



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Componentes del tiempo de espera y gestión por procesos del área
de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima,
2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Jara Pinedo Aldo, Paul (ORCID: 0000-0002-2237-8691)

Tongo Vásquez, Exequiel (ORCID: 0000-0003-0233-8227)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Principalmente a mis padres que son el motor y el gran impulso constante para poder cumplir todas mis metas. A mi familia, en especial para mi esposa Sharon Guzmán y mis hijas. Por su amor y comprensión durante mis largas horas de ausencia y por su apoyo incondicional durante estos años de estudio y porque me motivan día a día a perseverar en el camino por cumplir mis objetivos propuestos.

Aldo Jara

A Dios por permitirme la vida y a mi hijo por su gran apoyo a lo largo de estos 5 años y a mis padres porque ellos me inculcaron la perseverancia y los valores que hoy tengo para terminar mi carrera.

Exequiel Tongo

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a: la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO al docente asesor de indagación Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka que con su vasta experiencia nos orientó durante todo el desarrollo del trabajo de investigación, por sus consejos y asesorías que nos permitieron culminar el informe final con éxito a su vez agradecer a mis compañeros con quienes compartí esta experiencia y nos mantuvimos unidos a pesar de muchas dificultades.

Los autores

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos... ..	iv
Índice de tablas... ..	v
Índice de figuras... ..	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 01	Resultados de componentes del tiempo de espera.....	25
Tabla 02	Resultados de la Gestión por procesos.....	26
Tabla 03	Resultados de tiempo de llegada.....	27
Tabla 04	Resultados tiempo de atención del servicio.....	28
Tabla 05	Resultados de planificación de procesos.....	29
Tabla 06	Resultados de desarrollo del proceso.....	30
Tabla 07	Resultados de comprobación de los procesos.....	31
Tabla 08	Resultados de actuar para aportar.....	32
Tabla 09	Coeficientes de correlación Spearman.....	33
Tabla 10	Correlación de componentes del tiempo de espera y gestión de procesos en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.....	34
Tabla 11	Correlación de componentes del tiempo de espera y planificación de procesos en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.....	35
Tabla 12	Correlación y significancia entre componentes del tiempo de espera en asignación de recursos en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.....	36

Resumen

La investigación titulada “componentes del tiempo de espera y gestión por procesos, en el área de reclamos de una empresa de servicio alcantarillado, Lima, 2020.” Se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre componentes del tiempo de espera y gestión por procesos, se aplicó un diseño de investigación no experimental, de tipo básica, de nivel correlacional, donde la población fue los 20 gestores del área de reclamos de atención al cliente por lo que fue una muestra censal, la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento aplicado fue el cuestionario, conformado con 20 preguntas utilizando la escala de Likert como herramienta y los datos recopilados fue detallado y analizado en IBM Statitics Spss 24. Cuyos resultados de la forma siguiente, el nivel de significancia obtuvo un resultado de significancia de 0.001 aceptando la hipótesis general; la correlación Rho spearman dio 0.676 la que resulto con una correlación positiva media entre las variables componentes del tiempo de espera y gestión por procesos, dando a entender que a mayor gestión por procesos menor tiempo de espera.

Palabra clave: Componentes de tiempo de espera, gestión por procesos

ABSTRACT

The research entitled "components of waiting time and management by processes, in the claims area of a sewerage service company, Lima, 2020." It was developed with the objective of determining the relationship between components of waiting time and management by processes, a non-experimental research design was applied, of a correlational, basic type, where the population was the 20 managers of the customer service claims area. Therefore, it was a census sample, the technique used was the survey, the instrument applied was the questionnaire, made up of 20 questions using the Likert scale as a tool and the data collected was detailed and analyzed in IBM Statistics Spss 24. Whose results are as follows, the level of significance obtained a significance result of 0.001 accepting the general hypothesis; The Rho Spearman correlation gave 0.676, which resulted in a mean positive correlation between the component variables of waiting time and process management, suggesting that the higher the process management, the shorter the waiting time.

Keyword: time-out components, process management

I. INTRODUCCIÓN

En un mercado que busca la inmediatez y las nuevas tecnologías, hay cosas que se resisten a cambiar, como por ejemplo las colas de espera para recibir atención en las entidades, no es de extrañar, pues que el estudio de la denominada psicología de la espera despierte en esta sociedad cada día más impaciente, tanto o más interés que cuando empezó ya a estudiarse ese fenómeno a comienzos del siglo pasado.

Con respecto a las causas que componen al tiempo de espera y la gestión de procesos, diversos estudios señalan la falta de personal, como su principal causa, puesto que en diversos casos este es insuficiente para enfrentar la demanda de atención. Además de los problemas técnicos como fallas en el funcionamiento de aparatos o equipos tecnológicos, constituyen también inconvenientes que generan espera, la falta de organización por parte de la empresa con respecto a la disposición del personal, así como, errores en la asignación de citas fuera de alcance temporal, sin calcular adecuadamente el tiempo de atención en cada caso.

En tal sentido se generan retrasos en las esperas de manera relevante durante el día. Asimismo, la centralización de la atención, hace más largas las esperas (Pamies, 2018). Las filas de espera se han convertido en un gran problema que perjudica en la calidad del servicio en algunas entidades públicas, lo que genera reclamos de los usuarios, y perjudica el normal desenvolvimiento de las personas en su vida diaria. Esperar en la fila popularmente llamada cola causa inconvenientes a las personas y costos significativos para las industrias y los sectores públicos. Las mujeres embarazadas, adultos mayores, los que acuden a un centro de servicio, hacen cola durante minutos, horas, días para recibir el respectivo servicio, esperando antes, durante o después del servicio. (Cuadrado, 2017)

El efecto de hacer cola, el tiempo perdido para usar los servicios públicos se está convirtiendo abrumadoramente en una fuente importante de preocupación para la mayoría de las entidades proveedoras en especial las instituciones. Así, mantener a una persona de la tercera edad o mujer embarazada esperando demasiado tiempo puede poner en peligro su salud y representa un riesgo para la empresa. El tiempo de espera no solo afecta al usuario, también a la empresa, según el diario comercio del día martes

21 de enero 2020, indica que el encargado de supervisar las telecomunicaciones (Osiptel) confirma la multa de 5 UIT contra la empresa Claro por incurrir en altos tiempos de espera para recibir atención presencial. Incumpliendo el reglamento de calidad de la atención y sobrepasando los 15 minutos de espera. El presente estudio pretende ayudar a los responsables en la toma de decisiones y otras políticas a resolver el problema de las colas en los centros de servicio de servidores múltiples donde la capacidad y los recursos limitados aumentan el tiempo de espera y los servicios.

En el Perú, se concluye que el 90 % de usuarios no expresa su insatisfacción por demoras, pero no volverían a ese lugar. En el interior del país, existen inconvenientes similares con empresas que brindan servicio de agua y alcantarillado, como SEDACUSCO y ATUSA, donde el 40 y 50 % se encuentra insatisfecho con el tiempo de espera para una atención según (Paredes, 2014). Sin embargo, en países como Argentina existe un reglamento que determina que las empresas prestadoras de servicio público no podrán hacer esperar más de 30 minutos a los usuarios, en caso de incumplimiento serían multados.

Históricamente existe el enfoque funcional por departamentos que compara con el planteamiento por procesos, las clásicas estructuras organizacionales se originan en la fragmentación de procesos, causados de la división del trabajo resultando en áreas o departamentos son caracterizadas por su jerarquización de funciones donde el colaborador se esfuerza en la tarea entregada, pero con poca información e interés en el resultado final.

En Ecuador se establece que la administración pública que brinda servicio a la ciudadanía debe ser regidas bajo el principio de eficacia y eficiencia, calidad, planificación, entre otros con el fin de que las empresas públicas cuenten con parámetros de calidad y eficiencia ya que consideran la gestión pública un eje fundamental.

En el Perú, un estudio revelo que la gestión por procesos, se trabajó de forma analítica y diseño bibliográfico, se puede considerar como de recién implementación lo que implica un cambio de paradigma en el modelo que se venía trabajando, no puede generarse gestión por procesos si los miembros no participan activamente.

Así también la gestión pública como visión política en el Perú busca la modernidad, viene mejorando y tiene por objetivo la implementación de la gestión por procesos y

promueve simplificar trámites administrativos de las entidades del estado, señala sobre la gestión por procesos como el pilar de la política, optimizando los procesos de la cadena productiva y mejorando en forma progresiva según el informe de la PCM luego de implementar centros de atención como Mac (mejor atención al ciudadano).

Considerando los inconvenientes percibidos por parte del usuario identificamos uno de los problemas en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado en Lima. Actualmente mediante la empresa contratistas Veolia S.A.C. Empresa que cuenta con un área de gestores de atención al cliente. Uno de los principales problemas es desconocer la percepción del usuario para poder tomar decisiones con el fin de brindar una mejor calidad de servicio, ya que, sin indicadores que respalden esas decisiones no se puede identificar los puntos de mejora que implica una buena atención del servicio y evitar los tiempos de espera mediante largas filas.

Se tiene que, el problema radica en que no existe una adecuada fluidez en la atención a los usuarios. Este problema que se suscita es por diverso motivos, uno de ellos es debido al aforo de personas en el centro de servicio al momento de los vencimientos de los recibos, que ocurre con mayor frecuencia los fines de cada mes y quincenas de mes, lo que puede ser a la falta de entrega de recibos, facturaciones con montos elevados, fraccionamientos, falta de agua o diversos requerimientos según lo detallado, el problema aparece principalmente por la poca facilidad que tiene el usuario para acceder a información en cuanto a su suministro. Otra de las dificultades que tiene el usuario, por lo que se presentan largas colas de espera, es la ubicación del centro de servicio ya que este centro de servicio atiende a 7 distritos de la capital y por su ubicación distante a la mayoría de distritos hace que gran cantidad de usuarios estén disconformes. Todo ello conlleva a que el usuario perciba una baja calidad en el servicio. Actualmente la recolección de datos es fuente importante para las empresas ya que con esa información se puede trabajar mejor los puntos de mejora y así dar un valor agregado para diferenciarse de otras empresas del mismo rubro.

Por ello la investigación tuvo la finalidad de analizar y mejorar el tiempo de espera y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020 planteándose como problema general ¿Qué relación existe entre los

componentes del tiempo de espera y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020?, así mismo se planteó los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre los componentes de tiempo de espera y planificación de procesos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020?, ¿Qué relación existe entre los componentes de tiempo de espera y la asignación de recursos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020?

Cabe mencionar, que se planteó como justificación teórica, ya que el propósito es incrementar el conocimiento entre el tiempo de espera y la gestión por procesos, de una empresa de servicios de alcantarillado, pues el tiempo de espera en instituciones que brindan servicio, presentan fundamentos y antecedentes que permite científicamente abordar el problema planteado, el análisis de diversas teorías sobre el tiempo de espera y gestión por procesos en centros de servicio no se halla una relación precisa y definitiva. Con respecto a la justificación práctica, podemos decir que buscamos determinar la relación de las variables en sus diferentes dimensiones, estudios anteriores no hay una tendencia común de la relación de componentes del tiempo de espera y gestión por procesos, así es como, se encontró discrepancias entre diferentes autores. Por lo que el presente estudio nos ayudara a definir la relación entre las variables componentes del tiempo de espera y gestión por procesos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

La presente investigación tiene como justificación metodológica, medir las variables del presente proyecto, utilizando mecanismos, que simplificaran y poder conocer si existe relación entre componentes del tiempo de espera y gestión por procesos del área de una empresa de servicios de alcantarillado Lima, 2020 el cual se realizara mediante un enfoque cuantitativo el cual permitirá encontrar el grado de asociación de las variables, en la cual se probara las hipótesis guiados por las estadísticas.

Luego de lo dicho, la presente investigación se pondrá a disposición de los encargados de la empresa para que de esta manera puedan considerar en La implementación de estrategias que ayudará a resolver las deficiencias que presenta la empresa en los componentes del tiempo de espera, brindando un excelente servicio y

cuando la demanda de servicio excede su oferta. El tiempo de espera dependerá de la cantidad de clientes, en un sistema de colas, la cantidad de servidores que atienden la cola y la cantidad de tiempo de atención del servicio para cada cliente varía enormemente según sea el caso. En las instituciones públicas el efecto adverso de las colas en relación con el tiempo que los usuarios pasan en la cola para acceder a los servicios, se está convirtiendo cada vez más en una gran fuente de preocupación para la sociedad moderna, que actualmente está expuesta a avances significativos en el avance tecnológico y el peligro de mantener a los clientes esperando puede convertirse en un costo para ellos. El tiempo perdido en la cola habría sido utilizado efectivamente en otros lugares, costo de oportunidad del tiempo dedicado a la cola. En un sistema de línea de espera, los gerentes deben saber qué nivel de servicio ofrecen.

En consecuencia, se plantearon los objetivos que motivaron la presente investigación siendo el objetivo general: determinar la relación que existe entre los componentes del tiempo de espera y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020 Y los objetivos específicos: determinar la relación que existe entre el tiempo de llegada y la gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020; determinar la relación que existe entre el tiempo de atención de servicio y la gestión por procesos del área de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020

Por lo tanto, se plantearon las siguientes hipótesis para la investigación, siendo la hipótesis general, existe relación directa entre los componentes de tiempo de espera y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020 y las hipótesis específicas son: existe relación directa entre los componentes de tiempo de espera y planificación de procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020; existe relación directa entre los componentes de tiempo de espera y la asignación de recursos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de reducir los tiempos de espera, se debe contar con una correcta gestión de procesos como turnos bien programados, consistencia operativa, buena organización del lugar y una excelente formación y experiencia previa, por consiguiente, esta investigación se apoya en antecedentes de distintos autores nacionales e internacionales que han investigado previamente estas variables, con relación a los autores nacionales tenemos.

Entre estos autores tenemos, a Arévalo (2016), explica que, según el trabajo realizado en “Aplicación de la teoría de colas al problema de atención al cliente para la optimización del número cajeros en ventanillas en la organización BCP”, se aplicó la teoría de colas con el fin de reducir los tiempos de espera de los clientes del banco BCP, y así optimizar su atención. Llegando a la conclusión de que con la cantidad de cajeros y módulos que se requiere para cada agencia en el departamento o país, una mayor fluidez de atención y una buena organización. Con lo que se llega a establecer la atención de una cantidad de clientes por hora a otra cantidad mayor de clientes por hora Mejorando la cantidad de servidores. Considerando el tiempo de espera y la mala gestión para la atención se considera que las empresas deberían dar énfasis en velar por satisfacción del usuario y el trabajador ya que conlleva a una buena cultura organizacional, considerando que son los colaboradores quienes buscan la mejor manera de satisfacer al cliente.

Del mismo modo Asparrin (2018) en el estudio realizado de tipo correlacional, muestra que existe relación entre la satisfacción y el tiempo de espera, obteniendo Como resultado inversa y baja. Evidencia una inclinación a la satisfacción de 78.4 en pacientes del area de medicina física. Con respecto al tiempo de espera, muestra, un tiempo promedio de 4.9 minutos. Así también, el intervalo de edades fluctúa entre 45 a 64 años los que mayor asociación presentaron. Del mismo modo, hallo una correlación significativa negativa media en la variable tiempo de espera en pacientes que trabajan en el hogar. Asu vez, verifico que existe correlación significativa respecto al tiempo de espera en los que tienen grado de instrucción primaria ($r=-0.38$; $p<0.05$).

De la misma manera, Cabrera (2015) en su estudio realizado “Satisfacción del

usuario externo atendido en el Tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Dos de Mayo Lima”, en un estudio descriptivo observacional y transversal realizo un muestreo no probabilístico selecciono una muestra de 176 usuarios, obteniendo por insatisfacción global 47.8% en las dimensiones fiabilidad 46.25%; capacidad de respuesta 62.5%;seguridad 41.19%; aspectos tangibles 48.58%; y empatía 47.8% por capacidad de respuesta concluyo que encontró una satisfacción media como promedio, lo que indica poca satisfacción ante la capacidad de respuesta, tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía, entre los factores sociodemográficos no hubo asociación significativa.

A su vez, Gutiérrez (2016) en el estudio no experimental, con diseño correlacional, utilizando el instrumento SEVQUAL indica que los pacientes del servicio de Odontología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins con más de 180 días en tiempo de espera para su atención revela 2.6 veces mayor probabilidad de ocurrencia de insatisfacción en relación a pacientes que esperan menos de 180 días de espera. Concluye que existe relación inversa entre el tiempo de espera y calidad de atención para tratamiento quirúrgico en sala de operaciones.

Así también, Ramos (2018) en el trabajo realizado “Relación entre satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de medicina física y rehabilitación del hospital María Auxiliadora en el año 2016” cuyo objetivo fue verificar la relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios de dicho hospital en un estudio correlacional. Su muestra fue de 123 pacientes de terapia física obteniendo como promedio 78.4 de satisfacción de pacientes de terapia física, y un promedio de 4.9 en minutos manifestaron que no tuvieron que esperar para su atención; concluye que un estudio realizado el tiempo de espera y satisfacción por atención recibida están correlacionados de forma inversa en la que indica a mayor tiempo de espera menor satisfacción con los servicios que reciben.

Del mismo modo, Mendoza (2019), en su investigación “Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de Odontología intervenidos en sala de operaciones” con el objetivo de precisar la relación entre percepción de calidad de atención y tiempo de espera, en un hospital de la seguridad social, realizo un estudio

correlacional, obteniendo 180 días como tiempo de espera superior también se evaluó aspectos influyen de forma directa en el grado de satisfacción y la afección de la calidad de vida como resultado un 66% del grado de insatisfacción concluyendo que existe relación inversa entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención; además, el grado de insatisfacción está asociado, sobre todo a la afección de la calidad de vida más que el propio tiempo de espera.

Al igual que, Brown (2018) en su tesis “Tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de salud villa Sol-Chosica” en el trabajo descriptivo realizado, cuyo objetivo general es determinar la relación del tiempo de espera y satisfacción de los usuarios buscan métodos que permitan brindar un excelente servicio, ampliando la cobertura de atención y disminuyendo el tiempo de espera, mejora de los procedimientos sugiriendo buenas prácticas de atención para el paciente a nivel nacional como internacional. Como resultado obtuvieron que el 42% casi nunca se encuentran satisfechos y el 0.4% nunca se encuentra satisfecho; concluyendo que existe una correlación positiva media. Todo con el fin de buscar mejoras tanto del personal como de los pacientes. Demostraron la satisfacción del paciente y crearon el lema “personas que atendemos personas.

De igual forma, García (2019) menciona, que la teoría general de sistemas (TGS) que la desarrollo Von Bertalanffy Ludwig realizando estudios de las acciones realizadas entre las partes y entre esta y su entorno, cuyo fin es poner como principal estudio el enfoque sistemático, es utilizado en diferentes campos de estudio uno de ellos es administración de organizaciones. El estudio se aplica a los hospitales de Ghana, que reciben una gran cantidad de pacientes todos los días y esto generalmente resulta en largos tiempos de espera. En respuesta a este desafío, el documento analiza el sistema de colas del departamento de pacientes externos para desarrollar un modelo que pueda ayudar a reducir el tiempo de espera. Específicamente, el documento busca construir un modelo estructural (o diagrama de flujo) del flujo de pacientes y modelar un sistema de colas usando la teoría de colas para reducir el tiempo de espera de pacientes en el hospital. A sí mismo la aplicación de la teoría de colas para modelar entornos hospitalarios ha sido ampliamente publicada y utilizada en diversos contextos de instituciones o entidades públicas. Además, el uso de análisis y simulación de colas para

mejorar el rendimiento en varios departamentos ha sido ampliamente investigado.

Así mismo Milla (2017) con su tesis “Aplicación de la Teoría de Colas para reducir el tiempo de espera de los clientes en el área de cajas de Hipermercados Tottus” según estudio contaban con un promedio de 10 minutos de tiempo de espera y posterior a la aplicación de teoría de cola se redujo a 7 min, de la misma manera Corcino y Ramos (2018) en el estudio realizado “Aplicación de la teoría de colas para disminuir el tiempo de espera del cliente en la empresa súper taxi elegante” ya que los clientes contaban con un promedio de espera de 18 min a 16 min. Los investigadores nos indican como influyen los tiempos de espera, son datos que se recogen por parte de los usuarios y que puede afectar en el desempeño de la empresa.

De igual forma, Laura (2018) en el trabajo de investigación “Aplicación de la teoría de colas en la atención de clientes en los cajeros de supermercados Vivanda tienda de Benavides – Lima”. El investigador aplica la teoría de colas para describir el sistema actual del supermercado y la construcción de la propuesta de mejora en distintos escenarios, con el fin de reducir el tiempo de espera, además, utiliza el programa Arena para comprobar el comportamiento del sistema actual y el propuesto, donde toma como solución la implementación de un cajero, en donde menciona que 520 personas son atendidas actualmente mientras que en la propuesta de mejora se atiende un promedio de 571 usuarios lo que demuestra un aumento significativo en el servicio.

No obstante, Navarro (2017) en su tesis realizada con el fin de mejorar el proceso de atención en seguros la positiva, Chimbote 2016. La autora aplica la teoría de colas con el estudio de las variables y realiza un estudio Pre experimental mediante encuestas para medir la calidad y el índice de percepción de los usuarios, lo cual resultó que el problema principal es el tiempo de espera. Por lo tanto, propone la instalación de 2 servidores logrando reducir el tiempo en un 89%. Concluyendo que, según el nuevo diseñado y basado en la teoría de colas les facilitó identificar la problemática en el area de atención, de la misma forma el comportamiento de las tasas de llegada, servicio y espera, a fin de proponer mejoras que contribuyan al Proceso de atención de clientes.

De la misma manera nos brinda un panorama más amplio para aplicar mejoras en el proceso investigando, determinando y/o cambiando la cantidad necesaria de servidores

con el fin mejorar los procesos de atención a los pacientes, esta afirmación coincide con Sevilla (2016), quienes manifiestan que el tiempo es un indicador fundamental en la percepción del cliente, así como también es mencionado por Salazar (2014), afirma que lo importante de disminuir los tiempos de espera en cola ya que es un problema recurrente en el área de servicio al cliente.

Igualmente, Arévalo (2018) en su tesis “Aplicación de la Teoría de Colas en Tiempos de Espera para la Atención de Usuarios en el Laboratorio Clínico de la Empresa IPS Unipsalud 2000 Guaduas Ltda.; (Universidad Militar Nueva Granada)” donde presenta una propuesta de mejora para las diferentes actividades que realiza la empresa. Cuya visión es obtener una buena percepción por parte del cliente en el área de laboratorio, que es el área según los estudios realizados en la que el usuario tiene que esperar de manera prolongada y ha generado pérdida de clientes en la entidad a su vez no cuentan con una adecuada sala de espera como fue demostrado en dicho estudio y es por ello que muchos usuarios preferían ir a la competencia.

Así también Elliott, Woodward-Kron y Williams, Gall (2019). En el estudio sobre Patient and clinician engagement with health information in the primary care waiting room: A mixed methods case study. *Journal of public health research*, mediante un estudio cualitativo, realizado mediante cuestionarios a pacientes en las salas de espera, ya que el objetivo del estudio es determinar el compromiso del acompañante, paciente y médico con la información de salud en el área de espera, incluidos los mensajes de salud televisados. Concluyeron que la sala de espera continúa siendo donde se involucran los usuarios para cualquier información. según sus resultados El 44% de los encuestados indicaron ver programas de salud por televisión, y un 22% de ellos menciona que de esta fuente recibió un mensaje de salud para aplicar en casa.

Además, Chacaltana (2015), en su investigación titulada “Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de la Atención de los pacientes del servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú, en el año 2015”, tiene como objetivo determinar la asociación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio en el Servicio de Otorrinolaringología. La población estaba compuesta por dos grupos, uno de 31 trabajadores para la variable

gestión de los recursos humanos y los otros 91 pacientes para la variable calidad de servicio. La técnica de recolección de datos fue la observación a través de la encuesta, con un instrumento cuestionario tipo Likert, dividido en dos partes, una para medir la gestión de recursos humanos con resultado 61.3% y la otra para medir la calidad del servicio, obteniendo como resultado una relación positiva de 56.9% se concluyó que había una alta asociación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio a mayor gestión mejor atención.

De la misma manera, Vera (2016) en el trabajo realizado “Gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos coronel Francisco Bolognesi”, con el objetivo de mejorar la calidad de los productos que ofrece esta escuela, manifiesta que dicha escuela tiene la autorización de la educación de pregrado en el ejército militar y es la encargada de la entrega de títulos a nombre de la nación; y cuenta estratégicamente con planes institucionales que de alguna forma exigen a mejorar la gestión administrativa y cuyo objetivo es mejorar la gestión del servicio al público y promover una nueva gestión por procesos que conlleve a la cadena de valor en la organización y que logre resultados en la institución.

Según Delgado (2019) en su tesis titulada “Diagnóstico de la percepción de la calidad en el servicio al cliente en las Mi Pymes de Salinas de Hidalgo SLP” donde considera como objetivo a estudiar la percepción de la calidad del servicio en salinas- región de México. Donde se aprecia que uno de los factores que afectan la calidad de atenciones el tiempo que el cliente espera. La investigación de enfoque cuantitativa y transversal, descriptiva no experimental, obteniendo como resultado que la falta de capacidad de respuesta es un factor en el tiempo de espera, llegando a la conclusión que existe diversidad de competencias en la que, si una no brinda un servicio de calidad, opta por las competencias.

En relación a las teorías relacionadas al tema de investigación y para un mejor entendimiento de las variables mencionamos algunas de ellas.

Cabe mencionar, la teoría de los dos factores sustentada por Herzberg (1959) manifiesta, sobre las actividades de la empresa y la relación de satisfacción del cliente, concluyendo, que para conocer las necesidades del cliente y tratar de satisfacerlas la

empresa debe invertir, y para lógralo debe contar con un presupuesto adecuado. Actualmente es conocido por las empresas que la satisfacción del cliente es parte primordial para el éxito, aunque, no todas las empresas realizan una inversión adecuada y menos aún cuentan con un presupuesto a futuro para realizarlo. De la misma manera, buscar y conocer la satisfacción del cliente posibilita la oportunidad de aplicar estrategias de ventas. De esta manera, tomando en cuenta que un cliente satisfecho a futuro siempre será rentable, y la empresa debe brindar experiencias innovadoras y lograr consistencia favorable y permanencia en el tiempo.

De la misma manera, la teoría del ajuste sustentada por Lofquist (1984) y citada por teorías Roncal, (2017) en su tesis realizada “Teoría del ajuste en el trabajo” según se indica el colaborador cumple mejor su función cuando sus habilidades encajan con el perfil del trabajo que está desarrollando y a la vez si los valores que persigue coinciden con los beneficios que recibe, determinándose que el nivel de satisfacción del colaborador va actuar como predictor de permanencia en el puesto de trabajo asignado.

Así también, Perea (2016), en su tesis “La Teoría de los dos factores” y Herzberg (1959) en su teoría la satisfacción se entiende como el resultado de la interrelación entre factores provisionarios o también conocidos como higiénicos que están comprendidos por todo lo concreto que rodea a la persona dentro de su ocupación laboral; en otro sentido los factores relacionados que motivan la satisfacción y ante su ausencia se presenta la indiferencia y a su vez estos factores son internos y se puede mencionar la responsabilidad o la promoción.

Así también, tenemos otra de las teorías, llamada teoría de sistemas creada por Bertalanffy (1940) en su libro teoría general de sistemas explica que es la realización teórica que estudia principios y leyes que abarcan todo tipo de sistemas sin importar la rama científica, cuyo fin es brindar soluciones prácticas en un marco teórico y práctico de las ciencias.

Al igual que, teoría de sistemas sociales de la organización refiere; con la finalidad de alcanzar metas, la organización tiene que adaptarse de acuerdo al entorno ya que este cambia constantemente, guiando los componentes claves de la organización como los grupos funcionales, estructurales y tecnológico ya que cualquier cambio afecta a los

componentes del sistema (Segredo, 2016)

Del mismo modo, la teoría de colas sustentada por Krarup (1909), la teoría de colas es un potente enfoque matemático, que se utilizó en sus inicios, para el análisis de los parámetros de rendimiento de las líneas de espera en los sistemas de asistencia sanitaria. Se ha convertido cada vez más en una herramienta de gestión común para la toma de decisiones en el mundo desarrollado. La revisión de la literatura existente establece el uso de la teoría de colas y el modelado a mejorar el tiempo de espera en entornos diversos de atención. También se ha utilizado para reducir los costos relacionados con diversos aspectos de la atención médica y en general para mejorar la capacidad de respuesta en los sistemas hospitalarios.

para concluir, tenemos la teoría burocrática de administración de Max Weber la que se empieza a utilizar en la década de 1940 basada en conductas racionales en la búsqueda de lograr objetivos, nace con el fin de contradecir las relaciones humanas y la teoría clásica, y como finalidad buscaba un sistema de organización que fuera capaz de determinar todas las variables, a su vez el desenvolvimiento de sus componentes.

Por lo tanto, se puede decir que la teoría y el modelado de colas son herramientas modernas útiles para la toma de decisiones sobre cuestiones de capacidad y recursos en diversos contextos como en el análisis de las largas filas que tienen que hacer los usuarios de una empresa de servicios de alcantarillado.

Sobre el tiempo de espera Lasso (2019) en la revista perfil comercial indica que: tiempo de espera es el tiempo que pasas en el lugar donde serás atendido o despachado, es un tiempo aleatorio, en el cual la empresa brinda un mayor esfuerzo brindando comodidad, comunicación y rapidez en el servicio, son puntos cuestionados por usuarios, lo que se pone más crítico mientras más apurados estos se encuentran.

El tiempo promedio ayudara a mejorar los tiempos de atención. El cliente no solo controla el tiempo perdido en el área de atención lo hace desde el momento de la salida de su predio hasta su regreso. Saca una conclusión del tiempo que demora y si consiguió su objetivo o soluciono su problema

López (2016) en el estudio de la evaluación del tiempo de espera, reducida en 30

minutos fue altamente calificada en Nicaragua, donde también encontraron relación con la calidad de atención en los grados de satisfacción e insatisfacción. así mismo, indica algunas definiciones de tiempo de espera como el tiempo transcurrido entre la fecha de ingreso y la fecha de salida, así mismo el excesivo tiempo de espera es un factor predominante en el contexto de lograr la satisfacción (Ministerio de Salud de Perú, 2003).

Así como también, se definen gestión por procesos y según Bernhard (2017) define que la gestión por procesos es incluir procesos de planificación y peor aún si no cuentan con un ambiente adecuado para esperar lo que se convierte en un punto de suma importancia calcular el tiempo perdido sacando un tiempo promedio y poder reducir este tiempo.

Pashanaste (2005) en su tesis realizada con la finalidad de reducir los tiempos de espera en consulta externa del centro de salud de Morococha, Iquitos 2015", definen tiempo de espera, al tiempo que transcurre desde la llegada del usuario y la espera en cola, hasta el momento de recibir la atención o servicio.

Chávez (2020) en la revista Qnext plus indica: tiempo de espera es el tiempo que un usuario espera en la atención en un ambiente lo podríamos definir como (tiempo de experiencia del cliente). Estos tiempos son los más determinantes en la satisfacción del cliente una de las razones es que el usuario es casi imposible hacer otra actividad en simultaneo mientras espera a esto le suma el tiempo de traslado a la agencia. Contando que ningún cliente desea demorar en su visita. Por esos motivos a la gestión se centra en controlar y analizar el desempeño de los procesos

Así también, otro autor que define gestión de procesos es Scucuglia (2017) quien indica, es el conjunto de procesos, el mapeo y la identificación de los procesos hace que se lleve una planificación adecuada de las actividades así pudiendo definir responsabilidades y dando un adecuado uso de recursos disponibles.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2018), en el manual de gestión por procesos define que, no es un fin en sí mismo, más bien es un medio para un proceso definido, los servicios o actividades que generen valor de forma más eficaz y eficiente. Este proceso debe aportar valor, no debe generar mayor trámite documentario ya que solo consume recursos y dificulta el seguimiento y control de la implementación y su

cumplimiento.

La Presidencia de Consejo de Ministro (2018), indica que la gestión por procesos se define como herramienta que se utiliza para identificar y optimizar procesos de la cadena productiva donde se busca la mejora continua de procesos realizándose de forma progresiva con el fin de incorporar en el funcionamiento de la institución.

Según Rojas (2014), define los modelos de gestión por procesos como herramientas útiles y necesarias con el propósito de mejorar la gestión planificando de acuerdo al entorno y los recursos dispuestos, transparencia en la información y garantizando eficiencia y eficacia.

III. METODOLOGÍA

En la siguiente parte se demostró brevemente los fundamentos metodológicos en los que está basado el diseño de la investigación y los métodos que se utilizaron.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se determinó los procesos del estudio a seguir a su vez determinando el tipo, diseño, nivel y enfoque de la investigación.

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, ya que se adquirirá nuevos conocimientos. Cano (2019) indica que la investigación básica se lleva a cabo en un determinado momento de la realidad y su fin es dar respuesta objetiva a preguntas de investigación, como es este caso, para generar nuevos conocimientos, alternativas, fórmulas de solución a diferentes problemas, y gestar, acciones, que nos permite llegar al propósito del presente proyecto.

Diseño de investigación

Se aplicó el diseño fue no experimental, ya que no se manipularon las variables solo fueron observadas y detalladas para su estudio. Asimismo, Cano (2019) manifiesta que una investigación no experimental, extrae conclusiones interpretables, esta metodología no controla ni manipula las variables simplemente observa fenómenos de su interés en su ambiente natural.

Nivel de investigación

Por el alcance fue de nivel correlacional, porque cuya finalidad es determinar el grado de asociación entre las variables, midiendo, cuantificando y analizando para ser vinculadas

Enfoque de la investigación

El enfoque fue cuantitativa, ya que será usado para probar teorías, hipótesis utilizando la recolección de datos, como son productos de medición se representan mediante números (Hernández, 2019).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables fueron de naturaleza cualitativa por lo que se procederá a su operacionalización, cuyas variables son componentes del tiempo de espera y gestión por procesos.

Variable 1. Componentes del tiempo de espera

Definición conceptual

Según Erlang (1909), el tiempo de espera es el tiempo total en el sistema o en la cola que el cliente espera desde la llegada hasta la atención del servicio. Es la percepción del tiempo que transcurre esperando hasta su atención.

Dimensiones

Aquellas que describen el comportamiento de unas variables que se encuentra en estudio, provienen de teorías que se encuentran en el marco teórico.

En estas dimensiones encontramos a Tiempo de Llegada que es el tiempo que los clientes llegan sucesivamente a un centro de atención La llegada transcurre por ciertas variables aleatorias (estocástica) los componentes de tiempo de espera son inciertas por lo cual se detallan con distribución de probabilidad, este tiempo de llegada podría variar por diferentes variables.

Así como también, Tiempo de atención del servicio que es el tiempo de realización, en el que el cliente es atendido Este tiempo también es variable (no estacionario) de acuerdo al número de clientes en cola.

Indicadores

Se define indicador a la comparación entre dos a más datos con la cual se elaboran una medida cuantitativa, los indicadores se utilizan en diferentes ámbitos, una de sus principales ventajas es la comparabilidad y la objetividad, representadas en un lenguaje común lo cual facilita una medida estandarizada.

Entre estos indicadores tenemos el tiempo en cola para la obtención de tickets; es aquel tiempo desde que el cliente llega al centro de servicio y forma la cola para la obtención del ticket.

Del mismo modo, Tiempo de atención en counter; es el momento en que es atendido por el gestor de counter para revisar si cumple los requisitos para poder realizar algún trámite.

Otro de los indicadores es, tiempo de espera antes de la atención; es aquel momento en el que una vez obtenido el ticket el cliente pasa a la sala de espera para poder ser llamado.

Como último indicador, el tiempo programado de atención; es el tiempo programado de acuerdo a estudios o también llamado tiempo promedio.

Por último, cuenta con escala de medición que se realizarán en escala ordinal. Según Mauricio (2016), la escala ordinal es una de las escalas de medición con la finalidad de posicionar los posibles valores que toman los datos. Por este motivo se utilizará la escala LIKERT el cual nos permitirá medir, conocer actitudes y grado de conformidad desde el punto de vista del encuestado.

Variable 2. Gestión por procesos

Definición conceptual

Según Rojas (2014), se define como herramientas útiles y necesarias con la finalidad de mejorar la gestión planificando de acuerdo al entorno y los recursos dispuestos, transparencia en la información y garantizando eficiencia y eficacia. Del mismo modo Arias Coello indica que todo el personal debe tener conocimiento y cumplir con todos los requisitos previamente establecidos el cual proviene de las expectativas y necesidades del cliente, también debe comprender que las actividades del proceso deben realizarse.

Definición operacional

De la misma manera, se indica que la función principal es establecer la razón del proceso, se asocian con el alcance que establecen los límites del proceso es decir donde comienza y termina este, son medidos de acuerdo a sus dimensiones, principio de orientación, planificación y diseño, mantenimiento y mejora. De la misma manera, el proyecto se evaluará con sus indicadores, utilizando la escala LIKERT, para recolección de datos asociadas a las variables, empleando el cuestionario como instrumento.

De igual forma, algunos autores manifiestan que establece los procedimientos para detallar informes del observador el cual debe obtener impresiones sensoriales.

Dimensiones

Son aquellas que describirán el desarrollo de las variables y del mismo modo la variable dos, gestión por proceso, cuenta con tres dimensiones, las cuales serán detalladas a continuación.

Uno de ellos es, planificación, que implica una sucesión de pasos como, detallar la misión de procesos para la fácil comprensión del valor agregado del mismo con respecto a su aporte a la misión general de la empresa, de la misma manera, desarrollo de procesos, realizar las actividades de mejora indicando el diseño propuesto con la finalidad de solucionar el problema También tenemos, comprobación de los procesos; se realiza aporte con pruebas que validen el diseño y las hipótesis. Por último, actuar para aportar, se realiza la comparación de los resultados entre indicadores y resultados previos, confirmando de esta manera si las acciones realizadas tienen la mejora esperada, en especial relativo a la satisfacción.

Indicadores

Como se señaló anteriormente, se define indicador a la comparación entre dos a más datos con la cual se elaboran una medida cuantitativa, los indicadores se utilizan en diferentes ámbitos, una de sus principales ventajas es la comparabilidad y la objetividad, representadas en un lenguaje común lo cual facilita una medida estandarizada. Uno de estos indicadores, es los objetivos la organización marcando objetivos, logros y funciones para cada departamento y la aportación con logros parciales dará como resultado el logro de metas generales, también en la asignación de recursos que la empresa cuenta con el fin de realizar procesos de mecanismos simples con los requerimientos solicitados, de la misma manera, satisfacción con procesos aplicando continuamente como estrategias produce mejoras para la empresa y los clientes, como resultado del seguimiento del proceso, se realizan periódicamente se hace seguimiento del proceso con el fin de controlar los procesos del sistema de calidad definiendo las características de cada uno de ellos y los indicadores que evidencien seguimiento y medición de los mismos y por

último la mejora continua es un proceso estructurado en donde participan todas las personas de la empresa con el objetivo de aumentar la calidad, la competitividad y la productividad aumentando también al valor para el cliente y la eficiencia de los recursos.

Escala de medición

Como se indicó anteriormente, el siguiente proyecto se realizó en escala ordinal. Según Mauricio (2016) indica que la escala ordinal es una de las escalas de medición con la finalidad de posicionar los posibles valores que toman los datos. Por este motivo se utilizó la escala LIKERT el cual permitió medir, conocer actitudes y grado de conformidad desde el punto de vista del encuestado.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población se define como la agrupación de todos los casos que coinciden con la sucesión de determinaciones. Así también, es calificada como unión de compendios que establecen parte del argumento en donde se requiere investigar el hecho (Hurtado, 2000). Por consiguiente, la población que se trabajara son los gestores del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado Lima, 2020.

Criterio de inclusión

Se consideraron a los 20 gestores del área de de reclamos de atención al cliente de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

Criterio de exclusión

Se excluyó al personal que se encuentra en el área y que realiza labores administrativas y operativas y no tienen contacto continuo con los usuarios porque desvirtuarían el propósito de la investigación.

Muestra

Se define como Parte de un grupo en la cual se recogen datos que debe ser distintivo de esta población o universo Hernández, Fernández y Baptista (2014) del mismo modo López, (1998) indica, la muestra censal a la porción que simboliza toda la población por otro lado, Hurtado (2008) concluye que, si la población es finita o pequeña no se realiza muestras para no perjudicar el resultado. Así como también, cita Carrasco (2003) manifiesta, la muestra es igual a la población si sus integrantes son menores a cincuenta. Por consiguiente, se aplicará una muestra censal.

Muestreo

Es el procedimiento para hallar la muestra, en la presente investigación la población a evaluar fue constituida por 20 gestores de atención al cliente de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020 por lo que no se realizará el muestreo.

Unidad de análisis

Para la investigación, la unidad de análisis fueron los gestores de atención al cliente del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Es en principio cualquier recurso que el investigador pueda valerse para extraer información de los fenómenos. De esta manera sintetiza toda la labor previa de la investigación.

Uno de los instrumentos más utilizados es el cuestionario; por lo que se empleó el modelo de escala LIKERT, para la recolección de datos, para poder medir el grado de conformidad del entrevistado. Según Sandhusen (2006) encuestas sirven para obtener información sistemática de los encuestados a través de preguntas, personales, telefónicas o virtuales.

Se empleó el cuestionario, como instrumento para aplicar adecuadamente las preguntas formuladas a los sujetos parte de la investigación, refiriéndonos a los gestores de una empresa de servicios de alcantarillado. Según Arias (2004), indica que es una

forma de encuesta. Se aplica de manera escrita con series de preguntas.

Con el presente cuestionario se midieron dos dimensiones de componentes del tiempo de espera como son tiempo de llegada y tiempo de servicio. Para la escala de medición se empleó 5 opciones de la versión Likert

Nunca, (02) Casi nunca, (03) Algunas veces, (04) Casi siempre y (05) Siempre.

Validez

Se recurrió a 03 expertos especialistas en la materia para que emitan su juicio y de esta manera otorgaron validez al cuestionario el que se detallara en anexos. La validez se utiliza con el fin de significar todas las cualidades positivas que posee un instrumento de medición, no debe ser una característica propia del test, si no de las generalizaciones (Prieto, 2010).

Confiabilidad

Para la obtención de la confiabilidad se empleó la aplicación de alfa de Cronbach, que mide en base a la correlación de preguntas formuladas con el propósito que se elaboró.

3.5. Procedimientos

La presente investigación se realizó en coordinación con los gerentes y encargados de la empresa las coordinaciones correspondientes para la realización de los cuestionario los cuáles serán de forma virtual ante el estado de emergencia nacional declarado por el gobierno para frenar el coronavirus en el país, estas encuestas se realizaron mediante los formularios de Google y sus plataformas virtuales que nos permitieron desarrollar los cuestionario a los gestores que laboran en una empresa de servicios de alcantarillado.

3.6. Método de análisis de datos

Análisis de datos

Es la estadística descriptiva e inferencial, que consiste en el estudio de hechos y el uso de sus expresiones en cifras para obtener información valida y confiable. Raffino (2020)

En este proyecto de investigación, para el correcto análisis y desarrollo se utilizó el

programa SPSS, de esta manera corroborar su fiabilidad de las variables y sus dimensiones, para su estudio comparativo. Para cada variable y sus dimensiones se realizaron las gráficas. Con los instrumentos obtenidos, se procedió, a realizar un control de calidad de los datos, Se empleó, el programa Excel para el procesamiento de datos, Se emplearon herramientas estadísticas para el análisis de datos como: media aritmética y distribución de frecuencias, Se realizará, la prueba correlacional según el coeficiente de Spearman para la verificación de la hipótesis y finalmente obteniendo los objetivos resultados planteados, se formularon las conclusiones para cada uno de ellos en forma detallada.

3.7. Aspectos éticos

El proyecto de investigación se realizó respetando el código de ética de investigación, guiados de la Resolución del consejo universitario res. N° 0089-2019/ucv donde se respeta los derechos de autor, las encuestas, con total transparencia al instante de realizar la recolección de datos de la población seleccionada para el estudio, no existió distinción de las personas involucradas por género, raza o nivel socioeconómico no existió discriminación alguna como indica la diversidad de códigos de conducta y declaraciones universales que dan la pauta sobre la praxis del investigador en primer lugar tenemos a la constitución política del Perú, ley universitaria ley N°30220, SINACYT, DL. N°822 y su modificatoria Ley N° 30276 la que señala sobre los derechos de autor, documentos que han buscado frenar los delitos cometidos en el afán de experimentar y encontrar nuevos conocimientos.

IV. RESULTADOS

En el presente contenido evidenciamos los resultados que se obtuvieron en la investigación, los cuales fueron procesados mediante gráficos y tablas para su correspondiente interpretación.

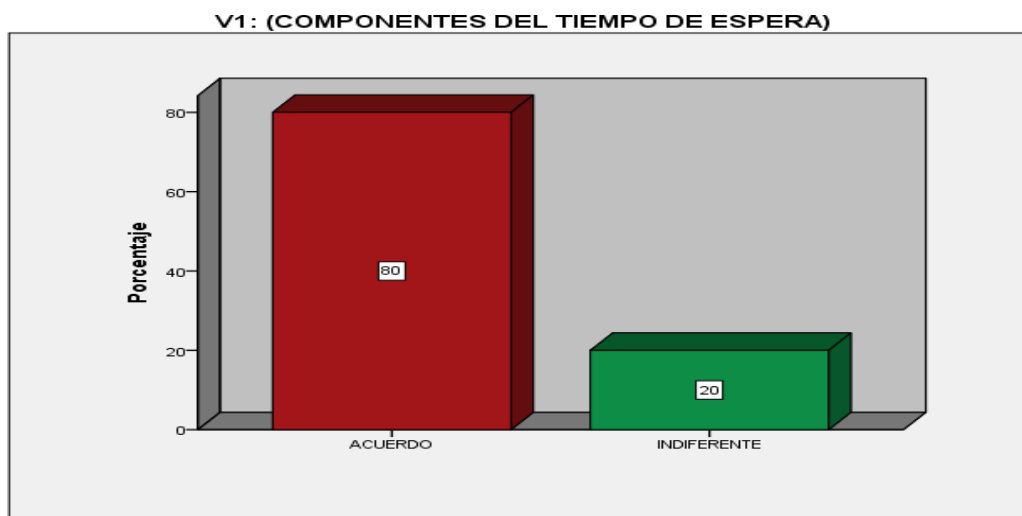
4.1 Análisis Cuantitativo – Descriptivo

Según Martínez (2018), el análisis cuantitativo descriptivo se encarga de estudiar lo transcurrido en el pasado. Tal como su nombre indica, el análisis descriptivo se utiliza para describir lo que ha pasado. Existe varias formas de describir; utilizando estadísticas, gráficos, tablas.

Tabla 01. Resultados de componentes del tiempo de espera

V1: (COMPONENTES DEL TIEMPO DE ESPERA)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ACUERDO	16	80,0	80,0	80,0
	INDIFERENTE	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 01. Componentes del tiempo de espera



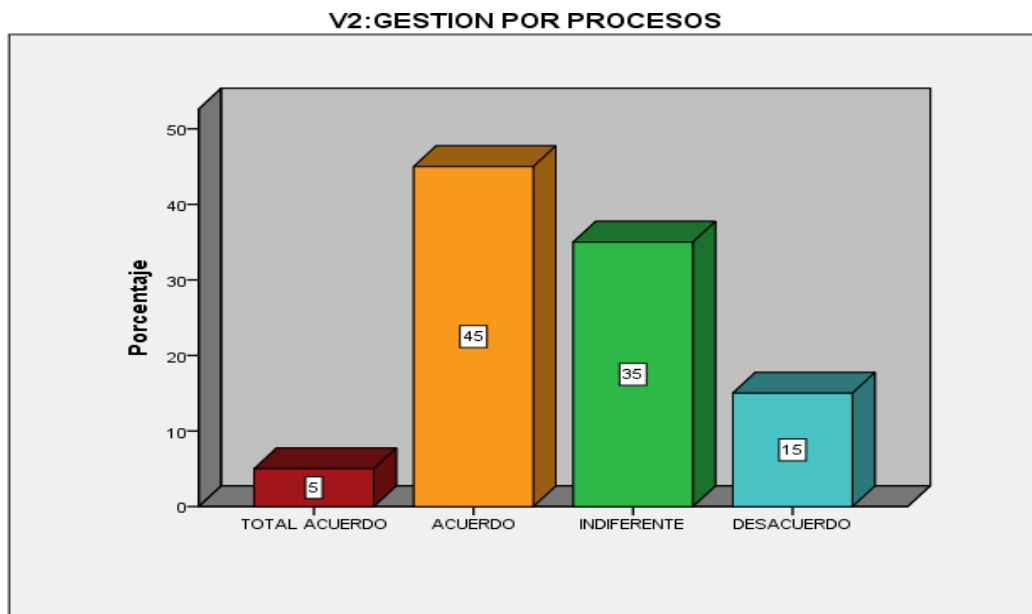
En relación a la figura 01, se obtuvo como resultado de componentes de tiempo de espera que el 80 % de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 20% de los colaboradores les fue indiferente con los resultados de tiempo de espera.

La tabla 01 esto nos muestra que casi todos los colaboradores estuvieron de acuerdo con los resultados de tiempo de espera en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020

Tabla 02. Resultados de la Gestión por procesos

M1: GESTION POR PROCESOS (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	TOTAL, ACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
	ACUERDO	9	45,0	45,0	50,0
Válidos	INDIFERENTE	7	35,0	35,0	85,0
	DESACUERDO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 02. Gestión por procesos

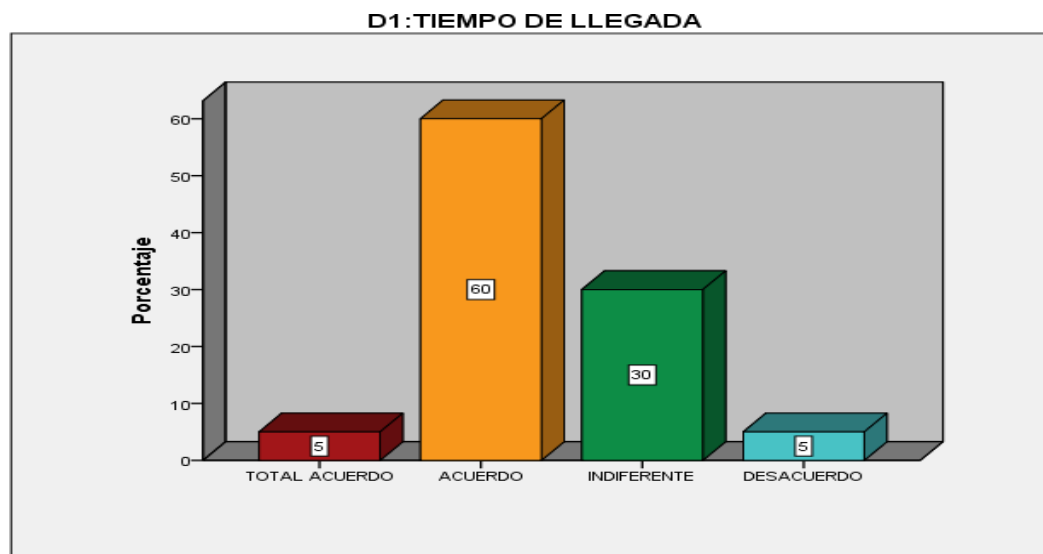


Se verificó en la figura 02, que el 5% de los colaboradores estuvo en total acuerdo con los resultados de gestión por procesos, el 45 % estuvo de acuerdo, 35 % les fue indiferente y el 15% estuvo en desacuerdo, con los resultados de gestión por procesos. La tabla 02, nos indica que un 50% está de acuerdo con los resultados de gestión por procesos en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado Lima, 2020.

Tabla 03. Resultados de tiempo de llegada

D1TIEMPO DE LLEGADA (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTAL, ACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
ACUERDO	12	60,0	60,0	65,0
Válidos INDIFERENTE	6	30,0	30,0	95,0
DESACUERDO	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura 03. Tiempo de llegada



En la figura 03, de igual forma se verificó, que el 5% del total de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con los resultados de tiempo de llegada, mientras que el 60%

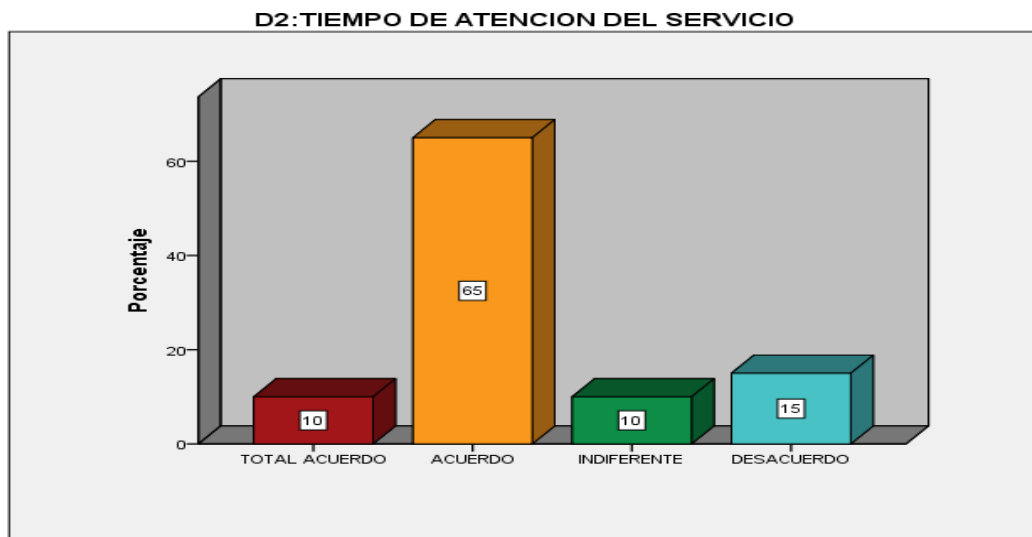
estuvo de acuerdo, al 30% le fue indiferente y el 5% que estuvo en desacuerdo sobre lo consultado.

En la tabla 03, nos muestra que un porcentaje mayor de los colaboradores estuvieron de acuerdo con los resultados de tiempo de llegada en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020

Tabla 04. Resultados tiempo de atención del servicio

D2: TIEMPO DE ATENCION DEL SERVICIO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTAL, ACUERDO	2	10,0	10,0	10,0
ACUERDO	13	65,0	65,0	75,0
Válidos INDIFERENTE	2	10,0	10,0	85,0
DESACUERDO	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura 04. Tiempo de atención del servicio



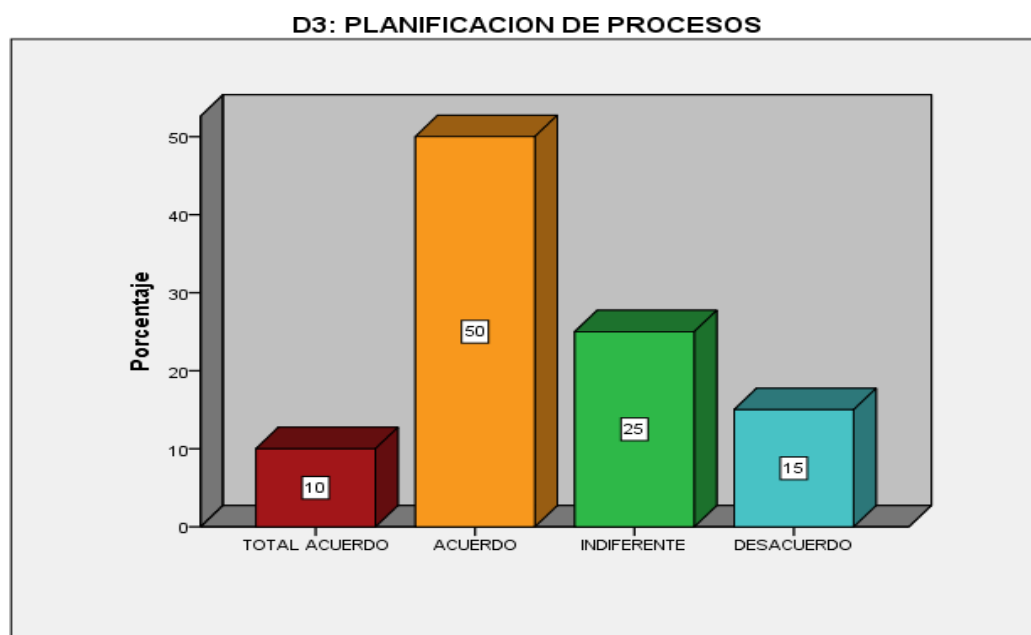
En la figura 04, se observó sobre el total de personal encuestado que el 10% estuvo totalmente de acuerdo, con los resultados de tiempo de atención del servicio, mientras que el 65% estuvo de acuerdo, para el 10% les fue indiferente, es decir no tuvo implicancia y el 15% estuvo en desacuerdo con el tiempo de atención del servicio.

Tabla 04, nos demuestra que en su gran mayoría está de acuerdo con los resultados de tiempo de atención de servicio en una empresa de servicios de alcantarillado Lima, 2020.

Tabla 05. Resultados de planificación de procesos

D3: PLANIF DE PROCESOS (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTAL, ACUERDO	2	10,0	10,0	10,0
ACUERDO	10	50,0	50,0	60,0
Válidos INDIFERENTE	5	25,0	25,0	85,0
DESACUERDO	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura 05. Planificación de procesos



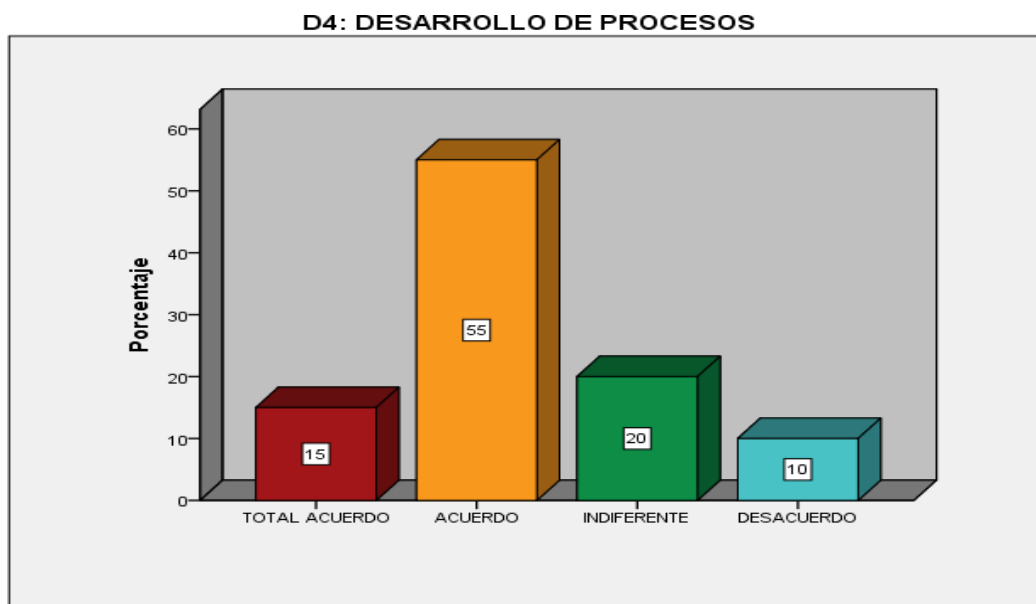
De acuerdo a la figura 05, el 10% consideró en total acuerdo los resultados de planificación de procesos, el 50% está de acuerdo, Para el 25% de los encuestados fue indiferente estos procesos y un 15% estuvo en desacuerdo con planificación de procesos.

Tabla 05, nos demuestra de igual forma que es un 60 % está de acuerdo con los resultados de planificación de procesos en una empresa de servicio de alcantarillado Lima, 2020.

Tabla 06. Resultados de desarrollo del proceso

D4: DESARROLLO DEL PROCESO (Agrupada)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTAL, ACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
ACUERDO	11	55,0	55,0	70,0
Válidos INDIFERENTE	4	20,0	20,0	90,0
DESACUERDO	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura 06. Desarrollo de procesos



En la figura 06, se pudo ver el siguiente resultado para desarrollo de los procesos, el 15% del total de la muestra estuvieron totalmente de acuerdo, para el 55% que estuvo solo de acuerdo, a comparación de un 20% que les fue indiferente y para el 10% estuvo en desacuerdo en relación a desarrollo de proceso.

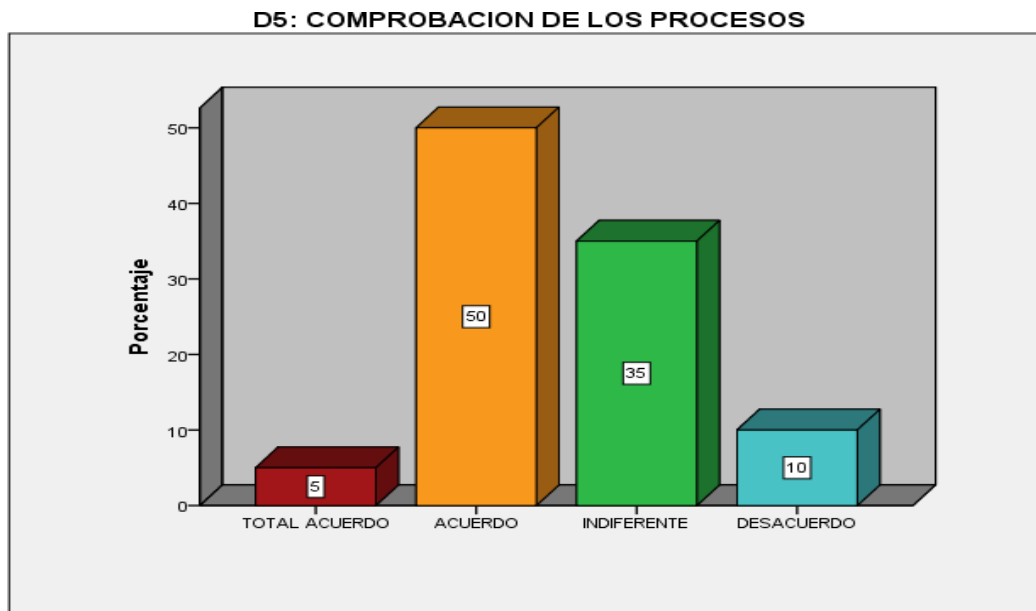
Tabla 06, De la misma manera se aprecia que un 75 % está de acuerdo con los resultados de desarrollo de procesos en una empresa de servicio de alcantarillado Lima, 2020.

Tabla 07. Resultados de comprobación de los procesos

D5: COMPROBACION DE LOS PROCESOS (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTAL, ACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
ACUERDO	10	50,0	50,0	55,0
Válidos INDIFERENTE	7	35,0	35,0	90,0
DESACUERDO	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura 07. Comprobación de los procesos



En la figura 07, se verificó que el 5% estuvo totalmente de acuerdo con los resultados de comprobación de procesos, el 50% solo estuvo de acuerdo, mientras que para el 35% fue indiferente y el 10% estuvo en desacuerdo.

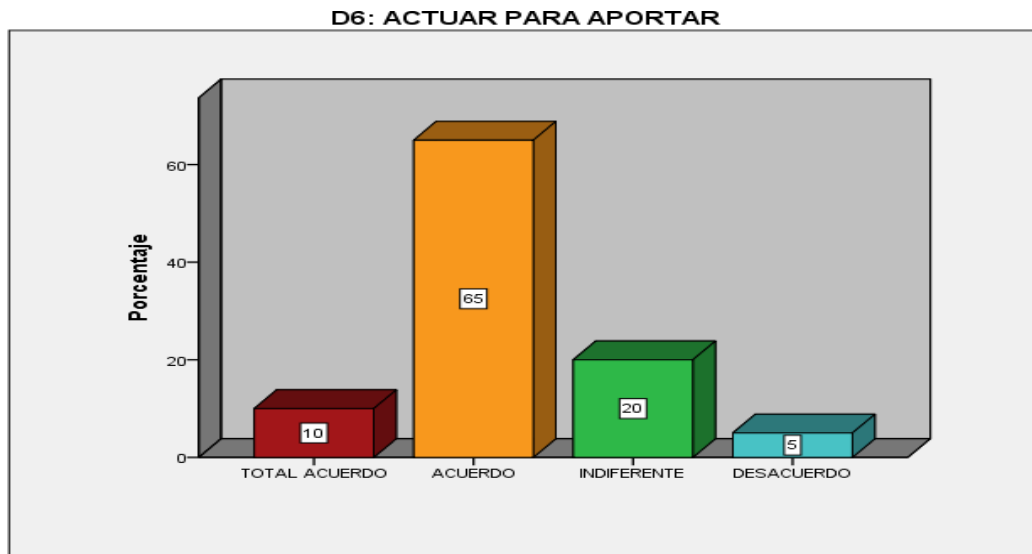
Tabla 07, De igual forma más de la mitad concuerda con los resultados de comprobación de procesos en una empresa de servicio de alcantarillado Lima, 2020.

Tabla 08. Resultados de actuar para aportar

D6: ACTUAR PARA APORTAR (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTAL, ACUERDO	2	10,0	10,0	10,0
ACUERDO	13	65,0	65,0	75,0
Válidos	INDIFERENTE	4	20,0	95,0
DESACUERDO	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura 08. Actuar para aportar



En relación a la figura 08, los resultados de actuar para aportar, se obtuvo que 10% estuvo en total acuerdo, 65% solo estuvo de acuerdo, mientras que para el 20% le es indiferente y un 05% estuvo en desacuerdo.

Tabla 08, De igual forma más de la mitad de colaboradores concuerda con los resultados de actuar para aportar, en una empresa de servicio de alcantarillado Lima, 2020.

Análisis inferencial

Según Porras (2012) es también conocida como inferencia estadística, con lo que se llega a obtener conclusiones o generalizaciones que sobrepasan los límites de los conocimientos aportados por una serie de datos; suele estudiar fenómenos aleatorios cuyo objetivo es obtener información sobre la población estudiada, los posibles resultados del fenómeno.

Tabla 09. Coeficientes de correlación Spearman

VALORES	SIGNIFICADO
- 1.00	= Correlación negativa grande y perfecta.
- 0.90	= Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75	= Correlación negativa considerable.
- 0.50	= Correlación negativa media.
- 0.25	= Correlación negativa débil.
- 0.10	= Correlación negativa muy débil.
0.00	= No existe correlación alguna entre las variables.
+ 0.10	= Correlación positiva muy débil.
+ 0.25	= Correlación positiva débil.
+ 0.50	= Correlación positiva media.
+ 0.75	= Correlación positiva considerable.
+ 0.90	= Correlación positiva muy fuerte.
+ 1.00	= Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Nivel de significancia

Regla de decisión:

Sig. Bilateral $\leq 0,05$ en estos casos se rechaza el H0 y se acepta la H1.

Sig. Bilateral $> 0,05$ en este caso se rechaza el H1 y se acepta la H0.

Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre Componentes del tiempo de espera y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

H1: Existe relación significativa entre Componentes del tiempo de espera y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

Tabla 10. Correlación de componentes del tiempo de espera y gestión por procesos en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

Correlaciones			
		V1: COMPONENTES DE TIEMPO DE ESPERA)	M1: GESTION POR PROCESOS
		1,000	,676**
	V1: (COMPONENTES DE TIEMPO DE ESPERA)		
	Coeficiente de correlación	.	,001
	Sig. (bilateral)		
Rho de	N	20	20
Spearman			
	M1: GESTION POR PROCESOS (agrupado)		
	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	20	20

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

Interpretación

En la tabla 10, el resultado de correlación de componentes de tiempo de espera y gestión por procesos, la significancia obtenida resultó 0,001 resultando menor a 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula (H0) y aceptó la hipótesis alterna (H1) concluyendo que existe relación entre las variables, así también el coeficiente de correlación resultó 0.676 y guiados de la tabla 09 de correlación de spearman nos indica que existe una correlación positiva media.

Hipótesis específica

Prueba de hipótesis específica 01:

H0: No existe relación significativa entre componentes del tiempo de espera y planificación de procesos en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020

H1: Existe relación significativa entre componentes del tiempo de espera y planificación de procesos en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020

Tabla 11. Correlación de componentes del tiempo de espera y planificación de procesos en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

Correlaciones			V1: COMPONENTES DEL TIEMPO DE ESPERA (agrupado)	S1: PLANIFICACION DE PROCESOS (agrupado)
Rho de Spearman	V1: COMPONENTES DEL TIEMPO DE ESPERA (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,529*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	20	20
	S1: PLANIFICACION DE PROCESOS (agrupado)	Coefficiente de correlación	,527*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 11, la prueba de correlación de componentes de tiempo de espera y planificación por procesos, la significancia obtenida resultó 0,018 resultando menor a 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula (H0) y se aceptó la hipótesis alterna (H1) concluyendo que existe relación entre las variables, así también el coeficiente de correlación resultó 0.529 y guiados de la tabla 09 de correlación de spearman nos señala que existe una correlación positiva media.

Hipótesis específica

Prueba de hipótesis específica 02:

H0: No existe relación significativa entre componentes del tiempo de espera y la asignación de recursos en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

H1: Existe relación significativa entre componentes del tiempo de espera y la asignación de recursos en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

Tabla 12. Correlación y significancia entre componentes del tiempo de espera en asignación de recursos en el área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

Correlaciones				
			V1: COMPONENTES DEL TIEMPO DE ESPERA (agrupado)	D2: ASIGNACION DE RECURSO (agrupado)
Rho de Spearman	V1: COMPONENTES DEL TIEMPO DE ESPERA (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,527*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	20	20
	D2: ASIGNACION DE RECURSO (agrupado)	Coeficiente de correlación	,527*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 12, la prueba de correlación de componentes de tiempo de espera y asignación de recursos, la significancia obtenida resultó 0,017 la cual es menor a 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula (H0) y se aceptó la hipótesis alterna (H1) por lo que se concluye que existe relación entre las variables, así también el coeficiente de correlación resultó 0.527 y guiados de la tabla 09 de correlación de spearman nos señala que existe una correlación positiva media.

V. DISCUSIÓN

En el siguiente capítulo se efectuó un análisis estadístico, con respecto a la metodología a aplicar fue de tipo básica y diseño no experimental, con nivel correccional y enfoque cuantitativo donde se verifica que existe relación entre las variables sobre componentes del tiempo de espera y gestión por procesos, en el área de reclamos de una empresa de servicio alcantarillado, Lima, 2020 con una correlación de 0.676 la que indica que existe una correlación positiva media.

Con respecto al objetivo general de estudio en el cual se determinó la relación entre las variables componentes de tiempo y gestión por procesos, Asparrin (2018) indicó que para su investigación existe una relación inversa y baja entre la satisfacción y el tiempo de espera, y para Gutiérrez (2016), indicó que para su estudio existe relación inversa entre el tiempo de espera para la atención y la percepción de la calidad de atención en pacientes (o familiares) del servicio de Odontoestomatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins que fueron intervenidos en sala de operaciones bajo la modalidad de cirugía electiva, durante al año 2016, lo cual refuerza a la presente investigación, en la cual se obtuvo como existe una correlación positiva media entre las variables, componentes de tiempo y gestión por procesos de una empresa de servicios de alcantarillado.

Con respecto a los resultados de la satisfacción de los usuarios, Gutiérrez (2016) en un estudio descriptivo observacional y transversal realizó un muestreo no probabilístico seleccionó una muestra de 176 usuarios, obteniendo por insatisfacción global 47.8% en las dimensiones fiabilidad 46.25%; capacidad de respuesta 62.5%; seguridad 41.19%; aspectos tangibles 48.58%; y empatía 47.8% por capacidad de respuesta concluyó que encontró una satisfacción media como promedio, lo que indica poca satisfacción ante la capacidad de respuesta, tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía, entre los factores sociodemográficos no hubo asociación significativa.

Respecto al primer objetivo específico, en su trabajo de Gutiérrez (2016), indicó que el grado de satisfacción de los pacientes (o familiares) del servicio de Odontoestomatología, intervenidos en sala de operaciones bajo la modalidad de cirugía electiva el año 2016 es del 44%, y el grado de insatisfacción es del 56%. Pashanaste (2016), en su investigación indicó que el tiempo de espera para el trámite de la cita en

admisión y la satisfacción de usuarios tuvo un $X^2 = 16,067$ $p = 0,003$, lo que nos indicó que existe relación estadísticamente significativa y que el tiempo en sala de espera antes de la consulta y la satisfacción de usuarios se tuvo un $X^2 = 15,320$ $p = 0,004$, lo que nos indica que existe relación estadísticamente significativa, lo cual refuerza de forma positiva al resultado obtenido en esta investigación, que indica que se obtuvo una correlación positiva media entre la variable componentes de tiempo y la dimensión planificación de procesos de una empresa de servicios de alcantarillado.

Finalmente, con respecto al segundo objetivo, Chacaltana (2015) indicó que existió un grado de relación positiva entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de la Atención de los pacientes del servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú y mejorando dicha gestión se logró la satisfacción tanto del personal de salud, consecuentemente la de los pacientes, y con respecto a esta investigación se comprobó que existe una correlación positiva media entre la variable componentes de tiempo y la dimensión asignación de recursos de una empresa de servicios de alcantarillado.

VI. CONCLUSIONES

A partir de la discusión de los resultados obtenidos y considerando el análisis de los antecedentes y el marco teórico llegamos a las siguientes conclusiones:

Primera

Considerando los resultados obtenidos con la correlación de Spearman se afirma que existe una correlación positiva media entre las variables componentes de tiempo y gestión por procesos, esto puede verse comprobado ya que se obtuvo un valor de $Rho=0.676$ para un nivel de significancia bilateral $p=0.001$, lo cual, finalmente confirma la hipótesis general.

Segunda

Considerando los resultados obtenidos con la correlación de Spearman se afirma que existe una correlación positiva media entre la variable componentes de tiempo y la dimensión planificación de procesos, esto puede verse comprobado ya que se obtuvo un valor de $Rho=0.527$ para un nivel de significancia bilateral $p=0.017$, lo cual, ha confirmado la primera hipótesis específica.

Tercera

Considerando los resultados obtenidos con la correlación de Spearman se afirma que existe una correlación positiva media entre la variable componentes de tiempo y la dimensión asignación de recursos, esto puede verse comprobado ya que se obtuvo un valor de $Rho=0.527$ para un nivel de significancia bilateral $p=0.017$, confirmando de esta manera la segunda hipótesis específica.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al jefe de equipo de la empresa de servicio de alcantarillado, realizar un plan de capacitación, al personal con el fin de retroalimentar, comunicar, continuamente los indicadores propuestos ya que ayudarán a evaluar la mejora de los procesos.

Segunda

Se recomienda evaluar la cantidad de recursos con que cuenta la empresa de servicios de alcantarillado y realizar una evaluación de los procesos que se realiza para la ejecución de sus procesos, es decir, aumento de la misma acortar los tiempos relacionados al proceso de atención del servicio. de tal manera de poder optimizarlos y de esa manera disminuir el tiempo en la espera como en el tiempo de atención.

Tercera

Se recomienda al jefe de equipo de la empresa de servicio de alcantarillado, difundir e implementar la plataforma virtual con el fin de agilizar las atenciones y de esta manera evitar la aglomeración en el centro de servicio.

Cuarta

Se recomienda poder realizar otros estudios, como el modelo SERVQUAL el cual se basa en la percepción del cliente para mejorar y poder optimizar el tiempo del proceso de atención a los usuarios, de esta manera, se podrá luego realizar la correlación entre estas variables y ver si dicha optimización tuvo un resultado positivo o no.

REFERENCIAS

- Alegre (2019) Gestión de atención y reducción del tiempo de espera de los pacientes del cmi. *tesis*. Universidad Cesar Vallejo, Lima
- Acuña (2016) Relación entre la satisfacción y el tiempo de espera en pacientes ambulatorios en el servicio de medicina física y rehabilitación del hospital María. auxiliadora en el año 2016. Universidad Católica Sede Sapientae, Lima.
- Arévalo (2017) Aplicación de la teoría de colas al problema de atención al cliente para la optimización de numero de cajeros en ventanillas del BCP. Universidad Mayor De San Marcos, Lima.
- Arista Arévalo, Jhoneel. Aplicación de la teoría de colas al problema de atención al cliente para la optimización del número cajeros en ventanillas en la organización BCP. Tesis (ingeniero de industrial). Lima: Universidad nacional Mayor de San Marcos, 2016, 80 p
- Brown (2015) El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol-Chosica-2015. universidad cesar vallejo, Chosica.
- Coello, a. (2016). *La gestión de los procesos*. Madrid, España. Obtenido de <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Comercio (21 de enero de 2020). Osiptel confirma multa a claro por altos tiempos de espera en atención presencial. *diario el comercio*, pág. 23.
- Cremer, r. (30 de marzo de 2017). importancia de atención al cliente. (p. retail, entrevistador) obtenido de <https://www.peru-retail.com/importancia-atencion-al-cliente-comercio-minorista/>

Campbell, Donald & Stanley, Julián. Diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social. Buenos Aires, Argentina: IbndMcNally Sé Company, 1966. 139 p.

Delgado Acosta, (2019) en su trabajo de tesis “Diagnóstico de la percepción de la calidad en el servicio al cliente en las MiPyMEs de Salinas de Hidalgo SLP”

Faraldo y Pateiro (2013) Estadística y metodología de la investigación Fidas, Arias. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. 6ª. ed. Venezuela: Editorial Episteme. 2012. 143 p

Jiménez Aburqueque, R. N. (2016). Calidad de atención y la satisfacción del cliente de la Empresa AC Distribuidores EIRL, Santa Anita, 2016”. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Lima.

García Pelayo, M. (2019). teoriageneral desistemas. https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista_codigo=1203, 52 - 59.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. (6. ed.). México: McGraw Hill.

Ibarra Morales, L. E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención TELCEL, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio Sonora: Contaduría y Administración 60 (1) 229-260.

Ishikawa, K. (1986) ¿Qué es control total de la calidad? Editorial norma. Colombia.

Lasso, c. (26 de enero de 20019). tiempo de espera en el servicio. perfil comercial. Recuperado el 07 de abril de 2020, de <http://www.perfilcomercial.com/el-tiempo-de-espera-en-el-servicio>

Leonard, p. &. (1985). "a conceptual model of service quality and implications for future research". *Journal of Marketing* vol.49, 41 – 50.

Luz, A. p. (2015). Aplicación de la teoría de colas en tiempos de espera para la atención de usuarios en el laboratorio clínico de la empresa IPS Unipsalud 2000 Guaduas Ltda. universidad militar de granada, Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/20927>

Ley N° 27444. Procedimiento Administrativo General. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 11 de abril del 2001. 47 Ley N° 29158.

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 20 de diciembre del 2007.

LANDEAU, Rebeca. Elaboración de trabajos de investigación. Venezuela: Editorial Alfa. 2007.189p.

López Parra, M. E. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al cliente. publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora.

Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Sau Paulo: Revista Brasileira de Marketing*. 10 (2) 146-162. Montoya Agudelo, C. A. (2013). El CRM como Herramienta para el Servicio al cliente en la Organización. "Visión de Futuro".17 (1), 130-151.62.

Ministerio de transportes y comunicaciones (2018). " manual de gestión de procesos y procedimientos del MTC". Lima. Obtenido de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_4906.pdf.

Ministerio de fomento. (mayo del 2005). *la gestión por procesos* Madrid, España. Obtenido de <https://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/9134D724-43C8-43F9-98D1-2E6817A99E1B/19427/IVA6.pdf>

Maria Raffino, (26 de junio de 2020)"Estadística Inferencial": *Concepto.de*. Disponible en: <https://concepto.de/estadistica-inferencial3>.

Roman, e. s. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de retornar a una empresa minera. Universidad del pacifico, lima. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/159378007.pdf>

Rubeo, L. (31 de 07 de 2019). "trato digno". (R. N. Fe, Entrevistador) Trujillo, G. Y. (2014). Propuesta de la mejora de la gestión de quejas y reclamos. Trujillo.

Ramírez, E. Páramo, D. Méndez, R. (2013) Imagen y calidad del servicio de las termales de Rivera. Editorial Lulu.com. Estados Unidos.

RPPNoticias (2016). La calidad en la atención al cliente. pág. 1. Recuperado de: <http://rpp.pe/economia/negocios/la-calidad-en-la-atencion-al-clientenoticia-963323>.

Silva Kamt, P. J. (2016). Propuesta de mejora en el proceso de atención a cliente en los puntos de ventas (cadenas) de la empresa América Móvil Perú SAC 2014 Sede Chiclayo. Tesis de pregrado. Chiclayo.

Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente.

Verde Basilo, S. H. (2015). Calidad de Atención al Cliente y su Relación con el Nivel de Satisfacción general del Servicio, SEDA, Huánuco 2015. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Hermilio Baldizan. Huanúco.

ANEXOS

Anexo-01

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: componentes del tiempo de espera

Variable 1		OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
Variable 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala
Variable 1 Y – componentes del Tiempo de espera	<p>es el tiempo total, en el sistema o en la cola que el cliente espera desde la llegada hasta su atención Earlang (1909)</p>	<p>es Definida como percepción del tiempo que transcurre esperando hasta su atención el cual dimensiona como tiempo de llegada, tiempo de servicio y disciplina de cola</p>	TIEMPO DE LLEGADA	TIEMPO EN COLA PARA LA OBTENCIÓN DE TICKETS	Considera adecuado que el tiempo de llegada a counter deberá ser menor a 3 minutos	ORDINAL
				TIEMPO DE ATENCIÓN EN COUNTER	Cree conveniente recibir apoyo de personal en counter para disminuir el tiempo en cola	
					Considera que la empresa le brinda objetivos realistas para la atención	
				TIEMPO DE ESPERA ANTES DE LA ATENCIÓN	La empresa de servicios de alcantarillado demuestra interés en hacer más breve la atención	
			La empresa de servicios de alcantarillado le brinda algunos distractores (tv, folletos) para ser amena su estadía en la empresa.			
			TIEMPO PROGRAMADO DE ATENCIÓN	Considera adecuado el tiempo de 10 a 15 minutos de espera del usuario después de haber recibido su ticket de atención		
				El gestor responde con claridad y de forma breve a sus inquietudes		
				El gestor atiende sin interrupciones y de manera rápida		
				Los formatos de reclamo que llena son de fácil interpretación		
				El servicio de atención concluye en el tiempo indicado		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA

VARIABLE 2: Gestión por procesos

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
variable 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala
Variable 1 Y – Gestión por procesos	ROJAS (2014) herramienta s útiles y necesarias con el propósito de mejorar la gestión planificando de acuerdo al entorno y los recursos dispuestos, transparencia en la información y garantizando o eficiencia y eficacia.	La función principal es establecer la razón del proceso, se asocian con el alcance que establecen los límites del proceso es decir donde comienza y termina este	PLANIFICACIÓN DE PROCESOS	OBJETIVOS	La empresa de servicios de alcantarillado cumple con los objetivos de los procesos establecidos (servicio y atención al usuario). Considera que procesos establecidos le permiten alcanzar los objetivos planteados	ORDINAL
				ASIGNACIÓN DE RECURSOS	Existen herramientas adecuadas para planificación y diseño en relación a la asignación de recursos. Se cumple con a la asignación de recursos para la planificación y diseño de recursos	
			DESARROLLO DE PROCESOS	SATISFACCIÓN CON PROCESOS	Considera que los procesos están cumpliendo con sus objetivos satisfactoriamente. Considera que el porcentaje de satisfacción de los procesos refleja los resultados esperados.	
				COMPROBACION DE LOS PROCESOS	SEGUIMIENTO DEL PROCESO	
			ACTUAR PARA APORTAR		MEJORA CONTINUA	
				La empresa cumple con los objetivos de los procesos establecidos (servicio y atención al usuario)		

Anexo-03

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROBLEMA- Componentes del tiempo de espera y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020		
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Qué relación existe entre componentes del tiempo de espera gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020?	Determinar la relación que existe entre componentes del tiempo de espera y la gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.	Existe relación directa entre componentes del tiempo de espera y la gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
¿Qué relación existe entre el tiempo de llegada y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020?	Determinar la relación que existe entre el tiempo de llegada y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.	Existe relación directa entre los componentes de tiempo de espera y planificación de procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020;
¿Qué relación existe entre el tiempo de atención del servicio y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020?	Determinar la relación que existe entre el tiempo de atención del servicio y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020	Existe relación directa entre los componentes de tiempo de espera y la asignación de recursos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020; de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

Documento anexo

**TIEMPO DE ESPERA Y GESTIÓN POR PROCESOS DEL ÁREA DE RECLAMOS
DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ALCANTARILLADO LIMA, 2020**

1. Problema

1.1. Problema general

¿Qué relación existe entre componentes del tiempo de espera y la gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020?

1.2

Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre el tiempo de llegada y la gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020?
- b) ¿Qué relación existe entre el tiempo de atención del servicio y la gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020?

2

Hipótesis

2.1

Hipótesis general

- c) Existe relación directa entre componentes del tiempo de espera y la gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020

2.2 Hipótesis específicas

- d) Existe relación directa entre el tiempo de llegada y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020
- e) Existe relación directa entre el tiempo de atención del servicio y gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020.

Anexo 06

Documento anexo

**“COMPONENTES DEL TIEMPO DE ESPERA Y GESTIÓN POR PROCESOS DEL
ÁREA DE RECLAMOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
ALCANTARILLADO, LIMA, 2020”.**

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre componentes del tiempo de espera y la gestión por procesos del área de reclamos de una empresa de servicios de alcantarillado, Lima, 2020

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL, DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL, ACUERDO
TD	D	I	A	TA

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
1	Considera adecuado que el tiempo de llegada a counter deberá ser menor a 3 minutos.					
2	Cree conveniente recibir apoyo de personal en counter para disminuir el tiempo en cola					
3	Considera que la empresa le brinda objetivos realistas para la atención.					
4	La empresa de servicios de alcantarillado demuestra interés en hacer más breve la atención					
5	La empresa de servicios de alcantarillado le brinda algunos distractores (tv, folletos) para ser amena su estadía en la empresa.					
6	Considera adecuado el tiempo de 10 a 15 minutos de espera después de haber recibido su ticket de atención					
7	El gestor responde con claridad y de forma breve a sus inquietudes					
8	El gestor le atiende sin interrupciones y de manera rápida					
9	Los formatos de reclamo que llena son de fácil interpretación					
10	El servicio de atención concluye con el tiempo indicado					
11	La empresa de servicios de alcantarillado cumple con los objetivos de los procesos establecidos (servicio y atención al usuario).					
12	Considera que procesos establecidos le permiten alcanzar los objetivos planteados					

13	Existen herramientas adecuadas para planificación y diseño en relación a la asignación de recursos.					
14	Se cumple con a la asignación de recursos para la planificación y diseño de recursos					
15	Considera que los procesos están cumpliendo con sus objetivos satisfactoriamente.					
16	Considera que el porcentaje de satisfacción de los procesos refleja los resultados esperados.					
17	En una empresa de servicios de alcantarillado se hace seguimiento a los procesos, para su mejora continua y la corrección oportuna.					
18	Considera que la supervisión realiza el seguimiento oportuno a todos procesos establecidos					
19	Considera que los responsables de los procesos participan activamente en la mejora					
20	Cree que reduciendo la complejidad y los puntos potenciales de fracaso se puede conseguir una mejora					

**Gracias por su
colaboración**

Anexo 07

	COMPONENTES DEL TIEMPO DE ESPERA											GESTION POR PROCESOS									
	D1		D2		D3		D4					D1		D2		D3		D4		D5	
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10		E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20
p1	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	p1	4	4	4	3	3	4	4	4	2	1
p2	2	4	2	1	2	2	3	2	2	4	p2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	2
p3	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	p3	1	1	3	2	2	1	1	4	2	1
p4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	p4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
p5	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	p5	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
p6	1	1	4	1	2	2	2	2	2	2	p6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
p7	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	p7	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1
p8	1	1	2	2	2	4	1	1	2	2	p8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
p9	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	p9	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1
p10	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	p10	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
p11	1	1	2	2	1	4	2	2	2	2	p11	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1
p12	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	p12	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1
p13	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	p13	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
p14	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	p14	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2
p15	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	p15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
p16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	p16	3	2	2	2	2	2	2	4	4	1
p17	1	1	4	4	3	2	3	3	4	4	p17	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2
p18	4	1	3	2	1	2	2	2	2	2	p18	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
p19	1	1	1	3	4	4	4	2	4	4	p19	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4
p20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	p20	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 08

Lima, 04 de octubre del 2020

Estimada Dra: Luna Gamarra Magaly Ericka

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "Componentes del tiempo de espera y gestión por procesos del área de reclamos en una empresa de servicios de alcantarillado Lima, 2020". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

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

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

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

Atentamente,



EXEQUIEL TONGO VASQUEZ
41223408



ALDO PAUL JARA PINEDO
10745647



EXEQUIEL TONGO VASQUEZ

Estimada Dra. Luna Gamarra Magaly. Envío la carta de validación para su revisión y aprobación. Saludos cordiales Ezequiel Tongo

dom., 4 oct



MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA

para mí ▾

APLICABLE. Adjunto Carta de Validación con firma digital, saludos.

dom., 4 oct. 12:30 (hace

Anexo 09

Lima, 04 de octubre del 2020

Estimada **Dr. CARRANZA ESTELA TEODORO**

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **"Componentes del tiempo de espera y gestión por procesos del área de reclamos en una empresa de servicios de alcantarillado Lima, 2020"**. Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

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

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

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

Atentamente,



EXEQUIEL TONGO VASQUEZ
41223408



ALDO PAUL JARA PINEDO
10745647



EXEQUIEL TONGO VASQUEZ

📧 lun., 5 oct. 10:18 (hace 5 días)

Estimado Dr. Teodoro buenas noches, envié la carta de validación y nos pueda brindar su visto bueno. Envío también el print de pantalla de la validación de



TEODORO CARRANZA ESTELA

lun., 5 oct. 10:19 (hace 5 días) ☆ ↩

para mí ▾

DR. TEODORO CARRANZA ESTELA | Docente Investigador

E.P. Administración | Campus Los Olivos

<https://orcid.org/0000-0002-4752-6072>

Cel.+51 998974763 LIMA-PERÚ

Anexo 10

Lima, 04 de octubre del 2020

Estimada Dra: BRENDA VERONICA NOBLECILLA SAAVEDRA

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "Componentes del tiempo de espera y gestión por procesos del área de reclamos en una empresa de servicios de alcantarillado Lima, 2020". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

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

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

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

Atentamente,



EXEQUIEL TONGO VASQUEZ

41223408



ALDO PAUL JARA PINEDO

10745647



EXEQUIEL TONGO VASQUEZ

jue., 8 oct. 7:18 (hace 2 días)

Dra: Brenda. Envio nuestra carta de validación para que uds, pueda revisarlo y puede brindarnos su aprobación, Saludos cordiales Ezequiel Tongo



BRENDA VERONICA NOBLECILLA SAAVEDRA

jue., 8 oct. 11:09 (hace 2 días)



para mí ▾

Estimados Estudiantes,

Después de revisar el instrumento de su trabajo, considero que es APLICABLE para su investigación.

Adjunto carta de validación.

Saludos cordiales

Anexo 11

Nro.	Validación de expertos	Resultados
1	Dra. Brenda Verónica Noblecilla Saavedra	Es aplicable
2	Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka	Es aplicable
3	Dr. Teodoro Carranza Estela	Es aplicable

Componentes de tiempo de espera

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
	20	100,0
Válidos		
Casos	0	,0
Excluidos ^a		
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	10

Gestión por procesos

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	10

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
NOBLECILLA SAAVEDRA, BRENDA VERONICA DNI 25761338	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 16/02/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
NOBLECILLA SAAVEDRA, BRENDA VERONICA DNI 25761338	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 13/06/96 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
NOBLECILLA SAAVEDRA, BRENDA VERONICA DNI 25761338	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA Fecha de diploma: 20/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
NOBLECILLA SAAVEDRA, BRENDA VERONICA DNI 25761338	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/12/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 08/07/1994 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 24/07/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>