



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en
Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Robles Albán, Marcelo Adrián (orcid.org/0000-0003-4241-6234)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (orcid.org/0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis padres por todo su apoyo y aliento a lo largo de mi carrera, a mi hermano por su paciencia y sus palabras de motivación que siempre me daba cuando pase por momentos difíciles.

Agradecimiento

Aprovecho el presente trabajo de investigación para agradecer a todos los docentes que han contribuido con mi crecimiento académico y personal a lo largo de mi paso por la universidad Cesar Vallejo, así como también a la universidad por brindarme la oportunidad de continuar con mi carrera universitaria.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos	32
3.7 Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	52
VII RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	64

Índice de tablas

Tabla 1	Cálculo de la población de acuerdo con las atenciones	27
Tabla 2	Puntuación de los ítems en la Escala Likert	29
Tabla 3	Baremo para estimación de nivel de confiabilidad	30
Tabla 4	Porcentaje de clientes informados referente al tiempo de espera del servicio en Óptica Andrea Lens, Carabayllo 2022	33
Tabla 5	Porcentaje de clientes en sala de espera en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022	34
Tabla 6	<i>Porcentaje de duración del tiempo de atención de los cliente en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022</i>	35
Tabla 7	Porcentaje de duración de duración total del servicio de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.	36
Tabla 8	Nivel de capacidad de respuesta del servicio ofrecido a los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.	37
Tabla 9	Nivel de personal capacitado para la atención de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.	38
Tabla 10	Nivel de sistema de información para la atención de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.	39
Tabla 11	Porcentaje de tiempo de tiempo de respuesta en la atención de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.	40
Tabla 12	Prueba de hipótesis entre tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio	41
Tabla 13	Prueba de hipótesis entre tiempo de espera y personal capacitado	42
Tabla 14	Prueba de hipótesis entre tiempo de espera y sistema de información	43
Tabla 15	Prueba de hipótesis entre tiempo de espera y tiempo de respuesta del servicio	43

Índice de figuras

Figura 1	Ubicación geográfica de la Óptica Andrea Lens	28
Figura 2	Esquematación del procedimiento para la realización de la tesis	31
Figura 3	Porcentaje de clientes informados referente al tiempo de espera del servicio en Óptica Andrea Lens, Carabayllo 2022	33
Figura 4	Porcentaje de clientes en sala de espera en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022	34
Figura 5	Porcentaje de duración del tiempo de atención de los clientes en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022	35
Figura 6	Porcentaje de duración de duración total del servicio de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.	36
Figura 7	Nivel de capacidad de respuesta del servicio ofrecido a los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.	37
Figura 8	Nivel de personal capacitado para la atención de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.	38
Figura 9	Nivel de sistema de información para la atención de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.	39
Figura 10	Porcentaje de tiempo de tiempo de respuesta en la atención de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.	40

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en Óptica Andrea Lens, Carabaylo, 2022. Se trabajó con un enfoque cuantitativo, el método fue hipotético deductivo, el nivel fue correlacional, el tipo de investigación fue aplicada y el diseño fue no experimental de corte transversal. Los resultados arrojaron que aproximadamente la mitad de los pacientes de la Óptica demoraron en ser atendidos, con lo cual su tiempo de espera fue mayor al esperado generando insatisfacción. También se obtuvo que más de la mitad de los pacientes de la Óptica afirman que no encuentran un servicio propicio tanto en la consulta como en la entrega de sus productos. Así mismo la significancia encontrada entre las variables tiempo de espera del servicio y capacidad de respuesta del servicio es de 0.157 por lo tanto es mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Finalmente se determinó que no existe relación entre el tiempo de espera del servicio y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabaylo, 2022. Porque estadísticamente quedó demostrado que la significancia bilateral es mayor a 0.005 (0.172).

Palabras clave: Tiempo de espera del servicio, capacidad de respuesta del servicio, satisfacción, atención al cliente

Abstract

The general objective of this research was to establish the relationship between waiting time and service response capacity at Andrea Lens Opticians, Carabayllo, 2022. The approach was quantitative, the method was hypothetical-deductive, the level was correlational, the type of research was applied and the design was non-experimental cross-sectional. The results showed that approximately half of the patients of the Optician's Office were delayed in being attended, so their waiting time was longer than expected, generating dissatisfaction. It was also found that more than half of the patients of the Optician's Office affirmed that they did not find a favorable service both in the consultation and in the delivery of their products. Likewise, the significance found between the variables service waiting time and service responsiveness is 0.157, therefore it is greater than 0.05, so the null hypothesis is accepted and the alternative hypothesis is rejected. Finally, it was determined that there is no relationship between service waiting time and service responsiveness in Optical Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Because statistically it was demonstrated that the bilateral significance is greater than 0.005 (0.172).

Keywords: Service waiting time, service responsiveness, satisfaction, customer service

I. INTRODUCCIÓN

En la era de la revolución digital en la que nos encontramos, las empresas brindan atención constantemente a un ritmo muy dinámico buscando alcanzar una adaptación acorde a las exigencias de la competencia, es así como ante esta realidad los consumidores buscan adquirir los servicios de aquellas empresas que destacan por su atención en aras de la calidad por sobre los que son ineficientes en sus procesos. El consumidor actual valora el tiempo y le da mucho énfasis. Así mismo, los consumidores de la era moderna buscan que aquellos que los atiendan tengan la capacidad de entregarles lo que buscan de la manera más eficiente posible y que estén capacitados para resolver cualquier duda e inquietud de la manera más acertada. En conclusión, el consumidor moderno demanda a las organizaciones la evolución de los procesos y procedimientos basados en la atención y/o servicio buscando la mayor eficiencia posible. Bajo las premisas anteriores, las empresas modernas necesitan contar con tecnología que les permita aligerar sus procesos y en consecuencia entregar calidad a los requerimientos de los clientes.

La empresa Andrea Lens da servicio especializado en oftalmología mediante el diagnóstico de enfermedades que afecta la visión. El centro oftalmológico se encuentra ubicado en la avenida Mariano Condorcanqui, en el distrito de Carabayllo, buscan dar cobertura a toda esta zona ofreciendo medición de la vista, venta de lentes personalizados, venta de lentes de stock y venta de accesorios como fundas, entre otros.

En la óptica se nota alto nivel de insatisfacción con respecto al intervalo de tiempo en que tardan en recibir atención los usuarios; en consecuencia, se pueden observar gestos de incomodidad o fastidio, y en muchas ocasiones esa demora produce inconformidad con el servicio.

Asimismo, en el centro oftalmológico se puede notar la falta de una zona de permanencia, dicha zona sería recomendable para que el cliente pueda esperar hasta el momento de ser atendido cuando la optómetra se encuentra atendiendo a otro paciente, es así como el cliente que llega en segundo lugar debe esperar parado su turno de ser atendido, para evitar que el cliente se retire el personal que trabaja en la óptica aborda al paciente para ir escuchando sus molestias y

posteriormente le va mostrando los distintos diseños de las monturas de manera que pueda ir seleccionando la que sea más de su agrado. En ocasiones dicha espera resulta ser muy amplia para el cliente y termina retirándose antes de que la optómetra lo atienda.

El tiempo de atención comienza cuando se lleva a cabo la consulta, la cual se da en el pequeño consultorio ubicado en la parte posterior de la óptica, donde se procede a conversar con el cliente para escuchar sus molestias y seguidamente se da paso al proceso de medición óptica en el cual la optómetra revisa su graduación y crea un perfil visual único para el usuario. A continuación, se seleccionan las lentes oftálmicas más apropiadas y realizan las mediciones necesarias para determinar la posición adecuada de las lentes. Por último, este tiempo donde el cliente es atendido por la optómetra culmina con la elección de la montura favorita del usuario.

En lo que refiere a la sensación del intervalo de tiempo total se observa deficiencia, la cual genera incomodidad para el usuario, ya que en reiteradas ocasiones cuando un cliente requiere de la atención de la optómetra, ella se encuentra en otro de sus locales realizando mediciones, por lo tanto, el cliente debe esperar a que ella se desocupe y llegue al local para recién ser atendido. Estas deficiencias de atención hacen que el tiempo total de atención percibido por el cliente sea decepcionante.

La propietaria de la óptica, quien es la optómetra está totalmente capacitada para la atención ya que cuenta con licenciatura en optometría. Ella acude a la óptica cuando hay pacientes que buscan el servicio de medición de la vista. Así mismo para la atención permanente cuenta con un personal en el centro oftalmológico que atiende las necesidades básicas de los clientes que estén buscando consultar precios de monturas, estén interesados en lentes prefabricados o busquen accesorios.

En cuanto, al inadecuado proceso de selección de personal se ve reflejado en la incapacidad para realizar mediciones Óptica ya que el colaborador que se encuentra en el centro oftalmológico no cuenta con estudios de optometría lo cual es fundamental a la hora de atender a un cliente que acude a la óptica con problemas visuales. Como consecuencia se considera que no se logra alcanzar los estándares del cliente.

En cuanto a las recetas oftálmicas de los pacientes, se archivan en un fichero. Es así que se observa inexistentes sistemas de información con lo cual el negocio no puede digitalizar su información relevante para la gestión y mejora de atención al cliente. Dejando además así, descuidados, aspectos como el alcance de sus productos, la atención al cliente a distancia y los servicios de post venta, así como también las sugerencias y reclamos.

Cuando un cliente busca lentes a medida existen problemas referidos al tiempo de entrega del producto, ya que este siempre tarda entre 1 a 3 días posteriores a la medición de la optómetra para ser entregado al cliente. En reiteradas ocasiones cuando se le comunica el tiempo de entrega de su producto al cliente, no duda en expresar su inconformidad con el plazo de espera, sin embargo, no le queda más remedio que esperar y volver a la óptica posteriormente para recoger su producto final.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación abordó la **problemática** para identificar ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022? De la misma manera, se plantearon los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?, (b) ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022? y, (c) ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?

Según Sampieri et al. (2014) refirieron que todas las investigaciones que se realicen deben tener una finalidad clara y una justificación que motive a su desarrollo de manera que existan beneficiarios evidentes. Es así como la presente investigación contiene una **justificación teórica** relacionada con las variables de estudio en el presente trabajo, las cuales se sostuvieron en la teoría de análisis estratégico contemporáneo de Grant y la teoría del triángulo del servicio de Karl Albrecht con el fin de desarrollar el problema de investigación mediante las variables. La **justificación metodológica** radica en la construcción de un instrumento basado en las variables (1) tiempo de espera y (2) la capacidad de respuesta del servicio. El cuestionario estuvo estructurado en 18 ítems; para medir el tiempo de espera del servicio se consideró 9 ítems con las dimensiones

(a) tiempo en sala de espera, (b) tiempo de atención y, (c) duración total del servicio. En cuanto a la variable capacidad de respuesta del servicio se estructuró con las dimensiones (a) personal capacitado, (b) sistema de información y, (c) tiempo de respuesta correspondiente a 9 ítems. La escala de medición del instrumento fue mediante la escala tipo Likert. La **justificación práctica** tuvo como finalidad otorgar un servicio productivo y eficiente a los usuarios de la Óptica Andrea Lens, ofreciendo atención inmediata y entrega de productos en el menor tiempo posible.

El **objetivo** general es establecer la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. De la misma manera se propusieron los siguientes objetivos específicos (a) Determinar la relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022; (b) Determinar la relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022 y; (c) Determinar la relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

En relación con la **hipótesis** general, se orientó a conocer si existe relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Seguidamente, las hipótesis específicas fueron (a) Existe relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022; (b) Existe relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022 y; (c) Existe relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En relación con los **antecedentes nacionales**, Palomino (2021) anunció que en la investigación realizada busco conocer la relación existente entre el tiempo de espera y la calidad de atención en un centro de salud del Callao, 2020. Palomino trabajó con una muestra de 120 pacientes; aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento aplicado fue la ficha técnica. Los resultados que obtuvo refieren que las variables poseen una correlación de 648 según Rho de Spearman, esto quiere decir que la relación es de carácter positivo moderado, con una significancia de 000, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alterna.

Niola (2021) delimitó la relación entre la variable satisfacción del usuario y el tiempo de espera en los servicios de emergencia del Hospital Los Ceibos 2021. La población del trabajo estuvo conformada por pacientes externos que se trataban en el centro de salud mencionado en un lapso de 30 días, con lo cual se obtuvo un total de 1600 personas asistentes al área de emergencia. Se aplicó como instrumento la ficha de observación a la muestra que fue de 90 pacientes. Se concluyó que existe una evidente relación directa entre las variables mencionadas.

Saltos (2020) Buscó determinar la influencia que tiene la calidad total en el tiempo de espera de la atención en el área de emergencia del Hospital Martín Icaza de Badahoyo, 2019. La población para este estudio se constituyó de pacientes que se atienden en el área de emergencia en el Hospital ya mencionado en el primer cuatrimestre del año 2019, Fue así como la muestra dio un total de 202 pacientes del hospital. La conclusión que se alcanzó fue que se aceptó la hipótesis nula la cual refiere a la existencia de una influencia relevante inversa entre las variables en el área de emergencia del hospital de estudio, Además se rechazó la hipótesis general ya que las dimensiones de la variable calidad total no evidenciaron correlación con respecto a las dimensiones de la variable tiempo de espera.

Reyes y Panta (2018) investigó la calidad de atención captada por los pacientes que son atendidos mediante consulta externa en el hospital Andrés Araujo Moran, Tumbes 2018. La población fue de 180 pacientes de los cuales se tomó una muestra de 73 pacientes a los que se les realizó una encuesta con el

modelo de SERVQUAL en el momento que acudían al hospital por su cita programada para su atención. Se logró conocer que un porcentaje de 60.7% indicaron encontrarse satisfechos con la atención desde su punto de vista, un 39.3% indicaron insatisfacción, Con referencia los porcentajes de las dimensiones de la variable calidad se pudo observar que un 53.42% mostros estar insatisfecho con la capacidad de respuesta. La insatisfacción se enfatizó en la atención en la caja y el tiempo de espera en el área de admisión.

Tello y Valera (2018) comunicaron la relación que existe entre el nivel de satisfacción y el tiempo de espera del usuario en la farmacia del Hospital II EsSalud en Cajamarca 2018. Conto con una población de 29919 pacientes de los cuales se tomó una muestra de 379 personas a las que se les aplico un cuestionario conformado de 20 preguntas. Como resultado se obtuvo una relación indirecta con lo cual se concluye que, al acelerar los tiempos de espera, la satisfacción disminuye en la entrega de medicamentos hacia los pacientes.

Briceño (2018) acotó la influencia del tiempo de espera en la satisfacción del paciente externo en el curso de atención en el consultorio del hospital San Bartolomé. La población considerada fue de 150 pacientes los cuales fueron elegidos mediante un proceso no probabilístico, Se aplicó un cuestionario tipo Likert con el modelo SERVQUAL, con lo cual se pudo determinar el nivel de satisfacción del paciente. Se pudo evidenciar como resultado que un 77% de los usuarios siente satisfacción recibida en el consultorio, y un 23% se encuentra insatisfecho.

Tumay (2020) exploró cómo se comportan la gestión documentaria con la capacidad de respuesta en una empresa que brinda servicios. La población que se abordó fue de 50 trabajadores de dicha empresa a los que se les tomo un cuestionario, se trabajó con un enfoque cuantitativo. Tras la evaluación se determinó que la capacidad de respuesta tuvo un porcentaje de nivel adecuado de 20%, y el porcentaje de nivel adecuado de uso de la cadena de suministro fue de 50%. Se logró conocer así la existencia de una relación positiva significativa entre las variables. Así como también se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Arce (2020) indagó como implementar un programa que permita la mejoría de la capacidad de respuesta a través de la calidad del servicio ofrecido por la Sunat con sede en Chiclayo. El trabajo se realizó mediante un cuestionario

aplicado a 73 personas pertenecientes a la fuerza de trabajo de la empresa, el enfoque fue cuantitativo, la información recopilada se procesó mediante el SPSS. Se logró obtener un alto nivel de servicio como consecuencia de los buenos resultados alcanzados por las dimensiones de dicha variable. Así mismo la capacidad de respuesta se encontró en un grado mediano debido a un bajo resultado alcanzado por la dimensión rapidez.

Álvarez et al. (2019) demostraron mediante la investigación como se relacionan las diversificaciones de estrategias y la capacidad de respuesta del servicio en un hotel ubicado en la zona norte del Perú. Fueron 25 colaboradores los encuestados, se trabajó bajo una perspectiva cuantitativa de nivel correlacional. La obtención de resultados se dio tras procesar la información en el SPSS. En los resultados se obtuvo una correlación positiva entre las variables de estudio.

Valentín (2021) dio a conocer en el trabajo realizado, como conviven la gestión del área de postventa y la capacidad de respuesta del servicio en una empresa de seguros ubicada en el Perú. El trabajo se dio con 222 colaboradores que la empresa, el diseño de la investigación fue no experimental, bajo un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, el cuestionario fue utilizado como herramienta midiendo su fiabilidad a través de Alfa de Cronbach el cual arrojó una fiabilidad adecuada. Mediante el análisis de los resultados se tuvo que aceptar la hipótesis nula y rechazar la alternativa. Finalmente se demostró que las variables presentaron correlación positiva con gran significancia.

Saurin y Pomar (2020) se centraron en el objetivo de dar a conocer cómo se encuentran la calidad y la capacidad de respuesta del servicio en una empresa de servicio postales en el Perú. Se trabajó con una muestra constituida por 30 clientes con los cuales se llevó a cabo la encuesta, la investigación fue de carácter no experimental y aplicada. En cuanto a los resultados se obtuvo correlaciones positivas bajas respecto a las dimensiones de la calidad del servicio. Del mismo modo se identificó una correlación positiva baja en las dimensiones ligadas a la capacidad de respuesta en la empresa de estudio.

Huanca y Inga (2018) avocaron la investigación en entender cuál es la relevancia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente. Se contradujo la hipótesis nula, se logró obtener una significancia positiva que estable la relación directa entre las variables del estudio en el área operacional de un banco en el

Perú. Finalmente, al conocerse la lectura positiva pero débil del coeficiente, se recomienda la apertura de ventanillas donde se puedan resolver todas las inquietudes de los usuarios mediante colaboradores dispuestos a servir con la mejor actitud y conocimientos.

Las referencias consultadas a **nivel internacional**, se porta los hallazgos de Angga et al. (2018) propusieron conocer el nivel de influencia entre el tiempo de espera para la entrega de la medicina y el grado de satisfacción en el usuario en la farmacia de un hospital de Bandung. La toma de datos se dio a través de un cuestionario transversal y una hoja de observación en el primer cuatrimestre del 2017 donde se aplicó a 302 pacientes. En el análisis de resultados se puede notar que la calidad del servicio y el tiempo de espera tienen una consecuencia positiva y significativa en la satisfacción del usuario. Se pudo concluir que el modelo de ruta no fue el propicio ya que se encontró que, a pesar de la lentitud en la atención de la farmacia, el tiempo de espera tenía una connotación positiva en el nivel de satisfacción del usuario.

Worlitz et al. (2020) averiguaron a cerca de la percepción actual que tienen los consumidores sobre el tiempo de espera percibido y la satisfacción que les causa mediante una investigación literaria. La investigación se llevó a cabo con la búsqueda y revisión de 152 publicaciones del tiempo de espera como percepción de los estudiantes. Se encontró que el principal inconveniente con referencia al tiempo de espera se daba en el tiempo previo a la atención, además un porcentaje muy alto de los estudios se realizaron en centros de salud con el cuestionario como instrumento.

Ting et al. (2019) orientaron el trabajo a conocer una perspectiva para reducir la insatisfacción y las malas impresiones, el estudio busca abordar cuán importante es el servicio previo a la atención en una realidad que descuida mucho ese aspecto y se propone un modelo de restauración de la atención previa al servicio, se busca influir psicológicamente para que las personas sean más tolerantes con el tiempo de espera mediante el método de valoración contingente. En la aplicación del método a la población los cuales son un grupo de jóvenes se notó que había disposición en el tiempo de espera. Se concluyó entonces que el programa de restauración de la atención tangible fue más eficiente que los de restauración de

servicios con enfoque psicológico, ya que los clientes estaban dispuestos a esperar diez minutos adicionales.

Zhenzhen y Calvin (2018) estudiaron la relación entre los tiempos de espera en la espera previa a la atención, la sala de atención y la percepción total del tiempo de espera, para saber que efecto tiene en la satisfacción de los usuarios. El estudio fue de carácter transversal, se aplicó como instrumento una encuesta a los pacientes de área de endocrinología en un hospital de China. Como resultados se obtuvo insatisfacción con respecto al tiempo de espera real sobre todo en aquellos pacientes que sentían que el trato del hospital no era el mejor. Por ello se recomienda que a la par de buscar mejorar el tiempo de espera se realice un esfuerzo en mejorar el trato de atención a los pacientes en sala de espera brindándoles información concisa sobre lo que ellos quieren de manera que la espera se haga más amena.

Clare et al. (2020) se propusieron estimar el tiempo de espera de los usuarios para ser atendidos a través de datos clínicos en los hospitales canadienses. La investigación se realizó mediante un diseño de Auditoría gráfica retrospectiva en 22 clínicas canadienses repartidas en siete provincias y un territorio. Se concluyó que fue el primer estudio que aborda la problemática del tiempo de espera que transcurre entre la derivación de un médico para la atención y la atención del especialista, por lo tanto, quedaron sentadas bases para que los responsables de la gestión puedan tomar cartas en el asunto desarrollando políticas para mejorar este aspecto de la atención dejado de lado en gran proporción.

Onyinye et al. (2021) dieron a conocer las áreas del proceso de atención que disminuyen la productividad incrementando así los tiempos de espera en los centros de salud para que puedan ser abordadas. El carácter de la investigación es transversal, la investigación se realiza a través de un seguimiento y observación de los procesos que debe realizar un paciente desde que llega al hospital y el tiempo que transcurre en cada uno de ellos hasta que es atendido por el especialista. Conclusión se determinó que el largo tiempo de espera de los pacientes ocurre por una deficiencia en el tiempo de atención del área de registros, de esta manera al mejorar el servicio en dicha área se lograra un menor tiempo de espera que desemboque en mayor satisfacción del usuario.

Altema et al. (2020) tuvieron como objetivo estudiar las causas de los tiempos prolongados de espera en la atención médica de consulta externa, para proponer alternativas de solución que reduzcan los tiempos de espera a futuro. Los pacientes de estudio fueron recibidos y se les aplicaba un cuestionario elaborado donde se apuntaba el tiempo de llegada, el tiempo que tenían que esperar en cada zona previa a la evaluación con el médico, de esta manera se identificaban las zonas de congestión. Con los resultados obtenidos se implementó un programa para reducir el tiempo de espera en los hospitales llamado PDSA. Posterior a la aplicación del programa se aplicó el mismo cuestionario durante tres meses y se pudieron evidenciar mejoras significativas en los resultados. Se llegó a la conclusión entonces de que la aplicación del programa en el área de triaje resultó beneficioso para el hospital ya que se observó un incremento en el flujo de pacientes y esto como consecuencia de una mejora en la satisfacción.

Lekhawichi et al. (2021) se plantearon la relación entre calidad de servicio y tiempo de espera y su impacto en la satisfacción. Se utilizaron encuestas para la medición, aplicándose un total de 340 así como también se aplicó el modelo de ecuaciones mínimas parciales, se encontró además que existe un determinante entre la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción, el cual es el tiempo de espera, la manera en que se aborde este aspecto, determinara si el vínculo entre las variables mencionadas será positivo o negativo, con lo que se obtuvo que la reducción del tiempo de espera en los servicios mejora la satisfacción del usuario.

Naaz y Mohamed (2019) centraron la investigación en conocer los servicios que ofrecen los centros de salud AYUSH para identificar las áreas menos productivas que generan demoras y de esta manera brindar alternativas de solución. El estudio fue de tiempo-movimiento se utilizó como población 100 pacientes del hospital mencionado, la duración del estudio fue de 15 días, los datos se trabajaron mediante entrevistas y TMS. Se pudo conocer finalmente que el tiempo en promedio que le tomaba a un paciente en atenderse fue de dos horas, donde la mayor demora se daba en el área de consulta previa a la atención con aproximadamente una hora, el tiempo de atención con el especialista fue de tres minutos y el tiempo en farmacia fue de quince minutos aproximadamente. Es así que se evidenció la insatisfacción del paciente con el centro de salud, en especial con las áreas que tardaban más en ofrecer el servicio.

Insardi y Lorenzo (2019) enfocaron el estudio en conocer los tiempos de espera en los servicios de transporte en Sao Paulo, especialmente en el servicio ofrecido por Uber. Para dicho estudio se realizó una base de datos donde se encontraban los tiempos de espera en promedio por cada distrito considerando factores contextuales propios del país y de sus sistemas de transporte. Se trabajó con un modelo de regresión lineal múltiple. Se aplicó la prueba I de Moran y se determinó el uso del modelo autorregresivo espacial. Finalmente se evidenció que existió significancia en el kilometraje de los medios de transporte, así como las variables culturales densidad poblacional y área.

Shaw et al. (2018) buscaron conocer la relación entre el porcentaje de asistencia al centro de salud y el tiempo de espera. Se trabajó con aquellos participantes que cumplieron con los parámetros de inclusión, a los cuales se les aplicó la prueba t de Welch y la regresión lineal. Se obtuvo que el tiempo de espera promedio fue entre 32 y 47 días en donde se denota que los pacientes que conseguían cita posterior a los 37 días presentaban un alto porcentaje de inasistencias, así mismo mientras más se tardaba el paciente en recibir su cita menos probable era que asistiese. Con lo cual el tiempo de espera influyó significativamente en el porcentaje de asistencias a la cita en el centro de salud.

Abdulrahman et al. (2018) exploraron sobre porque el tiempo de espera en el área de emergencias no solo resulta un inconveniente sin resolver para los países en vías de desarrollo, sino que también para aquellos países desarrollados y cómo afecta en la satisfacción del beneficiario. Se realizó un estudio transversal con una población de 528 pacientes en el área de urgencias durante todo el mes de febrero, en un centro de salud en Arabia Saudí. Se tuvo que el 30% de los pacientes que llegaban al área de urgencias debía de esperar aproximadamente una hora para poder ser atendidos, así mismo el 19% calificó con uno el servicio, en una escala de uno al diez. Es así que el tiempo de espera es un factor pendiente y necesario de abordar en el hospital.

Ballesteros (2016) indaga como identificar el tiempo de espera que transcurre desde que un paciente aparta su cita hasta que es atendido por el especialista, considerando el contexto en el que se desenvuelve, es decir su condición socioeconómica y la cobertura de salud que posee. Se trabajó con un enfoque cuantitativo a través del modelo de encuesta del Observatorio de la Deuda

Social Argentina de la Universidad Católica Argentina. Se encontró como resultado del análisis estratificado en condición socioeconómica, zona de residencia y tipo de cobertura de salud que, las personas que tenían una condición económica baja, las que vivían en una zona pobre y los que tenían un seguro de atención público, tenían la peor atención posible, es decir el tiempo de espera que debían tolerar para ser atendidos por un médico era el mayor de todos en los centros de salud de Argentina.

Coathup et al. (2018) indagaron sobre la posibilidad de proporcionarle oportunidades a los pacientes con problemas musculoesqueléticos para inscribirse a investigaciones a través de dispositivos digitales mientras esperan su turno de atención en la sala de espera. Se aplicó un cuestionario y entrevistas a una población de 84 pacientes de cuatro clínicas en Inglaterra, se aplicó el análisis temático que ayudo a entender el comportamiento de los pacientes en estudio con las tecnologías digitales. Los resultados arrojaron que mientras los pacientes tenían más edad era más probable que prefiriesen el trato con una persona antes que el uso de un medio digital para una inscripción, también se obtuvo que los pacientes preferían inscribirse en una fecha posterior a la de su visita al centro de salud ya que en el día de la atención se encontraban distraído y nerviosos. De esto se pudo concluir que un porcentaje alto de pacientes se encuentra interesado en participar de investigaciones si se le proporciona el medio de inscripción adecuado y en el tiempo oportuno.

Sanober (2018) quisieron conocer en qué medida los pacientes desearían contar con tecnología de seguimiento del tiempo de atención en la zona de emergencias. Se trabajó con una población de 375 pacientes a los que se les realizó una encuesta que comenzó en marzo y duró cinco meses, en dicha encuesta se buscó conocer sus preferencias respecto a una pantalla que indicara el tiempo de espera. Se pudo apreciar que el 63%, estaba de acuerdo con la colocación de la pantalla y que el 21% prefería que no se colocara nada, el porcentaje restante se abstuvo de opinar. De este modo el estudio concluyó que una proporción alta de pacientes prefiere un centro de salud con pantalla de control de tiempo en la sala de espera de los pacientes que se encuentran en el área de emergencias.

Rasheedat et al. (2020) buscaron conocer la relación entre los resultados de las encuestas de los pacientes y el rendimiento de los médicos del centro de salud.

El estudio se enfocó en cirujanos de columna vertebral para lo cual se requirió acceso a base datos para la revisión de métricas de los tiempos de espera en cada fase de atención y todos sus indicadores de evaluación. Se utilizaron las pruebas de Kruskal-Wallis y la regresión de modelos mixtos en la búsqueda de conocer sobre la satisfacción del usuario a nivel global, acceso y comunicación. Se obtuvo como resultados que el tiempo promedio que los pacientes pasaban en la clínica fue entre 85 y 25 minutos, así mismo se pudo notar que mientras más demoraba en la atención un médico deficiente más puntuación se le asignaba en los tres niveles, se entiende entonces que el excesivo tiempo de espera en la sala de espera se traduce como una mala experiencia de atención para el paciente.

García et al. (2019) investigaron sobre la relación entre el tiempo de atención en el área de enfermería y la calidad de la atención. Se llevó a cabo un estudio correlacional ejecutado en once zonas de terapias intensivas a través de profesionales de la carrera de enfermería, el tiempo de cuidados se realizó mediante herramientas de gestión, se encontró que el promedio de tiempo de atención fue el adecuado para el centro de salud sin embargo los centros de salud de Brasil presentaban un menor tiempo. Finalmente, se en el trabajo de investigación se evidencian que el tiempo de atención de las enfermeras en el área de enfermería tienen significancia en la calidad de atención del centro de salud.

Soares y Ferreira (2018) quisieron conocer e identificar los factores que influyen en el tiempo previo a la atención de los pacientes con IAM en la zona de emergencias. La población de estudio fue de 412 pacientes ingresados en emergencias durante todo el año 2014 de los cuales se estudió su historia clínica, el estudio fue de carácter cuantitativo y correlacional. Se pudo conocer el tiempo previo a la atención en promedio fue de una hora con cuarenta minutos. Es así que se encontraron que las enfermedades con las que llega el paciente al área de urgencias, así como la edad son indicadores determinantes en el tiempo previo a la atención.

Fajardo et al. (2018) enfocaron el estudio en conocer la percepción de la calidad de los servicios que brindan las Ópticas. Se trabajó con una investigación no experimental de corte transversal de diseño secuencial exploratorio, la población bajo evaluación fue de 383 clientes de las Ópticas ubicadas en Bogotá. Pudiéndose concluir que existen factores determinantes para la elección de las Ópticas por

parte de los clientes, los cuales fueron la apertura al diálogo con el profesional, la transmisión de confianza, el seguimiento que se le da al cliente y la prontitud de la atención. Finalmente, se encontró que cuando el tiempo de atención toma entre 15 a 25 minutos sin considerar el tiempo previo a la consulta, se considera un tiempo adecuado para el usuario.

Shakeerah et al. (2020) pretendieron conocer la influencia de la capacidad de respuesta y la fiabilidad en la capacidad de complacencia del cliente en el país de Malasia. Se trabajó con los clientes a los cuales se les aplicó la encuesta como instrumento, además se utilizó el programa SPSS para constatar la confiabilidad. Se llegó a la conclusión de que existen lazos positivos que unen a los clientes con los servicios brindados ya que existe una capacidad de respuesta pronta, así como también un alto índice de fiabilidad en el servicio.

Ngaliman et al. (2019) indagaron como detectar el efecto existente entre la capacidad de respuesta y la credibilidad en la satisfacción del consumidor. El estudio se trabajó con el muestreo accidental, se acordó trabajar con 70 encuestados los cuales fueron determinados mediante la proporción binomial. Para analizar la data se utilizó el SEM. Mediante el estudio se pudo dar a conocer que la capacidad de respuesta tiene una relación directa con la satisfacción del consumidor, al igual que la confiabilidad.

Onamusi (2021) busco darnos a conocer la consecuencia que tiene una capacidad de respuesta estratégica en el grado de competencia que alcanzan las empresas del sector pintura en el país de Nigeria. Se aplicó un análisis de regresión jerárquica a la encuesta tomada a los 343 operarios seleccionados de un grupo de fábricas del rubro de pintura en la ciudad de Lagos, los resultados recogidos evidenciaron que las empresas que aplican la capacidad de respuesta estratégica tienen ventaja por sobre las que no lo aplican. Por consecuencia se obtuvo que la capacidad de respuesta estratégica otorga liderazgo en el mercado a las empresas.

Diane (2019) busco dar a conocer el efecto de la capacidad de respuesta en la percepción del cliente. La prueba se realizó a los pasajeros de la aerolínea, a los cuales se les realizó una entrevista con un esquema de regresión jerárquica. Se obtuvo que la capacidad de respuesta funciona como mediadora entre el nivel de satisfacción y el desempeño del servicio. Es así que se expone que la capacidad

de respuesta en el rubro de aviación puede resultar un valor agregado para la empresa que le otorga la importancia que se evidencia en el presente trabajo.

Grandey et al. (2018) indagaron sobre como la satisfacción de los empleados podía influir en la satisfacción de los usuarios. La investigación se llevó a cabo en 328 tiendas del rubro de minero mediante una réplica constructiva y mediante el establecimiento de una teoría que funciona como limitante de la relación entre las variables. Se procedió a evaluar la relación de las variables mediante indicadores clave. Como resultado se obtuvo que el vínculo entre la satisfacción de los usuarios y los empleados depende en un alto porcentaje de las actividades de trabajo que se realizaron en cada tienda, mientras estas actividades integran más a los clientes con los vendedores esta relación mejorara, por el contrario, si las actividades de la tienda se centran en las ventas mas no en el trato correcto con el usuario entonces la relación se debilita.

Oduwusi (2018) busco conocer la relación entre la capacitación y desarrollo del personal en el rendimiento de la empresa. mediante la revisión de investigaciones previas se pudo conocer que existe un alto índice estadístico de significancia por lo cual existe una relación directamente proporcional. Se propone que para la mejoría de esta relación entre las variables se agrupe una cantidad mayor de personal en cada capacitación brindada por la empresa. Una manera de lograrlo sería colocando incentivos que motiven la participación.

Al-Mzary et al. (2018) buscaron brindar conocimiento mediante la investigación de la influencia de capacitar a los operarios de alto mando y los operarios de área de administración en su rendimiento en el centro de trabajo. El presente trabajo desarrollo la investigación en una pyme ubicada en Malasia. Los resultados mostraron que existe una necesidad de capacitación por parte de los operarios de rango mediano, también se encontraron parámetros de inclusión para la asistencia a las capacitaciones de los operarios. Se pudo conocer que hay un comportamiento de proporción directa entre los empleados correctamente capacitados y su rendimiento en la empresa.

Daramola y Daramola (2020) brindaron conocimiento sobre cómo influye la capacitación de los colaboradores en su rendimiento en una compañía de vuelos en Nigeria. A pesar de que se contratan colaboradores muy capaces para el puesto el mundo actual evoluciona cada día por lo que se requiere que los colaboradores

de las empresas estén siendo siempre capacitados para mejorar sus habilidades y conocimiento que les permitan estar a la vanguardia. En este estudio se buscó conocer como una empresa de vuelos ubicada en Nigeria logra siempre mantener bien capacitada a su fuerza de trabajo. La investigación se trabajó con un cuestionario aplicado a 300 colaboradores de la empresa, el investigador acudió al campo de trabajo de una muestra para entregar dicho cuestionario y observar el comportamiento de los trabajadores. Se pudo conocer mediante los hallazgos que la empresa brinda dos tipos de capacitación, los cuales son capacitación a corto y largo plazo que se enfocan en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores. Así mismo se logró identificar que algunas capacitaciones se daban fuera del horario laboral, otras requerían que el trabajador asista a talleres brindados fuera de la empresa. Se identificó que todo ello en conjunto mantenía a los colaboradores alegres y satisfechos con sus puestos de trabajo por lo tanto lograban un buen desempeño.

Dos santos et al. (2018) lograron dar a conocer el tiempo de la capacidad de respuesta del área de emergencias en los centros de salud. Se da a conocer que en Investigaciones previas han realizado simulaciones de carácter heurístico. La variable se trabajó como indicador de la calidad de los servicios brindados en los centros de salud, es así que se evaluó mediante estadística descriptiva. Se trabajaron modelos de simulación de escenario para la disminución del tiempo de respuesta. Se obtuvo que los países desarrollados tenían un tiempo de capacidad de respuesta óptimo ante la necesidad de sus pacientes.

En la búsqueda de fortalecer los antecedentes investigados, así como el presente trabajo se propuso el enfoque teórico con la teoría de análisis estratégico contemporáneo de Grant (1996) Esta teoría se basa en una mirada de análisis sobre el entorno sectorial, es decir, analizar a los competidores, clientes y proveedores, de esta manera tomar acciones estratégicas que lleven a la empresa a la consecución de sus objetivos en base a sus recursos y capacidades. La teoría de Grant ayudo a trabajar el tiempo de espera del servicio en la empresa ya que tras analizar a la competencia se pudo conocer una debilidad en el tiempo de espera del servicio la cual se traduce en una necesidad insatisfecha y una oportunidad para la Óptica Andrea Lens, dicha oportunidad se podría abordar mediante un sistema de servicio, como un software capaz de programar citas, es

decir un programa capaz de pactar las citas con un horario coordinado previamente con el cliente según disponibilidad de manera que cuando el cliente llega a la Óptica no tenga que esperar sino que sea atendido inmediatamente, haciendo de esta manera la atención más eficaz.

Finalmente, para darle más rigor a la presente investigación se trabajó con la teoría del triángulo del servicio, Karl Albrecht (1985) explicó que la importancia de la teoría radica en la concepción del servicio como un todo, conformado por partes los cuales involucran tres elementos: (1) estrategia del servicio, (2) personal de contacto con el cliente y, (3) sistema del servicio. El funcionamiento óptimo de los elementos logra una atención ideal que se traduce en un usuario satisfecho en base a sus necesidades (Porter, 2012). El primer elemento fue la estrategia del servicio; las estrategias de cada empresa resultan ser diferentes ya que estas deben moldearse en base a su misión y visión, de esta manera se logra alcanzar los objetivos a la par que se le otorga al usuario lo que realmente quiere. Como segundo elemento está el personal que brinda el servicio al cliente, representa la carta de presentación de una empresa, el cliente asocia el tipo de atención del personal de primera línea con la atención que le podría brindar cualquier colaborador dentro de la empresa ya sea de personal de alto mando, medio o personal de atención directa. Es por esta razón que las empresas deben mantener a su fuerza de trabajo en constante capacitación. El tercer elemento es el sistema de servicio, el cual está constituido por toda la parte no humana que forma parte de la empresa, es decir la tecnología, la infraestructura, los procesos y procedimientos que deben apuntar a un funcionamiento óptimo, de esta manera se logra generar una experiencia de impacto en el servicio. Estos tres elementos convergen en el factor fundamental para la existencia de la empresa el cual es el cliente, sobre el cual se tiene que hacer los estudios respectivos para conocerlo a detalle y alcanzar sus expectativas mediante el producto o servicio. Mediante el conocimiento y la aplicación de esta teoría la Óptica Andrea Lens podría mejorar la capacidad de respuesta de su servicio ya que la teoría del triángulo trabaja todos los procesos del servicio de manera integrada y dedicando el mismo esfuerzo a cada parte, de esta manera en la búsqueda de la mejoría de la estrategia del servicio la Óptica tendría que entender cuáles son las necesidades insatisfechas de sus clientes y trabajar para satisfacerlas, así mismo implementar un contrato de

primordialidad con el proveedor a través del cual la Óptica pueda tener garantía de que sus pedidos serán los primeros en realizarse, para que de esta manera pueda entregarle los productos terminados a sus clientes en un menor tiempo.

Por otro lado, el **enfoque conceptual** determinado por la variable tiempo de espera estuvo definido por Caycho (2019) determinó que el tiempo de espera representa una barrera de acceso a la atención debido a que este se produce en las colas de espera las cuales se forman como consecuencia de una cantidad considerable de personas que buscan ser atendidas. Así mismo Gavilán y García (2009) dieron a conocer que el tiempo de espera tiene una relación estrecha con la expectativa del usuario. Es decir, si para el cliente el bien o servicio que desea adquirir tiene un alto valor, entonces será más tolerante a un tiempo de espera largo, con lo cual la espera será menos desgastante. Aun así, si el tiempo percibido de espera resulta muy superior al tiempo de espera real entonces el cliente se llevará una mala experiencia. De la misma manera Essalud (2013) Conceptuó al tiempo de espera como el lapso que un paciente tiene que esperar para que sea atendido por el personal médico, donde existe un compromiso por mejorar los tiempos de atención. Además, Donabedian (1984) refirió que es el intervalo de tiempo que tarda el usuario en ser atendido, este periodo depende del profesional en aspectos como la organización de su agenda para la atención del paciente la cual se puede ver afectada por interrupciones. También depende del procedimiento y su buena o mala planificación. Establece también que el tiempo de espera se desarrollará en base a tres dimensiones: siendo la primera el Tiempo en sala de espera, Tiempo de atención y la duración total del servicio.

Por otro lado, el enfoque conceptual determinado por la capacidad de respuesta del servicio estuvo definido según la Organización Internacional para la Estandarización – ISO (2015) afirmó que es el nivel de servicio de los colaboradores de una determinada empresa que ofrecen a los usuarios con la finalidad de satisfacer todas sus necesidades de la mejor manera posible. De la misma manera Prado y Pascual (2018) lo definieron como la medición de brindar una ayuda a los clientes optimizando su servicio, como también la proactividad ante los imprevistos generados en los procesos que puedan afectar al cliente. Seguidamente Liao et al. (2003) explicaron que la capacidad de respuesta depende del grado de conocimiento y preparación del personal de atención al cliente, lo cual les permiten

tomar acción de manera eficiente ante la solicitud de un usuario. Es así que Demuner (2018) Refirió al nivel de preparación que se tiene para abordar al usuario. Mientras más demore en obtener lo que desea el cliente, más mala será la percepción del usuario. Define también su dimensionamiento en: Personal capacitado, Sistema de información y Tiempo de respuesta.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de **enfoque** cuantitativo, ya que para poder analizar cómo se relacionan las variables tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio, fue necesario utilizar instrumentos de evaluación, de esta manera se pudo procesar la información aplicada a la población seleccionada de pacientes del consultorio oftalmológico del presente estudio. Kerlinger (2002) expreso que se denomina enfoque cuantitativo a todo aquel trabajo de investigación que abarca variables que puedan ser medidas en números, a través de aplicación estadística y recopiladas mediante instrumentos.

El **método** de la investigación fue el hipotético deductivo, debido a que se propusieron afirmaciones trabajadas como una hipótesis general y tres hipótesis específicas las cuales se corroboraron a través de la deducción para poder así, llegar a conclusiones y contrastación de hechos. Bernal (2006) indico que el método se basa en partir de afirmaciones trasladadas a hipótesis en la búsqueda de corroborar o falsear dichas hipótesis, llegando así a conclusiones que deben ser confrontadas con los hechos.

El **nivel** de la investigación fue correlacional ya que se buscó conocer el nivel de relación entre la variable tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio. Cancela et al (2010) explicaron que las investigaciones de nivel correlacional son las que buscan conocer la relación entre las variables de estudio utilizando coeficientes de correlación.

El **tipo** de investigación fue aplicada porque se quiso llegar a conocer la relación que existe entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta vinculadas a los centros de salud privados y estatales. Murillo (2008) explico que este tipo de investigación busca la puesta en práctica de los conocimientos que se dan durante la investigación. Se logra conocer la realidad de forma amplia con lo aprendido y los resultados alcanzados.

El **diseño** fue no experimental de corte transversal, la investigación fue de carácter no experimental debido a que no existió ningún tipo de alteración en las variables del presente trabajo. Así mismo la recopilación de datos fue de carácter

transversal ya que se realizó en un solo momento. Hernández et al. (2010) dieron a conocer que la investigación no experimental se trata de investigaciones donde las variables de estudio no son sometidas a ningún tipo de manipulación, sino que se observan sin interacción para analizarlas.

3.2. Variables y operacionalización

En la investigación se describieron las variables (1) Tiempo de espera del servicio y (2) Capacidad de respuesta del servicio. A continuación, se procedió a definir las variables de forma conceptual, operacional, indicadores y la escala de medición a desarrollar (ver Anexo 1).

Variable 1: Tiempo de espera

Definición conceptual

Donabedian (1984) conceptuó al tiempo de espera como el intervalo de tiempo que tarda el usuario en ser atendido; este periodo depende del profesional en aspectos como la organización de su agenda para la atención del paciente la cual se puede ver afectada por interrupciones. También depende del procedimiento y su buena o mala planificación.

Definición operacional

La variable tiempo de espera fue medida mediante las dimensiones tiempo en sala de espera, tiempo de atención y la duración total del servicio con 9 ítems, con escala de medición ordinal.

1. Tiempo en sala de espera

Donabedian (1984) puntualizo que el tiempo en sala de espera es el intervalo de tiempo total que tarda el usuario en ser atendido en cada servicio de atención previo a su evaluación hasta que llega a ella.

Indicadores

Tiempo de demora

Donabedian (1984) comunico que el tiempo de demora es el tiempo que tarda el profesional en abordar al usuario.

Atención

Tobar Federico (2013) afirmo que la atención consiste en una serie de procedimientos mediante los cuales se entrega el servicio.

Evaluación

Danilo Castillo (1991) refirió que la evaluación es el proceso de elección de los materiales adecuados para tratar al paciente de acuerdo con el criterio del especialista.

2. Tiempo de atención

Donabedian (1984) dio a entender que el tiempo de atención es el intervalo de tiempo que comienza cuando el usuario es atendido por el especialista y termina cuando el usuario sale del consultorio.

Indicadores

Inicio

Corona (2010) expuso que el inicio es el primer paso, en donde se busca conocer las dolencias del paciente a través de una interacción basada en preguntas y respuestas entre el especialista y el usuario

Proceso

Corona (2010) determinó que el proceso es la etapa donde el especialista analiza todo lo que le dijo el paciente para diagnosticar su problema

Termino

Corona (2010) estableció que el termino es la parte final de la consulta donde el especialista decide y comunica al paciente la solución a sus dolencias mediante el tratamiento y/o medicamento.

3. Duración total del servicio

Donabedian (1984) afirmó que la duración total del servicio es el intervalo de tiempo que comienza cuando se da el primer contacto entre el usuario y el consultorio y culmina cuando se completa la atención con el profesional.

Indicadores

Paciente

Dueñas Padrón (2008) expuso que el paciente es la persona que acude al consultorio en busca de un médico que lo atienda y le proporcione un tratamiento.

Consultorio

Real Decreto de autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios (2003) estableció que el consultorio es el lugar donde se brinda un servicio a la salud, que no se enfoca en atención a la salud de carácter primario.

Especialista

Instituto nacional del cáncer (2000) refirió que el especialista se trata de la persona capacitada para atender un problema de la salud específico.

Escala de medición

La escala de medición fue ordinal porque se hizo uso de un instrumento con escala tipo Likert.

Variable 2: Capacidad de respuesta

Definición conceptual

Demuner (2018) Comunico que la capacidad de respuesta del servicio Refiere al nivel de preparación que se tiene para abordar al usuario. Mientras más demore en obtener lo que desea el cliente, más mala será la percepción del usuario.

Definición operacional

La variable capacidad de respuesta del servicio fue mediada a través de las dimensiones Personal capacitado, Sistema de información y Tiempo de respuesta con 9 ítems, los cuales se trabajaron con escalda de medición ordinal.

1. Personal capacitado

Albrecht (1985) refirió al personal capacitado como a la forma que se entrega el servicio de manera que cumpla los estándares del cliente y a la vez se logren las metas organizacionales.

Indicadores

Servicio

Kotler (1997) indico que es la atención que las empresas ofrecen a las personas. Esta acción puede dar como resultado un producto tangible o intangible

Calidad

Deming (1989) explico que la calidad es un concepto subjetivo que depende de las expectativas del usuario. Su medición consiste en materializar el concepto abstracto en indicadores que se puedan medir, para conocer si el producto o servicio final realmente son del gusto del público objetivo.

Objetivo organizacional

Wolters Kluwer (2008) afirmo que los objetivos organizacionales son las metas que se traza toda organización y que influyen directamente en cada área de la empresa, así como también en las políticas internas. Estas metas pueden plantearse en un corto y/o largo plazo

2. Sistema de información

Albrecht (1985) refirió al sistema de información como a la herramienta usada para registrar, almacenar y organizar información para trabajarla en pro de una mejora sustancial del servicio.

Indicadores

Registro de información

Rafael Lapiedra (2011) comunico que el registro de información refiere al momento donde se captura la información proveniente de agentes externos como los clientes y la información interna de la empresa, para ser enviada al área o sistema de información a cargo de consolidarla.

Almacenamiento de información

Iqbal Ahmed (2020) afirmo que el almacenamiento de la información beneficia a la organización ya que integra la información de todos los niveles internos con los externos tales como información de los clientes

Tratamiento de información

Rafael Lapiedra (2011) indico que el tratamiento de información es el momento clave donde se transforma toda la información recopilada en información capaz de ser utilizada por el área o personal que la solicite

3. Tiempo de respuesta

Albrecht (1985) dio a conocer que el tiempo de respuesta es el tiempo en que los colaboradores tardan en brindar la información y el tiempo en que se entrega el producto final al cliente

Indicadores

Proceso de atención

Dimas Pardo (2018) explico que el proceso de atención refiere a las etapas de atención las cuales comienzan cuando se da el primer contacto con el cliente y culmina cuando se han realizado todos los procedimientos para satisfacer su necesidad que lo llevo al establecimiento.

Comunicación

CEPAM (2013) refirió que la importancia de la comunicación radica en la conexión con el cliente esta puede resultar ser buena si la comunicación es asertiva y se tiene un buen manejo del trato, del canal y todo lo que concierne a ella.

Tiempo

Grisell Solórzano (2013) comunico que dependiendo de la importancia que la empresa le asigne al área de atención al cliente, el tiempo puede convertirse en un aliado o una barrea para el consumidor, que siempre busca ser atendido de la mejor manera en el menor tiempo posible.

Escala de medición

La escala de medición fue ordinal porque se hizo uso de un instrumento con escala tipo Likert.

3.3. Población

Arias (2006) refirió que la población es el agrupamiento de elementos que pueden ser infinitos o determinados por una cantidad exacta, que cumplen con las características necesarias para la investigación, los cuales nos ayudaran a determinar cómo se encuentra el problema y objetivos planteados en el estudio. En la investigación presente se tuvo como población total a todos los pacientes que adquirieron el servicio de medición de vista y posteriormente sus lentes a medida, atendidos en la Óptica Andrea Lens durante el periodo programado de estudio. La cantidad total de la población se determinó mediante un censo ya que se pudo conocer que es posible observar a todo el universo. Los resultados obtenidos de los 77 pacientes que conforman el total de la población fueron sometidos a análisis.

Para la población objetivo se estableció trabajar con el 100% de la población determinada en la investigación, debido a que se percibe que la cantidad total representa un grupo adecuado de personas. Díaz de León (2010) comunico que es posible trabajar con todo el universo de la población, cuando está correctamente definido y se puede observar su totalidad mediante la elaboración de un censo, de forma que se puedan afirmar que los resultados pertenecen a los integrantes del universo.

A continuación, se mostró el cálculo de la población de acuerdo con la afluencia de clientes de los tres últimos meses que fueron atendidos en la Óptica Andrea Lens:

Tabla 1

Cálculo de la población de acuerdo con las atenciones

Mes	Cantidad de atenciones
Febrero	72
Marzo	81
Abril	78
Total	231
Promedio total	77

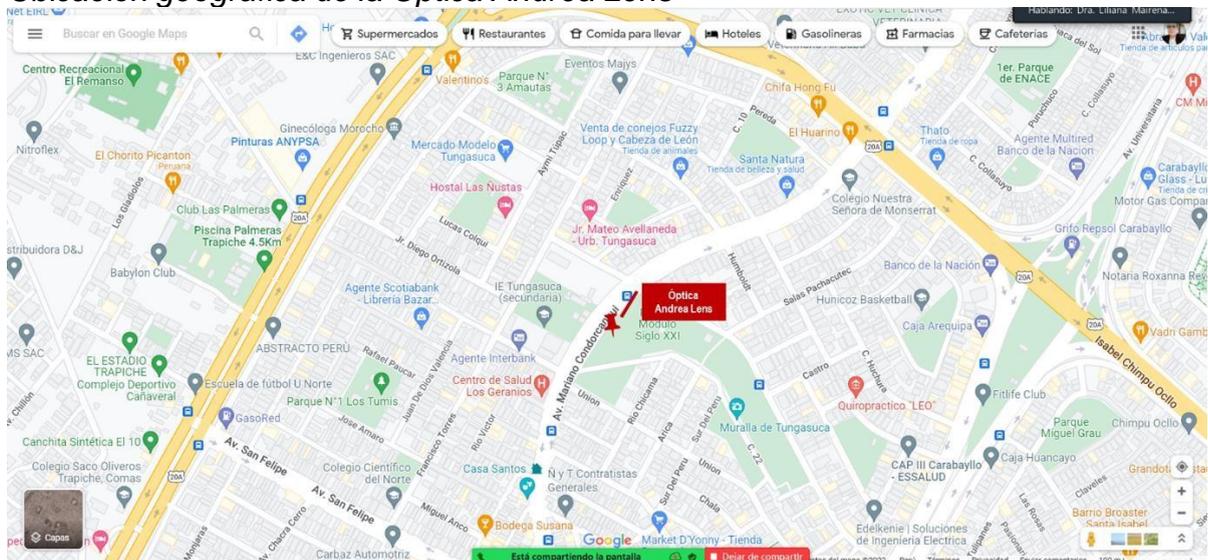
Por Inclusión se consideró a todos los pacientes que se atendieran en la Óptica Andrea Lens, Arias et al. (2016) comunicaron que se debe tener un individuo para que sea incluido en la investigación. Así mismo por exclusión no se considera a todos aquellos que no se atenderán en la Óptica Andrea Lens. Arias et al. (2016) indicaron que el criterio de inclusión hace referencia los individuos

que no pueden formar parte de la investigación por contar con características distintas a las establecidas en el estudio.

La unidad de análisis de la presente investigación fueron hombres adultos, mujeres adultas, hombres jóvenes, mujeres jóvenes que se atendieron en la óptica Andrea Lens en la búsqueda de adquirir algún producto o servicio. Toledo (2010) afirma que la unidad de análisis son todos los elementos que conforman el total de la población y por ende de la muestra en el caso exista.

Figura 1

Ubicación geográfica de la Óptica Andrea Lens



Nota: ubicación exacta de la óptica y una toma de sus alrededores como referencia (<https://www.google.com/maps/@-11.8945783,-77.0425543,17z>). De dominio publico

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La **técnica** desarrollada en la investigación fue la encuesta considerando que el diseño de la investigación fue No experimental de corte transversal donde los procedimientos se recopilaron a través de un cuestionario diseñado para la investigación, estructurado con anterioridad. Hernández (2012) dio a conocer que es la técnica más utilizada ya que mediante su aplicación se pueden conocer y recopilar información de personas referente a opiniones, perspectivas, conocimiento entre otra información pertinente.

El instrumento seleccionado para la investigación fue el cuestionario, se llevó a cabo uno para cada variable. Hernández (2012) expuso que el cuestionario es el instrumento que permite medir las variables de estudio en la investigación. El instrumento debe plantear las variables como preguntas teniendo en cuenta que sean entendibles para la población de estudio elegida.

El cuestionario utilizado en la investigación estuvo construido con la escala tipo Likert, compuesto por ítems que midieron las variables tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio. Los ítems tuvieron 3 alternativas de respuesta (Nunca, A Veces y Siempre), para conocer y determinar la cobertura de los objetivos planteados en la tesis de la investigación.

La encuesta tuvo la escala genérica de Nunca, A Veces y Siempre como se muestra a continuación en la Tabla 2:

Tabla 2

Puntuación de los ítems en la Escala Likert

PUNTUACIÓN	DENOMINACIÓN	INICIAL
1	Nunca	N
2	A Veces	AV
3	Siempre	S

Igualmente, la validez del cuestionario de la presente investigación ha sido revisada y validada mediante el juicio de expertos, quienes han revisado y opinado respecto a la estructura de cada ítem para hallar la coherencia, pertinencia y relevancia. A continuación, se presenta en la Tabla 8 (ver anexo), el listado de

expertos para la validación del instrumento y mida lo que pretenda medir de acuerdo con las variables de la investigación.

Acerca de la confiabilidad del instrumento, se determinó mediante la prueba piloto y los resultados fueron procesados mediante el Software Estadístico SPSS en la versión 22 y Microsoft Office Excel. Álvarez (2002) afirmó que el programa SPSS es uno de los programas más útiles en la investigación aplicada, su importancia radica en los múltiples beneficios otorgados como son el cálculo exacto de los números evitando incurrir en los redondeos imprecisos, trabaja ágilmente grandes cantidades de datos, y permite obtener resultados en un tiempo mínimo.

Además, obtenidos los datos se procedió a calcular la confiabilidad del instrumento mediante el estadístico Alfa de Cronbach. Hernández (2014) comunico que dicho instrumento es eficiente ya que necesita de solo un procesamiento de datos para arrojar los resultados del coeficiente. Los valores de la prueba del Alfa de Cronbach se encuentran entre el parámetro de 0 a 1, cuando al realizar el análisis del cuestionario los resultados se encuentren más cerca de 1, los ítems estarán más correlacionados. De acuerdo con los rangos de correlación del coeficiente del Alfa de Cronbach presentados en las tablas expuestas (ver anexo3).

En síntesis, tras analizar las variables mediante el software de aplicación Microsoft Office Excel, se comprobó que el instrumento de recolección de datos obtuvo un valor de 0,93 para la variable tiempo de espera del servicio y 0,91 para la variable capacidad de respuesta del servicio (ver anexo 9), lo cual según el baremo de estimación para medir el nivel de confiabilidad propuesto por Tuapanta (2017) resultó excelente confiabilidad para ambas variables, el baremo se puede apreciar en la siguiente tabla 3:

Tabla 3

Baremo para estimación del nivel de confiabilidad

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
]0.9, 1]	Es excelente
]0.7, 0.9]	Es muy bueno
]0.5, 0.7]	Es bueno
]0.3, 0.5]	Es regular
[0, 0.3]	Es deficiente

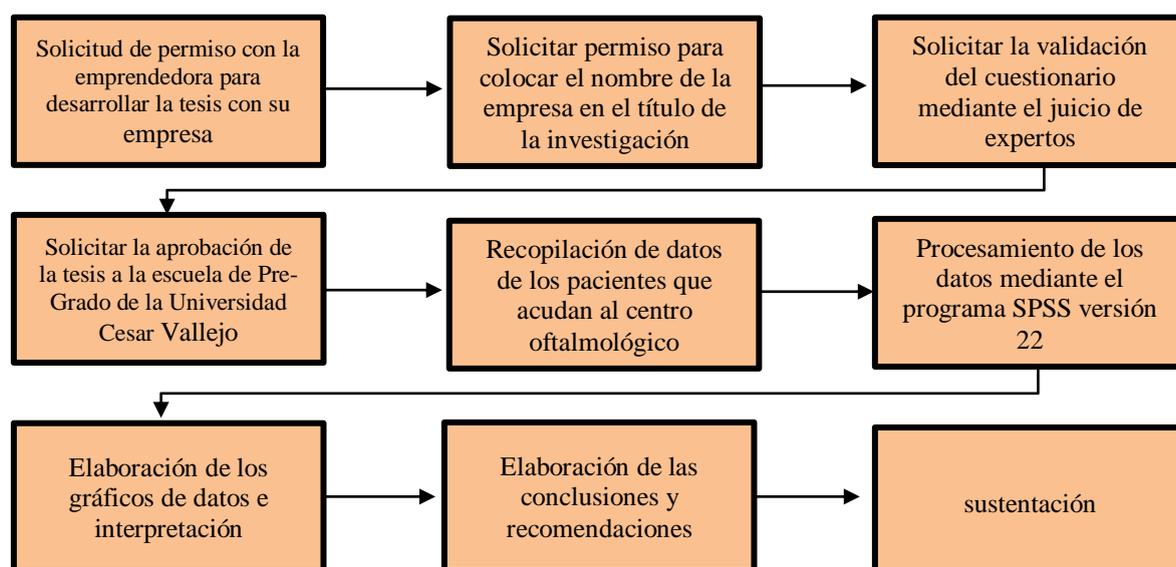
Nota: Tuapanta, J. V. (2017). Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. Ecuador: Revista mktDescubre - ESPOCH FADE

3.5. Procedimientos

Como primer paso para desarrollar el procedimiento se requirió el permiso de la emprendedora para poder realizar el trabajo de investigación en la Óptica Andrea Lens así mismo se le consulto por la posibilidad de colocar el nombre de la empresa en el título de la investigación. Al obtenerse el visto bueno de la encargada se procedió con el trabajo de rigor científico. Posteriormente se procedió a presentar el cuestionario elaborado durante la ejecución del trabajo a profesionales titulados o con grados superiores, especialmente pertenecientes a la línea de investigación trabajada, de manera que, a través del juicio de expertos se pudo comprobar la validez del cuestionario. Tras la validación se procedió a solicitar la aprobación de la tesis por las autoridades pertinentes de la escuela de Pre-Grado de la Universidad Cesar Vallejo. Seguidamente se inició la recopilación de datos de los pacientes que acudían al centro oftalmológico, al tenerse la cantidad de datos requerida se procesó mediante el programa SPSS versión 22 mediante el cual se pudo realizar las tablas pertinentes que fueron contrastadas con las hipótesis planteadas en la investigación.

Figura 2

Esquematización del procedimiento para la realización de la tesis



3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos a nivel descriptivo se aplicó la estadística descriptiva que ayudo a la interpretación de los resultados obtenidos tras la recopilación mediante las encuestas, la información se trabajó en el programa MS Excel en donde se trasladaron los datos a tablas de frecuencia gráficas para seguidamente darle el correspondiente análisis e interpretación.

Por otra parte, para desarrollar el nivel inferencial se trabajó un análisis correlacional mediante el uso de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, de esta manera se corroboraron las hipótesis planteadas. Con la ejecución de la prueba se pudo conocer si existe o no relación entre las variables de estudio, así como también el grado de relación que hay entre ambas.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se realizó con los permisos de las autoridades correspondientes que fueron sujeto de estudio y la supervisión constante de la docente encargada de la materia. En cada párrafo el investigador evidencio la citación cuando se quiso comunicar la idea de un autor específico, Según Pedro Álvarez (2018) para ser éticos en la investigación es necesario respetar los principios de otras personas, ser justos y considerar la beneficencia es así como la sociedad tiene el deber de hacer cumplir estos principios que trascienden cualquier frontera. Del mismo modo las encuestas de la investigación se realizaron bajo el anonimato de cada persona que participo en ellas con el objetivo de proteger la integridad de los participantes, así como de las instituciones involucradas. Por último, el investigador asumió la responsabilidad de la investigación realizada.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

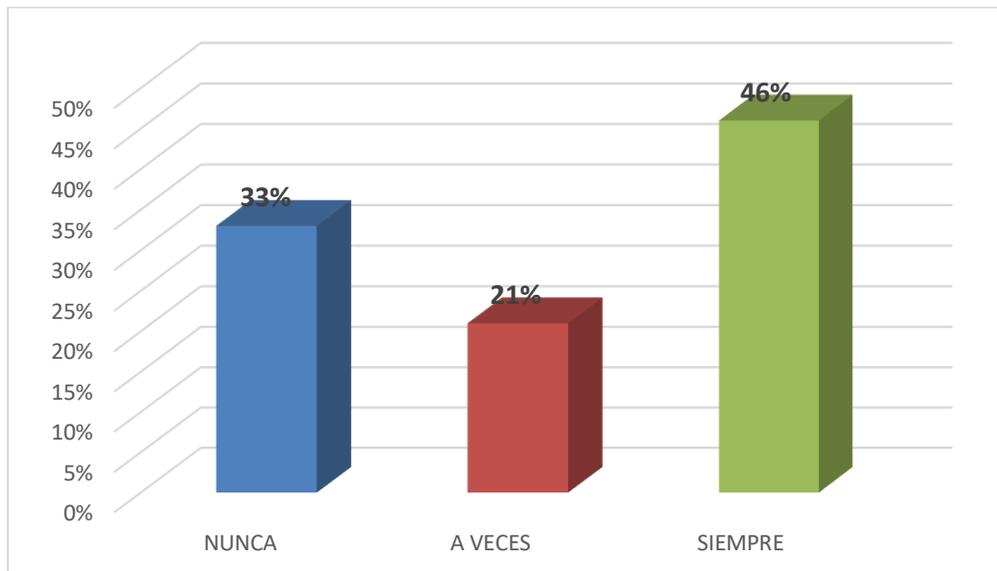
Tabla 4

Porcentaje de clientes informados referente al tiempo de espera del servicio en Óptica Andrea Lens, Carabayllo 2022

	Frecuencia (Frec.)	Porcentaje %	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
N	232	33%	33%	33%
AV	145	21%	21%	54%
S	316	46%	46%	100%
	693	100%	100%	

Figura 3

Porcentaje de clientes informados referente al tiempo de espera del servicio en Óptica Andrea Lens, Carabayllo 2022



Interpretación

El 46% de los encuestados manifestó que Siempre (S) son atendidos en un tiempo breve; mientras que el 33% manifestó que Nunca (N) son atendidos en un tiempo breve y; un 21% refirió que A veces (AV) son atendidos en un lapso breve de tiempo. Donabedian (1984) explica que el lapso de espera es el periodo que el cliente debe esperar para que lo atiendan. Si la óptica implementa un sistema integral que busque la optimización en el tiempo de atención de cada cliente entonces el tiempo de espera del servicio disminuirá (54%), mientras que el 46% de encuestados que se encuentran conformes aumentara hasta llegar al 100%

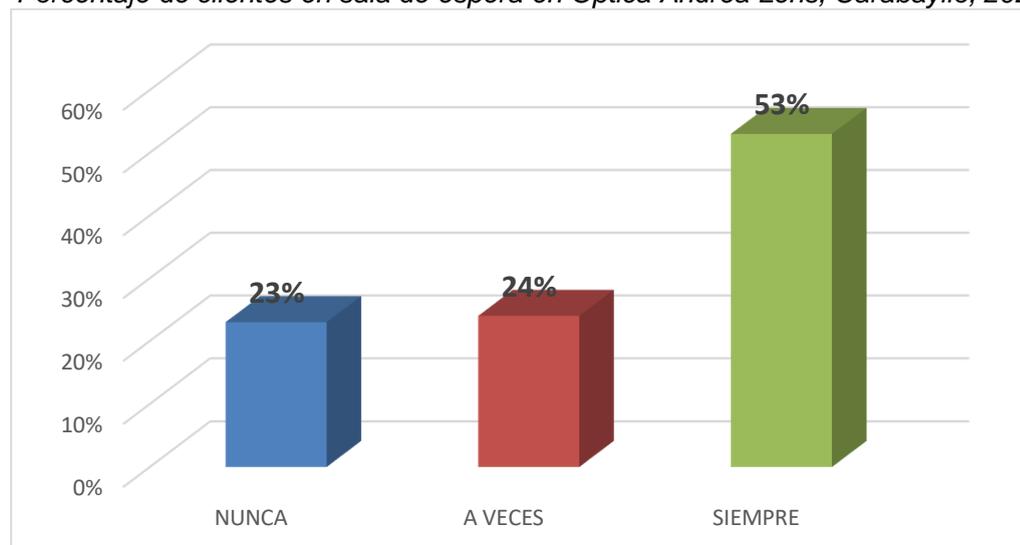
Tabla 5

Porcentaje de clientes en sala de espera en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022

	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	53	23%	23%	23%
AV	56	24%	24%	47%
S	122	53%	53%	100%
	231	100%	100%	

Figura 4

Porcentaje de clientes en sala de espera en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022



Interpretación

El 53% de los encuestados manifestó que Siempre (S) es atendido por el recepcionista para solicitarle sus datos personales y el servicio requerido por el optómetra; mientras que el 24% manifestó que A Veces (AV) se les ha informado el tiempo exacto en el que deberá esperar para ser atendido y; un 23% refirió que Nunca (N) su atención es inmediata. Donabedian (1984) hace referencia el tiempo en sala de espera es el periodo que cliente debe aguardar para ser atendido. Si la óptica implementa un cronograma de atención para consulta solicitada entonces, el tiempo de espera de los clientes disminuirá por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes disminuirá (47%), mientras que el 53% de encuestados que se encuentran conformes aumentará hasta llegar al 100%.

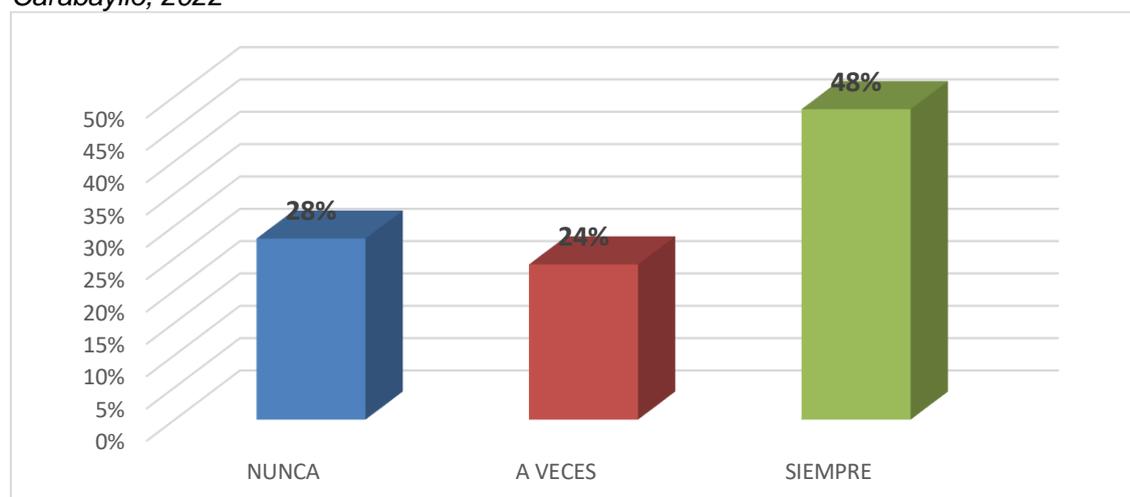
Tabla 6

Porcentaje de duración del tiempo de atención de los clientes en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022

	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	64	28%	28%	28%
AV	56	24%	24%	52%
S	111	48%	48%	100%
	231	100%	100%	

Figura 5

Porcentaje de duración del tiempo de atención de los clientes en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022



Interpretación

El 48% de los encuestados manifestó que Siempre (S) el especialista le informa cuando la atención a culminado; mientras que el 28% manifestó que Nunca (N) notaron la existencia de un procedimiento de preatención y; un 24% refirió que A veces (AV) están conformes con el periodo que tarda la optómetra en diagnosticar su problema visual. Donabedian (1984) explico que el tiempo de atención es el periodo que transcurre entre el primer contacto del paciente con el especialista hasta que el paciente abandona la sala de atención. Si la óptica implementa mejores procesos previos a la atención y optimizan el periodo de tiempo en el que se realiza el diagnostico, la percepción de la calidad del tiempo transcurrido en el consultorio mejorará por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes disminuirá (52%), mientras que el 48% de encuestados que se encuentran conformes aumentará hasta llegar al 100%.

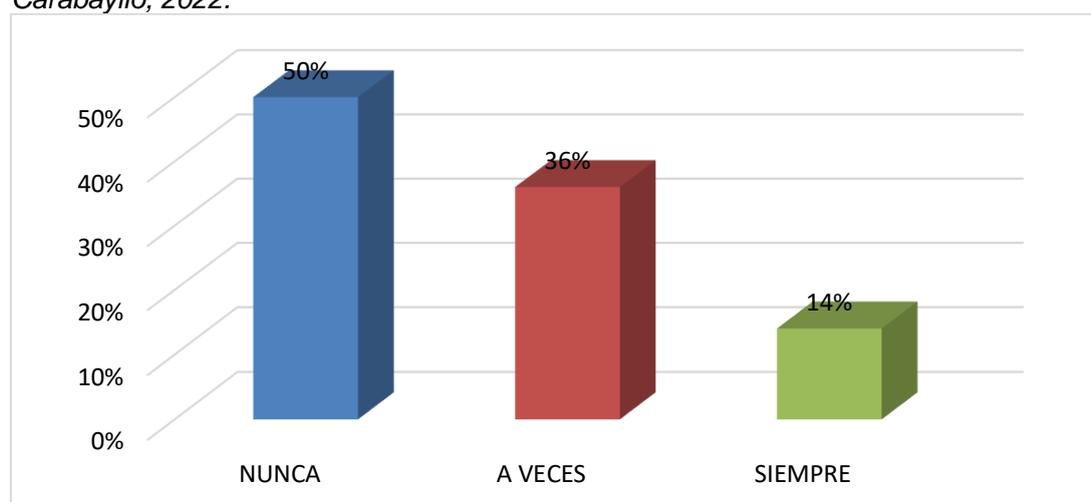
Tabla 7

Porcentaje de duración de duración total del servicio de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	115	50%	50%	50%
AV	33	36%	36%	86%
S	83	14%	14%	100%
	231	100%	100%	

Figura 6

Porcentaje de duración de duración total del servicio de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.



Interpretación

El 50% de los encuestados manifestó que Nunca (N) tienen el tiempo suficiente para explicarle a la profesional con detalle sus dolencias; mientras que el 36% manifestó que A veces (AV) logran visualizar banners informativos a cerca de los horarios disponibles para la atención y; un 14% refirió que Siempre (S) logran obtener una visita programada con antelación. Donabedian (1984) resalto que la duración total del servicio se refiere a todo el proceso que transcurre entre la llegada del paciente al centro de atención y la obtención de su producto o servicio. Si la óptica programara las atenciones y pusiera visibles sus horarios de atención, la percepción de la calidad del tiempo transcurrido durante toda la atención, así como la experiencia, mejoraría por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes disminuirá (86%), mientras que el 14% de encuestados que se encuentran conformes aumentará hasta llegar al 100%.

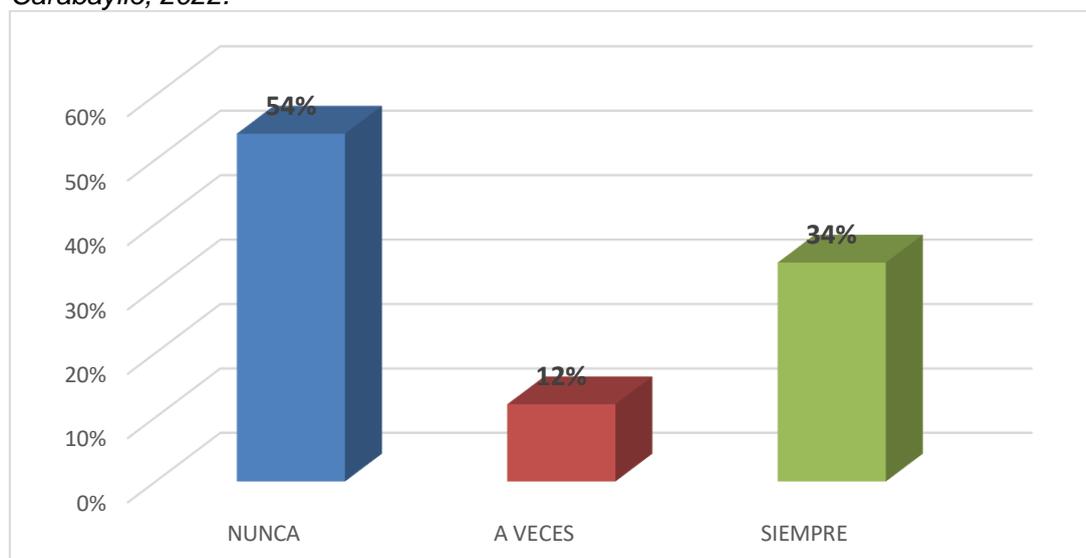
Tabla 8

Nivel de capacidad de respuesta del servicio ofrecido a los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	374	54%	54%	54%
AV	81	12%	12%	66%
S	238	34%	34%	100%
	693	100%	100%	

Figura 7

Nivel de capacidad de respuesta del servicio ofrecido a los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.



Interpretación

El 54% de los encuestados manifestó que Nunca (N) encuentra un nivel de servicio adecuado ya sea en la consulta como en la entrega del producto final; mientras que un 34% manifestó que Siempre (S) encuentra un nivel de servicio adecuado tanto en la consulta como en la entrega del producto; y un 12% A veces (AV) encuentran un nivel de servicio adecuado en ambos servicios. Demuner (2018) Expreso que la capacidad de respuesta se basa en el nivel de atención al cliente medido en la precisión de la comunicación y de la entrega del producto. Si la óptica capacita a su personal, implementa programas informáticos, y se comunica con el cliente por Redes sociales entonces, mejoraría por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes disminuiría (66%), mientras que el 34% de encuestados que se encuentran conformes aumentara hasta llegar a 100%

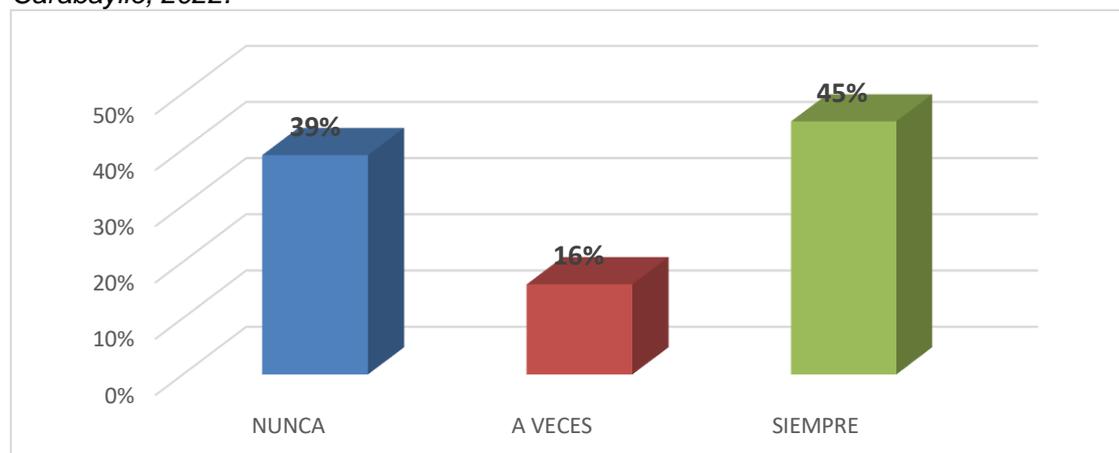
Tabla 9

Nivel de personal capacitado para la atención de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	91	39%	39%	39%
AV	37	16%	16%	55%
S	103	45%	45%	100%
	231	100%	100%	

Figura 8

Nivel de personal capacitado para la atención de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.



Interpretación

El 45% de los encuestados manifestó que Siempre (S) se les da a conocer la cartera de productos y servicios con los que cuenta la óptica; mientras que el 39% manifestó que Nunca (N) encuentran satisfacción en la interacción con el personal de atención cuando consultan sobre los productos o servicios ofrecidos y; un 16% refirió que A veces (AV) son informados a cerca de los servicios que ofrece el especialista. Albrecht (1985) comunica que el personal capacitado tiene relación con la manera de proceder del personal destinado para la atención ante el paciente y la estrategia planteada para alcanzar las metas de la organización. Si en la óptica se da una mejor capacitación al personal de atención, la percepción de la capacidad de respuesta, así como la experiencia, mejorará por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes disminuirá (55%), mientras que el 45% de encuestados que se encuentran conformes aumentará hasta llegar al 100%.

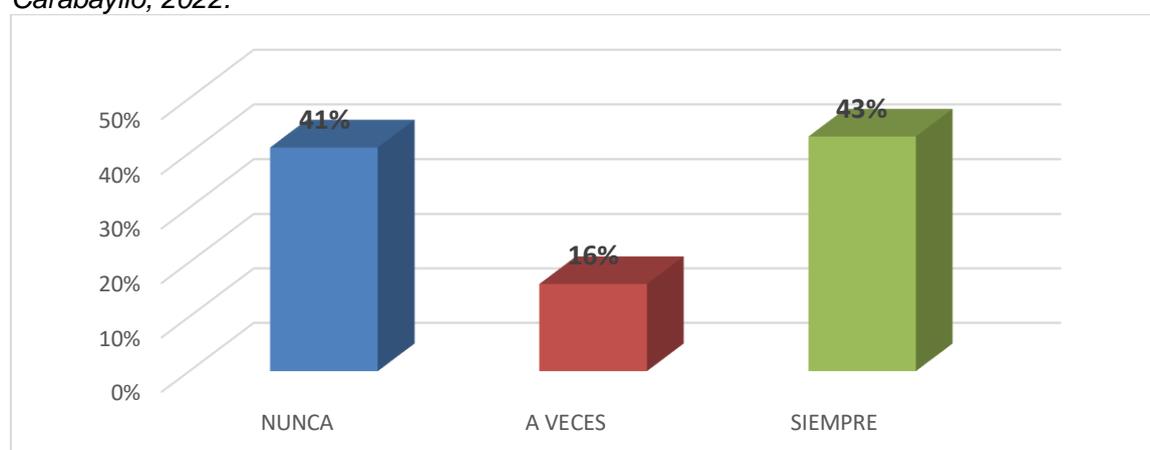
Tabla 10

Nivel de sistema de información para la atención de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	94	41%	41%	41%
AV	37	16%	16%	57%
S	100	43%	43%	100%
	231	100%	100%	

Figura 9

Nivel de sistema de información para la atención de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.



Interpretación

El 43% de los encuestados manifestó que Siempre (S) existe una historia clínica registrada para cada paciente; mientras que el 41% manifestó que Nunca (N) percibieron que la búsqueda de sus datos sea muy lenta y; un 16% refirió que A veces (AV) al volver a la óptica por algún otro servicio percibió una atención más fluida debido a que sus datos estaban computarizados. Albrecht (1985) expresó que el sistema de información son las herramientas digitales en las que las empresas se apoyan para llevar un registro digital de sus datos internos o de los clientes externos. Si en la óptica se implementa un sistema de información digital la capacidad de respuesta percibida mejorará por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes disminuirá (57%), mientras que el 43% de encuestados que se encuentran conformes aumentará hasta llegar al 100%

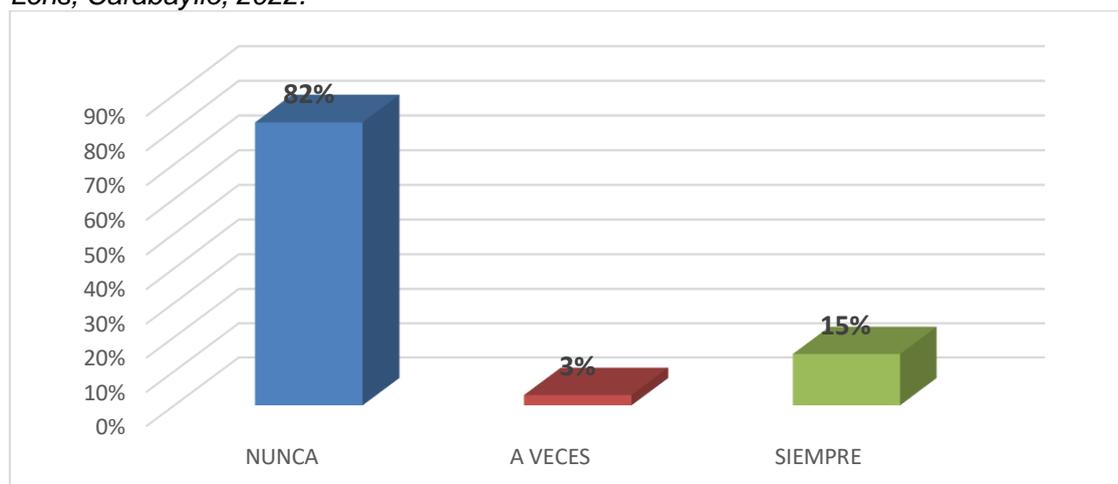
Tabla 11

Porcentaje de tiempo de tiempo de respuesta en la atención de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

	Frec.	%	% valido	% acumulado
N	189	82%	82%	82%
AV	7	3%	3%	85%
S	35	15%	15%	100%
	231	100%	100%	

Figura 10

Porcentaje de tiempo de tiempo de respuesta en la atención de los clientes en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.



Interpretación

El 82% de los encuestados manifestó que Nunca (N) pudieron acceder a las redes sociales de la óptica en su búsqueda de conocer los servicios que ofrecen, debido a que no cuenta con ellas; mientras que el 15% manifestó que Siempre (S) pudieron ser notificados a cerca del recojo de sus productos mediante las plataformas digitales y; un 3% refirió que A veces (AV) pudieron acceder a los horarios disponibles de atención a través de las plataformas digitales. Albrecht (1985) refirió que el tiempo de respuesta concierne al periodo que tarda el personal de atención en brindar la información que el cliente requiere, así mismo refirió que es el periodo de demora de entrega del producto final. Si la óptica apertura sus redes sociales, mejoraría su capacidad de respuesta tanta para la atención como para la entrega del producto final, por lo que el número de usuarios que se sienten disconformes disminuirá (86%), mientras que el 15% de encuestados que se encuentran conformes aumentará hasta llegar al 100%.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H₀: No Existe relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

H₁: Existe relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

Para conocer cuál ha sido la correlación de Spearman correspondiente al baremo de coeficiente de correlación se toma los datos propuestos por Mayorga en el año 2022 (ver anexo 3)

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

Si la significancia bilateral < 0.05; entonces, se rechaza H₀ y se acepta H₁

Si la significancia bilateral > 0.05; entonces, se acepta H₀ y se rechaza H₁

Tabla 12

Prueba de hipótesis entre tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio

		V1_TIEMPO_ESPERA_SERVICIO	V2_CAPACIDAD_RESPUESTA_SERVICIO
	Coefficiente de correlación	1,000	,157
V1_TIEMPO_ESPERA_SERVICIO	Sig. (bilateral)	.	,172
Rho de Spearman	N	77	77
	Coefficiente de correlación	,157	1,000
V2_CAPACIDAD_RESPUESTA_SERVICIO	Sig. (bilateral)	,172	.
	N	77	77

Interpretación

La significancia encontrada entre las variables tiempo de espera del servicio y capacidad de respuesta del servicio es de 0.172 por lo tanto es mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específicas

H₀: No Existe relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

H₁: Existe relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

Tabla 13

Prueba de hipótesis entre tiempo de espera y personal capacitado

		V1_TIEMPO_ESPERA_SERVICIO	V2_D1_Personal_capacitado
	Coefficiente de correlación	1,000	,134
V1_TIEMPO_ESPERA_SERVICIO	Sig. (bilateral)	.	,244
Rho de Spearman	N	77	77
	Coefficiente de correlación	,134	1,000
V2_D1_Personal_capacitado	Sig. (bilateral)	,244	.
	N	77	77

Interpretación

La significancia encontrada entre la variable tiempo de espera del servicio y la dimensión personal capacitado es de 0.244 por lo tanto es mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

H₀: No Existe relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022

H₁: Existe relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022

Tabla 14*Prueba de hipótesis entre tiempo de espera y sistema de información*

		V1_TIEMPO_ESPERA_SERVICIO	V2_D2_Sistema_información
Rho de Spearman			
	V1_TIEMPO_ESPERA_SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,215
		N	77
	V2_D2_Sistema_información	Coeficiente de correlación	,215
		Sig. (bilateral)	,060
	N	77	

Interpretación

La significancia encontrada entre la variable tiempo de espera del servicio y la dimensión sistema de información es de 0.60 por lo tanto es mayor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

H₀: No Existe relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

H₁: Existe relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta del servicio en la óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

Tabla 15*Prueba de hipótesis entre tiempo de espera y tiempo de respuesta del servicio*

		V1_TIEMPO_ESPERA_SERVICIO	V2_D3_Tiempo_respuesta
Rho de Spearman			
	V1_TIEMPO_ESPERA_SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,237
		N	77
	V2_D3_Tiempo_respuesta	Coeficiente de correlación	,237
		Sig. (bilateral)	,038
	N	77	

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

La significancia encontrada entre la variable tiempo de espera del servicio y la dimensión tiempo de respuesta es de 0.038 por lo tanto es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación entre ambas variables de acuerdo con el baremo de Mayorga (2022) es de 0.237 por lo tanto hay una correlación positiva baja.

V. DISCUSIÓN

Primera:

Como hipótesis general se determinó si Existe relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Donde se tuvo como objetivo general establecer la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir “0.172 >0.05”, por ende, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Además, ambas variables no poseen correlación debido a que se acepta la hipótesis nula porque la significancia encontrada es mayor a 0,05 (0.172 – ver tabla “12”). Según Niola (2021) en su búsqueda por determinar cómo influye el tiempo de espera del servicio en la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia de un hospital, encontró que el tiempo de espera del servicio de emergencia se ve realmente afectado pues existen esperas largas y prolongadas lo que provocan experiencias negativas en el paciente, un 50% de individuos no se sienten conformes con la prestación de los servicios, pues la falta de información y la saturación de pacientes crea un contexto poco favorable para el personal. En el presente trabajo de investigación se pudo concluir tras los resultados arrojados que aproximadamente la mitad de los pacientes de la Óptica demoraron en ser atendidos, con lo cual su tiempo de espera fue mayor al esperado sin embargo al no ser un servicio de emergencia los usuarios se mostraron más tolerantes con el tiempo de espera que se ve reflejado en la estadística que arrojó un 0.172 que indica que la significancia es mayor a la significancia de tabla. Gutiérrez (2019) determinó que existe relación inversa entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención; además, el grado de insatisfacción está asociado, sobre todo, a la afectación de la calidad de vida más que al propio tiempo de espera. La presente investigación concuerda con la conclusión mencionada ya que también se pudo conocer que existe una relación proporcional indirecta entre las variables de estudio sin embargo un nivel de satisfacción adecuado dependerá en mayor medida de la eficiencia del producto y como pueda mejorar la calidad de vida del usuario. Díaz (2020) buscó conocer la correlación existente entre la cadena de suministro y la capacidad de respuesta del servicio, tras encontrar una correlación positiva propuso estrategias para optimizar los

procesos con el objetivo de disminuir tiempos y costos de manera que se logre un valor agregado que ayude a la empresa a distinguirse de su competencia. En el actual trabajo de investigación se coincide con esta propuesta ya que se logró conocer que la capacidad de respuesta tiene una influencia importante en la satisfacción del cliente y en su preferencia por una marca u otra, es así como se planteó la estrategia del contrato de exclusividad con el laboratorio de trabajo para poder entregarle el producto terminado a los usuarios en el menor tiempo posible. Los resultados hallados de la investigación demostraron que un 33% de usuarios se mostraron inconformes con el tiempo de espera de servicio de la óptica Andrea Lens sin embargo los clientes se mostraron más tolerantes a la espera debido a que no es un servicio de emergencia, a diferencia de la investigación de Niola donde refiere que aproximadamente un 50% de usuarios se encontraron bastante insatisfechos con el servicio por el nivel de tiempo de espera existente para la atención en el Hospital debido a ser un servicio de emergencias y esperan ser atendidos inmediatamente. Además, los resultados hallados de la investigación demostraron que existe una relación inversamente proporcional entre ambas variables pero que el motivo principal de la satisfacción se basó en la calidad de los lentes entregados concordando con los hallazgos de Gutiérrez donde comunica que existe una relación proporcional inversa, pero la valoración principal del usuario se debe a la mejora en su calidad de vida con el uso del producto. Por otra parte tras los resultados encontrados del presente trabajo se propuso un objetivo estratégico que ayude a mejorar la capacidad de respuesta debido a que dicha capacidad resulta ser un diferencial importante para el cliente a la hora de decidir dónde comprar un producto y para la Óptica, ya que le ayuda a diferenciarse de la competencia coincidiendo con el enfoque de Díaz ya que en su investigación comunica que propuso estrategias para volver más eficientes los procesos y de esta manera obtener un valor agregado que le permita a la empresa resaltar sobre la competencia.

La teoría del triángulo del servicio de Albrecht (1985) integra los tres elementos del servicio como un todo que se enfocan en el cliente, así las empresas pueden mejorar el tiempo de espera del servicio mediante un análisis que permita conocer sus expectativas de la calidad y el tiempo del servicio con referencia a un producto. Complementariamente la teoría de análisis estratégico contemporáneo de Grant (1996) esta teoría se fundamenta en investigar el comportamiento y las acciones

estratégicas de las empresas que pertenecen al mismo rubro o sector, de esta manera conocer e imitar las mejores acciones para beneficio y crecimiento de la empresa. El tiempo de espera es conceptualizado por Donabedian (1984) como el intervalo de tiempo que tarda el usuario en ser atendido; este periodo depende del profesional en aspectos como la organización de su agenda para la atención del paciente la cual se puede ver afectada por interrupciones. También depende del procedimiento y su buena o mala planificación. Así mismo, Demuner (2018) Comunico que la capacidad de respuesta del servicio Refiere al nivel de preparación que se tiene para atender la solicitud del usuario. Mientras más demore en obtener lo que desea el cliente, más mala será la percepción del usuario. Tras las teorías citadas se puede entender que no existe relación entre las variables porque el lapso de espera que el usuario deba tolerar para ser atendido no influye en el tiempo en el que se le puede entregar su producto final al usuario, debido a que los procesos externos o tercerizados tienen otras directrices. Para trabajar el tiempo de espera del servicio se propone como objetivo estratégico implementar un sistema de programación de citas mediante una agenda virtual, para lo cual se comenzara estableciendo los horarios de atención del especialista, para luego determinar el tiempo de duración de la atención para la consulta, posteriormente se publicaran los horarios disponibles para la atención mediante la mensajería de WhatsApp y finalmente determinar la lista del registro diario de las citas agendadas por los clientes. Asimismo, para trabajar la capacidad de respuesta del servicio se buscar acordar un contrato de primordialidad con el laboratorio del trabajo, para dicho contrato se comenzará enlistando los términos y cláusulas del contrato, luego se redactará el contrato a presentar al laboratorio, posteriormente se pactará una reunión con el laboratorio y por último se presentará el contrato de primordialidad al laboratorio.

Segunda:

Como hipótesis específica se determinó si existe relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Donde se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es

decir “0.244 >0.05”, por ende, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Además, ambas variables no poseen correlación debido a que se acepta la hipótesis nula porque la significancia encontrada es mayor a 0,05 (0.244 – ver tabla “13”). Oduwusi (2018) concluye que capacitar oportunamente al personal de atención promueve la productividad debido a la incorporación de habilidades, procedimientos y conocimientos que desembocan en una atención de calidad donde la capacidad de respuesta mejora cada vez más. En el presente trabajo se concuerda con dicha conclusión ya que al promover el desarrollo de las aptitudes del personal de atención el nivel de capacidad de respuesta mejora proporcionalmente, de esta manera la atención se realiza de manera más empática, eficiente y eficaz, disminuyendo los excesos de tiempo y el nivel de insatisfacción del usuario. Es así que se concuerda con la conclusión de Oduwusi en el sentido de que programar capacitaciones periódicamente ayudaría a elevar el rendimiento de la capacidad de respuesta de los colaboradores.

En la Teoría del triángulo del servicio de Albrecht (1985) se explica que el segundo elemento del triángulo del servicio se enfoca en el personal capacitado, sobre el cual dice que es la carta de presentación de la empresa con el cliente, se aclara que si la capacidad de respuesta es mala entonces el cliente se llevara una mala idea del servicio en general de toda la empresa, por ello la importancia de capacitar periódicamente al personal de atención para que cuente con las habilidades y conocimiento necesario que conviertan al servicio en una excelente experiencia.

A continuación, Donabedian (1984) refiere el tiempo de espera del servicio es el tiempo que debe tolerar el usuario para ser atendido por el personal que pueda satisfacer su necesidad. Albrecht (1985) Comunico la relación marcada que existe entre un personal capacitado y el nivel del servicio ofrecido por la empresa, que impacte positivamente en la percepción del cliente y entregue una buena imagen de la empresa. Tras las teorías citadas se puede entender que no existe relación entre el tiempo de espera y el personal de atención debido a que el personal de atención de primera línea no es específicamente el personal que va a satisfacer la necesidad del usuario o cliente debido a que una gran mayoría de pacientes llegan a la óptica con la finalidad de que les puedan medir la vista y como consecuencia adquirir unos lentes con su medida recetada para de esta manera solucionar su afectación visual, y la persona que se encarga de realizar esta evaluación es la optómetra mas no el

personal de primera línea debido a que dicho personal cuenta con otras funciones como recepcionar e informar al cliente.

Tercera:

Como hipótesis específica se determinó si existe relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Donde se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir " $0.60 > 0.05$ ", por ende, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Además, ambas variables no poseen correlación debido a que se acepta la hipótesis nula porque la significancia encontrada es mayor a 0,05 (0.60 – ver tabla "14"). Tumay (2020) Realizo la recomendación de digitalizar y ordenar alfabéticamente los documentos relacionados a la información de los clientes al terminar cada mes con la finalidad de poder ubicar de manera rápida los documentos buscados. En la presente tesis nos encontramos de acuerdo con la recomendación dada anteriormente debido a que en la óptica se generan historiales de cada paciente los cuales son se realizan bajo un formato en una hoja física para su almacenamiento posterior, es así que en la investigación se considera que estos documentos deberían digitalizarse para su uso y almacenamiento de manera que se puedan disminuir los tiempos de búsqueda de la información de cada paciente, volviendo así más eficiente la capacidad de respuesta. Se coincide con la conclusión de la tesis de Tumay en que digitalizar los documentos que contengan información de los clientes agilizaría la búsqueda de los mismos, haciendo más eficiente la capacidad de respuesta.

En la teoría del triángulo del servicio propuesta por Albrecht (1985) se explica que el tercer elemento de esta teoría es el sistema de servicio, sobre el cual se dice que es todos los procesos digitalizados que corresponden a las empresas, se afirma que se debe de buscar que los procesos sean más eficientes y que para ello se tiene de apoyo a la tecnología, esto con el objetivo final de entregarle una experiencia dinámica y única a los clientes o usuarios.

Fessard (1995) refiere que cuando se habla de tiempo de espera lo que se debe hacer es que dicho tiempo sea un tiempo de calidad, para lo cual se debe reducir las brechas

de tiempo en todos los procesos de la atención. Albrecht (1985) Comunica que son las herramientas digitales que permitan ingresar, guardar, organizar y extraer información valiosa para los procesos de las distintas áreas de una empresa, con la misión de mejorar la experiencia del servicio ofrecido al cliente. Luego de poner en contexto las definiciones de la variable y dimensión analizada se concluye que no existe relación entre ambas debido a que los usuarios promedio que ya adquirieron un par de lentes personalizados suelen volver a acudir a la óptica por una nueva medición de la vista luego de 1 año o más, con lo cual no perciben la demora cuando el personal de atención debe de buscar su historial. Pero los clientes que frecuentan la óptica varias ocasiones en el año si notan están demora que los hace valorar negativamente la capacidad de respuesta. Para mejorar la brecha entre el tiempo de espera del servicio y el sistema de información, se propone la implementación de un software de gestión de bases de datos de clientes, para lo cual se comenzara por presupuestar algunos tipos de software capaces de almacenar y organizar los datos de los clientes, así como determinar la compatibilidad con el equipo informático manejado en la Óptica, se procederá a cotizar los software seleccionados, para finalmente instalar el software en el equipo que se tiene en la óptica.

Cuarta:

Como hipótesis específica se determinó si existe relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Donde se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.38 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.237; lo cual indica que es una correlación positiva baja, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva baja entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta del servicio en la óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. por ende, el tercer objetivo específico queda demostrado. Simtupang (2018) Afirma que cuando no se tiene un enfoque funcional donde los departamentos o áreas de las empresas están interconectadas, entonces se debe trabajar con un sistema integrador de información para el intercambio de datos. En el presente trabajo de investigación se acepta la afirmación anteriormente

dicha ya que la óptica no cuenta con un sistema digital donde se pueda reunir toda la información proporcionada por las áreas que tiene la empresa, haciendo que el tiempo de respuesta hacia el cliente sea ineficiente. Se coincide con la conclusión de la tesis de Martell en que un sistema digital donde se pueda alojar la información de cada área de la empresa integraría los procesos volviendo eficiente el tiempo de respuesta.

Se explica que en la Teoría del triángulo del servicio de Albrecht (1985) el enfoque global del triángulo del servicio es la búsqueda de la unificación de los procesos del servicio con la finalidad de alcanzar un servicio excelente. Con esta teoría se refuerza la afirmación de que un sistema que integre todos los procesos generara eficiencia en el servicio ofrecido al usuario. Pamies (2004) comunico que el tiempo de espera tiene una influencia determinante en la percepción de la calidad del servicio. Albrecht (1985) Explico que existe relación proporcional directa entre el lapso en que un colaborador tarde en dar respuesta a un requerimiento y la calidad refleja de sus productos. Después de exponer las definiciones y relacionar a la variable con la dimensión respectiva se concluye que existe correlación entre ambas, lo cual se explica en que los usuarios de la óptica valoran el tiempo en que se les aborda y el lapso que tarda la óptica en entregarles sus lentes a medida sobre lo cual existe insatisfacción dada la demora en la entrega del producto final. Como objetivo estratégico se planteó la elaboración de un canal de ventas y atención digital, el cual se comenzara con la descarga de los productos disponibles en el inventario, seguidamente se descargarán los precios de las existencias disponibles, a continuación se descargara el programa de WordPress, luego se propondrán los diseños de interfaz y presentación de cartera de productos, entonces se seleccionara el diseño final de la interfaz y presentación de productos para finalmente implementar la página web como canal de ventas digital.

VI. CONCLUSIONES

Los objetivos planteados y la contrastación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones

Primera:

Se determino que no existe relación entre el tiempo de espera del servicio y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Porque estadísticamente quedo demostrado que la significancia bilateral es mayor a 0.005 (0.172).

Segunda:

Se determino que no existe relación entre el tiempo de espera del servicio y el personal capacitado en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Porque estadísticamente quedo demostrado que la significancia bilateral es mayor a 0.005 (0.244).

Tercera:

Se determino que no existe relación entre el tiempo de espera del servicio y el sistema de información en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. Porque estadísticamente quedo demostrado que la significancia bilateral es mayor a 0.005 (0.60).

Cuarta:

Se determino que existe relación de 0.237, que es baja entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

VII. Recomendaciones

Se plantearon las siguientes recomendaciones con la finalidad de que la empresa Óptica Andrea Lens las consideren para emplearlas en la institución.

Primera: se recomienda a la gerente la elaboración de estrategias orientadas a la programación de citas en una agenda virtual de acuerdo con la solicitud de los clientes para su atención y así mismo la negociación de un contrato de primordialidad entre el laboratorio de trabajo y el Centro oftalmológico.

Segunda: se recomienda a la gerente la implementación del rol de asistente para su personal de atención, para que de esta manera pueda dar una mejor explicación de los procedimientos. Al mismo tiempo se capacita para poder realizar mediciones de la vista.

Tercera: Se recomienda a la gerente implementar un software para la gestión de la base de datos de los clientes de esta manera, cuando un paciente vuelva al establecimiento por otro producto o servicio la atención será más fluida.

Cuarta: Se recomienda a la gerente el diseño e implementación de los horarios de atención en sus redes sociales para que el paciente pueda conocer el día y hora del recojo de los productos solicitados.

REFERENCIAS

- Amez, J.C. (2020). *Análisis del tiempo de espera de los afiliados a Es salud en el Servicio Dental de Lima Metropolitana según Enaho, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48687/Amez_LJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ascona, A. R. (2018). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima-2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. La Referencia. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16839/Ascona_BAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayala, G. M. (2018). *Reducción de los tiempos de espera para la atención del servicio de endocrinología, a través de investigación operativa en el proceso de agendamiento en el Hospital General Docente de Calderón en el periodo de abril-septiembre del 2017-2018* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. RENATI. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16116/Tesis%20Gabriela%20Ayala.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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=37408>

- Barrera, D. (2020). *Aplicaciones de investigación de operaciones en sistemas de salud en Colombia* (1ra ed.). Pontificia Universidad Javeriana. <https://www.worldcat.org/title/aplicaciones-de-investigacion-de-operaciones-en-sistemas-de-salud-en-colombia/oclc/1281970602>
- Barros, A. J., QUEREVALÚ A. B. (2018). *Aplicación de la teoría de colas para disminuir el tiempo de atención de los clientes en la entidad financiera oh Chimbote Perú* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27805/Barros_SAJ-Quereval%c3%ba_CAB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bonati, M., Cartabia, M., Zanetti, M. (2019). Waiting times for diagnosis of attention-deficit hyperactivity disorder in children and adolescents referred to Italian ADHD centers must be reduced. *BMC Health Services Research*, 19(1), <https://www.proquest.com/docview/2293172207/abstract/B0239724C2734C7FPQ/1?accountid=37408>
- Buzón, J.A. (2019). *Operaciones y procesos de producción* (1ra ed.). Elearning, S.L. https://books.google.com.pe/books?id=q3XIDwAAQBAJ&dq=teoria+de+la+s+lineas+de+espera&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Cadavid, A. M., Guerra D., Morales, G. (2018). Evaluación de la satisfacción de las familias y/o acompañantes de los pacientes atendidos en la unidad de cuidado intensivo y cuidado coronario de una institución de cuarto nivel de complejidad de la ciudad de Medellín. *Revista CES Salud Pública*, 7(1), <https://www.proquest.com/docview/1842642325/abstract/F2B49A5E19D144DAPQ/1?accountid=37408>
- Canchanya, L. D., Quispe, K. S. (2019). *Simulación del proceso de atención en el área de admisión basada en la metodología teoría de colas para disminuir los ingresos perdidos de los pacientes del puesto de salud Túpac Amaru II, SJL-2019* [Tesis de título profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. RENATI. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53796>

- Corcino, M. S., Ramos, G. M. (2018). *Aplicación de la teoría de colas para disminuir el tiempo de espera del cliente en la empresa Super taxi elegant* [Tesis de título profesional, Universidad Cesar Vallejo]. La Referencia. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29070/Corcino_SMS-Ramos_MSGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cueva, D. Y. (2018). *Aplicación de teoría de colas para reducir el tiempo de espera de los clientes en la empresa lima7barbershop Chimbote 2018* [Tesis de título profesional, Universidad Cesar Vallejo]. La Referencia. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27825>
- García, P. C., Tronchin, D. M., Fugulin, F. M. (2019) Care time and quality indicators in Intensive Care Units. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(1), <https://www.proquest.com/docview/2207058936/abstract/26A284D8AF5E4DB7PQ/1?accountid=37408>
- Gavilanez, D. G. (2021). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Ecuador 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67691/Gavilanez_MDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gidey, A. B., Yazie, T. S., Tegegne B., Tesfaye M. G. (2021). Magnitude of client satisfaction and its associated factors with outpatient pharmacy service at Dubti General Hospital, Afar, North East Ethiopia: A cross sectional study. *PLoS One*, 16(11), <https://www.proquest.com/docview/2598509160/abstract/E696BC0AA75E4A06PQ/1?accountid=37408>
- Giraldo, D. I., Calderón, H., Rivera, C. F., Velásquez, S. M., Mesa, H. (2021). Vivencias de familiares en sala de espera de trabajo de parto. *Aquichan*, 16(2), <https://www.proquest.com/docview/1807486495/citation/A110591EAF19410DPQ/1?accountid=37408>

- Gonzales, C. A. (2019). *Aplicación de la teoría de colas para reducir los tiempos de espera de atención de los pacientes en consulta externa del Centro Médico Minsa en la ciudad de Talara, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40429>
- Gutiérrez, A., Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a08v80n2.pdf>
- Hlongwane, S. N., Ngongoni, C. N., Grobbelaar, S. S. (2019). A patient-centric six-sigma decision support system framework for continuous quality improvement in clinics. *South African Journal of Industrial Engineering*, 30(3), <https://www.proquest.com/docview/2318604546/abstract/AAB439AFFF5649D5PQ/1?accountid=37408>
- Huamani, W., Ascencio, L., Rojas, L., Tineo, J. (2019). Waiting time for urgent medical attention in a tertiary hospital after the implementation of a process improvement program. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(4), http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000400005
- Insardi, A., Lorenzo, R. O. (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>
- Kautsar, A. P., Nurhayati, N. R., Gozali, D. (2018). Effect of prescription waiting time on patient satisfaction mediated by service quality of pharmacy unit in public hospital in Bandung city. *National Journal of Physiology, Pharmacy and Pharmacology*, 7(11), <https://www.proquest.com/docview/1962550161/fulltextPDF/E6B0D38A125C4E80PQ/1?accountid=37408>.

- Liker, J. K., Ross, K. (2019). *El modelo Toyota para la excelencia en los servicios: Transformación lean en empresas de servicios* (2da ed.). Profit Editorial. https://books.google.com.pe/books?id=crCYDwAAQBAJ&dq=tiempo+de+espera+en+las+colas+AND+servicio&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- López, X. A. (2019). *Evaluación de los tiempos de espera de los clientes aplicando teoría de colas en las panaderías de la ciudad de Talara 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. La Referencia. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63113>
- Mamani, G. L. (2019). *Calidad de Servicios Farmacéuticos frente al tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34151/LUIS_MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manggala, A. H., Subekti, R., Binatari, N., (2021). The Completion of Non-Steady-State Queue Model on The Queue System in Dr. Yap Eye Hospital Yogyakarta. *Journal of Physics: Conference Series*, 855(1), <https://www.proquest.com/docview/2574706936/abstract/E76C7DF9DA3C49F2PQ/1?accountid=37408>
- Martínez, R. (2019). *Gestión del servicio humanizado en salud: con visión multivariable y guías de mejoramiento* (2da ed.). Bogotá Ediciones de la U. <https://www.worldcat.org/title/gestin-del-servicio-humanizado-en-salud-con-visin-multivariable-y-guas-de-mejoramiento/oclc/1153988172>
- Mercado, M. J. (2019). *La teoría de colas y la calidad de servicio al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP, Jesús María* [Tesis de título profesional, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53798>

- Minaya R. (2018) *Aplicación de La Teoría De Colas en el área de despacho para mejora de la Satisfacción Del Cliente de la empresa TMG E.I.R.L, Callao* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21541>
- Monsalve, G. P. (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
- Muñoz, C. (2020). *Calidad de atención y tiempo de espera en consultorio obstétrico de un centro de salud público de Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47536/Mu%c3%b1oz_MC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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 secondary analysis of ENSUSALUD. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(3), <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n3/a03v80n3.pdf>
- Nicho, O. J. (2018). *Rediseño de procesos para la disminución de tiempos de espera en el servicio de un comedor administrado por un concesionario dentro de una empresa del sector financiero* [Tesis de título profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. RENATI. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6643/Nicho_bo.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Niola, A. G., (2021). *La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General Norte IESS Los Ceibos 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80128/Niola_TAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Palomino, I. M., (2021). *Calidad de Atención y Tiempo de Espera en el Servicio de Odontología en el Centro de Salud del Callao, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70907/Palomino_LIM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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>
- Panta, I. A., REYES H. F. (2018). *Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el centro de salud Andrés Araujo Moran. Tumbes. 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. RENATI. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3396/PANTA%20Y%20REYES_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, M. F. (2020). *Tiempo de espera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia - obstetricia del hospital referencial Ferreñafe 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48253/P%c3%a9rez_CMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinargote, H. M., Ávila, P. E., Cedeño, C. A., Minaya, M. M., Minaya, R. W., Mendoza, A. A. (2020). *Dirección de operaciones* (1ra ed.). 3Ciencias. <https://books.google.com.pe/books?id=kczzDwAAQBAJ&pg=PA94&dq=tiempo+de+espera+en+las+colas+AND+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiH7OG8nuL3AhXSBLkGHUTEcVQQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=tiempo%20de%20espera%20en%20las%20colas%20AND%20servicio&f=false>
- Pinedo, J. H. (2018). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario externo en el servicio de tomografía del Instituto Nacional de Enfermedades*

Neoplásicas, Lima 2018 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31902/Pinedo_SJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroz, B. J., Coello S. A. (2021). *Aplicación de la teoría de colas para reducir el tiempo de atención del usuario interno de la entidad financiera Mibanco S.A 2021 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81349>

Ray, S., Jyotirmay, K. (2018), Waiting time of inpatients before elective surgical procedures at a State Government Teaching Hospital in India. *Indian Journal of Public Health*, 61(4), <https://www.ijph.in/article.asp?issn=0019-557X;year=2017;volume=61;issue=4;spage=284;epage=289;aulast=Ray>

Repetto, M. R. (2019). *CONSTRUYENDO FOCO 2.0: una aplicación de la teoría de las restricciones para la gestión del común para la generación de valor para las partes* (2da ed.). NOBUKO.
<https://www.worldcat.org/title/construyendo-foco-20-una-aplicacion-de-la-teoria-de-las-restricciones-para-la-gestion-del-comun-para-la-generacion-de-valor-para-las-partes/oclc/1277140565>

Reyes, A. M. (2018). *Tiempo de Espera y Satisfacción del Usuario del Servicio de Electroencefalografía en un Instituto Especializado [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22245/Reyes_SAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saltos, I. E. (2020). *Gestión de la calidad total y el tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital Martín Icaza de Babahoyo 2019 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. La Referencia.*
[file:///C:/Users/usuario/Downloads/Saltos_HIE-SD%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Saltos_HIE-SD%20(5).pdf)

- Shaw, T., Metras, J., Zoe, L. T., Coutney, E., Li, S., Ngeow, J. (2018). Impact of Appointment Waiting Time on Attendance Rates at a Clinical Cancer Genetics Service. *Journal of Genetic Counseling*, 27(6), <https://www.proquest.com/docview/2043504382/fulltextPDF/1C6F30C75A0D4BB1PQ/1?accountid=37408>
- Swain, S. (2019). Do patients really perceive better quality of service in private hospitals than public hospitals in India? *Benchmarking*, 26(2), <https://www.proquest.com/docview/2186233344/abstract/F33A6592199943DAPQ/1?accountid=37408>
- Tello, J. Y., Valera J. M. (2018). *Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27837/Tello_SJ-Valera_PJM.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Tupia, R. M. (2021). *Gestión del cuidado de enfermería y el tiempo de espera de atención a los pacientes del servicio de emergencia de la clínica san Gabriel 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77680/Tupia_PRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valladolid, G. Z. (2019). *Evaluación del tiempo de espera en pacientes referidos por el servicio de emergencia prioridad I, II - Hospital de Huaycán. – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39396/Valladolid_RGZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ward, W. (2018). A broad view of queueing theory through one issue. *Queueing Systems*, 89(1), <https://www.proquest.com/docview/2024252626/abstract/A563C17947B5441DPQ/1?accountid=37408>

Zambrano, R. Y. (2018). *Tiempo de espera y satisfacción del paciente con prioridad III en el proceso de atención del servicio de emergencia del Centro Médico Naval* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. RENATI. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8787/Zambrano_LRY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS
Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN			
TIEMPO DE ESPERA	Donabedian (1984) determina que el tiempo de espera es el lapso que el paciente tiene que esperar mientras llega a su turno, este tiempo depende del profesional (agenda organizada en un tiempo determinado para cada paciente, empezar a deshora, interrupciones obstáculos) y desde luego otras veces depende del propio procedimiento (mala planificación, triaje, derivación indebida).	La variable tiempo de espera fue medida mediante las dimensiones tiempo en sala de espera, tiempo de atención y la duración total del servicio con 9 ítems, con escala de medición ordinal.	Tiempo en sala de espera	Tiempo de demora	Escala de medición ordinal, Tipo Likert 1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE			
			Tiempo de atención	ATENCIÓN				
				EVALUACIÓN				
				INICIO				
			Duración total del servicio	PROCESO				
				TERMINO				
				PACIENTE				
							CONSULTORIO	
							ESPECIALISTA	
CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	Demuner (2018) conceptualiza a la capacidad de respuesta del servicio como la acción que toma y lleva a cabo un colaborador, por medio de habilidades y conocimientos obtenidos y ésta favorece a las compañías para así poder efectuar de manera eficiente y rápida alguna necesidad o solicitud.	La variable capacidad de respuesta del servicio fue mediada a través de las dimensiones Personal capacitado, Sistema de información y Tiempo de respuesta con 9 ítems, los cuales se trabajaron con escala de medición ordinal.	Personal capacitado	SERVICIO	Escala de medición ordinal, Tipo Likert 1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE			
			Sistema de información	CALIDAD				
				OBJETIVO ORGANIZACIONAL				
				REGISTRO DE INFORMACIÓN				
			Tiempo de respuesta	ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN				
				TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN				
				PROCESO DE ATENCIÓN				
							COMUNICACIÓN	
							TIEMPO	

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022																																		
AUTOR: Robles Alban Marcelo Adrián																																		
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																															
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022? 	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022 2. Determinar la relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022 3. Determinar la relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. 	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. 2. Existe relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. 3. Existe relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022. 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: left; padding: 5px;">Variable 1: TIEMPO DE ESPERA</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%; padding: 5px;">DIMENSIÓN</th> <th style="width: 30%; padding: 5px;">Indicadores</th> <th style="width: 10%; padding: 5px;">Ítems</th> <th style="width: 40%; padding: 5px;">Escala y Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="padding: 5px;">Tiempo en sala de espera</td> <td style="padding: 5px;">TIEMPO DE DEMORA</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1</td> <td rowspan="9" style="vertical-align: middle; padding: 5px;">Escala de medición ordinal, Tipo Likert 1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">ATENCIÓN</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">EVALUACIÓN</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="padding: 5px;">Tiempo de atención</td> <td style="padding: 5px;">INICIO</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">4</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">PROCESO</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">5</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">TERMINO</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="padding: 5px;">Duración total del servicio</td> <td style="padding: 5px;">PACIENTE</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">7</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">CONSULTORIO</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">8</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">ESPECIALISTA</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">9</td> </tr> </tbody> </table>		Variable 1: TIEMPO DE ESPERA				DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Tiempo en sala de espera	TIEMPO DE DEMORA	1	Escala de medición ordinal, Tipo Likert 1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE	ATENCIÓN	2	EVALUACIÓN	3	Tiempo de atención	INICIO	4	PROCESO	5	TERMINO	6	Duración total del servicio	PACIENTE	7	CONSULTORIO	8	ESPECIALISTA	9
Variable 1: TIEMPO DE ESPERA																																		
DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores																															
Tiempo en sala de espera	TIEMPO DE DEMORA	1	Escala de medición ordinal, Tipo Likert 1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE																															
	ATENCIÓN	2																																
	EVALUACIÓN	3																																
Tiempo de atención	INICIO	4																																
	PROCESO	5																																
	TERMINO	6																																
Duración total del servicio	PACIENTE	7																																
	CONSULTORIO	8																																
	ESPECIALISTA	9																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: left; padding: 5px;">Variable 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="padding: 5px;">Personal capacitado</td> <td style="padding: 5px;">SERVICIO</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">10</td> <td rowspan="9" style="vertical-align: middle; padding: 5px;">Escala de medición ordinal, Tipo Likert 1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">CALIDAD</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">11</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">OBJETIVO ORGANIZACIONAL</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="padding: 5px;">Sistema de información</td> <td style="padding: 5px;">REGISTRO DE INFORMACIÓN</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">13</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">14</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">15</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="padding: 5px;">Tiempo de respuesta</td> <td style="padding: 5px;">PROCESO DE ATENCIÓN</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">16</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">COMUNICACIÓN</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">17</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">TIEMPO</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">18</td> </tr> </tbody> </table>					Variable 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO				Personal capacitado	SERVICIO	10	Escala de medición ordinal, Tipo Likert 1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE	CALIDAD	11	OBJETIVO ORGANIZACIONAL	12	Sistema de información	REGISTRO DE INFORMACIÓN	13	ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN	14	TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN	15	Tiempo de respuesta	PROCESO DE ATENCIÓN	16	COMUNICACIÓN	17	TIEMPO	18				
Variable 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO																																		
Personal capacitado	SERVICIO	10	Escala de medición ordinal, Tipo Likert 1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE																															
	CALIDAD	11																																
	OBJETIVO ORGANIZACIONAL	12																																
Sistema de información	REGISTRO DE INFORMACIÓN	13																																
	ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN	14																																
	TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN	15																																
Tiempo de respuesta	PROCESO DE ATENCIÓN	16																																
	COMUNICACIÓN	17																																
	TIEMPO	18																																
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA																															
<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Método: hipotético - deductivo</p> <p>Tipo: aplicado</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: no experimental - transversal</p>	<p>Población: todos los pacientes que adquirieron el servicio de medición de vista y posteriormente sus lentes a medida, atendidos en la Óptica Andrea Lens durante el periodo programado de estudio, los cuales son un total de 77 pacientes.</p> <p>Inclusión: todos los pacientes que se atendieron en la Óptica Andrea Lens</p> <p>Exclusión: todos aquellos que no se atendieron en la Óptica Andrea Lens</p> <p>Unidad de análisis: hombres adultos, mujeres adultas, hombres jóvenes, mujeres jóvenes que se atiendan en la óptica Andrea Lens en la búsqueda de adquirir algún producto o servicio</p>	<p>Variable 1: TIEMPO DE ESPERA</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estadística descriptiva Elaboración de tablas de frecuencia 2. Estadística Inferencial Establecer la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022 mediante el coeficiente de correlación spearman por ser las variables medidas en escala ordinal 																															

Anexo 3: Baremo de coeficiente de correlación de Spearman

Regla de interpretación del coeficiente de correlación	
rho	Grado de relación
0	Relación Nula
+ - 0.000.. -- 0.19...	Relación Muy Baja
+ - 0.200 – 0.39...	Relación Baja
+ - 0.400 – 0.59...	Relación Moderada
+ - 0.600 – 0.79...	Relación Alta
+ - 0.800 – 0.99...	Relación Muy Alta
+ - 1	Relación Perfecta

La relación puede ser directa (+) o inversa (-)

Fuente: Mayorga, L.A. (2022). Manual de metodología de la investigación. Cusco: Yachay.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10411489207
ANDREA LENS	
Nombre del Titular o Representante legal JANNETT KOENI TIRADO PINTADO	
Nombres y Apellidos JANNETT KOENI TIRADO PINTADO	DNI: 411489207

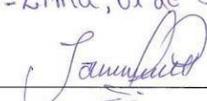
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en ópticas Andrea Lens, Carabayllo, 2022	
Nombre del Programa Académico: ADMINISTRACION	
Autor: Nombres y Apellidos Marcelo Adrián ROBLES AIBÁN	DNI: 75566529

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Carabayllo-Lima, 01 de Junio, del 2022

Firma: 

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Lima, 06 junio del 2022

Estimado Dr.
Diaz Torres William Ricardo

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabaylo, 2022". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a. Problemas e hipótesis de investigación
- b. Instrumento de obtención de datos
- c. Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera cómo debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted, Atentamente,



Marcelo Adrián Robles Alban
DNI: 75566529

“Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022”

1. Problema

1.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?

1.2 Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?
- b. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?
- c. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?

2. Hipótesis

2.1 Hipótesis general

Existe relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

2.2 Hipótesis específicas

- a. Existe relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.
- b. Existe relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022
- c. Existe relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio

OBJETIVO: Establecer la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022

INSTRUCCIONES: Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI () No (). Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo con su criterio o lo que considere conveniente.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
N	AV	S

Nº	ÍTEM	VALORACIÓN		
		N	AV	S
1	Cuándo se encuentra en el establecimiento, el personal de atención le informa cuándo será atendido			
2	El cliente es atendido de manera inmediata al momento de su llegada			
3	Mientras espera su turno de atención, el personal de servicio se encarga de tomar todos los datos necesarios propios de su solicitud			
4	Existe un protocolo previo a la atención solicitada			
5	El tiempo que toma el especialista para realizar el diagnóstico del servicio solicitado es conforme o está de acuerdo a su expectativa			
6	El especialista le informa cuando la atención ha culminado			
7	La comunicación con el especialista se desarrolla en el tiempo necesario para comunicar todo lo que adolece el paciente			
8	El consultorio médico cuenta con visitas programadas de acuerdo a la llegada de los pacientes			
9	El consultorio cuenta con banners para informar los horarios de atención del servicio medico			
10	El personal de atención informa en que consiste cada uno de los servicios del especialista			
11	El cliente es informado de los diferentes productos y servicios alternativos requeridos			
12	Se siente satisfecho con las respuestas ofrecidas por el personal de atención de los productos y servicios ofrecidos por el establecimiento			
13	Cuando recurre al establecimiento por otro producto o servicio, la atención es más fluida porque la empresa ya cuenta con una base de datos computarizada			
14	La atención es muy lenta porque los datos de los clientes tienen que ser buscados manualmente			
15	Los clientes cuentan con historial clínico para un eficiente diagnostico			
16	El establecimiento cuenta con redes sociales para socializar con sus clientes respecto a los productos y servicios que ofrecen			
17	El establecimiento cuenta con redes sociales para comunicar a sus clientes cuando deben recoger los productos solicitados			
18	Las redes sociales que el establecimiento tiene implementados sirven para comunicar a los clientes el tiempo que dura cada uno de los servicios de atención médica			

¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabaylo, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Robles Alban Marcelo Adrián							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TIEMPO DE ESPERA	TIEMPO EN SALA DE ESPERA	Tiempo de demora	Cuando se encuentra en el establecimiento, el personal de atención le informa cuando será atendido	1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE	X		
		ATENCIÓN	El cliente es atendido de manera inmediata al momento de su llegada		X		
		EVALUACIÓN	Mientras espera su turno de atención, el personal de servicio se encarga de tomar todos los datos necesarios propios de su solicitud		X		
	TIEMPO DE ATENCIÓN	INICIO	Existe un protocolo previo a la atención solicitada		X		
		PROCESO	El tiempo que toma el especialista para realizar el diagnóstico del servicio solicitado es conforme o está de acuerdo con su expectativa		X		
		TERMINO	El especialista le informa cuando la atención ha culminado		X		
	DURACIÓN TOTAL DEL SERVICIO	PACIENTE	La comunicación con el especialista se desarrolla en el tiempo necesario para comunicar todo lo que adolece el paciente		X		
		CONSULTORIO	El consultorio médico cuenta con visitas programadas de acuerdo con la llegada de los pacientes		X		
		ESPECIALISTA	El consultorio cuenta con banners para informar los horarios de atención del servicio medico		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	PERSONAL CAPACITADO	SERVICIO	El personal de atención informa en que consiste cada uno de los servicios del especialista	X			
		CALIDAD	El cliente es informado de los diferentes productos y servicios alternativos requeridos	X			
		OBJETIVO ORGANIZACIONAL	Se siente satisfecho con las respuestas ofrecidas por el personal de atención de los productos y servicios ofrecidos por el establecimiento	X			
	SISTEMA DE INFORMACIÓN	REGISTRO DE INFORMACIÓN	Cuando recurre al establecimiento por otro producto o servicio, la atención es más fluida porque la empresa ya cuenta con una base de datos computarizada	X			
		ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN	La atención es muy lenta porque los datos de los clientes tienen que ser buscados manualmente	X			
		TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN	Los clientes cuentan con historial clínico para un eficiente diagnostico	X			
	TIEMPO DE RESPUESTA	PROCESO DE ATENCIÓN	El establecimiento cuenta con redes sociales para socializar con sus clientes respecto a los productos y servicios que ofrecen	X			
		COMUNICACIÓN	El establecimiento cuenta con redes sociales para comunicar a sus clientes cuando deben recoger los productos solicitados	X			
		TIEMPO	Las redes sociales que el establecimiento tiene implementados sirven para comunicar a los clientes el tiempo que dura cada uno de los servicios de atención medica	X			
Firma del experto:			Fecha ____/____/____				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento

tiene suficiencia. Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Díaz Torres William Ricardo

DNI: 18140172

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

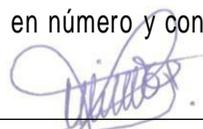
Fecha: 09 de junio 2022

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:

SI CUMPLE
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NO CUMPLE
Pertinencia: El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

NOTA: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.



Firma del experto Informante
Especialidad: Gestión de Organizaciones

Lima, 06 junio del 2022

Estimado Dr.
García Yovera Abraham José

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabaylo, 2022". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a. Problemas e hipótesis de investigación
- b. Instrumento de obtención de datos
- c. Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera cómo debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted, Atentamente,



Marcelo Adrián Robles Alban
DNI: 75566529

“Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022”

2. Problema

1.3 Problema general

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?

1.4 Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?
- b. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?
- c. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?

3. Hipótesis

2.2 Hipótesis general

Existe relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

2.2 Hipótesis específicas

- a. Existe relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.
- b. Existe relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022
- c. Existe relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio

OBJETIVO: Establecer la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022

INSTRUCCIONES: Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI () No (). Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo con su criterio o lo que considere conveniente.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
N	AV	S

Nº	ÍTEM	VALORACIÓN		
		N	AV	S
1	Cuando se encuentra en el establecimiento, el personal de atención le informa cuándo será atendido			
2	El cliente es atendido de manera inmediata al momento de su llegada			
3	Mientras espera su turno de atención, el personal de servicio se encarga de tomar todos los datos necesarios propios de su solicitud			
4	Existe un protocolo previo a la atención solicitada			
5	El tiempo que toma el especialista para realizar el diagnóstico del servicio solicitado es conforme o está de acuerdo con su expectativa			
6	El especialista le informa cuando la atención ha culminado			
7	La comunicación con el especialista se desarrolla en el tiempo necesario para comunicar todo lo que adolece el paciente			
8	El consultorio médico cuenta con visitas programadas de acuerdo con la llegada de los pacientes			
9	El consultorio cuenta con banners para informar los horarios de atención del servicio medico			
10	El personal de atención informa en que consiste cada uno de los servicios del especialista			
11	El cliente es informado de los diferentes productos y servicios alternativos requeridos			
12	Se siente satisfecho con las respuestas ofrecidas por el personal de atención de los productos y servicios ofrecidos por el establecimiento			
13	Cuando recurre al establecimiento por otro producto o servicio, la atención es más fluida porque la empresa ya cuenta con una base de datos computarizada			
14	La atención es muy lenta porque los datos de los clientes tienen que ser buscados manualmente			
15	Los clientes cuentan con historial clínico para un eficiente diagnóstico			
16	El establecimiento cuenta con redes sociales para socializar con sus clientes respecto a los productos y servicios que ofrecen			
17	El establecimiento cuenta con redes sociales para comunicar a sus clientes cuando deben recoger los productos solicitados			
18	Las redes sociales que el establecimiento tiene implementados sirven para comunicar a los clientes el tiempo que dura cada uno de los servicios de atención médica			

¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabaylo, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Robles Alban Marcelo Adrián							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TIEMPO DE ESPERA	TIEMPO EN SALA DE ESPERA	Tiempo de demora	Cuando se encuentra en el establecimiento, el personal de atención le informa cuando será atendido	1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE	X		
		ATENCIÓN	El cliente es atendido de manera inmediata al momento de su llegada		X		
		EVALUACIÓN	Mientras espera su turno de atención, el personal de servicio se encarga de tomar todos los datos necesarios propios de su solicitud		X		
	TIEMPO DE ATENCIÓN	INICIO	Existe un protocolo previo a la atención solicitada		X		
		PROCESO	El tiempo que toma el especialista para realizar el diagnóstico del servicio solicitado es conforme o está de acuerdo con su expectativa		X		
		TERMINO	El especialista le informa cuando la atención ha culminado		X		
	DURACIÓN TOTAL DEL SERVICIO	PACIENTE	La comunicación con el especialista se desarrolla en el tiempo necesario para comunicar todo lo que adolece el paciente		X		
		CONSULTORIO	El consultorio médico cuenta con visitas programadas de acuerdo con la llegada de los pacientes		X		
		ESPECIALISTA	El consultorio cuenta con banners para informar los horarios de atención del servicio medico		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	PERSONAL CAPACITADO	SERVICIO		El personal de atención informa en que consiste cada uno de los servicios del especialista	X	
CALIDAD			El cliente es informado de los diferentes productos y servicios alternativos requeridos	X			
OBJETIVO ORGANIZACIONAL			Se siente satisfecho con las respuestas ofrecidas por el personal de atención de los productos y servicios ofrecidos por el establecimiento	X			
SISTEMA DE INFORMACIÓN		REGISTRO DE INFORMACIÓN	Cuando recurre al establecimiento por otro producto o servicio, la atención es más fluida porque la empresa ya cuenta con una base de datos computarizada	X			
		ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN	La atención es muy lenta porque los datos de los clientes tienen que ser buscados manualmente	X			
		TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN	Los clientes cuentan con historial clínico para un eficiente diagnostico	X			
TIEMPO DE RESPUESTA		PROCESO DE ATENCIÓN	El establecimiento cuenta con redes sociales para socializar con sus clientes respecto a los productos y servicios que ofrecen	X			
		COMUNICACIÓN	El establecimiento cuenta con redes sociales para comunicar a sus clientes cuando deben recoger los productos solicitados	X			
		TIEMPO	Las redes sociales que el establecimiento tiene implementados sirven para comunicar a los clientes el tiempo que dura cada uno de los servicios de atención medica	X			
Firma del experto:			Fecha ____/____/____				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento

tiene suficiencia. Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. García Yovera Abraham José

DNI: 80270538

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

Fecha: 09 de junio 2022

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:

SI CUMPLE
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NO CUMPLE
Pertinencia: El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

NOTA: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.


Firma del experto Informante
Especialidad: Gestión de Organizaciones

Lima, 06 junio del 2022

Estimado Dr.
Jiménez Calderón César Eduardo

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabaylo, 2022". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a. Problemas e hipótesis de investigación
- b. Instrumento de obtención de datos
- c. Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera cómo debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted, Atentamente,



Marcelo Adrián Robles Alban
DNI: 75566529

“Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022”

3. Problema

1.5 Problema general

¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?

1.6 Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?
- b. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?
- c. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022?

4. Hipótesis

2.3 Hipótesis general

Existe relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.

2.2 Hipótesis específicas

- a. Existe relación entre el tiempo de espera y el personal capacitado en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.
- b. Existe relación entre el tiempo de espera y el sistema de información para la capacidad de respuesta en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022
- c. Existe relación entre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio

OBJETIVO: Establecer la relación entre el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022

INSTRUCCIONES: Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI () No (). Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo con su criterio o lo que considere conveniente.

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
N	AV	S

Nº	ÍTEM	VALORACIÓN		
		N	AV	S
1	Cuando se encuentra en el establecimiento, el personal de atención le informa cuándo será atendido			
2	El cliente es atendido de manera inmediata al momento de su llegada			
3	Mientras espera su turno de atención, el personal de servicio se encarga de tomar todos los datos necesarios propios de su solicitud			
4	Existe un protocolo previo a la atención solicitada			
5	El tiempo que toma el especialista para realizar el diagnóstico del servicio solicitado es conforme o está de acuerdo a su expectativa			
6	El especialista le informa cuando la atención ha culminado			
7	La comunicación con el especialista se desarrolla en el tiempo necesario para comunicar todo lo que adolece el paciente			
8	El consultorio médico cuenta con visitas programadas de acuerdo a la llegada de los pacientes			
9	El consultorio cuenta con banners para informar los horarios de atención del servicio medico			
10	El personal de atención informa en que consiste cada uno de los servicios del especialista			
11	El cliente es informado de los diferentes productos y servicios alternativos requeridos			
12	Se siente satisfecho con las respuestas ofrecidas por el personal de atención de los productos y servicios ofrecidos por el establecimiento			
13	Cuando recurre al establecimiento por otro producto o servicio, la atención es más fluida porque la empresa ya cuenta con una base de datos computarizada			
14	La atención es muy lenta porque los datos de los clientes tienen que ser buscados manualmente			
15	Los clientes cuentan con historial clínico para un eficiente diagnóstico			
16	El establecimiento cuenta con redes sociales para socializar con sus clientes respecto a los productos y servicios que ofrecen			
17	El establecimiento cuenta con redes sociales para comunicar a sus clientes cuando deben recoger los productos solicitados			
18	Las redes sociales que el establecimiento tiene implementados sirven para comunicar a los clientes el tiempo que dura cada uno de los servicios de atención médica			

¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Robles Alban Marcelo Adrián							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TIEMPO DE ESPERA	TIEMPO EN SALA DE ESPERA	Tiempo de demora	Cuando se encuentra en el establecimiento, el personal de atención le informa cuando será atendido	1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE	X		
		ATENCIÓN	El cliente es atendido de manera inmediata al momento de su llegada		X		
		EVALUACIÓN	Mientras espera su turno de atención, el personal de servicio se encarga de tomar todos los datos necesarios propios de su solicitud		X		
	TIEMPO DE ATENCIÓN	INICIO	Existe un protocolo previo a la atención solicitada		X		
		PROCESO	El tiempo que toma el especialista para realizar el diagnóstico del servicio solicitado es conforme o está de acuerdo con su expectativa		X		
		TERMINO	El especialista le informa cuando la atención ha culminado		X		
	DURACIÓN TOTAL DEL SERVICIO	PACIENTE	La comunicación con el especialista se desarrolla en el tiempo necesario para comunicar todo lo que adolece el paciente		X		
		CONSULTORIO	El consultorio médico cuenta con visitas programadas de acuerdo con la llegada de los pacientes		X		
		ESPECIALISTA	El consultorio cuenta con banners para informar los horarios de atención del servicio medico		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO	PERSONAL CAPACITADO	SERVICIO	El personal de atención informa en que consiste cada uno de los servicios del especialista	X			
		CALIDAD	El cliente es informado de los diferentes productos y servicios alternativos requeridos	X			
		OBJETIVO ORGANIZACIONAL	Se siente satisfecho con las respuestas ofrecidas por el personal de atención de los productos y servicios ofrecidos por el establecimiento	X			
	SISTEMA DE INFORMACIÓN	REGISTRO DE INFORMACIÓN	Cuando recurre al establecimiento por otro producto o servicio, la atención es más fluida porque la empresa ya cuenta con una base de datos computarizada	X			
		ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN	La atención es muy lenta porque los datos de los clientes tienen que ser buscados manualmente	X			
		TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN	Los clientes cuentan con historial clínico para un eficiente diagnóstico	X			
	TIEMPO DE RESPUESTA	PROCESO DE ATENCIÓN	El establecimiento cuenta con redes sociales para socializar con sus clientes respecto a los productos y servicios que ofrecen	X			
		COMUNICACIÓN	El establecimiento cuenta con redes sociales para comunicar a sus clientes cuando deben recoger los productos solicitados	X			
		TIEMPO	Las redes sociales que el establecimiento tiene implementados sirven para comunicar a los clientes el tiempo que dura cada uno de los servicios de atención medica	X			
Firma del experto:			Fecha ____/____/____				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento

tiene suficiencia. Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. César Eduardo Jiménez Calderón

DNI: 16436847

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

Fecha: 06 de junio 2022

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:

SI CUMPLE
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NO CUMPLE
Pertinencia: El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

NOTA: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.


Firma del experto Informante
Especialidad: Gestión de Organizaciones



VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Tabla 8

Expertos para la validación del instrumento

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Doctor	Jiménez Calderón, César Eduardo	Aplicable
Magister	Díaz Torres, William Ricardo	Aplicable
Doctor	García Yovera José Abraham	Aplicable

Anexo 4

Confiabilidad de la Variable 1: Tiempo de espera del servicio

ENCUESTADOS	ITEMS									SUMA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
E1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10
E2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	13
E3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	11
E4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10
E5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
E6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
E7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E8	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	18
E9	2	2	1	2	2	3	1	3	3	3	19
E10	2	3	2	1	3	2	1	3	2	2	19
E11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
E12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
VARIANZA	0,556	0,521	0,389	0,688	0,556	0,576	0,576	0,722	0,583		
SUMATORIA DE VARIANZAS	5,167										
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	30,556										

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

0,93

9

5,167

30,556

Confiabilidad de la Variable 2: Capacidad de respuesta del servicio

ENCUESTADOS	ITEMS									SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
E1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	11
E2	1	1	2	1	3	1	3	3	3	18
E3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	12
E4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
E5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
E6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
E7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E8	3	2	1	3	2	1	3	2	1	18
E9	2	1	1	3	2	3	3	3	3	21
E10	1	1	1	2	2	3	3	3	3	19
E11	1	1	1	2	3	1	1	1	1	12
E12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
VARIANZA	0,583	0,389	0,389	0,688	0,639	0,743	0,833	0,806	0,854	
SUMATORIA DE VARIANZAS	5,924									
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	30,354									

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

0,91

9

5,924

30,354

Anexo 5

Captura de pantalla del instrumento de investigación utilizado en la investigación

	Tiempo en sala de espera			Tiempo de atención			Duración total del servicio			Personal ca		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
	<p>Quando se encuentra en el establecimiento, el personal de atención le informa cuando sera atendido</p>	<p>el cliente es atendido de manera inmediata al momento de su llegada</p>	<p>mientras espera su turno de atención, el personal de servicio se encarga de tomar todos los datos necesarios propios de su solicitud</p>	<p>existe un protocolo previo a la atención solicitada</p>	<p>el tiempo que toma el especialista para realizar el diagnóstico del servicio solicitado es conforme o esta de acuerdo a su expectativa</p>	<p>el especialista le informa cuando la atención a culminado</p>	<p>la comunicación con el especialista se desarrolla en el tiempo necesario para comunicar todo lo que adolece el paciente</p>	<p>el consultorio medico cuenta con vistas programadas de acuerdo a la llegada de los pacientes</p>	<p>el consultorio cuenta con banners para informar los horarios de atención del servicio medico</p>	<p>el personal de atención informa en que consiste cada uno de los servicios del especialista</p>	<p>el cliente es informado de diferentes productos y servicios alternativos requeridos</p>	
ENCUESTADOS	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3
	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	8	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2
	9	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3

propuestas de formulario 1

Análisis del Instrumento

rho de spearman



:

Activa Windows. Ve a Configuración para activar Windows.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Tiempo de espera y capacidad de respuesta del servicio en Óptica Andrea Lens, Carabayllo, 2022

", cuyo autor es ROBLES ALBAN MARCELO ADRIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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, 15 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA DNI: 16631152 ORCID: 0000-0001-9402-5601	Firmado electrónicamente por: MFOXPL el 20-11- 2022 10:26:47

Código documento Trilce: TRI - 0441695