación de responsabilidades, ha sido frecuentemente utilizado como indicador de satisfacción del usuario y en otras como una barrera que dificulta la atención requerida rápida (Thompson,2020). Esta situación puede causar varios tipos de respuestas negativas producto del cansancio emocional (Mun et al.,2020). Cuanto más tiempo sea la espera se incrementa el estrés debido a la pérdida del tiempo y a la incertidumbre por eso se necesita buscar estrategias para solucionar este problema (Maldonado, 2019).

Por otra parte, se define también como una barrera de acceso a la atención ya que se produce en las colas de espera las cuales son el resultado de la cantidad de personas que buscan ser atendidas (Monsalve,2019). Considerada como el grado de servicio de los trabajadores dentro de una organización brindan a los usuarios con el fin de satisfacer sus necesidades lo mejor posible (Murillo et al.,2019). Es también el nivel de preparación que se tiene para atender al usuario el cual debe darse en el menor tiempo posible evitando así dar una percepción mala al cliente (Pàmies et al.,2018)

Este tiempo de espera en los aeropuertos se debe a la afluencia de los clientes a los aeropuertos el cual se da durante el día, otras durante la semana o a lo largos de la temporada y cuando esto se da el cliente experimenta esta experiencia de espera de manera inevitable (Wiesel y Freestone,2019).Et tiempo de espera en los aeropuertos se podría deber a "check-in, proceso de revisión que se da en los controles de seguridad, de los pasaportes , embarques, despegue de vuelos , control del equipaje así como las aduanas y de bioseguridad (Wasson, 2020).

Por otro lado existen tipos de tiempo de espera como: a) Espera normal referida al tiempo en que la institución disponga de lo necesario y de acuerdo a sus recursos con que cuenta (Zaki et al.2019), b) espera especial cuando el cliente lo requiere es decir los tipos de tiempo considerando la observación del cliente (Maister 2020) , c) El tiempo de espera objetivo, es decir el tiempo real que necesiten los clientes para recibir el servicio solicitado (Tascón et al.,2021); tiempo de espera subjetivo es la suma del tiempo real más el tiempo percibido el cual puede influenciar la experiencia (Quezada, 2018).

Podemos definir las dimensiones de la variable en los tiempos de espera son las siguientes:

Dimensión 1- Tiempo de solicitar atención: A esta primera dimensión se le denomina al tiempo del cliente espera para que se programe su pedido de atención y así poder programarla lo antes posible. antes de recibir atención parece ser más prolongada que la espera una vez que se ha iniciado el proceso: los clientes que están en la fase de espera y aún no han interactuado con el personal de servicio, suelen ser más ansiosos que aquellos que ya han iniciado la atención. Un ejemplo común es la entrega de menús, bebidas u otras actividades de relleno de tiempo que se utilizan en los restaurantes para señalar el inicio del servicio.

Dimensión 2: Tiempo en sala de espera de vuelo: En esta segunda dimensión como su nombre lo indica es el tiempo de espera para realizar su vuelo. Se contabiliza el tiempo empieza cuando el usuario ingresa a la sala de embarque. del tiempo puede variar dependiendo de si se está ocupado o desocupado: la actividad mental de una persona influye en la duración psicológica del tiempo, por lo que el tiempo ocupado parece transcurrir más rápidamente que el tiempo vacío o sin eventos. Un ejemplo común de esto es la entrega de menús en los restaurantes para que los clientes los lean mientras esperan.

Dimensión 3: Tiempo de atención y desplazamiento al avión: En esta tercera dimensión el tiempo pasa cuando el usuario ingreso a la sala de espera en el cual recibirá la asignación del servicio hasta el momento en que termina (Maldonado,2019). Algunas veces Las esperas sin explicación parecen más largas que las que se justifican: esperar sin saber la razón crea un sentimiento

de impotencia, lo que a menudo provoca irritación en los clientes, mientras que, si se les proporciona una explicación, los clientes se sentirán más calmados. Por ejemplo, si la recepcionista del médico informa que ha surgido una emergencia y que, por lo tanto, el doctor se retrasará, el paciente esperará con mayor tranquilidad que si no sabe por qué se ha producido la demora.

La importancia del tiempo de espera en cierta manera implica organizar los tiempos, seleccionar al personal idóneo para cumplir con el servicio lo más pronto posible con el debido profesionalismo para evitar contratiempos y que esto sea motivo de incertidumbre, ansiedad, ira, molestia, preocupación, incomodidad, decepción, estrés en el cliente (Insardi y Lorenzo,2019). Este tiempo de espera no se refleja en la calidad del servicio por el contrario si este es igual o más corto que uno aparentemente razonable, pero si repercute en la satisfacción del usuario y la calidad del servicio (Baier et al., 2021). Depende de las condiciones que hagan de este tiempo de espera más prolongado de lo aceptable y si no hay una información a los clientes de los procesos que se están realizando para hacer menos duradero el tiempo los resultados no son nada favorables para la empresa (Kim et al.2020).

Estudios realizados indican que la experiencia aeroportuaria puede mejorar los viajes de los pasajeros, aumentando con ello los ingresos no aeronáuticos y así incrementar la demanda del aeropuerto (Wiltshire,2018). Lo cual se evidencia en un mejor resultado y calidad del servicio mejorando con ello el prestigio y mayor competitividad del aeropuerto (Sena y Tugce,2022). Esta calidad del servicio repercutirá en la satisfacción de los clientes por lo mismo el objetivo debe ser mejorar su servicio y así evitar fallas en él (Wicaksana et al.,2017)). Otras investigaciones analizaron los efectos del tiempo de espera esperado, el tiempo de espera real y su desconfirmación que constituye esa brecha entre la espera deseada y lo percibido en la satisfacción del usuario el cual tiene mayor impacto (Ballesteros,2021).

Un aspecto importante a considerar son los hitos de tiempo a tener en cuenta en la atención a fin de valorar el tiempo de espera (Mascio et al.,2020). Aquí tenemos la hora de generación en la cual se indica la hora en la que el usuario solicita la atención, hora de asignación señala la hora en la que el vale ha sido seleccionado para su atención, hora de inicio del servicio es la hora en

la que se da comienzo a la atención en tiempo real y por último fin de la atención es la hora de culminación de la atención (Ushakumari y Devi ,2020).

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Diseño de investigación: La investigación realizada, con un enfoque cuantitativo. Para (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) se recolectan, evalúan y miden datos acerca de distintos conceptos aspectos, dimensiones o componentes tienen una relación con el fenómeno como punto de partida. Además, el nivel de estudio es descriptivo correlacional, teniendo como objetivo analizar cuál es la relación que existe entre las variables.

Siendo tipología básica, no tienen aplicabilidad sirven como aporte y fundamento teórico científico que puedan aportar a la ciencia (Jaimes y Valderrama, 2019). Este tipo incrementa contenidos teóricos, (Hernández y Mendoza, 2018). Con un enfoque cuantitativo basado en la medición de la problemática a través de operaciones estadísticas con el fin de hallar resultados que aporten al estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Su diseño no experimental es objeto de manipulación se toman las variables de acuerdo con su contexto y de corte transversal, donde se recopiló los datos en un momento determinado (Hernández y Mendoza, 2018). A su vez es de nivel fue descriptivo correlacional, su intención se basó en probar las posibles relacionadas u asociaciones entre las variables del estudio (Jaimes y Valderrama, 2019).

El diagrama de acuerdo con este diseño es correlacional:

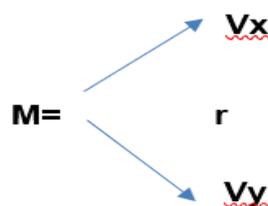


Figura 1. Diagrama del diseño

Dónde:

M = Pasajeros

Vx = Calidad de atención

Vy = Tiempo de espera

3.2 Variable y Operacionalización de variables

Variable 1. CALIDAD DE ATENCION

DEFINICIÓN CONCEPTUAL: La Calidad de Atención nos brinda un producto de acuerdo con las expectativas de los clientes, se mide de acuerdo con la experiencia, satisfacción obtenida. Para Redalyc, la calidad es cuando el producto o servicio satisfacen al cliente, Es aquella que refleja las percepciones de los usuarios y el valor del juicio de un producto o servicio. La calidad de atención también reconocida por su carácter de rentabilidad de una institución y es una forma de lograr mayores resultados (Rubio y De Lucas,2019).

DEFINICIÓN OPERACIONAL: siendo la calidad de atención nos brinda al pasajero una mejor comodidad en la atención, de acuerdo con la rapidez, sin saltarse los protocolos o procesos de seguridad, ya sea en el counter, salas de embarque para los cuales nos ayudan los indicadores y sus dimensiones a mejorar la atención al pasajero, siendo eficaces, oportunos, seguros entre otros.

Se evalúa de acuerdo con la solución del cuestionario de Bringas (2016) adaptado para este estudio y está compuesto por 22 preguntas en las cuales se ven las dimensiones son: 04 preguntas de Tangibilidad, 05 preguntas de Fiabilidad, 05 preguntas de Capacidad de respuesta, 04 preguntas de Seguridad y 05 preguntas de Empatía con escalas politómicas y grados.

ESCALA DE MEDICION:

Se evalúa de acuerdo con la solución del cuestionario de Bringas (2016) adaptado para este estudio y está compuesto por 22 preguntas en las cuales se ven las dimensiones son: 04 preguntas de Tangibilidad, 05 preguntas de Fiabilidad, 05 preguntas de Capacidad de respuesta, 04 preguntas de Seguridad y 05 preguntas de Empatía con escalas politómicas y grados.

Variable 2: TIEMPO DE ESPERA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Se conoce al tiempo de espera lo que le toma al cliente en recibir su producto o servicio, también se le conoce como tiempo de respuesta, nos podríamos guiar de la teoría de colas que fue dada por Erlang, 1909. También es el tiempo en un pasajero demora en ser llamado, el cual está directamente ligado con el agente que está tendiendo, considerando la organización de su agenda para atender al usuario y que está sujeto a interrupciones o de su buena o mala distribución (Donabedian ,1985).

DEFINICIÓN OPERACIONAL: Los tiempos de espera del pasajero en la línea de atención ya sea para pasajeros regulares o con algún tipo de requerimiento especial debe ser en el menor tiempo cumpliendo los procesos de seguridad ya sea con las preguntas, visados de los pasajeros hacia su destino final, así como sus documentos de viaje válidos.

ESCALA DE MEDICION:

Se evaluó de acuerdo con el cuestionario de Caycho (2019) que cuenta con 18 preguntas que están distribuidas de acuerdo con sus dimensiones con: 06 preguntas por tiempo de solicitar atención, 06 preguntas en tiempo de espera, 06 preguntas en tiempo de desplazamiento de pasajero hacia el avión.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

3.3.1. Población y Muestra

Se indica a un determinado grupo de personas con los mismos intereses o similitudes, las cuales se tomarán para los datos (Hernández et al, 2010). Se escogió una población que estuvo segmentada por 386 pasajeros que concurren por día al counter de servicio de la aerolínea, debido que la población diaria es de 214 pasajeros del vuelo de Houston y 165 pasajeros del vuelo de Newark. Se utilizará muestreo probabilístico, de acuerdo con Sanpieri et al.2006; la función de estudiar las relaciones que hay entre una variable X o Z.

Criterios de inclusión - Pasajeros de la aerolínea Americana

Criterios de exclusión - Pasajeros no requieren de los servicios de la aerolínea Americana

3.3.2. Tamaño de muestra

Se recolectará la información de 86 pasajeros en forma aleatoria a través de un muestreo por conveniencia. Que concurren por día al counter de la aerolínea.

3.3.3. Muestreo

Nuestro muestreo será no probabilístico por conveniencia, su elección no requiere de ninguna probabilidad son seleccionadas por el investigador cuyos fines son el fenómeno de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Utilizando como método la encuesta, para la cual se le entregara un cuestionario a los pasajeros los cuales conformaran nuestra muestra para este estudio, (Baena, 2017). Se obtendrán los datos de acuerdo con las preguntas que han sido diseñadas en este cuestionario. (Baena, 2017). Se aplicaron un cuestionario para medir la calidad de atención y el tiempo de respuesta, las cuales cada encuesta contara con 22 y 18 preguntas usando la técnica de observación.

Validez

Los cuestionarios empleados pasaron por validez, siendo los expertos en MBA, lo validaran de acuerdo con los criterios de claridad, pertinencia, así como su relevancia siendo aplicados en nuestra base del proyecto de investigación (Anexo 6).

Confiabilidad

Los resultados son de gran fiabilidad, garantía.

3.5 Procedimiento

La información se recolectará de la siguiente manera una breve encuesta de manera presencial previamente el pasajero acepta el consentimiento informado del uso de sus respuestas; lo que nos permitirá ver los resultados mediante las tablas y figuras; para Bedrossian et al. (24), en su artículo del 2001, indica algunas características a tomar en cuenta para el consentimiento informado.

Así como también se realizó al petitorio de permiso al gerente y jefes de áreas de la aerolínea, los aplicaron cuestionarios elaborados a través del Google Forms y selección de datos y después fueron procesados en el Excel 19 y SPSS 26 para los análisis descriptivos e inferenciales.

3.6 Método de análisis de datos

Estadísticas descriptivas: Los resultados se muestran en:

- Figuras estadísticas
- Tablas de frecuencia

Estadística Inferencial: La verificación de las hipótesis se llevará a cabo utilizando el análisis estadístico de Rho Spearman, con el fin de determinar el grado de relación entre las variables y evaluar las correlaciones e hipótesis planteadas

Los datos fueron sometidos a un proceso de sistematización utilizando el software SPSS 26, con el objetivo de obtener resultados descriptivos para medir las variables y sus dimensiones. Para el análisis inferencial, se realizó una prueba de normalidad para determinar la idoneidad del uso de la prueba no paramétrica, en este caso, el Rho Spearman. Esta prueba no paramétrica fue utilizada para resolver las correlaciones y comprobar las hipótesis planteadas.

3.7 Aspectos éticos

En todo estudio que participen los usuarios, se requiere una estructura y un marco ético que se centre en cuatro principios fundamentales: teniendo en cuenta el respeto por las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia. Considerando que estos cuatro principios son la base para la elaboración cuidadosa de propuestas en cualquier tipo de estudio científico. Sin embargo, en

ciertas circunstancias, estos principios pueden no aplicarse de la misma manera y pueden ser interpretados de forma diferente. Su aplicación debe ser siempre de buena fe, ya que puede tener efectos y consecuencias diferentes, lo que puede conducir a decisiones o acciones distintas.

En el presente estudio se siguieron los parámetros establecidos con todos los aspectos ético para lo cual solicito la carta de presentación de la UCV, solicitando apoyo a los pasajeros para el llenado de las encuestas, salvaguardando su identidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Niveles de la variable calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	12,8
Regular	65	75,6
Bueno	10	11,6
Total	86	100,0

Con relación a los resultados observados en términos de niveles de calidad de atención, se observa que el nivel regular representa el 75,6% de los casos, mientras que el nivel bueno representa el 11,6%. Por otro lado, el nivel malo se sitúa en el 12,8%, lo que apenas difiere en porcentaje del nivel bueno. Se pudo inferir que la calidad de atención hacia los pasajeros de la aerolínea estudiada es regular.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de atención

Dimensiones Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Tangibilidad	Malo	25	29.1%
	Regular	48	55.8%
	Bueno	13	15.1%
Fiabilidad	Malo	15	17.4%
	Regular	55	64.0%
	Bueno	16	18.6%
Capacidad de respuesta	Malo	22	25.6%
	Regular	54	62.8%
	Bueno	10	11.6%
Seguridad	Malo	22	25.6%
	Regular	53	61.6%
	Bueno	11	12.8%
Empatía	Malo	19	22.1%
	Regular	44	51.2%
	Bueno	23	26.7%

Interpretación:

Por lo tanto, de acuerdo con la dimensión tangibilidad, vemos que el nivel malo representa el 29,1%, entretanto el nivel regular abarca el 55,8% y el nivel bueno corresponde al 15,1%. Por otro lado, en la dimensión de fiabilidad, se registra un 17,4% de nivel malo, mientras que los niveles regular y bueno representan el 64,0% y el 18,6% respectivamente. Al examinar detenidamente la dimensión de capacidad de respuesta, nos da un nivel malo del 25,6%, un nivel regular del 62,8% y un nivel bueno del 11,6%. Continuando con los porcentajes, en la dimensión de seguridad se encuentra un nivel malo del 25,6%, continuado del nivel regular del 61,6% y un nivel bueno del 12,8%. Por último, en la dimensión de empatía, los niveles malo, regular y bueno representan el 22,1%, el 51,2% y el 26,7% respectivamente.

Tabla 3

Niveles de la variable tiempo de espera

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	17	19,8
Regular	59	68,6
Bueno	10	11,6
Total	86	100,0

En relación con los resultados observados en términos de los niveles de tiempo de espera, se observa para el nivel regular representa el 68,6% de los casos, mientras que el nivel bueno representa el 11,6%. Por otro lado, el nivel malo se sitúa en el 19,8%, indicando que el tiempo de espera no se considera ni bueno ni malo en sí mismo.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable tiempo de espera

Dimensiones Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Tiempo de solicitar atención	Malo	15	17.4%
	Regular	50	58.1%
	Bueno	21	24.4%
Tiempo en sala de espera de vuelo	Malo	20	23.3%
	Regular	48	55.8%
	Bueno	18	20.9%
Tiempo de desplazamiento al avión	Malo	16	18.6%
	Regular	58	67.4%
	Bueno	12	14.0%

Interpretación:

Con relación a la dimensión de tiempo de solicitar atención, se observa que el nivel malo representa el 17,4%, para lo que el nivel regular abarca el 58,1% y el nivel bueno corresponde al 24,4%. Por otro lado, en la dimensión de tiempo en sala de espera de vuelo, se registra un 23,3% de nivel malo, mientras que los niveles regular y bueno representan el 55,8% y el 20,9% respectivamente. En cuanto a la dimensión de tiempo de desplazamiento al avión, se obtiene el nivel malo del 18,6%, un nivel regular del 67,4% y un nivel bueno del 14,0%.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 5

Tabla de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,381	86	,000	,672	86	,000
Tangibilidad	,294	86	,000	,788	86	,000
Fiabilidad	,322	86	,000	,765	86	,000
Capacidad de respuesta	,337	86	,000	,759	86	,000
Seguridad	,327	86	,000	,767	86	,000
Empatía	,259	86	,000	,805	86	,000
Tiempo de espera	,360	86	,000	,730	86	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la teoría y considerando los resultados en la tabla 5, se sugiere utilizar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov cuando la muestra es mayor a 50. Por lo cual, nos centraremos en esa sección específica de la tabla. Se observa que tanto las variables de calidad de atención y sus dimensiones, como la variable de tiempo de espera, presentan valores de significancia menor a 0,05. Indicándonos que, en lo sucesivo, va una distribución normal y se requiere emplear una prueba no paramétrica. En consecuencia, se seleccionará la prueba de Rho de Spearman como método apropiado para el análisis.

4.3. Resultados correlacionales.

Hipótesis general

Ho. La calidad de atención no se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Hi. La calidad de atención se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Tabla 6

Correlación de la calidad de atención y el tiempo de espera

			Calidad de atención	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

En la tabla 6, vemos al coeficiente de correlación según el Rho de Spearman es de 0.703, con un valor de $p=0.000$, siendo menor a 0.05. Estos resultados respaldan la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Por lo tanto, se evidencia una relación significativa entre la calidad de atención y el tiempo de espera, mostrando una correlación Significativa entre ambas variables.

Hipótesis específica 1

Ho. De acuerdo con la dimensión tangibilidad no se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Hi. Para lo cual la dimensión tangibilidad se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Tabla 7

Correlación de la dimensión tangibilidad y el tiempo de espera

			Tangibilidad	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

En la tabla 7, se puede observar que el coeficiente de correlación según el Rho de Spearman es de 0.502, con un valor de $p=0.000$, el cual es < 0.05 . Estos resultados respaldan la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Para lo cual, se observa una relación considerable entre la dimensión tangibilidad y el tiempo de espera, demostrando una correlación significativa para las dos variables.

Hipótesis específica 2

Ho. La dimensión fiabilidad no se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Hi. La dimensión fiabilidad se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Tabla 8

La correlación de la dimensión fiabilidad y el tiempo de espera

			Fiabilidad	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,485**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	,485**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

En la tabla 8, visualizamos que el coeficiente de correlación según el Rho de Spearman es de 0.485, con un valor de $p=0.000$, el cual es menor a 0.05. Estos resultados respaldan la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Para lo cual, se evidenciamos la relación moderada entre la dimensión fiabilidad y el tiempo de espera, indicando una correlación significativa para las dos variables.

Hipótesis específica 3

Ho. La dimensión capacidad de respuesta no se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Hi. La dimensión capacidad de respuesta se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Tabla 9

Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y el tiempo de espera

			Comunicativa	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Comunicativa	Coeficiente de correlación	1,000	,337**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Tiempo de espera	N	86	86
		Coeficiente de correlación	,337**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	86	86

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

Según la tabla 9, se puede observar que el coeficiente de correlación según el Rho de Spearman es de 0.337, con un valor de $p=0.002$, el cual es menor a 0.05. Estos resultados respaldan la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Para lo cual, nos da como resultado la relación moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y el tiempo de espera, indicando una correlación significativa para las dos variables.

Hipótesis específica 4

Ho. La dimensión seguridad no se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Hi. La dimensión seguridad se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Tabla 10

Correlación de la dimensión seguridad y el tiempo de espera

			Seguridad	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,425**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	,425**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Para la tabla 10, vemos que el coeficiente de correlación según el Rho de Spearman es de 0.425, con un valor de $p=0.000$, el cual es menor a 0.05. Estos resultados respaldan la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Por lo tanto, se evidencia una correlación moderada entre la dimensión seguridad y el tiempo de espera, indicando una relación significativa para ambas variables.

Hipótesis específica 5

Ho. La dimensión empatía no se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Hi. La dimensión empatía se relaciona con el tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Tabla 11

Correlación de la dimensión empatía y el tiempo de espera

			Empatía	Tiempo de espera
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,457**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	,457**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Para la tabla 11, se puede observar que el coeficiente de correlación según el Rho de Spearman es de 0.457, con un valor de $p=0.000$, el cual es menor a 0.05. Estos resultados respaldan la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Por lo tanto, se observa una correlación importante entre la dimensión de empatía y el tiempo de espera, lo que señala una asociación entre las dos variables.

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la investigación es conocer la relación entre la calidad de atención y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023.

Guiándonos del modelo Servqual da un enfoque de estudio empresarial que facilita la evaluación de la calidad del servicio, el entendimiento de las expectativas de los clientes y cómo perciben dicho servicio, para Serna El servicio al cliente abarca las estrategias que una empresa desarrolla con el propósito de superar a sus competidores al satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos de manera más efectiva.

Por lo tanto, existe una correlación considerable entre la calidad de atención y el tiempo de espera, con un coeficiente de correlación significativo (Rho 0,703 y p-valor 0,000). Por lo tanto, Laos (2022) refirió una correlación moderada debido a que se requiere de la realización de capacitaciones a todo el personal de la aerolínea con el objetivo de potenciar la calidad de la atención y responda a las expectativas de los pasajeros, en forma similar, (Cerna, 2020) identificó una relación alta debido a que si se realizan capacitaciones para que la atención responda a satisfacer los requerimientos de los pasajeros. Estos resultados fueron avalados por (Cadena,2015) que refirió a la calidad como un afinamiento del servicio brindado, para otros, son valores y virtudes de una organización (Vargas y Aldana,2014). Es importante precisar que la calidad de servicio ayuda a mejorar significativamente las deficiencias encontradas ante un servicio ofrecido y ante ello las aerolíneas compiten por fidelizar a más usuarios. Otro factor es su satisfacción ante el servicio ofrecido esto hará que se mejore siempre y teniendo en cuenta la eficiencia así como la eficacia del servicio, por ello se debe tener en cuenta el tiempo de espera que muchas veces genera incomodidad y malestar entre los usuarios como lo respalda quien señaló (Maldonado, 2019) al mencionar el tiempo sea la espera se incrementa el estrés debido a la pérdida del tiempo y a la incertidumbre por eso se necesita buscar estrategias para solucionar este problema (Maldonado, 2019).

De acuerdo con los objetivos específicos para determinar la relación entre la tangibilidad y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023; con un nivel de correlación considerable (Rho 0,502 y p -valor 0,000). Según (Cáceres et al., 2020) señalaron una relación significativa debido a que la dimensión tangibilidad fue la más relevante debido a que se toman en cuenta que la aerolínea cuenta con un buen equipamiento e instalaciones físicas que brindan comodidad a los pasajeros en cambio, (Carbo, 2021) mencionó una correlación media debidos a que requiere modernizar más el equipamiento de la aerolínea. Se reforzó teóricamente por (Blichfeldt et al., 2017) mencionaron que toda organización debe contar con una estructura y equipamiento idóneo para ofrecer un servicio.

Así como, Determinar la relación entre la fiabilidad y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023; con un nivel de correlación moderado (Rho 0,485 y p -valor 0,000). Para los autores Honga et al. (2020) existe una relación alta porque los usuarios confían en los servicios que ofrece la aerolínea, así también Pillaca (2022) señaló una correlación significativa debido a que la confianza es muy importante para que la aerolínea sea fiable en cuanto a los servicio que ofrece. Avalado por los autores (Blichfeldt et al., 2017) toda fiabilidad tiene como propósito la búsqueda de eficiencia de servicio a través del logro de los objetivos alcanzados y si se presentaran problemas resolverlos sin contratiempos.

Así también detallaremos, Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023; con un nivel de correlación moderado (Rho 0,337 y p -valor 0,002). Para Fariño et al. (2018) señalaron una media correlación debido que existe poca satisfacción de los pasajeros en la atención inmediata por parte de los agentes de la aerolínea, al contrario, Méndez et al. (2020) manifestaron una alta relación debido a que el personal atiende de forma rápida a las necesidades de los usuarios. Según (Blichfeldt et al., 2017) se debe ser prudente en el tiempo de emitir una respuesta al usuario, debe ser de inmediato para obtener la eficiencia en el servicio.

Por lo tanto, Determinar la relación entre la seguridad y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023; con un nivel de correlación moderado (Rho 0,425 y p -valor 0,000). Para Prentice y Kadanb (2019) mencionaron una relación alta porque la aerolínea garantiza la seguridad de los pasajeros desde el momento que adquiere su ticket aéreo, es más los pasajeros sienten y perciben seguridad de la aerolínea de su preferencia por la seguridad que brinda, al contrario, Vera (2018) refirió una relación baja por la diversidad de opiniones de los pasajeros encuestados lo que da como resultado una disparidad en cuanto a la seguridad brindada por la aerolínea. Según (Blichfeldt et al., 2017), se debe brindar confianza a los usuarios para que estos se sientan seguros del servicio.

Así como, Determinar la relación entre la empatía y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023; con un nivel de correlación moderado (Rho 0,457 y p -valor 0,000). Al respecto, Cerna (2020) mencionó una alta relación debido a que no solo se da una buena calidad de atención sino también un buen trato, amabilidad a los usuarios de la aerolínea, por otra parte, Carbo (2021) señaló una relación media porque se requiere fortalecer la dimensión empatía sobretodo en la atención individualizada al usuario. Para (Blichfeldt et al., 2017), señalaron que el personal de la aerolínea debe ser amable, comunicativo especialmente con el adulto mayor y niños.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Siendo el objetivo principal; determinar la relación entre la calidad de atención y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023; La calidad de atención se relaciona con el tiempo de espera, con un valor positivo y considerable (Rho 0,703 y p-valor 0,000). Cabe decir que a mayor calidad de atención va a existir un mejor tiempo de espera promedio.

Segunda: Determinar la relación entre la tangibilidad y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, con un nivel de correlación considerable (Rho 0,502 y p-valor 0,000). Es decir que a una mayor tangibilidad va a ver una mejora en tiempo de espera.

Tercera: Así como Determinar la relación entre la fiabilidad y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, se relacionan con un nivel de correlación moderado (Rho 0,485 y p-valor 0,000).

Cuarta: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, se relacionan con un nivel de correlación moderado (Rho 0,337 y p-valor 0,002).

Quinta: Determinar la relación entre la seguridad y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023, se relacionan con un nivel de correlación moderado (Rho 0,425 y p-valor 0,000).

Sexta: Determinar la relación entre la empatía y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023; se relacionan, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,457 y p-valor 0,000).

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda que el gerente de la aerolínea: la optimización de la calidad de atención ofrecida para mejorar los tiempos de espera en cuanto a la atención a los requerimientos y necesidades de los pasajeros.
- Segunda:** Se recomienda al gerente de la aerolínea: Invertir de forma permanente en equipos de tecnología e instalaciones para la comodidad de los pasajeros durante el vuelo.
- Tercera:** Se recomienda al gerente de la aerolínea: Cumplir con el servicio ofrecido para que este sea fiable para los pasajeros para ello se sugiere recabar la mayor información sobre los intereses y requerimientos de los pasajeros en cuanto a su experiencia en el vuelo, tiempo de espera, puntualidad y efectividad en la atención.
- Cuarta:** Se recomienda al gerente de la aerolínea: Implementar mecanismos de comunicación efectiva durante el vuelo para efectivizar los tiempos de respuesta entre el usuario y el personal de la aerolínea.
- Quinta:** Se recomienda al gerente de la aerolínea: Realizar encuestas de percepción sobre la seguridad y confianza a los pasajeros para conocer sus opiniones y evitar su insatisfacción ante el servicio brindado.
- Sexta:** Se recomienda al gerente de la aerolínea: Brindar capacitaciones permanentes al personal, agentes de la aerolínea para que puedan brindar un buen servicio, trato y amabilidad para que los pasajeros y se sientan satisfechos y conformes con la atención ofrecida.

REFERENCIAS

- Baena, P. G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com> Created from bibliotecacijsp onon 2018-07-30 15:51:39. ISBN ebook: 978-607-744-748-1
- Baier, L., Kühl, N., Schüritz, R. & Satzger, G. (2021). *Will the customers be happy? Identifying unsatisfied customers from service encounter data*. *Journal of Service Management*, 32(2), <https://www.proquest.com/docview/2533516405/abstract/53A09154D1F343E3PQ/1?accountid=37408>
- Ballesteros, M. (2021). *Social Inequalities in Waiting Times for Medical Consultation in Argentina*. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), <https://www.proquest.com/docview/2046770976/fulltextPDF/D277F393B1274E08PQ/1?accountid=3740>
- Blichfeldt, B.I & Pumputis, A. & Ebba, K. (2017). *Using, spending, wasting and killing time in airports*. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*. 11. 00-00. 10.1108/IJCTHR-05-2016-0045.
- Cáceres.; Guzmán, A.; Rozas, J.; Escobar, J. y Villa, R. (2020) *Calidad de Servicio de la Línea Aérea LATAM en Perú* [Tesis de maestría, PUCP] Lima, Perú.
- Cadena E, y Rosero J. (2015) [*Repositorio Universidad Técnica del Norte*].; *Setiembre* Available from: [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6160/2/06%20ENF%20708%20AR TICULO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6160/2/06%20ENF%20708%20AR%20TICULO.pdf).
- Carbo, S. (2021) *La calidad de atención y el tiempo de espera del usuario externo de SALUDMED Durán, Ecuador 2020*. [Tesis de maestría,CV] Piura, Perú.
- Cerna, V. (2020) *la calidad del servicio y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020* [Tesis de maestría Universidad USMP]Lima, Perú.

- Chao,S. & , Yazkhiruni, Y. (2021). *The impact of service quality and price on passengers' loyalty towards low-cost airlines: The Southeast Asia perspective*. Journal of Air Transport Management. 91. 101966. 0.1016/j.jairtraman.2020.101966.
- Dirección General de Aeronáutica Civil. (2019). “Análisis del comportamiento del tráfico de pasajeros en el ámbito nacional e internacional (agosto 2019).”
3. Retrieved from https://portal.mtc.gob.pe/transportes/aeronautica_civil/estadistica/documentos/2019/octubre/WEB_1_análisis_del_Flujo_de_pasajeros_agosto_2019.pdf
- Donabedian A. (1985) *The epidemiology of quality*. Inquiry ;522:
- Fariño, J.; Cercado, A; Vera, E; Valle, J & Ocaña , A.(2018) *Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care*. Revista Espacios. 2018 abril; 39(2). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Farooq, M., Regards, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). *Impact of service quality on customer satisfaction of airlines in Malaysia: A PLS-SEM approach*. Journal of Air Transport Management, 67 , 169-180.
- Fontova, A.; Juvinyà, D y Suñer, R. (2015). *Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes*. Revista de Calidad Asistencial. febrero; 30(1). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X1500>
- Honga, S.;Choi ,D. & Chae,J.(2020) Exploración de la satisfacción con la calidad del servicio de los diferentes usuarios del aeropuerto entre los proveedores de servicios y los viajeros aéreos.[artículo de investigación].Editorial ELSEVIER, Vol 52. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101917>.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

- Insardi, A., & Lorenzo, R. (2019). *Measuring accessibility: a big data perspective on uber service waiting times*. *Revista de Administração de Empresas*, 59(6), <https://www.proquest.com/docview/2332092161/fulltext/A062D38027B4345PQ/1?accountid=37408>
- Jiang, H., Baxter, G. S., & Wild, G. (2017). A study of China's major domestic airlines' service quality at Shanghai's hongqiao and pudong international airports. *Aviation* (1648-7788), 21(4), 143–154. Recuperado de <https://doi.org/10.3846/16487788.2017.1415224>
- Jaimes, C. y Valderrama, S. (2019). *El desarrollo de la tesis*. Lima, Peru: San Marcos. ISBN 978-612-315-592-6
- Jones, C. (2019) *Supply Chain Engineering and Logistics Handbook: Inventory and Production Control*. Reino Unido: CRC Press.
- Kim, M.; Park, J.; Choi, Y. (2020) *A Study on the Effects of Waiting Time for Airport Security Screening Service on Passengers' Emotional Responses and Airport Image*. *Sustainability* 12, 10634. <https://doi.org/10.3390/su122410634>.
- Koontz H, Weihrich H, Cannice M. (2012) *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. 14th ed. México: Mc Graw Hill. https://www.soy502.com/sites/default/files/administracion_una_perspectiva_global_y_empresa_14_edici_0.pdf
- Laos, B. (2022) *Gestión de calidad y satisfacción del usuario en el área de pasaportes de Migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021*. [Tesis de maestría, UCV] Lima, Perú.
- Lee, D. (2019) *Waiting time, communication quality, and patient satisfaction: an analysis of moderating influences of perceived long waiting time on the satisfaction of breast cancer patients during their inpatient stay* <https://doi.org/10.1016/j.pec>
- Mascio, P., Rappoli, G., and Moretti, L. (2020) *Analytical Method for Calculating Sustainable Airport Capacity*, *Sustainability*, Vol. 12, No. 9239. <https://doi.org/10.3390/su12219239>.

- Maister H.(2020)The Psychology of Waiting Lines Columbia University .Estados Unidos.:http://www.columbia.edu/~ww2040/4615S13/Psychology_of_Waiting_Lines.pdf. 2005
- Martínez, C. (2022) *Modelos de calidad y su evaluación*. España: UNED.
- Maldonado, I. (2019) Tiempo de espera en el primer nivel para la población asegurada por el IMSS. Rev. Medigraphic. <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im025j.pdf>.
- Monsalve, G.(2019). *Programación y control para sistemas productivos y de servicios* (1ra ed.). ITM. https://books.google.com.pe/books?id=JyLdDwAAQBAJ&dq=tiempo+de+espera+en+las+colas+AND+servicio&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020). Estadísticas de pasajeros. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/343577-estadistica-de-pasajeros>
- Méndez, M.; Rosales, O. & y Delgado,M. (2020) *Calidad en el servicio en la Aerolínea Volaris en el aeropuerto internacional de la ciudad de México*.Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, n. 3 . <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/03/aerolinea-volaris.html>.
- Mun, K.; Parque, J.y Yu, Ch. (2020) *Un estudio sobre los efectos del tiempo de espera para el servicio de control de seguridad aeroportuaria en las respuestas emocionales de los pasajeros y la imagen del aeropuerto*. Editorial MDPI Volumen 12, numero 24 .<https://doi.org/10.3390/su122410634>.
- Murillo, J. P., Bellido, L., Huamani P., Garnica, G., Munares, O.& Del Carmen, J. (2019). *Satisfaction and waiting time of users from peruvian health care centers: a secondaryanalysis of ENSUSALUD*. Anales de la Facultad de Medicina, 80(3), <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n3/a03v80n3.pdf>
- Quezada, V. (2018) *Teoría de las colas*. Cartagena: Universidad de Cartagena. Re. Uní Cart.; 4 (5) 456-460. www.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/549/494. 2011

- Pàmies, M., Ryan, G. & Valverde, M. (2018). *Whose fault is it? An exploratory study of the causes of waiting times for services*. *Innovar*, 28(67), <https://www.proquest.com/docview/1994040460/abstract/B771BCCA88464263PQ/1?accountid=37408>.
- Pánico (1978) *Teoría de las colas: estudio de las filas de espera para el comercio*, la ecojames.
- Pillaca, P. (2022) *Estrategias de Innovación y e-Gobierno en la Calidad de servicio de una empresa especializada en Aviación Civil, Perú – 2022*{Tesis de maestría, UCV]Lima, Perú.
- Prentice, C. y Kadanb, M. (2019) *El papel de la calidad del servicio aeroportuario en la elección de aeropuertos y destinos*. *Revista ELSEVIER*, volumen 47. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.10.006>
- Rubio, L. y De Lucas, S. (2019) *Un análisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Chile, Brasil y Perú*. Editorial ACCI.
- Samosir, J., Kuntohadi, H., Kurniawan, J., Sihombing, S., and Utomo, B. (2020) *Queuing Analisis of Aircraft Movement at The Apron Area (The Parking Stand) in I Gusti Ngurah Rai International* , PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, Vol. 17, No. 6,
- Sandada, M. & Matibiri, B. (2016). *An investigation into the impact of service quality, frequent flier programs and safety perception on satisfaction and customer loyalty in the airline industry in Southern Africa*. *South East European Journal of Economics and business*, 11(1), 41-53.
- Sena, K. & Tuğçe, C. (2022) *An evaluation of airport service experience: An identification of service improvement opportunities based on topic modeling and sentiment análisis*. *Research in Transportation Business & Management*, volumen 43. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100744>.
- Shone, R., Glazebrook, K., and Zografos, K. (2018) *Stochastic modeling of aircraft queues: A review*, *OR60: The OR Society Annual Conference*, pp. 61-83.
- Soorya, S. y Sreelatha, K. (2021) *Aplicación de la teoría de colas para reducir el período de espera en ATM utilizando un enfoque simulado*. *IOP SCIENCE DOI 10.1088/1757-899X/1145/1/012041*

- Tascón, D., and Olariaga, O.(2021) *Air traffic forecast and its impact on runway capacity. A System Dynamics approach*, Journal of Air Transport Management, Vol. 90.
- Thompson I. (2020) *La Satisfacción del Cliente*. agosto 06. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
- Ushakumari P. y Devi ,K. (2020) *GESTIÓN ÓPTIMA DE SERVERTIME EN UNA COLA DE SERVIDOR ÚNICO* .Revista Internacional de Investigación Avanzada en Ingeniería y Tecnología 11 50-58
- Wicaksana, A., Effendi, F., and Warsito, T,(2017) *Slot Time Capacity in Peak Hour At Soekarno-Hatta International Airport*, Conference on Global Research on Sustainable Transport, Vol. 147, 2017, pp. 650-660.
- Wattanacharoensil, M. (2015)*Pandey Evaluating the service quality of airports in Thailand using fuzzy multi-criteria decision making method* J. Air Transp. Manag.
- Wasson, K. (2020). *The Socially Intelligent Project Manager: Soft Skills That Prevent Hard Days*. Estados Unidos: Berrett-Koehler Publishers.
- Wiesel, I. y Freestone, F. (2019) Ciudad de cola: autoridad y confianza en la fila de espera. Revista GEORORO, Editorial ELSEVIER, Volumen 100.
- Wiltshire, J.(2018) *Airport competition: Reality or myth?*.Journal of Air Transport Management, Volume 67, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969699717301278>.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. (3ª. ed.). Ecoe ediciones.
- Vera, M. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Tesis de Maestría Universidad Católica de Santiago de Guayaquil,] Guayaquil, Ecuador <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.
- Volaris. (2017). *Manual Servicio al Cliente Volaris 360°*. Volaris.

Zaki, N., Saliman, A. , Abdullah, N., Hussain,(2019) N. S. A. A., and Amit, N, *Comparison of queueing performance using queueing theory model and fuzzy queueing model at check-in counter in the airport, Math. Stat, Vol. 1, pp. 17-23.*

ANEXOS

Tabla 1
Operacionalización de la variable Calidad de atención

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
Variable 1: Calidad de atención	Es aquella que refleja las percepciones de los clientes y el juicio de valor de un producto o servicio. Es esta calidad de atención es también reconocida por su carácter de rentabilidad de una institución y es una forma de lograr mayores resultados (Rubio y De Lucas, 2019).	Se midió mediante la aplicación del cuestionario de Bringas (2016) adaptado por la investigadora compuesto por 22 ítems cuyas dimensiones son: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía con escalas politómicas y niveles y rangos.	Tangibilidad	Equipos Instalaciones físicas Servicio	1 al 4	Buena (82-110) Regular (52-81) Mala (22- 51)
			Fiabilidad	Comodidad y bienestar Resolución de problema Requerimientos	5 al 9	
			Capacidad de respuesta	Información oportuna Atención rápida Predisposición de servicio	10 al 13	
			Seguridad	Confianza y seguridad Compra y transacciones Seguridad del personal	14 al 17	
			Empatia	Buena atención Trato y amabilidad Intereses y requerimientos	18 al 22	

Tabla 2

Operacionalización de la variable Tiempo de espera

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
Variable 2: Tiempo de espera	Es el intervalo de tiempo en un usuario demora en ser atendido, el cual depende en cierta manera del profesional que lo atiende considerando la organización de su agenda para atender al usuario y que está sujeto a interrupciones o de su buena o mala planificación (Donabedian, 1985).	Se midió mediante la aplicación del cuestionario de Caycho (2019) adaptado por la investigadora compuesto por 18 ítems cuyas dimensiones son: Posicionamiento por atributos, por competidores y por valor con escalas politómicas y niveles y rangos.	<p>Tiempo de solicitar atención</p> <p>Tiempo en sala de espera de vuelo</p> <p>Tiempo de desplazamiento al avión</p>	<p>Horario establecido Orientación oportuna Ayuda del personal</p> <p>Tiempo de espera Atención preferencial Programación de vuelo Reclamo de demora</p> <p>Desplazamiento Atención y conducción Demora de desplazamiento</p>	<p>1 al 6</p> <p>7 al 12</p> <p>13 al 18</p>	<p>Buena (66-90)</p> <p>Regular (42-67)</p> <p>Mala (18- 42)</p>

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado Pasajero: Solicitamos de tu apoyo contestando a los ítems respecto la calidad de atención de la aerolínea que será totalmente anónimo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD					
1	Cuenta con equipos de última tecnología la aerolínea					
2	Tiene instalaciones físicas cómodas y atractivas.					
3	Cuenta con personal con apariencia atractiva y afable.					
4	Brinda servicios de calidad y atractivos a los usuarios.					
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
5	Cumple la aerolínea con las promociones que ofrece a los clientes.					
6	Demuestra interés por su comodidad y bienestar la aerolínea.					
7	Resuelve cualquier inquietud y problema que se le presente.					
8	Brinda un buen servicio la aerolínea.					
9	Registra oportunamente sus requerimientos y da solución con prontitud.					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	Recibe información oportuna sobre las condiciones del servicio por parte del personal de la aerolínea.					
11	Ofrece una atención rápida el personal a sus requerimientos.					
12	Brinda predisposición de servicio el personal de la aerolínea.					
13	Dedica atención y tiempo para atender a sus interrogantes.					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
14	Transmite confianza y seguridad el personal de la aerolínea.					
15	Siente seguridad de la compra y transacciones que realiza con la aerolínea					
16	Siente seguridad del personal que realiza las compras y transacciones online					
17	Ofrece información fiable y segura el personal de la aerolínea.					
	DIMENSIÓN: EMPATIA					
18	Recibe una buena atención por parte de los empleados de la aerolínea					
19	Recibe un buen trato y anualidad por parte de los empleados de la aerolínea					
20	Demuestra interés por buscar las mejores opciones y promociones para que se sienta a gusto con el servicio brindado.					
21	Busca las mejores opciones de acuerdo a sus intereses y requerimientos.					
22	Demuestra comprensión ante sus intereses y requerimientos.					

CUESTIONARIO DE TIEMPO DE ESPERA

Estimado Pasajero: Solicitamos de tu apoyo contestando a los ítems respecto al tiempo de espera en la aerolínea que será totalmente anónimo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	DIMENSIONES /ITEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: TIEMPO DE SOLICITAR ATENCIÓN					
1	Apertura los counter de atención en el horario establecido por la aerolínea.					
2	Recibe orientación oportuna para realizar su check-in antes de ir al counter de atención.					
3	Recibe apoyo para la realización de su check-in en caso de no haberlo realizado online.					
4	Realiza demasiadas colas para solicitar la atención en los counter .					
5	Siente incomodidad cuando realiza demasiadas colas.					
6	Recibe ayuda oportuna por parte del personal para agilizar el tiempo espera en counter de atención.					
	DIMENSIÓN: TIEMPO EN SALA DE ESPERA DE VUELO					
7	Respeto la aerolínea el tiempo de espera en la sala					
8	Tiene en cuenta a los pasajeros de atención preferencial					
9	Recibe sobre información y comprobación de la salida del vuelo.					
10	Respeto la programación de vuelo la aerolínea					
11	Contabiliza el tiempo de espera y reclama cuando no se respetan los tiempos.					
12	Atiende a su reclamo y brinda explicación de la demora en la espera.					
	DIMENSIÓN: TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO AL AVIÓN					
13	Ofrece una atención rápida de desplazamiento al avión.					
14	Brinda atención referenciada a pasajeros que lo soliciten					
15	Recibe atención y conducción por parte del personal antes de ingresar al avión					
16	Conduce con orden a los pasajeros para evitar conglomeración y desorden dentro del avión.					
17	Evita la demora en su desplazamiento hacia su asiento dentro del avión					
18	Recibe apoyo en la colocación de su equipaje de mano dentro de las cabinas del avión para evitar perder más tiempo de lo establecido por la aerolínea.					

Validez de los Instrumentos

Validez por juicio de Expertos

Señor(a): CPCC. Mtro. Renzo Daniel Meléndez Vela.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacerle de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS-MBA de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima-Norte, promoción 2023-I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: Calidad de atención y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresarle mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no si antes agradecerle por la intención que dispense a la presente.

Atentamente



Nombre: Elisa Pamela Barreto Dávalos
Dni: 41359120

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de tiempo de espera
Autora:	Barreto Dávalos, Elisa Pamela
Procedencia:	Propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Counter de servicio de la aerolínea United Airlines.
Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados de la encuesta tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de pasajeros de la aerolínea en general.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Tiempo de espera	Tiempo de solicitar atención, Tiempo en sala de espera de vuelo, Tiempo de desplazamiento al avión	Es el intervalo de tiempo en un usuario demora en ser atendido, el cual depende en cierta manera del profesional que lo atienda considerando la organización de su agenda para atender al usuario y que está sujeto a interrupciones o de su buena o mala planificación (Donabedian ,1985).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Tiempo de espera elaborado por Barreto Dávalos, Elisa Pamela en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Tiempo de solicitar atención
- **Objetivos de la Dimensión:**
tiempo del cliente espera para que se programe su pedido de atención y así poder programarla lo antes posible (Maldonado,2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario establecido	1 al 6	si	si	si	
Orientación oportuna		si	si	si	
Ayuda del personal		si	si	si	

- **Segunda dimensión:** Tiempo en sala de espera de vuelo
- **Objetivos de la Dimensión:**
Tiempo de espera para realizar su vuelo. Se contabiliza el tiempo desde que el usuario ingresa a la sala de espera (Maldonado,2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	7 al 12	si	si	si	
Atención preferencial		si	si	si	
Programación de vuelo		si	si	si	

- **Tercera dimensión:** (dimensión tiempo de desplazamiento al avión)
Tiempo que transcurre desde que el usuario ingreso a la sala de espera en donde recibirá la prestación del servicio hasta el momento en que sale (Maldonado,2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desplazamiento	13 al 18	si	si	si	
Atención y conducción		si	si	si	

Demora de desplazamiento		si	si	si	
--------------------------	--	----	----	----	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

27 de Mayo del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad – Administrador

RENACYT: PO159220

CLAD: 15629

Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	6 minutos
Ámbito de aplicación:	Counter de servicio de la aerolínea United Airlines.
Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados de la encuesta tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de pasajeros de la aerolínea en general.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía	Es aquella que refleja las percepciones de los clientes y el juicio de valor de un producto o servicio. Es esta calidad de atención es también reconocida por su carácter de rentabilidad de una institución y es una forma de lograr mayores resultados (Rubio y De Lucas, 2019).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario calidad de atención elaborado por Barreto Dávalos, Elisa Pamela en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

□ Primera dimensión: Tangibilidad,

□ Objetivos de la Dimensión:

Está vinculada con la parte de la estructura y con el equipo con que cuenta la organización, aquí cuenta mucho la opinión del cliente (Blichfeldt et al., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	1 al 4	si	si	si	
Instalaciones físicas		si	si	si	
Servicio		si	si	si	

□ **Segunda dimensión: Fiabilidad**

□ **Objetivos de la Dimensión:**

Busca alcanzar un nivel de eficiencia en el servicio que brinda cuya peculiaridad es reconocer los problemas y resolver los contratiempos que se den en la organización sin importar el servicio brindado lo que importa son los resultados logrados a través de ellos (Blichfeldt et al., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comodidad y bienestar	5 - 9	si	si	si	
Requerimientos		si	si	si	
Resolución de problema		si	si	si	

□ **Tercera dimensión: Capacidad de respuesta**

□ **Objetivos de la Dimensión:**

Servicio que se brinda debe ser en un tiempo prudente es decir que la atención sea inmediata sin dejar de lado la eficacia en la atención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información oportuna	10 al 13	si	si	si	
Atención rápida		si	si	si	
Predisposición de servicio		si	si	si	

□ **Cuarta dimensión: Seguridad**

□ **Objetivos de la Dimensión:**

Garantía y seguridad que se debe evidenciar en la atención a través de la muestra de conocimientos, confianza profesional del personal que atiende, cordialidad, ética profesional, dando tranquilidad al cliente (Blichfeldt et al., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Confianza y seguridad	14 al 17	si	si	si	
Compra y transacciones		si	si	si	
Seguridad del personal		si	si	si	

Quinta Dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión:

La atención o servicio sea solidario, amable, comprensivo, elocuente, comunicativo, carismático con lo cual podrá lidiar con los clientes en especial niños y ancianos (Blichfeldt et al., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Buena atención	18 al 22	si	si	si	
Trato y amabilidad		si	si	si	
Intereses y requerimientos		si	si	si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

27 de Mayo del 2023.

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

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Especialidad – Administrador

RENACYT: PO159220

CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

Validez de los Instrumentos

Validez por juicio de Expertos

Señor(a): CPCC. Mtro. Renzo Daniel Meléndez Vela.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacerle de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS-MBA de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima-Norte, promoción 2023-I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: Calidad de atención y tiempo de espera de los pasajeros en una Aerolínea Americana, Callao, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresarle mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no si antes agradecerle por la intención que dispense a la presente.

Atentamente



Nombre: Elisa Pamela Barreto Dávalos
Dni: 41359120

Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados de la encuesta tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de pasajeros de la aerolínea en general.
-----------------------	---

4.Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Tiempo de espera	Tiempo de solicitar atención, Tiempo en sala de espera de vuelo, Tiempo de desplazamiento al avión	Es el intervalo de tiempo en un usuario demora en ser atendido, el cual depende en cierta manera del profesional que lo atienda considerando la organización de su agenda para atender al usuario y que está sujeto a interrupciones o de su buena o mala planificación (Donabedian ,1985).

5.Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Tiempo de espera elaborado por Barreto Dávalos, Elisa Pamela en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
		El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Tiempo de solicitar atención
- **Objetivos de la Dimensión:**
tiempo del cliente espera para que se programe su pedido de atención y así poder programarla lo antes posible (Maldonado,2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario establecido	1 al 6	si	si	si	
Orientación oportuna		si	si	si	
Ayuda del personal		si	si	si	

- **Segunda dimensión:** Tiempo en sala de espera de vuelo
- **Objetivos de la Dimensión:**
Tiempo de espera para realizar su vuelo. Se contabiliza el tiempo desde que el usuario ingresa a la sala de espera (Maldonado,2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	7 al 12	si	si	si	

Atención preferencial		si	si	si	
Programación de vuelo		si	si	si	

- **Tercera dimensión:** (dimensión tiempo de desplazamiento al avión)
Tiempo que transcurre desde que el usuario ingreso a la sala de espera en donde recibirá la prestación del servicio hasta el momento en que sale (Maldonado,2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desplazamiento	13 al 18	si	si	si	
Atención y conducción		si	si	si	
Demora de desplazamiento		si	si	si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mtr. Yeison Velarde Pineda

DNI:

09899823

Especialidad del validador: Mtr. en Gestión Pública.

26 de mayo del 2023.

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

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

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

Informante

Pineda

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

Pública.



Firma del Experto

Mtr. Yeison Velarde

DNI: 09899823

Mtr. en Gestión

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario de calidad de atención". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Yeison Velarde Pineda		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional (x)	
Áreas de experiencia profesional:	Proyectos de Tecnologías de la Información, Gestión pública		
Institución donde labora:	Ministerio de Educación		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de atención
Autora:	Barreto Dávalos, Elisa Pamela
Procedencia:	Perú
Administración:	Aplicación individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Counter de servicio y salas de embarque de la aerolínea United Airlines.

Significación:	Se determinará mediante el análisis de la muestra, la representatividad de los participantes y la calidad de los datos. Si se han abordado adecuadamente estos aspectos, los resultados de la encuesta tendrán una mayor significación y podrán utilizarse para inferir las opiniones, actitudes y comportamientos de la población de pasajeros de la aerolínea en general.
----------------	---

4.Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía	Es aquella que refleja las percepciones de los clientes y el juicio de valor de un producto o servicio. Es esta calidad de atención es también reconocida por su carácter de rentabilidad de una institución y es una forma de lograr mayores resultados (Rubio y De Lucas,2019).

5.Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario calidad de atención elaborado por Barreto Dávalos, Elisa Pamela en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

□ Primera dimensión: Tangibilidad

□ Objetivos de la Dimensión:

Está vinculada con la parte de la estructura y con el equipo con que cuenta la organización, aquí cuenta mucho la opinión del cliente (Blichfeldt et al., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	1 al 4	si	si	si	
Instalaciones físicas		si	si	si	
Servicio		si	si	si	

□ **Segunda dimensión: Fiabilidad**

□ **Objetivos de la Dimensión:**

Busca es alcanzar un nivel de eficiencia en el servicio que brinda cuya peculiaridad es reconocer los problemas y resolver los contratiempos que se den en la organización sin importar el servicio brindado lo que importa son los resultados logrados a través de ellos (Blichfeldt et al., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comodidad y bienestar	5 - 9	si	si	si	
Requerimientos		si	si	si	
Resolución de problema		si	si	si	

□ **Tercera dimensión: Capacidad de respuesta**

Servicio que se brinda debe ser en un tiempo prudente es decir que la atención sea inmediata sin dejar de lado la eficacia en la atención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información oportuna	10 al 13	si	si	si	
Atención rápida		si	si	si	
Predisposición de servicio		si	si	si	

□ **Cuarta dimensión: Seguridad**

□ **Objetivos de la Dimensión:**

Garantía y seguridad que se debe evidenciar en la atención a través de la muestra de conocimientos, confianza profesional del personal que atiende, cordialidad, ética profesional, dando tranquilidad al cliente (Blichfeldt et al., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza y seguridad	14 al 17	si	si	si	
Compra y transacciones		si	si	si	
Seguridad del personal		si	si	si	

□ **Quinta Dimensión: Empatía**

□ **Objetivos de la Dimensión:**

La atención o servicio sea solidario, amable, comprensivo, elocuente, comunicativo, carismático con lo cual podrá lidiar con los clientes en especial niños y ancianos (Blichfeldt et al., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Buena atención	18 al 22	si	si	si	
Trato y amabilidad		si	si	si	
Intereses y requerimientos		si	si	si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mtr. Yeison Velarde Pineda DNI: 09899823

Especialidad del validador: Mtr. en Gestión Pública.

26 de mayo del 2023.

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

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

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

Informante

Pineda

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

Pública.

Firma del Experto

Mtr. Yeison Velarde

DNI: 09899823

Mtr. en Gestión

Confiabilidad de la variable calidad de atención

Confiabilidad calidad de atencion.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	1	2
2	1	3	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	3	3	2	1
3	2	2	1	2	3	1	3	1	3	1	2	1	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2
4	3	1	2	1	3	3	2	2	3	1	1	3	2	1	3	1	2	3	3	1	2	1
5	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	1	3	1
6	3	2	1	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3
7	1	3	3	1	1	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	1	3	3	3	2	1
8	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3
9	3	1	2	3	3	3	1	3	3	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1
10	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	1	1	2	1	2	3
11	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4
12	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	5
13	3	4	5	3	5	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	3	3	3
14	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3
15	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4
16	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5
17	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
18	4	3	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	5
19	5	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4
20	3	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	22

Confiabilidad de la variable tiempo de espera

Confiabilidad tiempo de espera.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

30 :

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	2	2	1
2	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	3	2
3	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2
4	3	1	2	1	1	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	2	1
5	2	3	1	3	1	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	1
6	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2
7	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2
8	3	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3
9	3	3	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1	3	1	3	1	3	2
10	2	3	2	2	3	1	2	2	1	3	1	3	3	3	2	1	3	3
11	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5
12	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3
13	3	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3
14	4	3	5	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4
15	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	3	3
16	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4
17	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	3	3
18	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	5	4	3	5	3	3
19	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3
20	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	18

Base de datos

N°	Calidad de atención																					
	Tangibilidad				Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatía			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	3	1	2	
2	1	3	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	
3	2	2	1	2	3	1	3	1	3	1	2	1	1	3	1	2	3	3	2	3	2	
4	3	1	2	1	3	3	2	2	3	1	1	3	2	1	3	1	2	3	3	1	2	
5	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	1	3	
6	3	2	1	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	
7	1	3	3	1	1	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	1	3	3	2	1	
8	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3	
9	3	1	2	3	3	3	1	3	3	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	
10	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	1	1	2	1	2	
11	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	3	
12	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	
13	3	4	5	3	5	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	
14	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	
15	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	4	
16	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	5	
17	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	
18	4	3	3	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	
19	5	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	5	4	
20	3	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	
21	3	3	5	1	4	1	4	2	3	4	5	2	1	4	3	5	4	2	5	5	4	
22	4	5	5	1	1	4	1	3	3	2	4	4	1	4	2	4	3	5	5	4	3	
23	2	4	4	4	5	3	1	2	1	2	3	3	2	2	5	2	1	1	2	1	5	
24	5	5	3	4	5	4	1	2	2	3	5	4	1	2	2	1	5	1	2	3	2	
25	4	3	2	5	3	4	4	4	5	1	1	3	4	5	2	1	4	5	2	1	5	
26	1	5	3	4	1	3	5	2	2	1	4	4	2	2	3	2	5	3	5	2	1	
27	2	1	3	1	3	4	1	4	3	4	4	3	4	2	4	4	5	5	1	1	3	
28	3	4	5	5	4	2	3	2	1	5	1	3	3	5	5	4	3	5	1	5	3	
29	3	4	2	3	5	5	3	2	5	5	1	2	2	1	5	5	5	5	1	4	3	
30	1	4	2	1	5	1	2	1	4	3	1	3	4	3	2	4	3	1	4	5	1	
31	3	1	3	3	5	1	2	2	3	2	1	5	4	1	5	5	3	4	1	4	2	
32	1	3	3	1	5	3	5	5	3	5	1	1	1	4	4	3	5	2	3	4	1	
33	5	1	2	5	5	1	5	1	4	5	3	2	2	4	2	5	2	2	4	3	1	
34	5	1	4	1	2	1	5	2	5	3	1	4	1	2	4	4	1	3	1	1	3	
35	2	4	1	1	5	2	1	1	1	4	2	5	2	2	5	1	5	5	5	3	2	
36	2	5	4	1	2	1	2	5	5	3	1	2	1	4	1	2	4	2	2	2	4	
37	3	4	1	1	3	4	2	3	4	5	4	3	1	3	3	3	3	3	3	5	1	
38	1	5	4	3	2	4	3	2	2	2	5	4	2	4	5	2	3	4	2	1	4	
39	2	3	3	1	3	2	5	2	5	2	2	1	2	5	5	3	1	3	5	5	2	
40	3	2	3	5	5	2	2	5	5	5	3	2	1	2	5	4	3	4	5	4	5	
41	1	4	5	4	5	5	5	2	1	2	5	2	2	1	2	5	2	3	3	2	5	
42	1	3	5	4	3	5	4	4	4	4	2	5	3	5	4	1	3	2	3	3	5	
43	2	1	2	2	4	2	1	1	4	2	2	3	3	4	5	4	2	1	2	1	3	
44	1	2	2	1	3	3	2	1	2	3	3	1	4	2	3	3	2	2	5	4	5	
45	4	2	1	1	2	1	5	3	3	2	3	1	5	1	4	3	4	2	5	1	4	
46	5	4	2	3	1	4	3	1	4	1	3	3	5	5	3	5	2	4	1	3	2	
47	5	2	1	5	4	3	1	4	4	3	4	1	1	4	5	4	3	4	3	3	5	
48	2	2	2	4	2	4	4	5	3	2	4	5	1	2	4	2	4	2	2	3	2	
49	4	5	2	5	5	4	3	2	5	4	3	4	3	1	2	2	4	4	5	3	5	
50	2	4	3	1	2	1	2	1	1	4	1	5	1	5	2	5	2	1	5	3	2	
51	3	3	4	3	1	3	4	3	2	1	3	3	2	1	5	1	3	2	3	1	2	
52	1	2	2	3	1	4	1	3	3	2	4	2	1	4	5	4	5	2	2	1	3	
53	4	3	1	2	1	2	4	2	5	3	1	1	1	4	2	1	4	2	1	1	3	
54	5	3	2	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	2	3	3	2	2	3	2	4	
55	1	3	3	2	1	1	5	5	1	3	3	2	4	1	2	3	2	2	5	2	1	
56	5	5	3	4	4	1	1	4	1	5	1	3	1	3	5	2	5	4	1	2	5	
57	4	4	1	1	2	3	4	3	4	4	2	1	1	1	3	4	3	2	3	4	5	
58	2	5	5	3	3	3	1	2	1	4	4	5	2	4	4	5	1	4	3	2	3	
59	3	4	5	3	5	3	1	2	3	3	4	5	3	2	4	3	4	5	4	2	4	
60	4	2	2	1	2	4	3	1	4	5	1	1	4	3	5	4	1	3	5	2	3	
61	1	1	5	4	5	2	3	2	2	4	3	1	4	5	2	1	1	1	1	2	5	
62	3	2	4	4	1	5	4	3	4	3	4	5	4	1	3	5	5	1	2	4	1	
63	4	5	5	2	1	3	5	4	3	4	4	5	1	3	5	1	1	1	5	4	5	
64	1	5	4	2	1	4	3	1	4	3	2	2	5	1	5	5	2	4	4	4	2	
65	1	5	2	3	1	5	1	3	2	1	4	2	2	4	3	2	3	2	1	2	5	
66	5	4	4	1	4	2	2	3	3	1	2	4	3	1	5	5	3	5	2	4	5	
67	3	2	2	3	1	4	3	1	5	1	5	2	2	1	2	3	1	5	5	1	3	
68	2	4	4	3	2	2	4	5	2	3	1	2	1	1	5	4	4	5	3	3	2	
69	4	3	2	3	1	4	1	4	5	4	3	4	3	2	4	5	1	4	3	4	5	
70	2	1	4	2	5	4	4	3	4	2	1	3	5	3	5	2	3	4	5	2	5	
71	1	3	4	5	3	1	1	5	5	4	5	4	4	1	3	1	4	4	4	5	3	
72	2	5	2	4	4	3	2	3	2	5	1	2	3	3	1	1	4	3	3	2	1	
73	3	2	4	4	5	1	3	4	4	2	5	4	3	2	5	1	5	1	5	2	2	
74	1	2	4	2	3	1	3	3	1	3	1	5	5	1	5	5	1	1	1	3	2	
75	4	2	2	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	4	1	
76	4	2	1	5	3	4	4	2	3	4	2	4	5	1	5	2	3	1	4	2	3	
77	4	5	2	3	2	3	3	1	3	4	5	3	4	2	2	1	1	3	4	4	1	
78	2	4	2	1	3	2	2	2	1	2	4	4	4	4	2	3	5	1	1	2	5	
79	2	2	1	4	2	5	2	3	2	1	3	4	1	1	3	3	1	4	2	1	4	
80	4	1	4	3	4	5	4	3	5	5	5	3	1	1	3	4	1	1	3	4	3	
81	3	3	4	3	2	4	1	3	5	5	1	5	3	4	4	5	3	2	1	1	1	
82	2	3	3	3	5	4	2	2	3	5	3	4	1	5	3	4	5	4	4	5	4	
83	1	5	5	3	2	4	4	3	4	2	2	4	2	1	3	1	3	4	5	5	2	
84	5	3	1	3	2	3	3	4	5	2	3	5	3	2	3	2	3	4	5	2	4	
85	5	1	5	5	2	1	1	1	1	4	3	3	1	2	3	1	3	1	4	1	4	
86	2	5	1	2	2	4	4	4	3	1	5	4	5	4	3	2	1	3	4	4	3	

N°	Tiempo de espera																	
	Tiempo de solicitar atención						Tiempo en sala de espera de vuelo						Tiempo de desplazamiento al avión					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	2	2	1
2	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	3	2
3	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2
4	3	1	2	1	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	1	1
5	2	3	1	3	1	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	1
6	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2
7	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2
8	3	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3
9	3	3	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1	3	1	3	1	3	2
10	2	3	2	2	3	1	2	2	1	3	1	3	3	3	2	1	3	3
11	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5
12	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3
13	3	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3
14	4	3	5	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4
15	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	3	3
16	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4
17	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	3	3
18	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	5	4	3	5	3	3
19	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3
20	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5
21	2	5	1	1	2	4	1	3	4	2	5	2	5	5	1	1	1	1
22	1	2	5	5	4	4	4	5	1	2	2	3	3	2	1	1	2	1
23	1	2	3	2	4	3	2	5	2	5	3	5	3	5	2	4	1	5
24	1	5	4	4	3	5	2	1	2	4	1	1	2	3	1	3	3	5
25	5	5	5	5	4	4	2	4	2	3	3	1	1	3	4	5	2	2
26	4	2	3	2	1	2	1	2	4	5	4	2	5	3	5	1	1	4
27	3	4	3	5	5	2	4	1	3	4	3	4	4	5	1	2	2	4
28	3	5	3	2	1	2	1	1	1	5	4	5	4	2	2	3	3	3
29	5	2	3	1	1	2	2	5	3	1	1	4	2	4	2	1	5	4
30	2	4	1	3	4	2	4	3	4	5	4	2	1	4	4	1	5	4
31	1	5	4	2	1	5	4	1	3	3	4	3	2	3	4	5	2	4
32	4	4	3	2	5	3	4	1	1	4	1	5	1	4	4	2	5	4
33	3	3	1	1	3	4	5	2	4	5	4	4	1	1	4	3	4	2
34	1	3	5	1	3	4	5	4	5	1	1	1	1	1	1	4	4	4
35	2	3	1	2	1	1	1	5	1	1	4	2	4	1	1	5	3	3
36	4	2	2	1	4	2	3	2	2	1	1	3	1	4	4	1	5	1
37	1	3	2	5	1	4	5	4	3	4	4	3	1	5	4	3	1	2
38	4	4	5	4	4	3	1	3	1	3	3	4	5	3	2	2	5	4
39	2	2	5	5	5	2	2	3	5	1	5	1	1	3	5	4	4	2
40	1	5	1	4	2	5	5	4	2	4	3	2	2	1	4	2	3	3
41	2	3	5	5	2	3	3	4	1	2	3	2	3	2	5	5	5	3
42	4	5	5	1	4	2	4	1	1	3	1	3	5	5	2	2	5	2
43	1	5	3	5	4	4	3	4	2	3	1	3	5	3	5	5	2	2
44	4	4	3	1	4	3	5	1	3	2	5	5	4	4	1	2	4	2
45	2	2	3	4	2	1	2	1	2	3	1	2	5	2	4	3	4	5
46	5	3	5	5	2	4	3	4	5	4	1	5	2	2	4	3	1	4
47	1	2	1	1	5	4	1	3	4	5	1	1	3	4	1	4	1	5
48	3	1	3	3	1	4	3	2	1	4	2	4	2	5	4	1	1	1
49	5	4	4	2	2	4	5	2	5	1	4	2	4	1	3	4	1	1
50	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	1	2	2	1	1	3
51	5	1	2	5	4	3	5	4	3	3	1	5	5	2	2	1	1	3
52	2	2	1	1	1	2	2	4	5	4	4	1	2	2	2	2	4	2
53	1	2	5	5	1	4	4	1	5	5	5	1	3	1	5	3	1	1
54	4	4	4	2	1	3	1	1	2	4	4	5	3	1	5	5	2	1
55	5	5	3	1	1	4	2	4	2	4	4	5	1	3	1	3	4	4
56	1	5	5	1	2	4	3	4	2	4	1	2	4	3	1	5	3	1
57	3	1	5	1	1	2	5	1	5	2	2	2	3	4	2	2	3	3
58	3	3	2	2	5	5	5	2	2	1	4	4	2	1	2	5	3	1
59	5	4	5	2	1	5	3	5	1	2	3	5	2	2	2	5	1	2
60	5	2	1	4	1	4	2	4	4	3	2	5	2	1	2	2	5	1
61	4	5	4	3	1	3	2	1	5	4	3	2	2	4	4	3	1	1
62	5	4	5	5	5	5	3	2	1	2	1	5	2	4	5	2	1	5
63	1	4	5	4	1	4	3	5	2	2	1	1	1	2	4	2	2	4
64	2	3	5	2	3	1	3	4	4	1	2	1	2	5	1	3	1	4
65	2	3	4	2	5	2	2	4	1	3	4	1	4	5	1	5	2	1
66	3	4	2	1	1	2	4	5	3	3	4	5	3	1	1	3	1	1
67	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	1	4	4
68	3	5	4	1	3	5	5	3	5	1	4	2	3	5	5	4	1	1
69	3	3	3	5	5	3	2	3	2	3	2	4	1	2	5	4	3	2
70	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3
71	3	3	3	2	1	3	1	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	3
72	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	3
73	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	3	2	2
74	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2
75	2	1	1	1	1	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1
76	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	2	3	3
77	3	2	3	3	2	3	1	3	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3
78	2	3	3	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3	3
79	2	2	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1	2	3	2
80	1	2	3	1	3	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1
81	4	2	5	5	4	2	3	2	2	4	4	3	5	5	1	3	3	1
82	2	1	3	2	3	4	4	5	4	5	3	2	5	4	2	5	1	1
83	5	2	5	2	4	5	1	5	4	4	3	3	2	1	3	3	5	4
84	3	4	1	5	3	3	5	4	4	1	1	4	3	4	4	3	1	2
85	3	2	4	1	1	3	1	4	1	3	3	2	3	1	5	1	3	2
86	4	2	4	3	3	1	3	3	2	3	2	3	4	1	1	3	5	3

Figura 1. Niveles de percepción de la variable calidad de atención

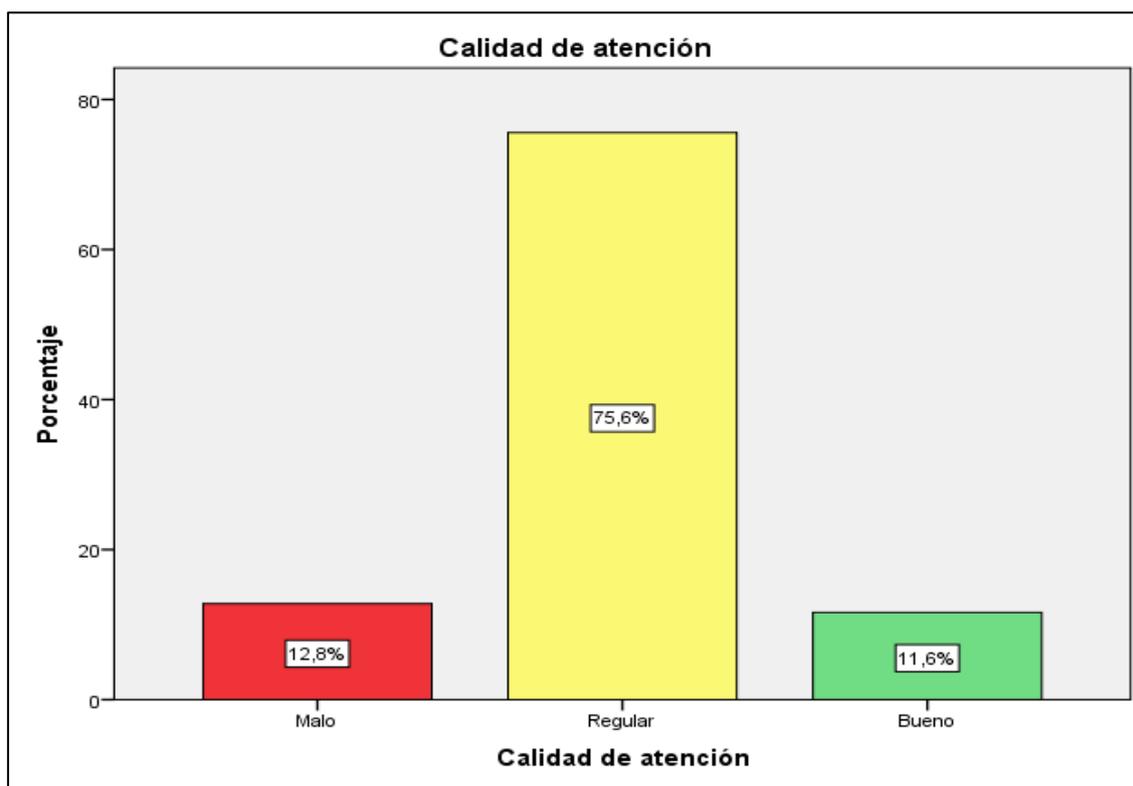


Figura 2. Niveles de calidad de atención por dimensiones

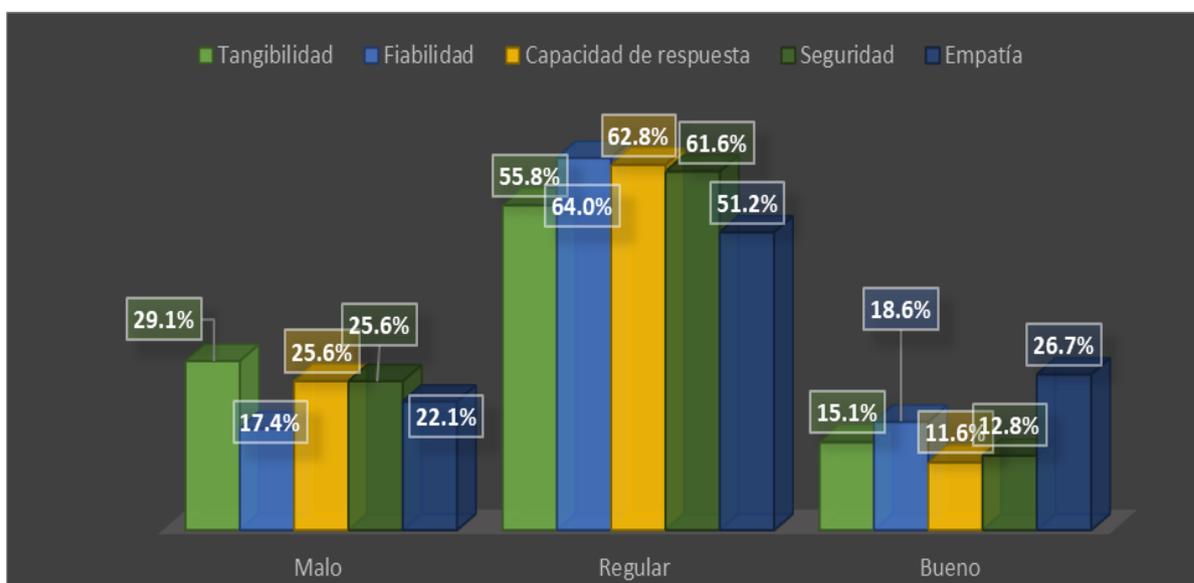


Figura 3. Niveles de percepción de la variable tiempo de espera

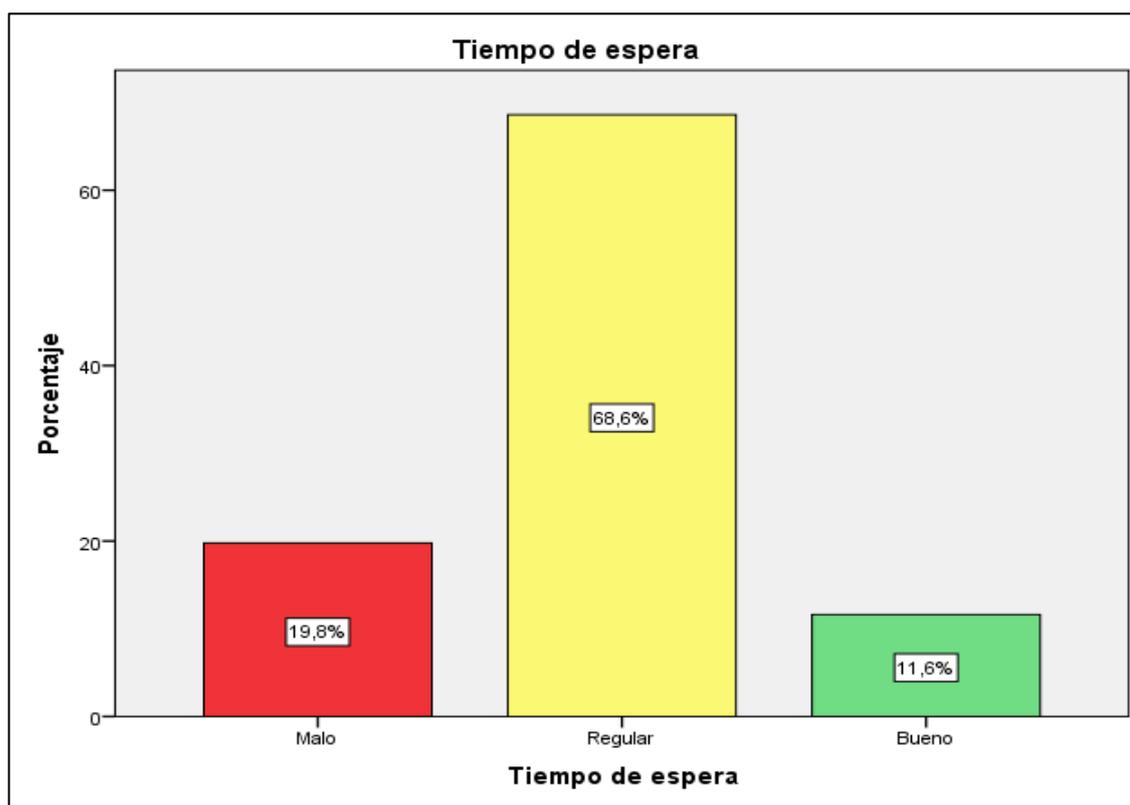


Figura 4. Niveles de tiempo de espera por dimensiones

