



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Tiempo de espera y calidad de servicio al cliente de la empresa
veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021

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

AUTORA:

Miranda Casanova, Betsi Yadira (orcid.org/0000-0003-2290-8629)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (orcid.org/0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria:

A mis padres y a mi hija que han sido mis fuerzas y motivo para continuar en mi formación profesional, gracias por ese infinito amor. A Patricio Alcocer por estar siempre en esos momentos difíciles con su comprensión, paciencia y cariño. Por último, a mis queridas hermanas con las que compartí todo este largo recorrido que me motivaron a no flaquear para seguir con mis estudios.

Agradecimiento:

Agradezco a mi Dios por guiar mis pasos y aprendizajes día a día.

Al Dr. Elmer Bagner Salazar, director de mi tesis.

A mis docentes que, con sus enseñanzas, clase a clase han contribuido en mi aprendizaje y desarrollo profesional.

Mi gratitud, en especial a la Universidad Cesar Vallejo por abrirme las puertas a una nueva formación académica.

A mi compañero de vida, Patricio Alcocer por toda su paciencia y enseñanza en esta ardua tarea.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1. Variable tiempo de espera	20
Tabla 2. Variable Tiempo de espera y sus dimensiones	21
Tabla 3. Variable Calidad de servicio.....	22
Tabla 4. Variable Calidad de servicio y sus dimensiones.....	23
Tabla 5. Correlación entre el tiempo de espera en admisión para obtener una cita y la calidad del servicio	25
Tabla 6. Correlación entre el tiempo en la sala de espera y la calidad del servicio	26
Tabla 7. Correlación entre el tiempo en la consulta y la calidad del servicio	27
Tabla 8. Correlación entre el tiempo en farmacia o laboratorio y la calidad del servicio	28
Tabla 9. Correlación entre el tiempo de espera y la calidad del servicio	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Calidad de servicio al cliente	5
Figura 2. Tiempo de espera.	20
Figura 3. Variable Tiempo de espera y sus dimensiones	22
Figura 4. Variable Calidad del servicio	23
Figura 5. Variable Calidad de servicio y sus dimensiones	24

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como finalidad principal determinar la relación entre el tiempo de espera y la calidad del servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021, tomando un diseño no experimental, transversal, así como un enfoque cuantitativo, llegando a tener un nivel correlacional, el estudio tuvo como población a los clientes de la veterinaria y una muestra de 169 personas; para el análisis de las variables, se utilizó la técnica de la encuesta y se elaboraron dos cuestionarios en escala Likert, los cuales fueron validados por juicio de expertos y con una confiabilidad aceptable, según el estadístico, Alfa de **Cronbach**. Como resultado principal se evidenció la existencia de una relación significativa entre el tiempo de espera y la calidad de servicio, llegando a la conclusión que los niveles de percepción respecto al tiempo de espera en la veterinaria, es considerado por la mayoría de clientes como inadecuados, evidenciando que este factor no está siendo bien gestionado por parte de los directivos de la empresa, esto se ve reflejado en la percepción de la calidad de servicio, donde se puede ver que la gran mayoría de clientes consideran que la calidad de servicio es baja.

Palabras Clave: Calidad de servicio, atención al cliente, tiempo de espera.

Abstract

The main purpose of this research study was to determine the relationship between waiting time and the quality of customer service of the veterinary company Pet Shop Quevedo 2021, taking a non-experimental, cross-sectional design, as well as a quantitative approach, reaching a correlational level, the study had as a population the veterinary clients and a sample of 169 people; For the analysis of the variables, the survey technique was used and two Likert scale questionnaires were elaborated, which were validated by expert judgment and with acceptable reliability, according to the statistic, Crombach's Alpha. As the main result, the existence of a significant relationship between waiting time and quality of service was evidenced, reaching the conclusion that the levels of perception regarding waiting time at the veterinary clinic are considered by most clients as inadequate, evidencing that this factor is not being well managed by the directors of the company, this is reflected in the perception of the quality of service, where it can be seen that the vast majority of customers consider that the quality of service is low.

Keywords: Quality of service, customer service, waiting time.

I. INTRODUCCIÓN.

El tiempo de espera es la primera impresión que los usuarios percibirán y esta primera experiencia es fundamental para establecer la percepción de calidad que tendrá y por consecuencia su nivel de satisfacción. (Edelman, 2020).

El nivel de servicio ofrecido por los proveedores es de gran relevancia para el bienestar de los individuos. El efecto en el bienestar de la reducción del tiempo se refleja en la disposición de los clientes a pagar por las mejoras (Jorgensen, 2018).

Las estimaciones precisas del valor del tiempo para los diferentes segmentos son esenciales, suele representar el 60% del beneficio para el usuario en la evaluación económica de sus inversiones (Mulley, 2017). El valor del ahorro de tiempo a menudo se estima utilizando datos de elección declarados, estos datos se derivan de estudios en los que se pide a los encuestados que elijan entre alternativas en situaciones hipotéticas de elección (Sarrias, 2017). La asociación positiva entre el tiempo de espera y la disposición declarada a pagar por un menor tiempo de espera, implica el efecto sobre el bienestar de reducir la duración del intervalo de tiempo entre salidas es mayor en los servicios con un tiempo de espera prolongado que en aquellos con un tiempo de espera corto (Thor, 2020).

En cuanto al valor del ahorro de tiempo de espera, varios estudios han revelado que el valor del tiempo de espera es mayor que el del tiempo en el que los clientes obtienen el producto o servicio (Cats, 2017). Por lo tanto, el tiempo de espera se considera uno de los componentes más llamativos para evaluar el nivel de servicio desde el punto de vista del cliente (Drabicki, 2021). De hecho, incluso en la etapa de planificación táctica de algún proyecto, se deben evaluar de manera prospectiva diferentes casos de despacho que luego se hacen visibles durante la planificación operativa de una entrega de producto o servicio (Proboste, 2020). Por lo tanto, las necesidades e intereses tanto de los usuarios, del lado de la demanda, como de los operadores, del lado de la oferta, deben abordarse al ajustar los elementos de la oferta de servicios en el nivel de planificación táctica (Horcher, 2021).

Otra posible extensión es considerar que los tiempos de permanencia sean estocásticos, el cual se puede resolver mediante metaheurísticas adicionales o un

híbrido de ellas para comparar su desempeño con un algoritmo simulado (Sadrani, 2021).

En cuanto a la calidad del servicio son técnicas que se realizan de forma habitual en una empresa u organización con el fin de saber cuáles son las necesidades de los clientes, ofertando un servicio óptimo y para satisfacer sus necesidades (Mbaye, 2018). El sistema de calidad se entiende como la excelencia en competitividad estratégica para establecer y fortalecer una alianza entre el vínculo de veterinario, cliente y paciente (Acquila, 2020). En Ecuador, Cajas (2021), manifiesta la problemática en cuanto a la calidad en atención en servicios veterinarios, hay una falta de investigación acerca de estos temas por lo que solo se hallan cifras desactualizadas. La problemática de una mala gestión afecta la eficacia de un servicio prestado, razón por la cual, se debe investigar para saber qué fase o dimensión de la gestión hay que corregir para brindar la calidad del servicio ofrecido (Carbo, 2021).

Pet Shop es una empresa, que se dedica a prestar servicio de veterinaria, siendo su mayor mercado, la atención de las mascotas domésticas; y animales de campo. Además, ofrece la gran variedad de alimentos, accesorios, asesoría técnica para los diferentes animales antes señalados, a la importación y distribución de medicina veterinaria en todo el país. La administración de la compañía detectó que su servicio presenta dos características dentro de su proceso que lo hacen poco competitivo constituyéndose en sus objetivos de mejoramiento así: El primero es el tiempo de espera de atención al cliente y el segundo mejorar la calidad de atención del cliente.

Este trabajo de investigación enfocó en el siguiente planteamiento del problema ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la calidad del servicio al cliente de la empresa Pet Shop, Quevedo 2021?

Esta investigación se justifica teóricamente, por su conveniencia debido a que existe un gran porcentaje de veterinarias y otro servicio que tiene problemas en cuanto al tiempo de espera y la calidad de su servicio, con esto podrán tener datos actualizados que permitirán realizar los cambios necesarios para mejorar el servicio de acuerdo con la demanda actual del mercado. La investigación tiene relevancia social porque los resultados de esta serán un aporte para los empresarios que ofrecen servicios veterinarios e incluso otros servicios, quienes

podrán ver si están teniendo una buena calidad y así mejorar en ella, de ser necesario lo que ocasionará una mejora en la vida de muchos individuos en la sociedad a quienes se les podrá satisfacer sus necesidades de servicio adecuadamente. La justificación práctica se da porque se formularán conclusiones y recomendaciones, las cuales propondrán soluciones ante la problemática que pudiera presentar los largos tiempo de espera y una percepción baja de calidad por parte de los clientes con respecto a la atención. La justificación teórica de la investigación validará la propuesta de Sarkar (2020), en las variables tiempo de espera y la de Uzir (2021), en la variable calidad del servicio al cliente. Por último, la utilidad de la justificación metodológica de la investigación es que debido a que los resultados y conclusiones obtenidas podrán ser utilizadas para futuras investigaciones como antecedentes o referencias.

El objetivo general de la investigación, es determinar la relación entre el tiempo de espera y la calidad del servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021. De igual forma se tiene como objetivos específicos, establecer la relación entre el tiempo de espera en admisión para obtener una cita y la calidad del servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021, establecer la relación entre el tiempo en la sala de espera y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021, determinar la relación entre el tiempo en la consulta y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021 y establecer la relación entre el tiempo en farmacia o laboratorio y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.

Por último, se tiene como hipótesis general: El tiempo de espera se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo, 2021, de igual manera se tiene como hipótesis, el tiempo de espera en admisión para obtener una cita se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente, el tiempo de espera en sala de espera se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente, el tiempo de espera en la consulta se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente, y el tiempo de espera en la farmacia o laboratorio se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.

II. MARCO TEÓRICO.

A nivel internacional, se han realizado diversas indagaciones acerca de las variables de estudio entre ellas se encuentra: Gutierrez (2018), en el artículo, Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes intervenidos en sala de operaciones. El objetivo fue saber cuál es la relación del tiempo de espera y la percepción de la calidad. La investigación fue cuantitativa y descriptiva – correlacional. Se utilizó cuestionarios, en el caso de la variable satisfacción al cliente se hizo uso de un cuestionario SERVQUAL modificado, estos se aplicaron a pacientes de la clínica. El resultado que obtuvo fue que el 44% se encuentra satisfecho con el servicio, además que los pacientes con un tiempo de espera superior cuentan con 2,6 veces más probabilidad de insatisfacción. Concluyo que se encuentra una conexión inversa entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad en el servicio.

Palomino (2021), en la tesis de maestría “Calidad de Atención y Tiempo de Espera en el Servicio del Centro de Salud del Callao, 2020” que tuvo como objetivo saber si se encuentra una relación de la calidad de atención con el tiempo de espera. El estudio fue descriptivo y correlacional, donde se empleó una muestra de 120 individuos a quienes se les aplicó dos cuestionarios, uno por cada variable. El resultado fue que la calidad es alta y que hubo relación significativa de las dimensiones capacidad para responder, seguridad, fiabilidad y empatía con el tiempo de espera y por el contrario en la dimensión elementos tangibles no hubo relación con el tiempo de espera. La conclusión fue que la calidad de atención y el tiempo de espera tienen una correlación positiva y moderada con una significancia de 0,000.

Fontova (2015), en el artículo como influye el tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes, el objetivo fue hacer una evaluación de la satisfacción de pacientes y quien los acompaña durante el servicio de urgencia y como se relaciona con el tiempo de espera. Este estudio fue transversal y observacional. La muestra estuvo conformada por 285 pacientes. Se obtuvo como resultado que la media que se obtuvo al puntuar la satisfacción global con la visita fue de 7,6. También se obtuvo que cuando menos sea el tiempo de espera que perciben hasta el instante de atención de la enfermera de triaje, incrementará la satisfacción global ($p = -0,242$, $p < 0,001$), y a menor tiempo de espera percibido

hasta la visita médica, mayor satisfacción global ($p = -0,304$; $p < 0,001$) Por último se vio que aquellos que se les informo cual sería el tiempo de espera que se tiene hasta le instante en que se da la visita médica tuvieron mayor satisfacción que aquello que no se les informo ($p = 0,001$). La conclusión fue satisfacción de los clientes del servicio de urgencias es alta. La manera en que perciben el tiempo de espera y la información acerca de cómo será este influyó en la satisfacción.

Muñoz (2018), en el artículo “Diagnóstico de la calidad del servicio al cliente en la clínica veterinaria el country: consideraciones para reestructuración de un protocolo de servicio al cliente, Barranquilla” tuvo como objetivo hacer un diagnóstico de cómo se encuentra actualmente la calidad del servicio en la clínica veterinaria para poder saber que componentes de esta deben ser reestructurados en el protocolo de atención para la mejora de la calidad. El estudio fue propositivo con recolección de datos cualitativos, para recolectar datos realizó un sondeo aleatorio de clientes de la veterinaria, la conclusión fue que se deben optimizar los procesos para que la atención sea eficiente y eficaz, que se debe contratar más personal para bajar la carga laboral de estos y puedan atender de mejor manera a los clientes y en un tiempo optimo, además de que la calidad que perciben los clientes no es muy alta, por lo que deben de mejorar el asistencia al cliente para lograr una mayor satisfacción y esto asegure la continuidad de la empresa en el tiempo.

Figura 1. Calidad de servicio al cliente



Nota: El gráfico representa el proceso de la satisfacción del cliente. Tomado en Consultores (2015) de Marketing y ventas

Mauricci (2019), en la tesis de maestría “Calidad de servicio y fidelización del cliente en la clínica veterinaria Doctor Mauricio” su objetivo fue saber la relación de la calidad de servicio y fidelización de los clientes. La investigación fue cuantitativa, no experimental y correlacional, la población fue de 216 personas de la cual se obtuvo una muestra de 84 personas a quienes se les aplicaron cuestionarios por cada variable. Obtuvo como resultado que el 51,2% percibe una calidad de servicio regular y un 34,5% percibió un nivel bueno, en cuanto para la fidelización un 52.4% tiene un nivel regular, obtuvo además un Rho de Spearman de 0.922 y $p < 0.01$, en otras palabras, existe una relación directa y significativa entre las variables.

También, a nivel nacional se encuentran estudios realizados acerca de las variables de estudio, entre ellos esta: Cajas (2021), en la investigación “Tiempo de espera y satisfacción en la atención en el Centro de Salud Guare - Ecuador, 2021” que tuvo como objetivo saber la relación del tiempo de espera y la satisfacción de usuario. La investigación fue cuantitativa, transversal y descriptiva – correlacional. La población fue de 1177 de la cual se sacó una muestra de 290 personas aplicándoseles cuestionarios, uno por cada variable. Los resultados fueron que el tiempo de espera en admisión, sala de espera, área preparatoria, atención en consultorio y tiempo post atención en farmacia se encuentran relacionados de forma inversa y significativa con la satisfacción del usuario ($r_{x,y} = -0.181$, $p < 0.01$, $R^2 = 3\%$; $r_{x,y} = -0.173$, $p < 0.01$, $R^2 = 3\%$; $r_{x,y} = -0.227$, $p < 0.01$, $R^2 = 5\%$; $r_{x,y} = -0.178$, $p < 0.01$, $R^2 = 23\%$; $r_{x,y} = -0.181$, $p < 0.01$, $R^2 = 3\%$). La conclusión fue que el tiempo de espera se relaciona inversamente con la satisfacción.

A su vez, Carbo (2021), en la tesis de maestría “La calidad de atención y el tiempo de espera del cliente de SALUDMED Durán, Ecuador 2020” que tuvo como objetivo saber cuál es la relación de la calidad de atención con el tiempo de espera. El estudio fue descriptivo y correlacional, se hizo una muestra de 89 pacientes y el instrumento fue el cuestionario, uno por cada variable de estudio. Los resultados que se obtuvieron fueron que la calidad de la atención tiene una relación significativa media con el tiempo de espera con un coeficiente de correlación fue de $r = 0.417$. Además, se encontró que quienes perciben la calidad como buena en 43.2% y muy buena con 52.3%, manifiestan que el tiempo de espera es suficiente. Se concluyó que la calidad y atención tiene una correlación significativa media con el tiempo de espera.

En la misma línea Mutre (2020), en el artículo, “La satisfacción del cliente en tiempo de espera en el servicio de emergencia” que fue publicado en la revista Mas Vita – Revista de ciencias de la salud de Ecuador, que tuvo como objetivo saber que tan satisfecho está el cliente acerca del tiempo de espera en la atención de servicio. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y transversal. Para obtener los datos requeridos se empleó una muestra de 170 pacientes quienes respondieron un cuestionario de 15 preguntas, el cual estuvo validado por expertos. Los resultados que obtuvieron fueron que los lunes son los días que asiste mayor número de pacientes con un 33,5%, el 47,6% dice que la atención de los doctores es buena, en cuanto al personal administrativo lo calificaron de bueno en un 60,6% y el tiempo de espera en un 25,3% va de 30 a 60 min desde que llegan hasta entrar a la consulta. La conclusión fue que existe un alto nivel de insatisfacción en orientación al cliente, además que es tiempo de espera de los usuarios es considerable.

Además, Ocaña (2018), en el artículo “La calidad del servicio: Los retos para la competitividad turística del Ecuador, experiencias en cuanto a su aplicación” que tuvo como objetivo saber cuál es la apreciación actual de la calidad en el sector servicio. La investigación fue descriptiva – exploratoria, la técnica que se uso fue la observación, encuesta de opinión y mapa de proceso o blueprint. La población fue 25 personas por establecimiento, los cuales fueron 30, a estos se le aplico cuestionarios. Los resultados fueron que el 83,3% de los locales no cuentan con un plan estratégico adecuado; el 90% no cuenta con un organigrama apropiado así como tampoco es conveniente su asignación de funciones; el 76.7% no conoce los perfiles de sus clientes, además en relación al nivel de satisfacción en los locales turísticos y hospedajes se define que, el 56.7% se encuentra en una categoría media, del mismo modo el 66,7% de los locales no cuentan o han aplicado, procesos de servicio, por último el 80% no alcanzaría a lograr una certificación o lograr ser reconocidos en relación de su calidad o sostenibilidad, al no llegar a cumplir los requisitos mínimos por dichas certificaciones. La conclusión fue que la calidad se encuentra fundamentada en la satisfacción del cliente, el apropiado cumplimiento de los procedimientos, tener una apropiada planeación y buscar de forma constante la innovación, razón por la que las organizaciones tienen que brindar un adecuado servicio.

Del mismo modo a nivel local se encuentran como antecedentes de estudio de las variables a: Massuh (2021), en la tesis de maestría “Gestión de la administración y como inciden en la calidad del servicio a los clientes del hospital general Quevedo IESS” que tuvo como objetivo hacer una evaluación de la gestión de la administración y cómo influye en la calidad del servicio. El estudio fue descriptivo, se empleó entrevistas dirigidas y encuestas a usuarios. Se obtuvo como resultado que el 43,8% afirmó que la atención y calidad son regulares, deficientes, que el 93% dice que debe haber una mejora en la calidad de servicio, ya que hay problemas al otorgar citas por teléfono, en el tiempo que se debe esperar para la atención, por el contrario, el local cuenta con espacio e infraestructura adecuada para ser atendidos. Se concluyó que se deben definir mejoras en relación a la calidad de atención que se encargan de área administrativa, para tener un incremento en las recomendaciones en cuanto a los servicios que se ofrecen en el establecimiento.

Además, Samaniego (2021), en la tesis de maestría “Tiempo de espera y satisfacción del cliente con diagnóstico de hipertensión arterial del centro de salud Guare-Ecuador, 2020” descubrir qué relación existe entre el tiempo de espera y la satisfacción del cliente. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal. La muestra fue de 60 personas y el instrumento que se les aplicó fue el cuestionario, se aplicaron dos, uno por cada variable de estudio. El resultado fue que un 95% de usuarios piensan que el tiempo de espera es regular, de la misma manera con las dimensiones tiempo de espera en admisión, en la sala de espera, en consulta, en farmacia con un 77.10%, 93.30%, 83.30% y 95% respectivamente. También, se halló que un 80% de usuarios piensan que la satisfacción es regular y que el coeficiente de relación es 0.055. La conclusión fue que no se encuentra una relación positiva entre el tiempo de espera y la satisfacción del cliente.

De igual forma, Morales (2019), en la tesis “Gestión en el manejo de desechos de los hospitales y la calidad del servicio en el hospital Sagrado Corazón de Jesús, Quevedo 2019” tuvo como objetivo saber cuál es la relación de la gestión de manejo de desecho de los hospitales y calidad de servicio. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y correlacional. Se aplicaron 2 cuestionarios, uno por cada variable de estudio, que se aplicó a una muestra de 146 docentes. El resultado fue que se encuentra una relación, la cual es significativa entre las variables de estudio

con una $\rho = 0,519$ y $\text{sig.} = 0,000$ del mismo modo se halló una significancia de las dimensiones, acondicionamiento, segregación, almacenamiento, recolección interna, disposición final de desechos con la calidad del servicio.

En relación con la primera variable que es el tiempo de espera, Ramaganesh (2021), manifiesta que el tiempo de espera es aquel tiempo en el que se generan colas, lo cual se da por los diversos cambios de las asignaciones de responsabilidad.

Boakye (2020), manifiesta que el tiempo de espera es aquel tiempo en el que se generan colas lo cual se da por los diversos cambios de las asignaciones de responsabilidad. El tiempo de espera es fundamental para que el cliente perciba la calidad en el servicio. Es por esa razón, que el tiempo de espera se establece como el compromiso de tener soluciones ante las expectativas de las obligaciones, es decir, el ordenar, guiar y gestionar los esfuerzos exigidos, haciendo una mejora significativa de las cualidades de la atención en el centro de salud veterinaria.

En la misma línea Othayotha (2020), dice que el tiempo de espera se encuentra relacionado con el número limitado del personal que se encuentre encargado de la atención de los consumidores, haciendo que este tenga que esperar por tiempo prolongado e incluso puede que su atención sea denegada por no contar con suficiente personal.

Además, Edelman (2020), dice que la espera es la primera impresión que los usuarios percibirán y esta primera experiencia que se fundamenta para establecer la percepción de calidad que tendrá y por consecuencia su nivel de satisfacción, así mismo, el autor manifiesta que se encuentran dos razones por la que se formen colas, la primera es la cantidad de personal con el que cuente, si esta no abastece la demanda de servicio, y la segunda es la inestabilidad de los tiempos de servicio del mismo modo la llegada de los usuarios. A su vez De Rosisa (2020), manifiesta que el tiempo de espera es una característica predominante en el día a día y para ello se emplea una considerable cantidad de tiempo del que se dispone lo cual ocasiona un gran malestar que produce que los individuos tengan estrés y ansiedad, esto se produce por un ineficiente sistema o la ineficiencia en el personal.

En cuanto a los modelos teóricos se tiene a Calderón (2017), (que plantea un modelo de cuatro dimensiones que son:

Dimensión tiempo de espera en admisión, que el tiempo en que los clientes esperan a que se programe su cita en el sistema, el cual tendrá una variación conforme se encuentre la demanda del servicio. Este tiempo se contabiliza desde el tiempo en que se produce la necesidad de atención veterinaria, hasta que se le otorgue una cita. Esto se encuentra relacionado con la percepción de la calidad del cliente, debido a que es el primer ambiente por el que transita al llegar a la clínica veterinaria.

La segunda dimensión es el tiempo en la sala de espera, que viene a ser el tiempo que el cliente, pasa en la sala de espera antes de ingresar al consultorio para que su mascota sea atendida. Este ambiente en un nexo, por ello en este ambiente se debe dar una atención oportuna, organizada.

La tercera dimensión es el tiempo en la consulta, que es, desde que el cliente ingresa al área de atención, donde en este caso será atendido la mascota hasta el momento que sale del consultorio.

La cuarta dimensión, es el tiempo en farmacia o laboratorio es la última área que se utilizara, si es que el cliente lo necesita para obtener lo que le haya recetado o pedido el veterinario después de realizar el diagnóstico.

Una teoría del tiempo de espera es la “teoría de colas” que según Wen (2020), es considerado como el análisis de los tiempo como un proceso en el cual se hace de esta, como un soporte de medida del contenido de la labor que se realiza para lo cual se sigue una metodología que ha sido establecida y haciendo uso de equipos, lo cual permite realizar un método estándar para la realización de una tarea, hacer una evaluación de los beneficios del tiempo de esfuerzo y ofrecer una específica justificación para para los contratiempos es ineludible, descansos personales y cansancio del colaborador. Del mismo modo para Tao (2019), lo conceptualiza como una técnica para comprobar y analizar el servicio, seleccionando una fase de este, cronometrándolo y estandarizándolo.

Además, se tiene los tipos de tiempo de espera para lo cual existen diversas clasificaciones, según Aloda (2020), se encuentran puntos de tiempo de espera en los consultorios, servicio de urgencias, hospitalización, laboratorio, recepción, sala de espera, farmacia, consultorios estrenos, etc. A su vez, Shnits (2020) manifiesta que se tiene el tiempo de espera, su objetivo es el tiempo real establecido, el

subjetivo es la suma del tiempo real, más el percibido que puede verse influenciado por la práctica.

En relación con la importancia del tiempo de espera se tiene, que está influye en la percepción de la calidad del servicio, que, a su vez, se ve evidenciada en la satisfacción del cliente, es así como, si se cuenta con tiempos de espera cortos o dentro del rango que está establecido, la percepción de la calidad es aceptada, de lo contrario cuando se tiene tiempos de espera largos se tiene insatisfacción (Nunkooa, 2020).

En relación, con la segunda variable (Nunkooa, 2020) quien dice, son las expectativas del servicio que un cliente espera recibir, donde se espera, que se dé el caso que la atención que se recibe en el servicio, supere mucho lo que esperan recibir los clientes, esto debe ser supervisado de manera constante para tener actualizados los indicadores de calidad y tiempo de espera.

Pain (2020), dice que son consideraciones, que se dan dentro de la empresa para poder ofrecer un servicio que sea confiable, que tenga como atributo un alto nivel de rendimiento positivo. Además, Chonsalasin (2020), manifiesta que la calidad necesita de un criterio por juicio del cliente que se encuentre guiada al servicio que este piense obtener.

En la misma línea Airam (2019) dice que es realizar una tarea en específico con un mínimo de deficiencia o equivocación, en otras palabras, tratar de lograr la perfección. Así mismo, Sinha (2020), son los procedimientos que se realizan de forma constante en una empresa u organización con el fin de saber cuáles son las necesidades de los clientes, ofertando un servicio óptimo y confiable incluso ante la presencia de imprevistos que puedan ocasionar fallas, haciendo posible que el cliente o consumidor perciba que se cumplen con satisfacer sus necesidades.

En relación con las dimensiones se hará uso del modelo que señala Tiglao (2020), quien plantea hacer uso del modelo SERVQUAL que permite valorar varios tipos de servicio principalmente educación, transporte y salud, consta de cinco dimensiones.

Fiabilidad, que implica lograr un grado de eficiencia del servicio que se ofrece, que tiene como peculiaridad que la organización sea capaz de reconocer problemas, resolver inconvenientes que se puedan presentar generando la

fiabilidad que sin importar que servicio se esté ofreciendo siempre se obtendrá el mismo resultado satisfactorio sin importar a quien sea ofrecido.

Capacidad de respuesta, dice que la atención o servicio tienen que ser ofrecidos en un tiempo considerable y adecuado, es decir, debe ser rápida, pero sin descuidar la eficacia en el momento de la atención, en otras palabras, la rapidez debe de combinarse con la calidad, por ello se debe de sistematizar el servicio y contar con personal adecuado y calificado, que este sea suficiente para cubrir la demanda.

Seguridad, es la garantía de que se obtendrá un servicio veraz, adecuado y de calidad, esto se ve reflejado desde la confianza que muestra el profesional, así mismo la ética de este, lo cual genera una imagen buena del profesional y del establecimiento, haciendo que el cliente se sienta tranquilo y seguro que no se presentaran problemas y que el servicio será de calidad.

Empatía, que es considerado uno de los más importantes por varios autores, pues, se ha visto que en muchas ocasiones los individuos se ven influenciados por las emociones, sin considerar si estas son buenas o malas, es por ellos que quienes ofrecen el servicio deben ser amables, solidarios, comprensivos y comunicativos.

Tangibilidad, se puede traducir en aquello que se es capaz de tocar, en el caso del servicio, se observa en los equipos e infraestructura con las que cuenta, el cliente evalúa si son los adecuados, si se encuentran en óptimas condiciones y si son correctamente utilizados.

Respecto a la teoría de calidad de servicio, se tiene la teoría de calidad de Deming (2002), quien dice que la calidad es un arma estratégica, esto debido a que sitúa el problema y lo ataca desde el inicio mediante 4 facetas que son el hacer, la planeación, la actuación y verificación, haciendo una limitación de los principios que aseguran que la eficacia de la organización se puede replicar para otras en diferentes áreas.

Otra teoría es la de Kumar (2020), quien tiene la teoría de las expectativas que se refiere al producto o servicio que un cliente espera recibir, donde se espera que la atención que reciba un servicio supere lo que esperan recibir los clientes, esto debe ser supervisado de manera constante para tener actualizados los indicadores de calidad y tiempo de espera.

Por otra parte, está la “teoría de la no confirmación de expectativas”, esta teoría fue rediseñada y sacada del mercadeo, que dice que el cliente o usuario puede establecer su propia satisfacción, llevando a cabo la conformación de la perspectiva que tenía acerca del servicio y lo que en realidad experimento haciendo posible poder prever su insatisfacción o satisfacción. Dentro de esta teoría se pueden apreciar aspectos del tiempo de espera y la forma en que es valorada (Dormenyo, 2020).

Por otro lado, Allen (2020), se centra en el enfoque que tiene el cliente o consumidor debido a que ha tomado un papel relevante siendo juez en este proceso, quien establece si existe o no calidad en el producto o servicio que se le ha ofrecido, manifestando si este ha cumplido o no con las expectativas que tenía.

Existen tres perspectivas referentes a la calidad de servicio las cuales son calidad absoluta que se produce en el momento que se cumple en la totalidad de lo que se esperaba con el servicio; la calidad individual que se da desde el enfoque del cliente o consumidor, si se han cumplido o no sus expectativas y por último la calidad social, que se observa cuando la comunidad o sociedad encuentran utilidad y beneficio en el servicio que se ofrece (Chen, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En esta parte se muestran las herramientas metodológicas que se usaron para su estudio.

Tipo de investigación

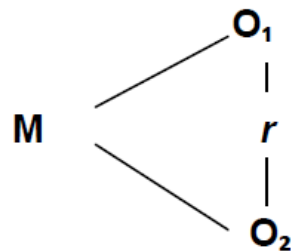
La investigación es aplicada, debido a que se buscó solucionar la problemática que se ha hallado, teniendo en consideración las acciones que deben ser evaluadas, comparadas, interpretadas además de que se deben crear precedentes (Hernández et. al., 2014).

Diseño de investigación

El diseño es no experimental, por cuanto se aplicó un análisis de las variables centrados en un eje transversal descriptivo lo cual hizo posible observar y analizar a los sujetos de estudio en un momento determinado y tal como se encuentran actualmente sin intervenir en ellos (Hernández, 2018).

El enfoque es cuantitativo pues la recolección de datos fue cuantificada para realizar el análisis de la relación de las variables, facilitando la interpretación de resultados (Salazar, 2018). Es transversal ya que el estudio se realizó en un momento determinado. Además, es correlacional porque se buscó asociar dos variables (Hernández et. al., 2014).

Diagrama del diseño



M: Muestra: Clientes de la veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021

O1: Variable 1: Tiempo de espera

O2: Variable 2: Calidad del servicio

r: Relación que se encuentra entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente (Causa): Tiempo de espera

Definición conceptual

Ramaganesh (2021), manifiesta que el tiempo de espera es aquel tiempo en el que se generan colas lo cual se da por los diversos cambios de las asignaciones de responsabilidad. El tiempo de espera es fundamental para que el cliente lo perciba.

Definición operacional

Esta variable se midió por medio de 4 dimensiones que son: tiempo de espera en admisión para obtener una cita, tiempo en sala de espera, tiempo en la consulta, tiempo en farmacia o laboratorio, esto a través de un cuestionario que tendrá una escala ordinal.

Indicadores.

La dimensión tiempo de espera en admisión para obtener una cita tiene los indicadores: disponibilidad de citas, espera de atención desde la admisión, tiempo de tramitar la consulta. La dimensión tiempo de espera en sala tiene como indicadores: atención oportuna, puntualidad de paciente, organización, espera de atención desde el ingreso, dudas atendidas en espera. La dimensión tiempo de consulta tiene como indicadores: puntualidad de atención, duración de atención, cumplimiento de horario de citas, dudas atendidas en consulta, interrupciones externas. Por último, la dimensión tiempo de espera en farmacia o tiempo de laboratorio tiene como indicadores: espera de receta o nota de pedido, atención oportuna, entrega de medicamento o análisis, horario de atención.

Escala de medición.

Se utilizará una escala ordinal: Siempre (5), Casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Variable dependiente: calidad del servicio al cliente

Definición conceptual

Nunkooa (2020), quien dice, son las expectativas del servicio que un cliente espera recibir, donde se espera se dé el caso que la atención que se recibe en el

servicio supera mucho lo que esperan recibir los clientes, esto debe ser supervisado de manera constante para tener actualizados los indicadores de calidad y tiempo de espera.

Definición operacional

Esta variable se midió por medio de 5 dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad; esto a través de un cuestionario que tendrá una escala ordinal.

Indicadores.

La dimensión fiabilidad tiene como indicadores: atención apropiada y sin fallas, atención en base a los horarios de atención, atención en función al orden de llegada, atención sin exclusión. La dimensión capacidad de respuesta tiene como indicadores: atención precisa y rápida, solución rápida, permanencia del personal, atención oportuna e inmediata. La dimensión seguridad tiene como indicador: confianza en el personal, conocimientos del personal, experiencias, respeto. La dimensión empatía tiene como indicador: trato respetuoso, paciencia del personal, atención individualizada. Por último, la dimensión tangibilidad tiene como indicadores: infraestructura, señalizaciones, sala de espera cómoda con orden y limpieza, materiales e instrumentos.

Escala de medición

Se utilizará una escala ordinal: Siempre (5), Casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Fue conformada por todos aquellos componentes que tienen una característica en común (Hernández et. al., 2014). En la investigación se tuvo como población a los clientes de la veterinaria Pet Shop, Quevedo según registros en promedio se atienden 300 clientes.

Criterios de inclusión:

Clientes de la veterinaria Pet Shop, Quevedo que asisten con mayor frecuencia al establecimiento, los cuales van cuatro veces en el año o más.

Criterios de exclusión:

Clientes de Veterinarias diferente a Pet Shop en Quevedo.

Clientes que asisten con poca frecuencia en el año.

Muestra.

Es el subconjunto de todos aquellos componentes que cuentan con una característica en común (Hernández et. al., 2014). En esta investigación la muestra será de 260 personas.

Muestreo

Según Salazar (2018), el muestreo debe conducir a la obtención de una muestra representativa de la población de donde procede, esta condición establece que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser incluida en la muestra. El muestreo será probabilístico aleatorio simple, ya que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

Unidad de análisis

Los clientes de la veterinaria Pet Shop que han sido atendidos en el mes de noviembre 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos***Técnicas de recolección de datos.***

La técnica que se empleó es la encuesta, la cual permitió obtener los datos necesarios en esta investigación para la comprobación de las hipótesis, a través del instrumento que se aplicó a los dueños de mascotas (Sovero et al., 2019).

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario, el cual valió para obtener la información de las personas relacionado con los temas de la investigación esto mediante interrogantes que se respondieron en una escala ordinal. (Ortega et al., 2018)

Validez.

La validez de los instrumentos se ejecutó a través del juicio de expertos en los temas de las variables de estudio, el método que se empleó fue el de Aiken, en el cual realizó una cuantificación de la apreciación de los jueces respecto a cada ítem (Salazar et al., 2015).

Confiabilidad.

La confiabilidad se lo realizó por medio del análisis de Alfa Cronbach con ayuda del programa SPSS 25 para lo cual se realizó una prueba piloto de los cuestionarios y con esos datos se procedió a hacer el análisis (Soler-Cárdenas & Soler-Pons, 2012).

3.5. Procedimientos

Se empezó por presentar una solicitud a la veterinaria para explicar acerca de la investigación y el pedir permiso para realizarla en el establecimiento, después de obtener el consentimiento informado de la veterinaria para la realización del estudio y por ende la aplicación de los cuestionarios a los clientes, se estableció que días se pudo asistir a realizarlas, para ellos se le explicó a cada dueño de las mascotas del porqué del estudio y se les explicó como contestar cada cuestionario. La información recopilada fue procesada en MS Excel y los resultados del análisis fueron discutidos en la alta dirección.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el programa estadístico SPSS 25, donde se realizaron un análisis descriptivo, tablas cruzadas y se efectuó un análisis estadístico inferencial para el

análisis de la prueba de hipótesis y así ver la correlación de las variables para establecer la relación de estas y posteriormente su nivel de influencia.

3.7. Aspectos éticos

Miranda (2019), en su publicación “El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos” aborda los requisitos éticos a los que se afrontan los profesionales en sus trabajos académicos y de investigación.

- La investigación debe tener valor científico o social y debe ser realizada por profesionales con experiencia y capacitados en el área de la investigación.
- Atender el principio de justicia: selección equitativa de los potenciales participantes.
- Cumplir con el principio de beneficencia, deben ser claros los posibles beneficios, ya sea para los mismos participantes o para la sociedad.
- Establecer el principio de respeto por las personas.
- Debe de señalarse cómo se va a proteger la privacidad de los participantes de la investigación y toda la información que se obtenga.

Se respetó, por lo tanto, la autoría evitando cualquier plagio o cuota de los autores, esto mediante las citas las cuales se rigieron por el formato de APA en su séptima edición. Del mismo modo se respetaron la confidencialidad de los participantes como que se respetaron los datos e información obtenida sin alterarlos.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados generales correspondientes a la variable Tiempo de espera y Calidad de servicio.

Tabla 1.

Variable tiempo de espera

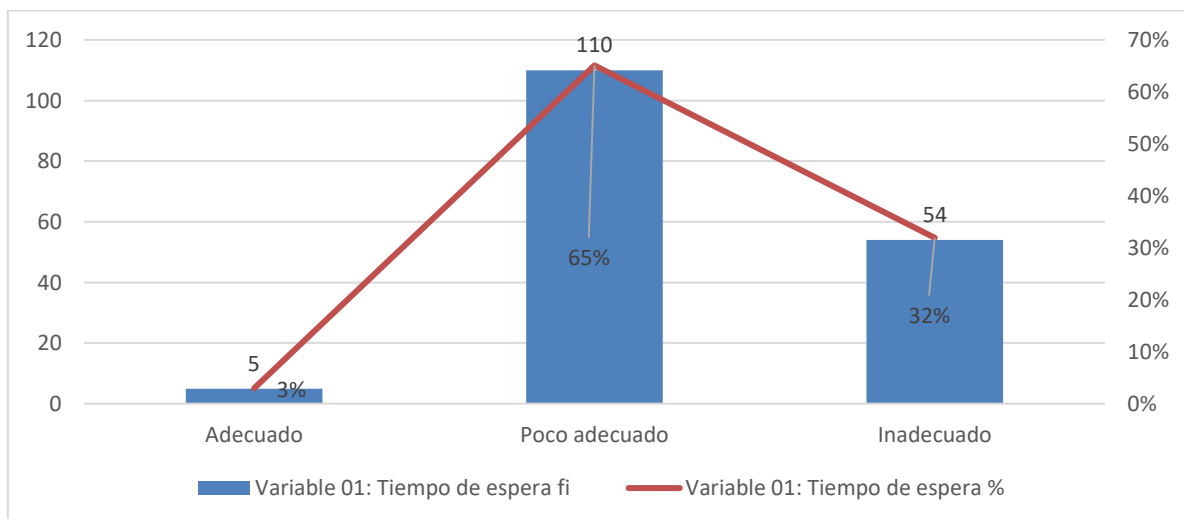
Escala	Variable 01: Tiempo de espera	
	fi	%
Adecuado	5	3%
Poco adecuado	110	65%
Inadecuado	54	32%
Total	169	100%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

La tabla 1, indica que del 100% de encuestados el 65%, es decir 110 encuestados consideran que el tiempo de espera en la empresa Pet Shop es poco adecuado, 5 personas (3%) como adecuado y 54 restantes (32%), lo perciben como inadecuado. Esto resulta una alerta máxima al dueño del local, puesto que el 100 % de sus clientes consideran que el tiempo que invierten en utilizar los servicios en Pet Shop no es el adecuado, debiéndose tomar las correspondientes medidas correctivas.

Figura 2.

Tiempo de espera.



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 2.*Variable Tiempo de espera y sus dimensiones*

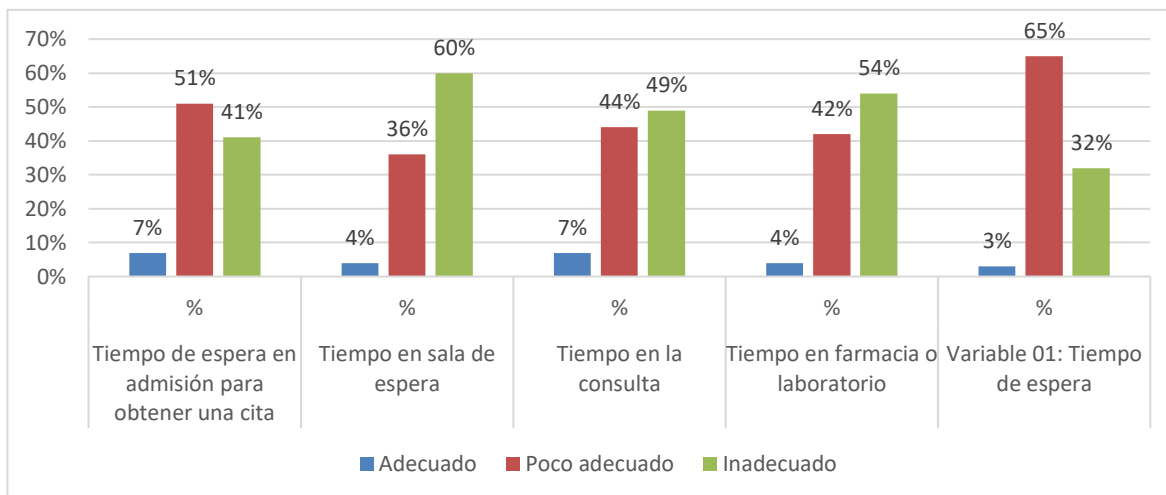
Escala	Tiempo de espera en admisión para obtener una cita		Tiempo en sala de espera		Tiempo en la consulta		Tiempo en farmacia o laboratorio		Variable 01: Tiempo de espera	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuado	12	7%	7	4%	12	7%	6	4%	5	3%
Poco adecuado	87	51%	60	36%	75	44%	71	42%	110	65%
Inadecuado	70	41%	102	60%	82	49%	92	54%	54	32%
Total	169	100%	169	100%	169	100%	169	100%	169	100%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

La tabla 2, indica que solo 12 personas encuestadas (7%), considera que el tiempo que invierte para obtener una cita es el adecuado, mientras que la mayoría de ellos, 157 encuestados (93%), no es el adecuado por tratarse de un servicio privado, en el cual, viene a constituir una carta de presentación para conocer a la empresa y sus servicios que ofertan. En lo relacionado con la dimensión del tiempo en la sala de espera, 162 personas (96%) consideran no adecuado la inversión de su tiempo solo por esperar a ser atendidos. Lo mismo se puede apreciar en el tiempo de consulta, en el cual 157 personas (93%) indican que no es el adecuado. Similar sucede con el tiempo de farmacia o de laboratorio 163 de las 169 personas (96%) encuestadas consideran que no es el adecuado.

Figura 3.

Variable Tiempo de espera y sus dimensiones



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 3.

Variable Calidad de servicio

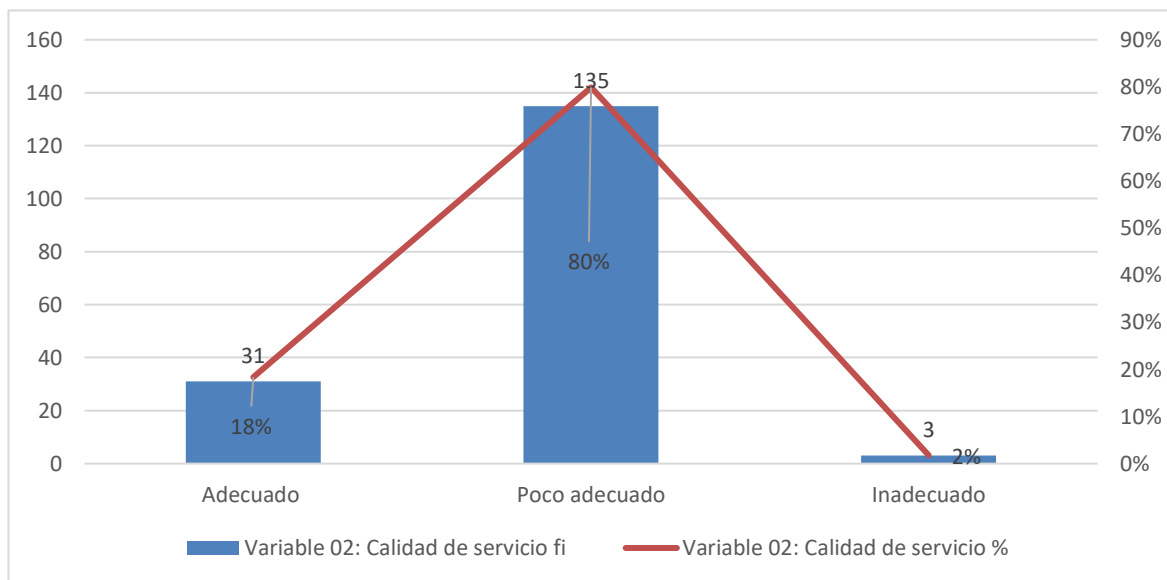
Escala	Variable 02: Calidad de servicio	
	fi	%
Adequado	31	18%
Poco adecuado	135	82%
Inadecuado	3	2%
Total	169	100%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

En la tabla 3, refleja la apreciación que tienen los usuarios con respecto a la calidad del servicio que reciben por parte de la empresa Pet Shop. En esta tabla se puede apreciar que la mayoría de ellos, 135 personas que representan el 82 %, consideran que la calidad del servicio que reciben es considerada como poco adecuado, solo 31 personas (18%), consideran como adecuado a la calidad del servicio que recibieron y 3 personas (2%) como inadecuado.

Figura 4.

Variable Calidad del servicio



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 4.

Variable Calidad de servicio y sus dimensiones

Escala	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles		Variable 02: Calidad de servicio	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Adecuado	66	39%	60	36%	60	36%	63	37%	63	37%	31	18%
Poco adecuado	86	51%	106	63%	94	56%	91	54%	96	57%	135	80%
Inadecuado	17	10%	3	2%	15	9%	15	9%	10	6%	3	2%
Total	169	100%	169	100%	169	100%	169	100%	169	100%	169	100%

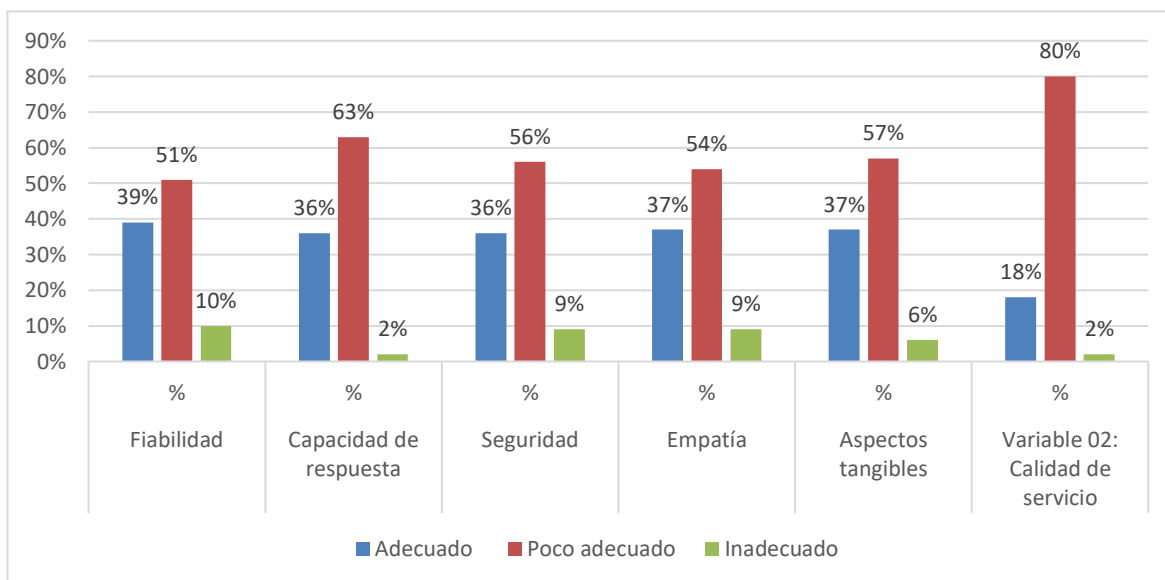
Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

En la tabla 4, se presenta las percepciones que tiene las 169 personas encuestadas, mismas que son clientes de la empresa Pet Shop. En esta tabla se puede apreciar que en la dimensión relacionada con la fiabilidad solo 66 (39%) consideran que es adecuado, 86 lo ven como poco adecuado (51%) y 17 personas lo perciben como inadecuado (10%). En lo referente a la capacidad de respuesta,

la mayor parte de personas, esto es 106 (63%) lo consideran como poco adecuado, solo 3 personas (2%) como inadecuado y 60 de ellos como adecuado (36%). En cuanto a seguridad se refiere, 94 personas (56%) lo perciben como poco adecuado, 60 (36%) como adecuado y 15 personas (9%) como inadecuado. La dimensión de empatía, 91 personas (54%), lo consideran como poco adecuado, 63 encuestados (37%) como adecuado y 15 clientes (9%), lo perciben como inadecuado. En lo relacionado con aspectos con aspectos tangibles, 96 personas (57%), lo consideran como poco adecuado, 10 personas (6%) lo consideran inadecuado y apenas 63 personas (37%), lo perciben como adecuado. Finalmente, 135 encuestados (80%), lo consideran poco adecuado, 3 personas (2%) lo perciben como inadecuado y 31 personas (18%) lo ven como adecuado.

Figura 5.

Variable Calidad de servicio y sus dimensiones



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

4.2 Descripción de resultados del grado de correlación entre la variable Tiempo de espera y la variable Calidad de servicio.

Objetivo específico 1: Establecer la relación entre el tiempo de espera en admisión para obtener una cita y la calidad del servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.

Tabla 5.

Correlación entre el tiempo de espera en admisión para obtener una cita y la calidad del servicio

Correlaciones				
			Tiempo de espera en admisión para obtener una cita	Calidad de servicio
Correlación de Pearson	Tiempo de espera en admisión para obtener una cita	Coeficiente de correlación	1,000	,711
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	169	169
Calidad de servicio		Coeficiente de correlación	,711	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	169	169

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

La tabla 5, se muestra que existe una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional, entre el tiempo de espera de admisión para obtener una cita y la calidad del servicio ($r_P = 0.711$, $p < 0.05$). se aprueba la hipótesis que el tiempo de espera en admisión para obtener una cita se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre el tiempo en la sala de espera y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.

Tabla 6.

Correlación entre el tiempo en la sala de espera y la calidad del servicio

Correlaciones				
			Tiempo en sala de espera	Calidad de servicio
Correlación de Pearson	Tiempo en sala de espera	Coefficiente de correlación	1,000	,730
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	169	169
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,730	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	169	169

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

En la tabla 6 se aprecia que existe una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional, entre el tiempo en la sala de espera y la calidad del servicio ($rP = 0.730$, $p < 0.05$). Se aprueba la hipótesis el tiempo de espera en la sala de espera se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el tiempo en la consulta y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.

Tabla 7.

Correlación entre el tiempo en la consulta y la calidad del servicio

Correlaciones				
			Tiempo en la consulta	Calidad de servicio
Correlación de Pearson	Tiempo en la consulta	Coefficiente de correlación	1,000	,863
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	169	169
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,863	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	169	169

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

En la tabla 7, se aprecia que existe una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional, entre el tiempo de consulta y la calidad del servicio ($r_P = 0.863$, $p < 0.05$). Se aprueba la hipótesis el tiempo de espera en la consulta se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre el tiempo en farmacia o laboratorio y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.

Tabla 8.

Correlación entre el tiempo en farmacia o laboratorio y la calidad del servicio

Correlaciones				
			Tiempo en farmacia o laboratorio	Calidad de servicio
Correlación de Pearson	Tiempo en farmacia o laboratorio	Coeficiente de correlación	1,000	,735
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	169	169
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,735	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	169	169

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

En la tabla 8, se aprecia que existe una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional, entre el tiempo de consulta y la calidad del servicio ($r_P = 0.735$, $p < 0.05$). Se aprueba la hipótesis el tiempo de espera en la farmacia o laboratorio se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.

Objetivo general: Determinar la relación entre el tiempo de espera y la calidad del servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.

Tabla 9.

Correlación entre el tiempo de espera y la calidad del servicio

		Correlaciones	
		Tiempo de espera	Calidad de servicio
Tiempo de espera	Correlación de Pearson	1	,861
	Sig. (bilateral)		,003
	N	169	169
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,861	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	169	169

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

La tabla 9, se aprecia que existe una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional, entre el tiempo de consulta y la calidad del servicio ($r_P = 0.861$, $p < 0.05$). Se aprueba la hipótesis general el tiempo de espera se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo, 2021.

V. DISCUSIÓN

Luego de analizar los resultados de cada uno de los objetivos formulados, se busca confrontar con los hallazgos de los antecedentes citados y los fundamentos teóricos:

Los resultados de la investigación han demostrado correlación significativa entre las variables de estudio, tal es así que respecto al primer objetivo específico en donde se quiso establecer la relación entre el tiempo de espera en admisión para obtener una cita y la calidad del servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021, se evidenció la existencia de una correlación significativa, directa y fuerte ($R=0,817$), dejando claro que el tiempo de espera en admisión, tiene mucho que ver con la calidad del servicio que se brinda la veterinaria, estos resultados encuentran concordancia con los resultados del estudio de Cajas (2021), cuyo estudio buscó evidenciar el vínculo existente entre variables tiempo de espera en admisión y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Ecuador; llegando a dar como conclusión que a mayor tiempo de espera del usuario en el área de admisión, menor es la satisfacción de los usuarios del servicio de salud el cual, debe ser eficiente e inmediato. Entendiéndose todo ello con las conclusiones a las que Samaniego (2021), quien refiere que la satisfacción de los usuarios está ligada, no solo en la calidad de la misma sino en el tiempo en el que se brinda el servicio; del mismo, Palomino (2021), en su estudio acerca de la relación de la calidad de atención con el tiempo de espera, obtuvo como resultado que la calidad de atención es alta y que hubo relación significativa entre el tiempo de espera y las dimensiones capacidad para responder, seguridad, fiabilidad y empatía, pero que con los aspectos tangibles, dicha relación desaparecía; la conclusión fue que el tiempo de espera estaba asociado a aspectos No tangibles de la calidad de servicio. Todos estos hallazgos corroboran la teoría de Edelman (2020), quien afirma, dice que la espera es la primera impresión que los usuarios perciben y esta primera experiencia que se fundamenta para establecer la percepción de calidad que tendrá por consecuencia su nivel de satisfacción. Tal es así, que Nunkooa (2020), al referirse a la importancia del tiempo de espera, ratifica que esta influye en la percepción de este, respecto a la calidad del servicio; considera que parte de esta es el tiempo en el que el servicio se lleva a cabo, pues el autor considera que un

servicio de calidad es aquel que logra que los usuarios se sientan satisfechos con todo el proceso, si los tiempos en los que se llevó a cabo fueron largos o cortos, de acuerdo a lo que el usuario percibió, se tratará de un servicio de calidad, cuando los tiempos sean cortos y satisfagan a los usuarios, caso contrario, en tiempos prologados, estos estarán insatisfechos con el servicio.

Por su parte, el segundo objetivo, buscó establecer la relación entre el tiempo en la sala de espera y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021, donde los resultados llegaron a evidenciar una relación directa, estrecha y significativa entre dichas variables, ($R=0,873$), permitiendo llegar a concluir que un adecuado tiempo en la sala de espera está vinculado al incremento de la percepción de la calidad de servicio de los clientes de la veterinaria, estos resultados al igual que Carbo (2021), demostraron que la calidad y atención se relacionan con el tiempo de espera, que tiene que esperar un usuario para ser atendido; asimismo, Mutre (2020), en su investigación acerca de la satisfacción del cliente y el tiempo de espera en el servicio de emergencia, obtuvo como resultado que la existencia de un alto nivel de insatisfacción en orientación al cliente, se debe a los prolongados tiempos que el usuario debe esperar para ser atendido, por otro lado, el estudio de Fontova (2015), al demostrar la forma de cómo influye el tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y sus acompañantes, pudimos darnos cuenta que cuando menos sea el tiempo de espera que perciben hasta el instante de atención de la enfermera de tiraje, se incrementa la satisfacción global, pues todo ello se evidenció estadísticamente, ($R = -0,242$, $p < 0,001$), pues otra de las acotaciones relevantes del estudio que ratifican los resultados de esta investigación, fue que a menor tiempo de espera percibido hasta la visita médica, mayor satisfacción global ($p = -0,304$; $p < 0,001$); Fontova (2015), acota algo bastante relevante, que cuando al usuario se le informa sobre el tiempo promedio de espera para ser atendido en las diferentes etapas del servicio, pues ese tiempo no afectará en nada la satisfacción, sino que por el contrario, hace que se refleje una buena calidad de servicio, ya hace que el usuario perciba el servicio como un servicio organizado y planificado, Todo esto corrobora la teoría de (Nunkooa, 2020), quien afirma que la percepción de la calidad de un servicio y la satisfacción de los usuarios son influenciados por los periodos de espera que estos tienen, en este

espacio tienen mucha relevancia los aspectos tangibles de la calidad de servicio que percibe el usuario en la sala de espera, pues, juegan un rol importante, haciendo que la espera sea llevadera. Además, la coherencia con la teoría de Boakye (2020), donde el tiempo de espera es aquel tiempo que hace que se produzcan colas, aunque considera que el tiempo de espera es fundamental para que el cliente perciba calidad en el servicio. Es por esa razón que el tiempo de espera se establece como el compromiso de tener soluciones ante las expectativas de las obligaciones, es decir, el ordenar, guiar y gestionar los esfuerzos exigidos, haciendo una mejora significativa de las cualidades de la atención en el centro de salud veterinaria.

Al analizar el tercer objetivo específico, que consistió en determinar la relación entre el tiempo en la consulta y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021. se pudo demostrar estadísticamente, que existe una relación significativa entre el tiempo en la consulta y la calidad de servicio de la empresa veterinaria, por lo que se puede concluir que un adecuado tiempo en la consulta veterinaria, es sinónimo de un servicio de alta calidad, esto se evidenció con la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde el coeficiente obtenido fue $R = 0,763$ con una significancia de 0,034, menor de 0,05, conllevando a aceptar la hipótesis de la existencia de la relación; estos resultados contrastan los hallazgos de Massuh (2021), quien pudo identificar que el tiempo de espera que se toma para brindar el servicio afecta la calidad del servicio y recomienda que se deben implementar mejoras sobre los tiempos en que el usuario espera por el servicio para mejorar de esta manera la calidad de atención; del mismo modo, Ocaña (2018), en su publicación acerca de la calidad del servicio en sector turístico de Ecuador, buscó identificar la percepción actual de la calidad en el sector servicio; pudo determinar que, la calidad de este tipo de servicios se encuentra fundamentada en la satisfacción del cliente, pues el apropiado y oportuno cumplimiento de los procedimientos, tener una apropiada planeación y buscar de forma constante la innovación, razón por la que las organizaciones tienen que brindar un adecuado y oportuno servicio. Con todo ello se comprueba la teoría de Chonsalasin (2020), manifiesta que la calidad necesita de un criterio por juicio del usuario que se encuentre guiada al servicio que este piense obtener, es decir que

mientras el usuario considere y sienta la espera prolongada y agobiante, percibirá que el servicio no es de buena calidad; así mismo el argumento de que el efecto en el bienestar de la reducción del tiempo se refleja en la disposición de los clientes a pagar por las mejoras (Jorgensen, 2018). Es decir que se debe entender que un servicio de calidad será una experiencia de excelencia en competitividad y estratégica que establezca y fortalezca una alianza entre el vínculo de veterinario, cliente y paciente (Acquila, 2020).

El último de los objetivos específicos evaluados en donde se pretendió Establecer la relación entre el tiempo en farmacia o laboratorio y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021; pues se demostró que la relación existente es significativamente alta y directa ($R=0,835$), por lo que se puede concluir que el adecuado tiempo de espera en farmacia y laboratorio en la veterinaria, está asociado a la buena calidad de servicio, es decir que para mejorar la percepción de la calidad de servicio se debe mejorar el tiempo que los pacientes esperan en admisión; concordando con los aportes de la investigación de Massuh (2021), pues la atención que brinda el personal administrativo debe ser efectivo, sobre todo al tratarse de un servicio de salud, esta es la primera impresión que tienen los usuarios respecto al servicio que reciben y del cual dependerá el grado de satisfacción; a su vez todo ello confluye en la teoría de Allen (2020) quien se centra en el enfoque que tiene el cliente o consumidor debido a que ha tomado un papel relevante siendo juez en este proceso, siendo quien establece si existe o no calidad en el producto o servicio que se le ha ofrecido, manifestando si este ha cumplido o no con las expectativas que tenía, al evaluar todos los aspectos y etapas del servicio que adquiere. Pues la demora que pudiera existir se debe a cantidad limitada de personal asignado a la atención, tal como o menciona Othayotha (2020), quien afirma que el tiempo de espera se encuentra relacionado con el número limitado del personal que se encuentre encargado de la atención de los usuarios, haciendo que este tenga que esperar por tiempo prolongado e incluso puede que su atención sea denegada por no contar con suficiente personal. Tal es así que ello afecta la calidad del servicio, de acuerdo a lo que la teoría de la calidad de Deming, quien afirma que la calidad es una herramienta estratégica, esto debido a que identifica el problema y lo aborda desde

el principio por medio de cuatro faces que son el hacer, la planeación, la actuación y verificación, haciendo una limitación de los principios que aseguran que la eficacia de la organización se puede replicar para otras en diferentes áreas, Deming (2002).

Respecto al objetivo general del estudio se obtuvo como resultado que las variables Calidad de servicio y tiempo de espera de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021, se evidenció que las variables se encuentran significativa y estrechamente relacionadas, según el coeficiente de correlación de Pearson, $R = 0,761$ y la significancia de 0,037; permitiendo llegar a la conclusión de que el tiempo de espera es vital y está directamente relacionado a la calidad de servicio; estos resultados concuerdan con los hallazgos de Gutiérrez (2018), quien demostró que cuando mayor es el tiempo de espera menor será calidad de atención, asimismo el estudio de Palomino (2021), demostró que el tiempo de espera está vinculado de manera moderada con la calidad de servicio, aclarando que hay otros aspectos que tienen que ver directamente con la calidad del servicio recibido, sin restarle importancia a los tiempos de espera. También se tiene el estudio de Muñoz (2018), el cual consistió en un Diagnóstico de la calidad del servicio al cliente en una clínica veterinaria, llegando a concluir también que se deben optimizar los procesos para que la atención sea eficiente y eficaz, que se debe contratar más personal para bajar la carga laboral de estos y puedan atender de mejor manera a los clientes y en un tiempo óptimo, además de que la calidad que perciben los clientes no es muy alta por lo que deben de mejorar el servicio para lograr una satisfacción en el cliente y esto asegure la continuidad de la empresa en el tiempo. Todos estos estudios encuentran fundamento en la teoría de Othayotha (2020) quien menciona que el tiempo de espera se encuentra relacionado con el número limitado del personal que se encuentre encargado de la atención de los usuarios, haciendo que este tenga que esperar por tiempo prolongado e incluso puede que su atención sea denegada por no contar con suficiente personal. Así pues los resultados se comprenden con los fundamentados de la teoría de Dormenyo (2020), respecto a la calidad de servicio, la cual considerada como “la teoría de la no confirmación de expectativas”, la cual refiere que el cliente o usuario puede establecer su propia satisfacción, llevando a cabo la conformación de la expectativa que tenía el usuario respecto al servicio y lo que en

realidad experimenta, alcanzando prever su insatisfacción o satisfacción, con todo aquello que involucre la obtención del servicio. En conclusión, el tiempo de espera es uno de los elementos fundamentales que es tomado en cuenta por el usuario al momento de valorar la calidad del servicio desde la opinión del cliente (Drabicki, 2021).

VI. CONCLUSIONES

Luego de observar los resultados del estudio se recomienda lo siguiente:

1. Respecto al primer objetivo específico se logró determinar que, si existe una relación significativa, con una Correlación de Pearson de 0,711 (71.1%), alta y directa entre el tiempo de espera en admisión para obtener una cita y la calidad de servicio en la empresa Pet Shop Quevedo. Percibiendo, en los encuestados un malestar por la pérdida de tiempo en solo obtener una cita de la prestación de este servicio, con lo que se concluye que cuando el tiempo de espera en admisión es adecuado, la percepción de la calidad de servicio será alta y competitiva en el mercado.

2. Se evidenció una relación directa, estrecha y significativa, con una Correlación de Pearson de 0,730 (73%), alta y directa entre el tiempo en la sala de espera y la calidad de servicio en la empresa Pet Shop Quevedo. Los clientes manifiestan su alto malestar el de esperar mucho tiempo para ser atendidos, lo cual permite que se llegue a la conclusión de que un adecuado tiempo en la sala de espera, incrementa la percepción de la calidad de servicio de los clientes de la veterinaria.

3. Respecto a los resultados del tercer objetivo específico se pudo demostrar estadísticamente, que existe una relación significativa con una Correlación de Pearson de 0,863 (86.3%), alta y directa entre el tiempo en la consulta y la calidad de servicio en la empresa Pet Shop Quevedo. Manifestando que es insuficiente el tiempo para poder despejar las dudas que se tiene sobre sus mascotas, relacionado con su alimentación, cuidado y salud, con lo que se puede concluir que un adecuado tiempo en la consulta veterinaria es sinónimo de un servicio de alta calidad.

4. Se logró determinar que, si existe una relación significativa, con una Correlación de Pearson de 0,735 (73.5%), alta y directa entre el tiempo de farmacia o laboratorio y la calidad de servicio en la empresa Pet Shop Quevedo. Las personas encuestadas manifiestan su malestar y descontento por la gran pérdida de tiempo

al momento de hacer el uso de la farmacia o resultados de laboratorio, por lo que se puede concluir que el adecuado tiempo de espera en admisión en la veterinaria, está asociado a la buena calidad de servicio, es decir, para corregir la percepción de la calidad de servicio se debe mejorar el tiempo que los pacientes esperan en admisión.

5. Respecto al objetivo general del estudio se logró determinar que, si existe una relación significativa, con una Correlación de Pearson de 0,861 (86.1%), alta y directa entre el tiempo de espera y la calidad de servicio en la empresa Pet Shop Quevedo. Las personas encuestadas manifiestan que el tiempo que invierten no justifica con el servicio que obtienen, concluyendo que el tiempo de espera es vital y está directamente relacionado a la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Luego del diagnóstico del problema evaluado en este estudio, se plantearon las siguientes recomendaciones:

1. Capacitación constante en atención y servicio al cliente, otorgar herramientas tecnológicas al personal de admisión como: Manejo de la plataforma Zoom, Aplicaciones móviles, facturación electrónica, para que la atención que se le brinde a los clientes sea eficiente, clara y oportuna, al ingresar a la aplicación podrá agendar las citas de acuerdo con el calendario de atención, o en el caso de que un paciente cancele la cita automáticamente quedará un cupo disponible para otro usuario y no se pierda ese espacio.
2. Para que un usuario permanezca en sala de espera y no se empiece a desesperarse, se recomienda, que se creen espacios adecuados y cómodos para que ellos puedan estar con sus mascotas en plena tranquilidad y evitar que estas se inquieten o se alteren por la presencia de las otras mascotas, evitando ocasionar incomodidad a todos los presentes.
3. Para poder optimizar la agenda de la programación de citas, se debe establecer tiempos promedios de consulta según el tipo de atención, esto hará que los horarios reduzcan su variabilidad y los usuarios no tenga mucho que esperar o en caso de consultas ambulatorias tener un auxiliar con alto conocimientos para brindar ayuda hasta que sea atendido por el médico.
4. Se debe implementar un sistema informático integral, para que los usuarios puedan hacer uso de la información de su mascota, laboratorio, facturación tomar citas en líneas, aplicando este sistema el usuario podrá visualizar todos sus servicios o resultados en línea, para este proceso se le otorgará una clave y contraseña, para que no tengan la necesidad de ir hasta la clínica hasta su nueva cita. Esto hará mucho más sencilla y rápida la atención.

5. Se recomienda a futuros investigadores, profundizar en el tema de la gestión del tiempo y la calidad de servicio en las diferentes empresas, o promover la optimización del tiempo, de las cuales puedan surgir propuestas de cómo es posible aprovechar el tiempo con los usuarios sin que se desperdicien los minutos y que el usuario se siente bien atendido y salga satisfecho de cualquier servicio adquirido en una empresa de bienes o servicio.

REFERENCIAS

- Acquila, N. E. (2020). How to measure quality in multi-channel retailing and not die trying. *Journal of Business Research*, 38-48.
- Airam, E. B. (2019). Quality of service objectives for vehicle routing problem with time windows. *Applied Soft Computing*, 105-117.
- Allen et.at. (2020). Service quality in a mid-sized air terminal: A SEM-MIMIC ordinal probit accounting for travel, sociodemographic, and user-type heterogeneity. *Journal of Air Transport Management*, 101-118.
- Aloda et. at. (2020). Studying the Efficiency of Waiting Time in Outpatient Pharmacy. *MethodsX*, 91-103.
- Boakye, K. N. (2020). A correlated uniqueness model of service quality measurement among users of cloud-based service platforms. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 20-39.
- Cajas, E. K. (2021). *Tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare - Ecuador, 2021*. Tesis de maestría , Universidad Cesar Vallejo , Escuela de posgrado, Guare Ecuador.
- Calderón, A. G. (2017). Modelo teórico de la calidad del servicio interno en las empresas turísticas desde la perspectiva social sustentable. *Revista Latinoamericana de Turismología/ Relat*, 8-20.
- Carbo, B. S. (2021). *La calidad de atención y el tiempo de espera del usuario externo de SALUDMED Durán, Ecuador 2020*. Tesis de maestría , Universidad Cesar Vallejo , Escuela de posgrado, Duran - Ecuador.
- Cats, O. w. (2017). A dynamic stochastic model for evaluating congestion and crowding effects in transit systems. *Transportation Research Part B: Methodological*, 43-57.
- Chen, M. L. (2020). Investigating pharmaceutical logistics service quality with refined Kano's model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 102-113.
- Chonsalasin, D. J. (2020). Measurement model of passengers' expectations of airport service quality. *International Journal of Transportation Science and Technology*, 50-60.

- Consumidor, L. O. (1 de junio de 2011). Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. *Ley Orgánica de Defensa al Consumidor*. Quito, Pichincha, Ecuador: Gobierno Central.
- De Rosisa, S. (2020). Waiting time information in the Italian NHS: A citizen perspective. *Health Policy*, 796-804.
- Deming, W. (2002). Deming offers a theory of management based on his famous 14 points. *Management Cambridge*, 50-60.
- Dormenyo, D. E. (2020). Quality of Care of Medical Imaging Services at a Teaching Hospital in Ghana: Clients' Perspective. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 154-164.
- Drabicki, G. K. (2021). Modelling the effects of real-time crowding information in urban public transport systems. *Transport-metrica A: Transport Science*, 675-713.
- Edelman, A. (2020). De colas y verdades.
- Fan, Y. G. (2017). Waiting time perceptions at transit stops and stations. Effects of basic amenities, genders and security. *Transportation research Part A: Policy and Practice*, 251-264.
- Fontova, A. J. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Elsevier España, S.L.U.*, 30(1), 10-16. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2014.12.009>
- Gutierrez. (2018). *Relación entre el tiempo de espera para atención y percepción de la calidad de atención en pacientes del servicio de odontoestomatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins que fueron intervenidos en sala de operaciones durante el año 2016*. Lima.
- Gutierrez, A., & Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *An Fac med.*, 80(2), 183-187. doi:<https://10.15381/anales.802.16413>
- Hernández et. al., R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Ediciones Mc Graw Hill Education.
- Horcher, D. T. (2021). A review of public transport economics. *Economics of transportation*, 86-100.

- INEC. (2010). Cifras Ecuador poblacional y viviendas. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/los_rios.pdf
- Jorgensen, F. M. (2018). Evaluating transport user benefits and social surplus in a transport market-the case of the Norwegian ferries. *Transport Policy*, 200-208.
- Kumar, M. (2020). Quality of service delivery at railway platforms: A case of Allahabad junction railway station. *Case Studies on Transport Policy*, 1087-1095.
- Lin, Y.-H. W.-H. (2021). The effect of social mission on service quality and brand image. *Journal of Business Research*, 744-752.
- Massuh, F. R. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, Plan de capacitación*. Tesis de maestría, Universidad técnica estatal de Quevedo, Unidad de posgrado, Quevedo.
- Mauricci, B. R. (4 de Diciembre de 2019). Calidad de servicio y la fidelización del cliente en la clínica veterinaria Doctor Mauricci Trujillo 2019. *Tesis para obtener el grado Académico de: Maestro en Administración de Negocios - MBA*. Trujillo, Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Mbaye, F. D. (2018). How store service quality affects attitude toward store brands in emerging countries: Effects of brand cues and the cultural context. *Journal of Business Research*, 311-320.
- Miranda, M. V. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México*, 116-122.
- Morales, M. L. (2019). *Gestión de manejos de desechos hospitalarios y la calidad del servicio en el hospital Sagrado Corazón de Jesús, Quevedo 2019*. Tesis de maestría , Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado, Quevedo.
- Mulley, H. S. (2017). Vehicle value of travel time savings. Evidence from a group-based modelling approach. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 134-150.
- Muñoz, H. L. (25 de Febrero de 2018). “Diagnóstico de la calidad del servicio al cliente en la clínica veterinaria el country: consideraciones para reestructuración de un protocolo de servicio al cliente, Barranquilla. *Trabajo*

- de grado *Maestría en Administración*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Universidad EAFIT.
- Mutre, C. K., & Miriam, G. C. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro - Ecuador. *Más Vida - Revista de ciencias de la salud*, 2(2), 31-41.
- Nunko, R. V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 102-114.
- Nunkooa, R. T. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 1-15.
- Ocaña, Z. W., & Maribel, O. A. (2018). La calidad en el sector servicios: El reto para la competitividad turística del Ecuador, experiencias de su aplicación. *INNOVA Research Journal*, 3(2), 129-138. Obtenido de <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
- Othayotha, K. R. (2020). Assessing the relationship between perceived waiting time and level of service at signalized intersection under heterogeneous traffic conditions. *Asian Transport Studies*, 50-67.
- Pain, X. X. (2020). Managing appointments with waiting time targets and random walk-ins. *Omega*, 102-116.
- Palomino, L. I. (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 , Escuela de posgrado, Callao.
- Proboste, F. M. (2020). Comparing social cost of public transport networks structured around an Open and Cosed BRT corridor in medium sized cities. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 187-212.
- Ramaganesh, M. V. (2021). Analysis of air passengers waiting time in airport check-in counters. *Materials Today: Proceedings*, 1-8.
- Sadrani, M. T. (2021). Vehicle dispatching plan for minimizing passenger waiting time in a corridor with buses of different sizes: Model formulation and solution approaches. *European Journal of Operational Research*, 1-20.
- Salazar, C. P. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. México: McGraw Hill Interamericana.

- Samaniego, V. M. (2021). *Tiempo de espera y satisfacción de usuarios externos con diagnóstico de hipertensión arterial del centro de salud Guare-Ecuador, 2020*. Tesis de maestría , Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado, Guare - Provincia de los ríos.
- Sarkar et. at. (2020). *The “right-to-refuse-service” paradox: Other customers’ perception of discretionary service denial*, 686-695.
- Sarrias, M. D. (2017). Multinomial logit models with continuous and discrete individual heterogeneity in R: The gmnI package. *Journal of Statistical Software*, 79-89.
- Shnits et. at. (2020). An appointment scheduling policy for healthcare systems with parallel servers and pre-determined quality of service. *Omega*, 95-102.
- Sinha, S. S. (2020). User Perceptions of Public Transport Service Quality. *Transportation Research Procedia*, 3310-3332.
- Tao, Z. (2019). Comparison of subsidy schemes for reducing waiting time: special focus on smart home care for elderly people. *Procedia CIRP*, 716-721.
- Thor, E. B. (2020). The influence of waiting time on the value of headway time on a ferry service in Norway. *Research in Transportation*, 1-6.
- Tiglao et. at. (2020). The perception of service quality among paratransit users in Metro Manila using structural equations modelling (SEM) approach. *Research in Transportation Economics*, 100- 115.
- TIP’S, M. (15 de Octubre de 2015). El impacto del servicio al cliente en la rentabilidad de la empresa. *Marketing y ventas*. Montevideo, Montevideo, Uruguay: Marketing y ventas.
- Uzir et. at, H. R. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 10-27.
- Wen, J. (2020). Optimal insertion of customers with waiting time targets. *Computers & Operations Research*, 50-61.

ANEXOS

Anexos 1. Matriz de Operacionalización de las variables

Título: “Tiempo de espera y calidad del servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Tiempo de espera	Ramaganesh (2021) manifiesta que el tiempo de espera es aquel tiempo en el que se generan colas lo cual se da por las diversas diversificaciones de las asignaciones de responsabilidades. El tiempo de espera es fundamental para que el cliente perciba	La medición se realizará por medio de 4 dimensiones que son tiempo de espera en admisión para obtener una cita, tiempo en sala de espera, tiempo en la consulta, tiempo en farmacia o laboratorio, esto a través de un cuestionario que tendrá una escala ordinal	Tiempo de espera en admisión para obtener una cita	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de citas. • Espera de atención desde la admisión. • Tiempo de tramitar la consulta 	Ordinal Tipo Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 =A veces 4 =Casi siempre 5 =Siempre
			Tiempo en sala de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna. • Puntualidad de paciente. • Organización. • Espera de atención desde el ingreso. • Dudas atendidas en espera 	
			Tiempo en la consulta	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad de atención. • Duración de atención. • Cumplimiento de horario de citas. • Dudas atendidas en consulta. • Interrupciones externas. 	
			Tiempo en farmacia o laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> • Espera de receta o nota de pedido • Atención oportuna • Entrega de medicamento o análisis • Horario de atención 	

Variable 2: Calidad de servicio al cliente	Nunkooa (2020) quien dice son las expectativas del servicio que un cliente espera recibir, donde se espera se dé el caso que la atención que se recibe en el servicio supera por mucho lo que esperan recibir los clientes, esto debe ser supervisado de manera constante para tener actualizados los indicadores de calidad y tiempo de espera.	Esta variable se medirá por medio de 5 dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad; esto a través de un cuestionario que tendrá una escala ordinal.	<p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención apropiada y sin fallas • Atención en base a los horarios de atención • Atención en función al orden de llegada • Atención sin exclusión 	<p>Capacidad de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención precisa y rápida • Solución rápida • Permanencia del personal • Atención oportuna e inmediata 	<p>Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza en el personal • Conocimientos del personal, experiencias • Respeto 	<p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato respetuoso • Paciencia del personal • Atención individualizada 	<p>Tangibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Señalizaciones • Sala de espera cómoda con orden y limpieza • Materiales e instrumentos 	<p>Cuestionario de preguntas.</p> <p>Encuestas</p> <p>Ordinal</p> <p>Tipo Likert</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 =A veces</p> <p>4 =Casi siempre</p> <p>5 =Siempre</p>

Anexos 2. Matriz de consistencia

Título: “Tiempo de espera y calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES		
			Variable 1: Tiempo de espera		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en admisión para obtener cita y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en sala de espera y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en la consulta y la calidad de servicio al cliente de</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación del tiempo de espera y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Establecer la relación entre el tiempo de espera en admisión para obtener cita y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.</p> <p>2. Evaluar la relación entre el tiempo de espera en la sala de espera y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.</p> <p>3. Determinar la relación entre el tiempo de espera en la consulta y la calidad de servicio al cliente de</p>	<p>Hipótesis general: El tiempo de espera se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo, 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. El tiempo de espera en admisión para obtener cita se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021</p> <p>2. El tiempo de espera en la sala de espera se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.</p> <p>3. El tiempo de espera en la consulta se relaciona</p>	<p>Tiempo de espera en admisión para obtener una cita</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de citas. • Espera de atención desde la admisión. • Tiempo de tramitar la consulta 	<p>Ordinal Tipo Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>
Tiempo en sala de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna. • Puntualidad de paciente. • Organización. • Espera de atención desde el ingreso. • Dudas atendidas en espera 				
Tiempo en la consulta	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad de atención. • Duración de atención. • Cumplimiento de horario de citas. • Dudas atendidas en consulta. • Interrupciones externas. 				
Tiempo en farmacia o laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> • Espera de receta o nota de pedido • Atención oportuna • Entrega de medicamento o análisis • Horario de atención 				

<p>la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre el tiempo de espera en farmacia o laboratorio y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021?</p>	<p>la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.</p> <p>4. Analizar la relación entre el tiempo de espera en farmacia o laboratorio y la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.</p>	<p>significativamente con la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.</p> <p>4. El tiempo de espera en la farmacia o laboratorio se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop Quevedo 2021.</p>	<p>Variable 2: calidad del servicio al cliente</p>		
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Escala de medición</p>
			<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención apropiada y sin fallas • Atención en base a los horarios de atención • Atención en función al orden de llegada • Atención sin exclusión 	<p>Ordinal Tipo Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención precisa y rápida • Solución rápida • Permanencia del personal • Atención oportuna e inmediata 	
			<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza en el personal • Conocimientos del personal, experiencias • Respeto 	
			<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato respetuoso • Paciencia del personal • Atención individualizada 	
			<p>Tangibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Señalizaciones • Sala de espera cómoda con orden y limpieza • Materiales e instrumentos 	

NIVEL - DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>TIPO: Aplicada</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativa.</p> <p>DISEÑO: Descriptiva y no experimental.</p> <p>NIVEL: Correlacional</p>	<p>La investigación descriptiva establecerá el análisis de la gestión del tiempo y servicio al cliente de la empresa veterinaria Pet Shop del negocio en el mercado del Cantón Quevedo, Ecuador, año 2021.</p>	<p>Población:</p> <p>De una población de 300 clientes de la veterinaria Pet Shop en el periodo Julio – octubre 2021</p> <p>Muestra: 260</p>	<p>Variable 1: Tiempo de espera</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio al cliente</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Ámbito de Aplicación: Empresa veterinaria Pet Shop</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>

Fuente: Elaboración propia.

Anexos 3. Calculo de muestra finita

$$\frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

e: 5%

Z: 95%

N: 300

p: 50%

q: 50%

Tamaño de muestra: 169

Anexos 4. Cuestionario de la variable Tiempo de espera

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO							
<p>La presente encuesta tiene la finalidad de recoger información para evaluar el tiempo de espera de los clientes en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021. Para la cual se solicita su participación completando el presente cuestionario; el mismo que es de carácter confidencial y le tomará un máximo de cinco minutos completarlo. Agradezco de antemano su participación. Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, marque con un aspa en la casilla que considera representa que tan de acuerdo se encuentra con cada una de ellas: 1. Nunca 2. Casi nunca. 3.A veces. 4.Casi Siempre. 5.Siempre.</p>							
Dimensión	Indicador	Ítem	1	2	3	4	5
Tiempo de espera en admisión para obtener una cita	Disponibilidad de citas.	Encuentra citas disponibles y las obtiene en un tiempo prudencial.					
	Espera de atención desde la admisión.	El tiempo de espera desde que le otorgan cita hasta que entra al consultorio es corto.					
		El tiempo de espera para la atención, cuando se presenta una emergencia es inmediato.					
	Tiempo de tramitar la consulta	Cuando se acerca a pedir una cita la duración del trámite para agendar es corto.					
		Cuando ya agendo la cita, el trámite para pagar es corto.					
Tiempo en sala de espera	Atención oportuna.	El tiempo que tiene que esperar para ser atendido es oportuno de acuerdo a sus necesidades.					
		En caso de emergencia se le atiende de manera oportuna.					
	Puntualidad de paciente.	Acude a la cita médica antes de la hora establecida.					
	Organización.	El tiempo utilizado para la organización del ingreso al consultorio es el adecuado					
		Atienden de manera organizada y eficiente.					
Espera de atención desde el ingreso.	El tiempo de espera es adecuado desde la hora de su llegada hasta que ingresó al consultorio del médico						

	Dudas atendidas en espera	En caso necesite resolver algunas dudas antes de ingresar a la consulta se le atendió en un tiempo adecuado					
Tiempo en la consulta	Puntualidad de atención.	Es atendido a la hora programada					
		En caso de que se retrase el Dr. se le comunica con anticipación al cliente.					
	Duración de atención	El tiempo utilizado para la interacción entre el veterinario y usted para resolver cualquier consulta es el adecuado.					
		El tiempo que dedica el veterinario a revisar a su mascota es el adecuado.					
	Cumplimiento de horario de citas.	El medico cumple con el horario en las consultas programadas.					
		De haber cancelación de la consulta se le comunica con tiempo al cliente.					
	Dudas atendidas en consulta.	¿El tiempo que, el médico dedica a responder preguntas y a despejar dudas es el conveniente?					
Interrupciones externas	¿Se producen interrupciones externas durante la consulta disminuyendo el tiempo de atención?						
Tiempo en farmacia o laboratorio	Espera para entrega de receta o nota de pedido	La entrega de la receta e indicaciones es rápida					
	Atención oportuna	El tiempo que espera para ser atendido en farmacia o tienda es el adecuado					
		El servicio en farmacia, tienda o laboratorio se recibe en el tiempo oportuno y sin tanto trámite					
	Entrega de medicamento o análisis	El tiempo que utilizan para la entrega de medicamentos y/o producto es adecuado					
		El tiempo que el personal utiliza para informar sobre el uso correcto de los medicamentos o producto es adecuado					
Horario de atención	El horario de atención en la veterinaria es conveniente						
	Cumple con el horario de atención ofrecido.						

Anexos 5 Cuestionario variable calidad de servicio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

La presente encuesta tiene la finalidad de recoger información para evaluar la percepción de la calidad de servicio de los clientes en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021. Para la cual se solicita su participación completando el presente cuestionario; el mismo que es de carácter confidencial y le tomará un máximo de cinco minutos completarlo. Agradezco de antemano su participación. **Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, marque con un aspa en la casilla que considera representa que tan de acuerdo se encuentra con cada una de ellas: **1. Nunca 2. Casi nunca. 3.A veces. 4.Casi Siempre. 5.Siempre.**

Dimensión	Indicador	Ítem	1	2	3	4	5
Fiabilidad	Atención apropiada y sin fallas	La atención es correcta en el servicio, de inicio a fin.					
		El diagnóstico y tratamiento que recibe es adecuado y eficaz.					
	Atención en base a los horarios de atención	La atención que recibe cuando acude es de acuerdo al turno que se le programado.					
		El local se encuentra abierto y atendiendo en todo momento de acuerdo a su horario de atención.					
	Atención en función al orden de llegada	La atención realizada por el personal de la veterinaria es ordenada de acuerdo al orden de llegada.					
	Atención sin exclusión	La atención es igual para todos sin discriminar a nadie.					
Se trata de igual manera a antiguos como nuevos clientes							
Capacidad de respuesta	Atención precisa y rápida	La atención es eficiente y adecuada.					
		La atención es rápida.					
	Solución rápida	De presentarse algún problema el personal lo resuelven de manera rápida					
		Ante inconvenientes el personal da una solución acertada, viable y oportuna					
	Permanencia del personal	El personal permanece en su lugar de trabajo o se ausentan por mucho tiempo.					
El veterinario se encuentra siempre en el local dentro de las horas de atención.							

	Atención oportuna e inmediata.	De no encontrarse un medicamento o producto en el local, le ofrecen alternativas adecuadas.					
		Cuando no hay algún medicamento u otro producto necesario para el tratamiento, ofrecen una solución oportuna.					
Seguridad	Confianza en el personal	El personal de atención de la veterinaria le inspira confianza					
		Confía en el veterinario que ofrece la atención.					
	Conocimientos del personal, experiencias	El personal de atención cuenta con los conocimientos necesarios para resolver sus dudas antes y después de consulta.					
		Considera que el veterinario tiene experiencia y conocimientos para la atención de su mascota.					
	Respeto	El trato del personal es respetuoso en todo momento.					
Mantienen la confidencialidad de sus pacientes.							
Empatía	Trato respetuoso	El trato de atención antes y después de la consulta es cordial, amistoso, con respeto y paciencia					
		El trato del veterinario durante la consulta es respetuoso y con paciencia.					
	Paciencia del personal	El veterinario explica de manera comprensible el diagnóstico y tratamiento, respondiendo todas las dudas					
		El personal es comprensible cuando están nervioso y asustado las mascotas, respondiendo todas las dudas que tenga					
	Atención individualizada	Durante la consulta, el veterinario pone toda la atención en su mascota mientras esta dura.					
		Cuando se le está atendiendo antes o después de la consulta el personal le presta atención para explicar todas sus opciones.					
Tangibilidad	Infraestructura	El local cuenta con instalaciones en buen estado.					
		El local es llamativo, viéndose bien y limpio.					

	Señalizaciones	El local cuenta con las instalaciones necesarias para ubicar todas las áreas.					
	Sala de espera cómoda y limpieza	Los ambientes, sillas y/o bancas de la sala de espera son cómodas					
		Los ambientes del local mantienen un orden y limpieza					
	Materiales e instrumentos	El consultorio cuenta con el instrumental necesario para la atención					
		Encuentra los medicamentos u otro producto que busca adquirir.					

Anexos 6. Prueba de Normalidad

Para determinar el tipo de prueba paramétrica o no paramétrica que se utilizará para el análisis correlacional de las variables, es necesario contrastar el supuesto de normalidad de los datos, por ende, se realiza la prueba de Kolmogorov Smirnov ya que el tamaño de la muestra es mayor a 50 ($n=169$).

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo de espera en admisión para obtener una cita	,111	169	,000	,947	169	,000
Tiempo en sala de espera	,311	169	,000	,784	169	,000
Tiempo en la consulta	,251	169	,000	,866	169	,000
Tiempo en farmacia o laboratorio	,289	169	,000	,817	169	,000
VARIABLE 1 Tiempo de espera	,054	169	,200*	,984	169	,044
VARIABLE 2 Calidad de servicio	,077	169	,015	,985	169	,071

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad, muestran la significancia de cada conjunto de datos a analizar, donde para todos los grupos de datos excepto los datos de la Variable 1, la significancia es menor a 0,05, por ende se confirma que los datos no cumplen con el supuesto de normalidad

Anexos 7 Carta de autorización de la empresa

Quevedo, 01 de septiembre de 2021.

Por medio de la presente,

Yo, Santillan Heredia Fidel Eduardo, con Ruc N° 0917329138001, con domicilio en la Avenida Séptima 457 y Marcos Quintana. En la ciudad de Quevedo provincia Los Rios Ecuador, otorgo la presente carta de consentimiento para el uso de la información de mi empresa en la investigación del Tiempo de espera y Calidad de servicio al cliente.

Esta información únicamente será utilizada para los fines de la investigación que se encuentran realizando el maestrante, aportándole de nuestra parte todo el material de apoyo que necesite para dicha elaboración.

Todos los datos que fueron vertidos a través del estudio tendrán mi consentimiento para ser usados únicamente a partir de la fecha de la presente carta.

Agradezco la atención prestada al presente escrito, quedando a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Saludos cordiales,

Atentamente,



Dr. Santillan Heredia Fidel Eduardo
Gerente General
0917329138001

Anexos 8 Matriz de validación tiempo de espera Experto 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Tiempo de espera y calidad de servicio al cliente de la empresa Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
			1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Tiempo de espera Tiempo en el que se generan colas lo cual se da por las diversas diversificaciones de las asignaciones de responsabilidad. El tiempo de espera es fundamental para que el cliente perciba.	Tiempo de espera en admisión para obtener una cita	• Disponibilidad de citas						✓		✓		✓			
		• Espera de atención desde la admisión						✓		✓		✓			
		• Tiempo de tramitar la consulta						✓		✓		✓			
	Tiempo en sala de espera	• Atención oportuna						✓		✓		✓			
		• Puntualidad de paciente						✓		✓		✓			
		• Organización						✓		✓		✓			
		• Espera de atención desde el ingreso						✓		✓		✓			
	Tiempo en la consulta	• Dudas atendidas en espera						✓		✓		✓			
		• Puntualidad de atención.						✓		✓		✓			
		• Duración de atención						✓		✓		✓			
		• Cumplimiento de horario de citas.						✓		✓		✓			
		• Dudas atendidas en consulta.						✓		✓		✓			
			• Interrupciones externas					✓		✓		✓			
	Tiempo en farmacia o laboratorio		• Espera de receta o nota de pedido.						✓		✓		✓		
			• Atención oportuna.						✓		✓		✓		
		• Entrega de medicamento o análisis						✓		✓		✓			
		• Horario de atención.						✓		✓		✓			


 FIRMA DEL EVALUADOR

Anexos 9 Matriz de validación de instrumento tiempo de espera Experto 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de tiempo de espera de los clientes en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021"

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad de recoger información para evaluar el tiempo de espera de los clientes en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021

DIRIGIDO A: Clientes frecuentes de la Veterinaria Pet Shop

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Guerrero Ulloa Gleiston Ciceron

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				



FIRMA DEL EVALUADOR

Anexos 10 Matriz de validación calidad del servicio Experto 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	OPCIÓN DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUCIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
			6. Nunca	7. Casi nunca	8. A veces	9. Casi siempre	10. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI		NO
<p>Calidad de servicio al cliente</p> <p>Son las expectativas del servicio que un cliente espera recibir, donde se espera se dé el caso que la atención que se recibe en el servicio supera por mucho lo que esperan recibir los clientes, esto debe ser supervisado de manera constante para tener actualizados los indicadores de calidad y tiempo de espera.</p>	Fiabilidad	• Atención apropiada y sin fallas						✓	✓	✓				
		• Atención en base a los horarios de atención						✓	✓	✓				
		• Atención en función al orden de llegada						✓	✓	✓				
		• Atención sin exclusión						✓	✓	✓				
	Capacidad de respuesta	• Atención precisa y rápida						✓	✓	✓				
		• Puntualidad de paciente						✓	✓	✓				
		• Solución rápida						✓	✓	✓				
		• Permanencia del personal						✓	✓	✓				
	Seguridad	• Atención oportuna e inmediata						✓	✓	✓				
		• Confianza en el personal.						✓	✓	✓				
		• Conocimientos del personal, experiencias						✓	✓	✓				
	Empatía	• Respeto.						✓	✓	✓				
		• Trato respetuoso.						✓	✓	✓				
	Tangibilidad	• Paciencia del personal						✓	✓	✓				
		• Atención individualizada						✓	✓	✓				
• Infraestructura							✓	✓	✓					
• Señalizaciones							✓	✓	✓					
• Sala de espera cómoda con orden y limpieza							✓	✓	✓					
• Materiales e instrumentos							✓	✓	✓					


 FIRMA DEL EVALUADOR

Anexos 11 Matriz de validación de instrumento calidad de servicio Experto 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de calidad del servicio en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021"

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad de recoger para evaluar la percepción de la calidad de servicio de los clientes en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021.

DIRIGIDO A: Clientes frecuentes de la Veterinaria Pet Shop.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Guerrero Ulloa Gleiston Cicerón.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				



FIRMA DEL EVALUADOR

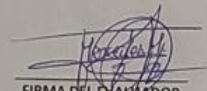
Anexos 12 Matriz de validación tiempo de espera Experto 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Tiempo de espera y calidad de servicio al cliente de la empresa Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES						
			1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
								SI	NO	SI		NO	SI	NO			
Tiempo de espera Tiempo en el que se generan colas lo cual se da por las diversas diversificaciones de las asignaciones de responsabilidad. El tiempo de espera es fundamental para que el cliente perciba.	Tiempo de espera en admisión para obtener una cita	• Disponibilidad de citas															
		• Espera de atención desde la admisión															
		• Tiempo de tramitar la consulta															
	Tiempo en sala de espera	• Atención oportuna															
		• Puntualidad de paciente															
		• Organización															
		• Espera de atención desde el ingreso															
		• Dudas atendidas en espera															
	Tiempo en la consulta	• Puntualidad de atención.															
		• Duración de atención															
		• Cumplimiento de horario de citas.															
		• Dudas atendidas en consulta.															
		• Interrupciones externas															

Tiempo en farmacia o laboratorio	• Espera de receta o nota de pedido.															
	• Atención oportuna.															
	• Entrega de medicamento o análisis															
	• Horario de atención.															


 FIRMA DEL EVALUADOR

Anexos 13 Matriz de validación de instrumento tiempo de espera Experto 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de tiempo de espera de los clientes en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021"

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad de recoger información para evaluar el tiempo de espera de los clientes en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021.

DIRIGIDO A: Clientes frecuentes de la Veterinaria Pet Shop.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Moreira Menéndez Mercedes Cleopatra.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				



FIRMA DEL EVALUADOR

Anexos 14 Matriz de validación calidad del servicio Experto 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
			6. Nunca	7. Casi nunca	8. A veces	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
						9. Casi siempre	10. Siempre	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Calidad de servicio al cliente Son las expectativas del servicio que un cliente espera recibir, donde se espera se dé el caso que la atención que se recibe en el servicio supera por mucho lo que esperan recibir los clientes, esto debe ser supervisado de manera constante para tener actualizados los indicadores de calidad y tiempo de espera.	Fiabilidad	• Atención apropiada y sin fallas						✓							
		• Atención en base a los horarios de atención						✓							
		• Atención en función al orden de llegada						✓							
		• Atención sin exclusión						✓							
	Capacidad de respuesta	• Atención precisa y rápida						✓							
		• Puntualidad de paciente						✓							
		• Solución rápida						✓							
		• Permanencia del personal						✓							
		• Atención oportuna e inmediata						✓							
	Seguridad	• Confianza en el personal.						✓							
		• Conocimientos del personal, experiencias						✓							
	Empatía	• Respeto.						✓							
		• Trato respetuoso.						✓							

Tangibilidad	• Paciencia del personal.								✓					
	• Atención individualizada								✓					
	• Infraestructura								✓					
	• Señalizaciones								✓					
	• Sala de espera cómoda con orden y limpieza								✓					
	• Materiales e instrumentos								✓					


 FIRMA DEL EVALUADOR

Anexos 15 Matriz de validación de instrumento calidad de servicio Experto 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de calidad del servicio en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021"

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad de recoger para evaluar la percepción de la calidad de servicio de los clientes en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021.

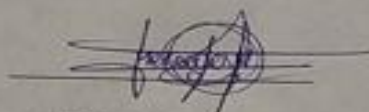
DIRIGIDO A: Clientes frecuentes de la Veterinaria Pet Shop.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Moreira Menéndez Mercedes Cleopatra.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				




FIRMA DEL EVALUADOR

Anexos 16 Matriz de validación tiempo de espera Experto 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Tiempo de espera y calidad de servicio al cliente de la empresa Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION							
			1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCION DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Tiempo de espera Tiempo en el que se generan colas lo cual se da por las diversas diversificaciones de las asignaciones de responsabilidad. El tiempo de espera es fundamental para que el cliente perciba.	Tiempo de espera en admisión para obtener una cita	• Disponibilidad de citas						✓		✓		✓			
		• Espera de atención desde la admisión						✓		✓		✓			
		• Tiempo de tramitar la consulta						✓		✓		✓			
	Tiempo en sala de espera	• Atención oportuna							✓		✓		✓		
		• Puntualidad de paciente							✓		✓		✓		
		• Organización						✓		✓		✓			
		• Espera de atención desde el ingreso						✓		✓		✓			
		• Dudas atendidas en espera						✓		✓		✓			
	Tiempo en la consulta	• Puntualidad de atención.						✓		✓		✓			
		• Duración de atención						✓		✓		✓			
		• Cumplimiento de horario de citas.						✓		✓		✓			
		• Dudas atendidas en consulta.						✓		✓		✓			
		• Interrupciones externas						✓		✓		✓			
	Tiempo en farmacia o laboratorio	• Espera de receta o nota de pedido.						✓		✓		✓			
		• Atención oportuna.						✓		✓		✓			
• Entrega de medicamento o análisis							✓		✓		✓				
• Horario de atención.							✓		✓		✓				


 FIRMA DEL EVALUADOR

Anexos 17 Matriz de validación de instrumento tiempo de espera Experto 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de tiempo de espera de los clientes en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021"

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad de recoger información para evaluar el tiempo de espera de los clientes en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021.

DIRIGIDO A: Clientes frecuentes de la Veterinaria Pet Shop

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Solis Chang José Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

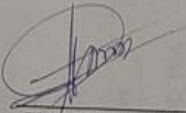


FIRMA DEL EVALUADOR

Anexos 18 Matriz de validación calidad del servicio Experto 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
			6. Nunca	7. Casi nunca	8. A veces	9. Casi siempre	10. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI		NO	SI	NO
Calidad de servicio al cliente Son las expectativas del servicio que un cliente espera recibir, donde se espera se dé el caso que la atención que se recibe en el servicio supera por mucho lo que esperan recibir los clientes, esto debe ser supervisado de manera constante para tener actualizados los indicadores de calidad y tiempo de espera.	Fiabilidad	• Atención apropiada y sin fallas						/	/	/				
		• Atención en base a los horarios de atención						/	/	/				
		• Atención en función al orden de llegada						/	/	/				
		• Atención sin exclusión						/	/	/				
	Capacidad de respuesta	• Atención precisa y rápida						/	/	/				
		• Puntualidad de paciente						/	/	/				
		• Solución rápida						/	/	/				
		• Permanencia del personal						/	/	/				
	Seguridad	• Atención oportuna e inmediata						/	/	/				
		• Confianza en el personal.						/	/	/				
		• Conocimientos del personal, experiencias						/	/	/				
	Empatía	• Respeto.						/	/	/				
		• Trato respetuoso.						/	/	/				

Tangibilidad	• Paciencia del personal.							/	/	/		
	• Atención individualizada							/	/	/		
	• Infraestructura							/	/	/		
	• Señalizaciones							/	/	/		
	• Sala de espera cómoda con orden y limpieza							/	/	/		
	• Materiales e instrumentos							/	/	/		


 FIRMA DEL EVALUADOR

Anexos 19 Matriz de validación de instrumento calidad de servicio Experto 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de calidad del servicio en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021"

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad de recoger para evaluar la percepción de la calidad de servicio de los clientes en la Veterinaria Pet Shop, Quevedo 2021.

DIRIGIDO A: Clientes frecuentes de la Veterinaria Pet Shop

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Solís Chang José Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



FIRMA DEL EVALUADOR

1	1 VARIABLE 1 Tiempo de espera												Tiempo en la consulta												Tiempo en farmacia o laboratorio											
	Tiempo de espera en admisión para obtener un				Tiempo en sala de espera				Tiempo en la consulta				Tiempo en farmacia o laboratorio																							
2	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	item 23	item 24	item 25	item 26	item 27									
3																																				
4																																				
5	SUJETO 1	1	2	1	2	1	1	4	1	3	4	1	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	5	2	3	3	3	1								
6	SUJETO 2	5	4	1	4	1	2	4	1	4	2	1	1	2	3	2	1	1	3	1	3	1	2	3	2	1	2	1								
7	SUJETO 3	1	2	3	1	3	1	2	4	1	4	2	1	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2								
8	SUJETO 4	2	3	5	1	5	1	2	4	1	4	2	1	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2								
9	SUJETO 5	3	4	2	5	4	1	2	4	1	4	2	1	2	5	4	1	1	5	3	2	1	3	2	1	4	1	2								
10	SUJETO 6	4	4	2	4	2	3	1	5	1	3	3	4	2	2	5	4	1	4	2	2	1	3	4	3	4	4	4								
11	SUJETO 7	5	1	5	4	4	2	3	3	2	2	1	1	3	5	5	4	1	5	3	2	2	3	2	1	2	1	2								
12	SUJETO 8	1	4	3	2	2	1	2	4	1	4	2	1	1	4	3	5	5	4	1	2	2	3	2	1	2	1	2								
13	SUJETO 9	5	4	1	2	4	1	2	4	1	4	2	1	5	3	3	1	1	3	1	1	2	3	4	4	5	1	5								
14	SUJETO 10	1	2	3	1	3	1	2	4	1	4	2	1	2	1	3	3	4	5	1	3	5	3	3	1	4	5	5								
15	SUJETO 11	1	4	3	3	3	1	2	4	1	4	2	1	4	5	1	4	5	4	5	3	2	4	1	4	1	1	1								
16	SUJETO 12	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	5	3	3	1	3	5	4	2	5	3	4	3	4								
17	SUJETO 13	4	2	2	4	2	1	5	3	2	3	5	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	4	2	1	1	2								
18	SUJETO 14	3	1	2	5	5	1	2	1	5	1	4	3	1	2	3	2	1	1	3	1	4	3	3	1	1	1	2								
19	SUJETO 15	1	4	5	1	2	2	1	5	4	2	3	5	1	2	3	2	1	1	3	1	3	1	4	2	1	1	3								
20	SUJETO 16	2	5	2	3	2	4	3	3	1	5	2	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	3	3	1	2	3								
21	SUJETO 17	2	3	5	1	4	3	1	5	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	4	1	2	4	5	4	2	5	2								
22	SUJETO 18	1	5	1	2	3	1	2	4	1	4	2	1	2	2	5	4	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2								
23	SUJETO 19	1	2	2	3	3	2	1	3	4	3	3	1	3	3	1	3	5	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2								
24	SUJETO 20	4	4	4	3	3	2	3	5	4	1	5	1	1	2	3	2	1	1	3	1	3	4	3	4	5	1	4								
25	SUJETO 21	4	2	4	3	4	1	1	1	4	5	3	4	1	3	1	4	3	1	3	5	2	3	5	5	4	3	5								
26	SUJETO 22	3	3	3	4	1	1	1	5	5	3	2	4	4	5	4	4	1	4	2	3	5	3	1	4	3	4	5								
27	SUJETO 23	1	2	4	1	5	2	4	3	2	3	5	1	1	2	3	2	1	1	3	1	1	2	2	5	2	3	5								
28	SUJETO 24	2	2	1	3	1	3	1	3	5	2	2	1	1	2	3	2	1	1	3	1	1	4	1	1	4	2	4								
29	SUJETO 25	4	2	2	4	5	2	4	4	1	3	3	4	1	2	3	2	1	1	3	1	4	3	5	2	2	5	1								
30	SUJETO 26	5	4	4	5	5	2	3	3	2	2	1	1	4	1	4	5	4	3	4	3	2	5	3	2	5	3	5								
31	SUJETO 27	4	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	5	3	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2								
32	SUJETO 28	4	1	1	3	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	3	4	3	2	2								

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
33	SUIJETO 29	1	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	3	1	4	3	1	3	1	2	5
34	SUIJETO 30	5	5	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	1	1	2
35	SUIJETO 31	1	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	1	5	5	1	5	5	4	1	3	2	3	2	1	2	1	2
36	SUIJETO 32	4	1	4	3	3	3	1	1	4	2	5	1	2	4	3	5	5	2	5	1	2	3	2	1	2	1	2
37	SUIJETO 33	1	4	1	1	4	3	2	4	4	5	2	2	4	4	4	5	5	1	5	4	2	3	2	1	2	1	2
38	SUIJETO 34	1	3	1	5	4	4	1	2	3	3	5	4	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2
39	SUIJETO 35	4	1	1	1	1	1	2	4	1	4	3	4	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2
40	SUIJETO 36	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	4	4	1	2	2	2	1	5	5	5	2	3	2	1	2	1	2
41	SUIJETO 37	2	2	3	4	3	1	4	5	4	5	5	2	3	5	4	1	4	1	5	4	2	3	2	1	2	1	2
42	SUIJETO 38	5	2	4	4	3	2	3	2	3	1	3	5	2	5	4	3	2	3	5	4	2	3	2	1	2	1	2
43	SUIJETO 39	5	5	5	5	1	2	3	3	2	2	2	1	5	1	5	5	5	4	1	3	2	3	2	1	2	1	2
44	SUIJETO 40	1	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	4	3	1	4	1	5	2	3	2	1	2	1	2
45	SUIJETO 41	3	1	5	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	3	1	1	3	2	4	5	3	1	3	1	3	1	2
46	SUIJETO 42	5	5	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3	5	3	4	5	2	5	2	3	2	1	2	1	2
47	SUIJETO 43	1	4	2	5	1	2	3	3	2	2	2	1	4	5	3	5	2	5	3	4	2	3	2	1	2	1	2
48	SUIJETO 44	2	3	5	2	1	2	3	3	2	2	2	1	3	5	3	1	2	4	5	2	2	3	2	1	2	1	2
49	SUIJETO 45	1	4	2	3	3	1	3	4	4	1	5	1	5	5	1	5	5	4	1	3	2	3	2	1	2	1	2
50	SUIJETO 46	5	3	1	1	1	1	2	4	1	4	2	1	4	1	4	2	4	1	3	5	2	3	2	1	2	1	2
51	SUIJETO 47	3	3	5	4	1	1	2	4	1	4	2	1	1	5	2	2	3	3	5	1	2	3	2	1	2	1	2
52	SUIJETO 48	1	2	3	4	4	1	2	4	1	4	2	1	5	5	1	5	5	4	1	3	2	3	2	1	2	1	2
53	SUIJETO 49	3	1	1	1	5	1	2	4	1	4	2	1	1	1	4	5	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2
54	SUIJETO 50	5	3	5	3	1	1	2	4	1	4	2	1	5	1	2	1	2	3	4	4	2	3	2	1	2	1	2
55	SUIJETO 51	2	1	2	5	1	1	2	4	1	4	2	1	2	5	1	5	5	4	1	3	4	3	1	2	5	3	3
56	SUIJETO 52	1	2	4	5	4	1	2	4	1	4	2	1	2	4	4	4	5	4	3	1	1	5	5	1	1	4	3
57	SUIJETO 53	1	2	3	1	3	1	2	4	1	4	2	1	5	5	1	5	5	4	1	3	2	3	2	1	2	1	2
58	SUIJETO 54	4	1	4	2	2	1	2	2	3	4	3	5	5	1	4	2	2	3	4	3	2	3	2	1	2	1	2
59	SUIJETO 55	4	4	4	3	3	1	3	3	3	1	5	3	5	3	4	3	4	3	1	5	2	3	2	1	2	1	2
60	SUIJETO 56	1	1	1	1	1	3	1	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	2	2	4	2	3	2	1	2	2
61	SUIJETO 57	1	5	3	1	3	1	4	5	5	1	2	5	3	5	3	3	5	5	5	5	2	3	2	1	2	1	2
62	SUIJETO 58	1	2	2	2	2	3	5	1	5	3	2	2	5	5	1	5	5	4	1	3	2	3	2	1	2	1	2
63	SUIJETO 59	4	3	4	4	1	2	4	5	2	4	1	4	1	4	4	5	5	3	5	3	2	3	2	1	2	1	2
64	SUIJETO 60	5	4	3	3	2	3	4	5	5	2	4	5	5	5	1	5	5	4	1	3	2	3	2	1	2	1	2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB								
65	SUJETO 61	2	1	4	4	4	4	3	2	2	5	3	2	4	2	1	1	2	4	4	5	2	3	2	1	2	1	2								
66	SUJETO 62	2	4	2	4	1	1	1	4	4	3	1	1	1	4	4	2	5	3	5	4	1	2	3	2	1	2	1	2							
67	SUJETO 63	5	3	1	2	1	1	3	5	3	4	3	1	5	3	4	5	1	4	1	5	2	3	2	1	2	1	2								
68	SUJETO 64	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	5	5	1	5	5	1	4	1	3	2	5	2	3	3	5	2							
69	SUJETO 65	3	1	4	5	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2						
70	SUJETO 66	1	5	1	1	3	3	3	2	2	1	2	3	5	5	1	5	5	4	1	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2					
71	SUJETO 67	4	1	4	3	1	3	2	2	2	1	2	3	5	1	4	4	4	2	2	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2						
72	SUJETO 68	1	1	5	2	3	1	1	2	1	2	3	3	5	5	1	5	5	4	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2						
73	SUJETO 69	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	5	2	2	2	2	1	4	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2						
74	SUJETO 70	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	4	2	4	3	4	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2						
75	SUJETO 71	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	5	5	1	5	4	1	3	4	2	1	3	4	2	3	1	2						
76	SUJETO 72	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	5	5	1	5	5	4	1	3	4	2	1	3	3	4	2	3	1	2					
77	SUJETO 73	1	2	3	1	3	4	2	1	4	4	5	2	5	3	5	2	5	1	4	2	1	3	4	1	3	1	5	3	2	5	4				
78	SUJETO 74	3	4	5	2	1	1	5	2	4	1	4	4	1	1	1	3	1	4	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2				
79	SUJETO 75	1	4	1	1	5	3	3	5	3	4	3	1	3	1	2	4	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2				
80	SUJETO 76	2	4	3	2	3	1	5	4	3	4	1	3	5	5	2	2	4	5	4	5	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2				
81	SUJETO 77	4	2	5	3	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	1	3	1	1	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2				
82	SUJETO 78	1	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	3	5	3	1	1	5	5	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2				
83	SUJETO 79	2	3	4	3	4	3	2	2	2	1	2	3	5	5	4	1	3	3	5	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2				
84	SUJETO 80	1	1	4	4	2	3	2	2	2	1	2	3	1	5	5	5	5	1	3	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2				
85	SUJETO 81	1	2	3	1	3	1	5	4	2	1	4	5	3	2	1	3	5	2	2	5	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2				
86	SUJETO 82	4	2	5	4	2	2	1	2	4	1	3	5	5	3	5	2	5	3	4	5	1	4	4	2	1	2	1	5	5	5	5				
87	SUJETO 83	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	1	4	1	1	1	5	1	5	5	1	2	4	1	2	4	1	2	1	5	5	5				
88	SUJETO 84	3	2	5	1	5	4	2	1	2	1	2	4	4	5	4	4	4	3	1	2	4	3	1	2	4	3	2	4	4	1	4				
89	SUJETO 85	3	1	3	1	2	2	5	4	3	5	1	4	3	5	1	3	5	5	5	5	3	4	4	1	2	1	1	4	5	2	1	4			
90	SUJETO 86	1	3	1	1	3	2	2	4	5	1	5	2	4	4	4	2	4	3	1	1	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	5	2			
91	SUJETO 87	1	3	3	3	1	1	3	1	3	3	2	3	5	2	4	5	3	4	3	3	3	4	4	2	5	1	1	1	4	5	2	1	4		
92	SUJETO 88	1	4	5	5	4	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	2	4	3	4	2	5	1	3	2	1	3	2	2	1	3
93	SUJETO 89	1	3	2	2	5	4	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	4	2	4	5	2	2	1	3	2	2	2	2	
94	SUJETO 90	5	4	5	4	5	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	2	5	2	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
95	SUJETO 91	2	4	4	5	1	3	2	2	2	1	2	3	4	3	5	1	3	4	2	4	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
96	SUJETO 92	1	2	3	1	3	3	3	2	1	5	3	4	1	2	1	5	3	4	2	5	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
96	SUJETO 92	1	2	3	1	3	3	2	1	5	3	4	1	2	1	5	3	4	2	5	4	2	3	2	1	2	1	2
97	SUJETO 93	3	5	4	5	4	1	5	5	5	3	1	3	5	4	2	5	1	1	1	4	4	2	3	2	1	2	1
98	SUJETO 94	4	4	1	5	1	3	2	2	2	1	2	3	4	3	4	1	4	1	1	1	1	3	3	4	5	4	2
99	SUJETO 95	1	1	2	4	4	3	2	2	2	1	2	3	5	2	3	2	4	2	2	5	5	3	5	1	5	1	1
100	SUJETO 96	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	2	1	3	4
101	SUJETO 97	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	5	2	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	2	5
102	SUJETO 98	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	2	4	5	1	5	3	2
103	SUJETO 99	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	3	1	1	2	3	2	1	1	3	1	3	1	2	2	4	2	3
104	SUJETO 100	2	1	1	2	2	1	5	1	1	4	2	2	1	2	3	2	1	1	3	1	3	3	5	4	1	4	1
105	SUJETO 101	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	1	5	1	5	5	4	1	3	2	2	2	2	2	4	2	1
106	SUJETO 102	2	1	1	2	2	4	4	1	3	5	4	5	4	5	1	5	5	4	1	3	1	4	1	5	4	3	5
107	SUJETO 103	2	1	1	2	2	1	1	3	1	3	1	3	1	3	2	5	3	2	1	4	4	4	5	4	1	3	5
108	SUJETO 104	2	1	1	2	2	1	3	5	3	1	3	3	1	2	3	2	1	1	3	1	2	4	4	4	4	3	1
109	SUJETO 105	2	5	5	2	2	2	5	4	5	2	5	3	3	5	1	2	3	2	1	4	2	5	2	5	4	4	3
110	SUJETO 106	3	5	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2
111	SUJETO 107	3	1	5	2	5	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2
112	SUJETO 108	3	2	4	4	1	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	5	3	1	1	1
113	SUJETO 109	3	5	5	1	4	4	4	3	5	3	4	2	1	2	3	2	1	1	3	1	5	1	3	1	5	2	4
114	SUJETO 110	3	5	2	3	3	1	3	1	2	4	5	4	1	2	3	2	1	1	3	1	2	4	2	5	2	5	1
115	SUJETO 111	1	4	1	5	4	3	4	2	5	4	2	4	1	2	3	2	1	1	3	1	3	4	1	2	5	3	5
116	SUJETO 112	3	3	5	5	4	3	2	2	2	1	2	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	1	2	4	2	1	2
117	SUJETO 113	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	3	5	2	3	4	5	5
118	SUJETO 114	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	3	4	1	1	5	1	4
119	SUJETO 115	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	5	5	1	5	5	4	1	3	2	2	4	1	2	4	2
120	SUJETO 116	1	2	3	5	2	2	2	1	3	2	4	2	1	2	3	2	1	1	3	1	3	4	3	5	1	4	3
121	SUJETO 117	2	1	1	2	2	3	2	4	1	2	4	1	5	3	3	3	1	3	4	1	2	3	2	5	4	2	2
122	SUJETO 118	2	1	1	2	2	4	2	3	5	5	5	5	1	2	3	2	1	1	3	1	1	5	5	5	1	1	4
123	SUJETO 119	2	1	1	2	2	1	1	4	5	4	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	4	3	5	5	4	3	4
124	SUJETO 120	2	1	1	2	2	4	1	2	4	4	4	5	1	2	3	2	1	1	3	1	4	2	4	3	2	5	2
125	SUJETO 121	2	1	1	2	2	2	3	5	2	5	2	4	1	2	3	2	1	1	3	1	3	5	2	4	2	4	4
126	SUJETO 122	2	5	2	4	3	2	2	4	5	4	1	2	4	5	3	2	1	4	2	4	3	2	5	1	5	1	3
127	SUJETO 123	1	2	5	5	2	4	5	3	4	5	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	4	2	1	2	1	5

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
142	SUJETO 138	2	4	3	3	4	2	3	3	2	2	2	1	3	5	2	3	5	3	3	4	2	3	2	1	2	1	2
143	SUJETO 139	3	4	1	5	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	3	1	2	2	1	2	1	2
144	SUJETO 140	5	5	3	4	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1
145	SUJETO 141	1	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	3	1	4	4	3	3	3	4
146	SUJETO 142	1	2	2	2	5	1	2	2	4	1	1	3	4	1	2	4	1	1	4	2	5	2	1	1	3	5	1
147	SUJETO 143	1	4	5	1	5	3	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	1	3
148	SUJETO 144	2	5	3	5	5	3	4	2	1	5	1	5	1	2	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1
149	SUJETO 145	2	2	5	2	3	1	4	3	2	1	5	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1
150	SUJETO 146	1	3	1	1	4	3	1	4	5	4	1	2	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1
151	SUJETO 147	3	4	1	5	1	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1
152	SUJETO 148	2	5	2	5	3	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	3	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2
153	SUJETO 149	5	2	2	1	4	1	2	1	5	5	5	1	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2
154	SUJETO 150	4	1	1	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	5	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2
155	SUJETO 151	1	4	3	5	4	1	5	4	4	2	3	5	5	1	5	1	5	4	1	3	1	2	3	2	1	2	1
156	SUJETO 152	2	5	3	5	2	1	2	1	5	4	4	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2
157	SUJETO 153	2	3	1	3	3	3	4	2	1	3	5	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2
158	SUJETO 154	2	1	1	2	2	1	5	5	4	4	2	4	1	2	3	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	3	5
159	SUJETO 155	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	3	1	2	1	2	5	2	3
160	SUJETO 156	2	1	1	2	2	3	1	4	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2	5	1	3
161	SUJETO 157	2	1	1	2	2	3	5	4	1	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	1	5	4	2
162	SUJETO 158	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	5	3	1	2	3	2	1	1	2	1	3	4	2	3	4	4	2
163	SUJETO 159	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	5	3	1	2	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1
164	SUJETO 160	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	5	1	1	1	2	1	3	3	5	1	1	5	4	5
165	SUJETO 161	1	2	3	5	2	2	3	3	2	2	2	1	2	5	1	1	5	2	5	2	5	1	2	3	2	1	4
166	SUJETO 162	1	1	5	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1	3
167	SUJETO 163	2	2	1	3	5	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	1	5	2	5	2	2	3	2	1	2	1	4
168	SUJETO 164	5	1	3	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	5	1	1	2	1	1	1	2	3	4	2	1	2	3
169	SUJETO 165	2	4	1	1	3	2	3	3	2	2	2	1	1	5	5	1	1	5	1	1	3	4	2	1	2	3	2
170	SUJETO 166	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2
171	SUJETO 167	4	5	1	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	3	1	1	5	3	2	2	3	1
172	SUJETO 168	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	4	4	4	4	4	2	5	4	1	2	5	3	3
173	SUJETO 169	2	1	1	2	2	1	5	1	4	2	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	1

CUESTIONARIO - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10

Calibri 11 A A A Ajustar texto General % 000 +00 00 Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

AK40 =SUMA(P40:U40)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK		
6	VARIABLE 1 CALIDAD DE SERVICIO																																						
7	habilidad											capacidad de respuesta										seguridad					empeño							aspectos tangibles					
8	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	item 23	item 24	item 25	item 26	item 27	item 28	item 29	item 30	item 31	item 32	item 33						
9	2	5	3	2	2	5	4	1	5	3	3	2	4	1	3	4	1	4	3	4	1	2	3	2	2	1	3	2	5	5	4	5	3						
10	4	1	6	4	5	5	1	5	3	4	1	1	2	3	2	1	4	2	4	1	2	3	2	2	1	3	2	5	5	4	4	2	3						
11	3	2	4	4	2	1	2	3	4	1	4	1	3	1	5	3	4	2	4	4	4	2	3	2	2	1	3	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	4	1	5	2	5	3	2	1	3	5	4	3	5	3	1	2	5	5	1	2	2	2	3	2	2	1	3	4	5	5	4	4	5	3					
13	3	1	5	1	2	4	3	1	5	1	5	1	5	1	4	4	4	1	5	1	4	1	2	5	3	5	1	4	5	5	2	5	5	2	5	3			
14	6	2	3	4	1	4	1	1	3	5	5	5	1	4	4	1	3	4	5	3	2	1	5	3	3	4	5	1	2	5	5	1	1	5	4				
15	7	2	4	1	3	3	1	3	4	5	1	1	2	4	5	3	3	2	1	5	1	2	2	5	1	2	1	1	3	5	5	3	2	3					
16	8	5	4	4	1	4	2	4	3	3	2	2	3	1	5	2	5	3	1	3	2	1	1	3	3	4	2	5	5	5	3	1	2	4					
17	9	3	5	3	4	4	2	1	4	3	4	3	2	5	4	3	5	4	1	4	1	2	3	2	2	1	3	4	1	3	1	1	1	2					
18	10	5	3	2	1	5	2	4	2	1	3	1	4	3	3	4	2	1	2	3	1	2	3	2	2	1	3	4	1	4	2	5	4						
19	11	4	5	1	1	2	5	4	1	1	5	2	1	1	2	4	2	5	3	1	5	2	3	2	2	1	3	4	2	3	5	2	2						
20	12	5	3	1	2	1	2	1	1	5	1	2	3	1	3	4	5	1	5	3	1	2	3	2	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2					
21	4	1	4	4	2	5	1	5	3	4	1	2	4	1	2	1	5	1	1	1	2	3	2	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2						
22	1	2	5	2	4	5	3	3	4	3	2	3	2	2	5	5	3	1	4	4	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2					
23	15	3	2	2	3	2	4	1	4	1	2	1	5	3	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2						
24	16	4	5	4	5	3	2	2	1	2	1	1	3	1	4	4	3	5	5	2	1	2	3	2	2	1	3	2	1	3	1	1	2						
25	17	1	2	1	2	1	2	4	1	3	4	1	4	1	4	1	5	1	4	4	1	2	3	2	2	1	5	2	1	3	1	1	1	2					
26	18	3	5	5	1	1	2	1	2	1	3	4	5	4	5	3	2	3	1	3	5	5	1	5	4	5	1	2	1	3	1	1	1	2					
27	19	3	5	2	4	5	2	2	2	4	4	3	1	3	3	1	1	3	1	1	4	2	4	2	4	1	2	4	3	3	2	1	2						
28	20	2	4	4	2	2	2	1	1	1	3	2	1	1	3	2	2	5	4	2	3	1	4	4	2	3	2	5	2	1	5	4							
29	21	1	5	2	5	5	1	5	3	4	1	2	4	1	2	1	5	4	1	2	1	2	1	5	1	4	3	2	1	3	1	1	1	2					
30	22	1	1	2	1	1	4	2	3	4	4	1	5	2	1	3	1	3	4	4	4	5	1	1	4	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2				
31	23	1	2	1	2	1	1	5	2	2	3	5	5	4	3	1	4	2	3	3	4	5	2	3	2	5	2	2	1	3	1	1	2						
32	24	1	2	1	2	1	1	5	4	5	1	5	3	4	3	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	4	5	5	4	2	1	3	1	1	2				
33	25	2	5	1	3	3	4	3	4	1	3	3	2	1	2	1	2	4	1	2	2	4	4	2	2	1	4	5	5	1	3	1	1	3					
34	26	1	5	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	1	4	4	2	4	1	2	2	4	2	1	1	1	3					
35	27	1	2	1	2	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	4	2	4	4	5	5	3	3	5	5	4	1	5	2	1	3	1	1	2					
36	28	1	2	1	2	1	1	1	4	3	5	1	4	4	4	1	4	1	1	1	4	4	5	5	1	2	5	2	1	3	1	1	2						
37	29	1	2	1	2	1	1	1	4	3	5	1	4	4	4	1	4	1	1	1	4	4	5	5	1	2	5	2	1	3	1	1	2						
38	30	5	2	2	3	4	2	2	2	4	3	5	5	3	3	4	2	4	2	2	1	4	5	3	3	2	2	2	1	3	1	1	2						
39	31	1	2	2	3	2	3	1	2	4	5	4	4	5	2	1	3	2	5	5	2	2	4	5	1	5	5	2	5	1	5	3	3						
40	32	1	2	1	2	1	1	1	5	4	1	3	3	5	1	1	2	4	2	5	5	5	3	4	4	2	1	1	2	2	1	2							
41	33	1	2	1	2	1	1	3	3	4	3	2	2	5	3	3	3	2	2	1	4	5	2	3	1	3	2	1	1	5	3								

VARIABLE 01 VARIABLE 1 Hoja1 Hoja2

09:47 p.m. 17/11/2021

CUESTIONARIO - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10

Calibri 11 A A A Ajustar texto General % 000 +00 00 Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

AK40 =SUMA(P40:U40)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	
42	34	1	2	1	2	1	1	5	5	2	4	1	2	2	5	5	1	5	2	1	3	3	2	3	1	5	4	1	3	3	4	5	4					
43	35	1	5	4	5	4	2	3	4	2	3	4	2	2	5	4	1	4	4	1	3	5	2	3	1	5	4	1	3	1	3	4	5	4				
44	36	1	2	2	4	5	4	1	5	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	4	5	2	2	1	2	4	3				
45	37	1	2	1	2	1	1	5	4	2	4	5	3	2	1	3	2	3	5	2	4	4	1	4	1	4	3	1	5	2	5	5	5	1				
46	38	1	2	1	2	1	1	3	4	1	1	1	2	1	2	1	3	5	4	2	1	1	2	1	4	4	2	3	1	5	4	1	4	1	3			
47	39	1	2	1	2	1	1	2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	2	1	3	1	3	3	1	5	3	5	4	4	1	2	4	5				
48	40	1	2	1	2	1	1	5	2	4	2	3	3	1	2	5	5	3	3	1	1	1	5	4	4	4	2	3	1	2	2	3	4	2				
49	41	4	3	4	1	5	1	3	4	2	4	3	2	2	1	3	2	4	2	4	5	1	1	3	5	5	5	1	3	4	2</							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "TIEMPO DE ESPERA Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA VETERINARIA PET SHOP, QUEVEDO 2021", cuyo autor es MIRANDA CASANOVA BETSY YADIRA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

PIURA, 10 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER DNI: 16786640 ORCID 0000-0002-8889-9676	Firmado digitalmente por: SSALAZAREB el 15-01- 2022 15:35:46

Código documento Trilce: TRI - 0263429