



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS

EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

**GESTIÓN DE RECLAMOS Y EL TIEMPO DE
RESPUESTA ANTE EL RECLAMO EN LA ENTIDAD
PRESTADORA DE SERVICIOS ILO, PERÚ 2023**

PRESENTADA POR

BACH. VERONICA PONCE PIZARRO

BACH. ROSMERY LIDIA VILCA HUAMANI

ASESOR

DR. JULIO CESAR LUJAN MINAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

INGENIERO COMERCIAL

MOQUEGUA - PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la _FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS (FCJEP), certifica que el trabajo de investigación (___) / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional (___) / Trabajo académico (___), titulado:

GESTION DE RECLAMOS Y EL TIEMPO DE RESPUESTA ANTE EL RECLAMO EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS ILO, PERÚ 2023

Presentado por el(la):

BACH. VERONICA PONCE PIZARRO

BACH. ROSMERY LIDIA VILCA HUAMANÍ

Para obtener el grado académico (_) o Título profesional (x__) o Título de segunda especialidad (___) INGENIERO COMERCIAL asesorado por el/la DR. JULIO CESAR LUJAN MINAYA, como asesor con Resolución de _____ N° _____, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
INGENIERIA COMERCIAL	BACH. VERONICA PONCE PIZARRO BACH. ROSMERY LIDIA VILCA HUAMANÍ	GESTION DE RECLAMOS Y EL TIEMPO DE RESPUESTA ANTE EL RECLAMO EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS ILO, PERÚ 2023	7%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 7%, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 28 de FEBRERO de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADOS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	12
1.2. Definición del problema.....	13
1.2.1. Problema General.....	13
1.2.2. Problemas específicos:	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación	14
1.5. Variables	16
1.6. Hipótesis de la investigación.....	18
1.6.1. Hipótesis general:.....	18
1.6.2. Hipótesis específica:	18
CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Marco conceptual.....	39
CAPÍTULO III : MÉTODO.....	41
3.1. Tipo de investigación	41
3.2. Diseño de investigación	41
3.3. Población y muestra.....	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	43
CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	44

4.1.	Presentación de resultados por variable	44
4.2.	Contrastación de hipótesis	53
4.3.	Discusión de resultados.....	57
CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		59
5.1.	Conclusiones	59
5.2.	Recomendaciones	61
BIBLIOGRAFÍA		62
ANEXOS		65

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN QUE PERTENECE A LAS VARIABLES	16
TABLA 2 NIVELES QUE CORRESPONDEN A LA VARIABLE GESTIÓN DE RECLAMOS	44
TABLA 3 NIVELES REFERENTES A LA DIMENSIÓN INFORMACIÓN CLARA	45
TABLA 4 NIVELES REFERENTES A LA DIMENSIÓN INFORMACIÓN PRECISA.....	46
TABLA 5 NIVELES QUE CORRESPONDEN A LA DIMENSIÓN PROTECCIÓN A LA PERSONA.....	47
TABLA 6 NIVELES QUE CORRESPONDEN A LA VARIABLE TIEMPO DE RESPUESTA	48
TABLA 7 NIVELES QUE CORRESPONDEN A LA DIMENSIÓN TIEMPO DE INICIO DE LA RECEPCIÓN DEL REGISTRO	49
TABLA 8 NIVELES QUE CORRESPONDEN A LA DIMENSIÓN TIEMPO DE INVESTIGACIÓN	50
TABLA 9 NIVELES QUE CORRESPONDEN A LA DIMENSIÓN TIEMPO DE CONCILIACIÓN Y RESPUESTA	51
TABLA 10 NIVELES REFERENTES A LA DIMENSIÓN TIEMPO DE ARCHIVAR Y CUSTODIAR EL EXPEDIENTE	52
TABLA 11 CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES GESTIÓN DE RECLAMOS Y TIEMPO DE RESPUESTA	53
TABLA 12 CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE TIEMPO DE RESPUESTA Y LA DIMENSIÓN INFORMACIÓN CLARA	54
TABLA 13 CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE TIEMPO DE RESPUESTA Y LA DIMENSIÓN INFORMACIÓN PRECISA.....	55
TABLA 14 CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE TIEMPO DE RESPUESTA Y LA DIMENSIÓN PROTECCIÓN A LA PERSONA.....	56
FIGURA 1 VARIABLE GESTIÓN DE RECLAMOS.....	44
FIGURA 2 DIMENSIÓN INFORMACIÓN CLARA.....	45
FIGURA 3 DIMENSIÓN INFORMACIÓN PRECISA.....	46
FIGURA 4 DIMENSIÓN PROTECCIÓN A LA PERSONA	47
FIGURA 5 VARIABLE TIEMPO DE RESPUESTA	48
FIGURA 6 DIMENSIÓN TIEMPO DE INICIO DE LA RECEPCIÓN DEL REGISTRO	49
FIGURA 7 DIMENSIÓN TIEMPO DE INVESTIGACIÓN	50
FIGURA 8 DIMENSIÓN TIEMPO DE CONCILIACIÓN Y RESPUESTA.....	51
FIGURA 9 DIMENSIÓN TIEMPO DE ARCHIVAR Y CUSTODIAR EL EXPEDIENTE.....	52

RESUMEN

La presente tesis tiene por propósito establecer la relación entre la gestión de reclamos y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023. Respecto a la metodología es de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental. Para la obtención de datos, se diseñó un instrumento en forma de encuesta, fundamentado en un cuestionario estructurado mediante una escala de Likert. Este cuestionario fue administrado a una muestra representativa de 377 usuarios, dando lugar a los resultados respectivos donde el 46% de los participantes expresaron que dentro de la entidad prestadora de servicios existe una gestión de reclamos regular, lo cual sugiere que aunque no se encuentra en el nivel más avanzado, sugiere que la empresa reconoce la importancia de atender las inquietudes de los clientes y está comprometida en proporcionar respuestas y soluciones de manera oportuna, contribuyendo así a la satisfacción general del cliente y a la mejora continua de sus servicios. Asimismo, con un 39% se demostraría que dentro de la entidad existe un tiempo de respuesta tardío, lo cual implica que los procesos internos o las comunicaciones dentro de la organización están tomando más tiempo del deseado para abordar las consultas, solicitudes o cualquier otra forma de interacción. Se concluye que mediante lo demostrado en Rho de Spearman 0.906 se confirma que las variables en cuestión se relacionan, puesto que dicho resultado se interpreta como una correlación positiva alta.

Palabras claves: tiempo de respuesta, información precisa, protección, información clara, gestión de reclamos.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to establish the relationship between claims management and the response time to the claim in the service provider entity Ilo, Peru 2023. Regarding the methodology, it is of a correlational descriptive type, non-experimental design. To obtain data, an instrument was designed in the form of a survey, based on a questionnaire structured using a Likert scale. This questionnaire was administered to a representative sample of 377 users, giving rise to the respective results where 46% of the participants expressed that within the service provider entity there is regular complaints management, which suggests that although it is not in the most advanced level suggests that the company recognizes the importance of addressing customer concerns and is committed to providing answers and solutions in a timely manner, thus contributing to overall customer satisfaction and the continuous improvement of its services. Likewise, with 39% it would be demonstrated that within the entity there is a late response time, which implies that internal processes or communications within the organization are taking more time than desired to address queries, requests or any other form of interaction. It is concluded that through what was demonstrated in Spearman's Rho 0.906 it is confirmed that the variables in question are related, since this result is interpreted as a high positive correlation.

Keywords: response time, accurate information, protection, clear information, claims management.

INTRODUCCIÓN

La gestión efectiva de reclamos y el tiempo de respuesta son elementos cruciales en el funcionamiento de cualquier empresa que brinda servicios. Estos aspectos no solo afectan la satisfacción del cliente, sino que también influyen en la reputación y el éxito general del negocio. En esta introducción, exploraremos la importancia de la gestión de reclamos y el tiempo de respuesta en el contexto de una empresa de servicios.

La atención al cliente ha evolucionado considerablemente en la era digital, donde las expectativas de los consumidores son más altas que nunca. La gestión de reclamos se ha convertido en una pieza fundamental para mantener la lealtad del cliente y construir relaciones a largo plazo. Los reclamos, ya sean relacionados con la calidad del servicio, problemas técnicos o malentendidos, son inevitables en cualquier organización. Sin embargo, es la forma en que una empresa aborda y resuelve estos reclamos lo que marca la diferencia.

El tiempo de respuesta es un componente clave de esta ecuación. En un mundo donde la inmediatez es valorada, los clientes esperan respuestas rápidas a sus inquietudes y problemas. Un tiempo de respuesta eficiente no solo demuestra compromiso y profesionalismo, sino que también contribuye a la percepción positiva del cliente sobre la empresa. Por otro lado, la demora en la resolución de reclamos puede tener consecuencias negativas, desde la pérdida de clientes hasta daños significativos en la reputación de la marca.

La gestión de reclamos efectiva implica un enfoque proactivo para identificar problemas antes de que se conviertan en reclamos, así como una respuesta rápida y adecuada cuando los reclamos se presentan. Esto no solo implica resolver la situación en sí, sino también comunicar de manera transparente y mantener al cliente informado durante todo el proceso.

En resumen, la gestión de reclamos y el tiempo de respuesta son elementos esenciales en la prestación de servicios exitosos. Aquellas empresas que desarrollan estrategias efectivas para abordar los reclamos de manera proactiva y responden rápidamente a las preocupaciones de los clientes no solo mantienen la satisfacción

del cliente, sino que también construyen una reputación sólida y duradera en el mercado.

Este trabajo se estructura en cinco capítulos, cuyos contenidos se detallan de la siguiente manera: El primer capítulo se dedica a la delineación de la problemática general asociada al tema abordado, así como a la exposición de la justificación e importancia del estudio. Posteriormente, en el segundo capítulo, se presenta el marco teórico que aborda sobre cada variable, incluyendo la definición conceptual de la terminología utilizada. El tercer capítulo aborda con detalle el tipo y diseño de la investigación, así como los instrumentos empleados para la recolección de datos, junto con la descripción de la población estudiada y el proceso de selección de la muestra final. En el cuarto capítulo, se exhiben los resultados del estudio, haciendo uso de técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, además se dedica a la discusión de los hallazgos en relación con los objetivos propuestos. Finalmente, el quinto capítulo, se hace la respectiva presentación de conclusiones y recomendaciones para futuras investigaciones que busquen analizar la relación entre las dos variables de interés.

CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La gestión de reclamos y el tiempo de respuesta en empresas de servicios básicos es un tema crucial en la actualidad, ya que impacta directamente en la satisfacción del cliente y en la calidad del servicio ofrecido. En este contexto, se abordará la realidad problemática de esta gestión a nivel internacional, con un enfoque particular en Perú y la provincia de Ilo.

La gestión de reclamos se refiere al proceso de recibir, registrar, evaluar y responder a las quejas y observaciones de los clientes. Es un componente esencial para la mejora continua y la construcción de relaciones sólidas con los consumidores. El tiempo de respuesta es un indicador clave en la gestión de reclamos. La prontitud en abordar las preocupaciones del cliente impacta directamente en la percepción de la calidad del servicio.

A nivel internacional, las empresas de servicios básicos enfrentan desafíos comunes en la gestión de reclamos. La digitalización y el uso de tecnologías emergentes han transformado la forma en que se gestionan y responden los reclamos. Algunas empresas líderes han implementado sistemas de gestión de reclamos eficientes que incorporan tecnologías como inteligencia artificial y análisis de datos para mejorar la velocidad y precisión de las respuestas. Los desafíos comunes incluyen la complejidad de los procesos internos, la falta de personal capacitado y la necesidad de una comunicación efectiva con los clientes.

En Perú, las empresas de servicios básicos enfrentan desafíos similares en la gestión de reclamos. La accesibilidad y la rapidez en la respuesta son áreas de mejora identificadas. La normativa peruana sobre derechos de los consumidores establece pautas claras sobre cómo deben gestionarse los reclamos, pero la implementación efectiva sigue siendo un desafío. En el contexto provincial de Ilo, se requiere una atención especial debido a las características locales y la necesidad de mejorar la infraestructura y los recursos disponibles para una gestión eficiente. La implementación de mejores prácticas y la adaptación a las normativas vigentes son esenciales para abordar la realidad problemática y mejorar la experiencia del cliente en el ámbito de los servicios básicos.

Se observa una mayor concentración en el acceso a servicios básicos como el agua y la electricidad. La falta de infraestructura y recursos adecuados afecta la gestión de reclamos y el tiempo de respuesta.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre la gestión de reclamos y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre la información clara y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023?

¿Qué relación existe entre la información precisa y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023?

¿Qué relación existe entre la protección a la persona y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer la relación entre la gestión de reclamos y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre la información clara y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

Establecer la relación entre la información precisa y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

Establecer la relación entre la protección a la persona y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

La justificación práctica de este estudio radica en la necesidad de comprender cómo una gestión efectiva de reclamos y tiempos de respuesta ágiles pueden mejorar la experiencia del cliente, las organizaciones se enfrentan a una competencia feroz, donde la retención de clientes es clave. La capacidad de manejar los reclamos de manera efectiva y ofrecer respuestas oportunas no solo influye en la satisfacción del cliente, sino que también impacta directamente en la reputación de la empresa y su capacidad para retener y atraer clientes.

La metodología para abordar la gestión de reclamos y los tiempos de respuesta debe ser integral y orientada a la mejora continua. Se utilizarán herramientas de recolección de datos, como encuestas a clientes, análisis de registros internos de reclamos, y seguimiento de tiempos de respuesta. La aplicación de técnicas estadísticas y análisis cualitativo permitirá identificar patrones, áreas de oportunidad y posibles causas subyacentes de los reclamos recurrentes. Además, se emplearán indicadores claves de rendimiento para medir la eficacia de las acciones implementadas.

Desde una perspectiva social, la gestión efectiva de reclamos y los tiempos de respuesta impacta en la percepción de la empresa por parte de la sociedad. La transparencia y la capacidad de respuesta rápida ante los reclamos demuestran un compromiso ético y responsabilidad social. Además, al mejorar la calidad del servicio al cliente, se contribuye al bienestar de los consumidores al garantizar productos y servicios de alta calidad. Esto fortalece la confianza de la comunidad en la empresa y contribuye positivamente a la imagen corporativa.

1.5. Variables

Tabla 1

Operacionalización que pertenece a las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Variable 1: Gestión de reclamos	Según comenta el autor Fernández (2022) da a conocer que la gestión de quejas es originada en situaciones donde el usuario siente la necesidad de ser atendido o que se le brinde un servicio adicional porque se siente incómodo e insatisfecho con el servicio que se le está brindando por parte de los trabajadores de la empresa u organización que brinda el servicio.	Se realiza su evaluación respectiva a través del cuestionario en donde los ítems se relacionan con sus dimensiones.	1. Información clara	1.1. Información recibida	Encuestas: Cuestionario	1
				1.2. Indicaciones		2-4
			2. Información precisa	2.1. Situaciones de solución		5
				2.2. Información brindada		6
				2.3. satisfacción		7-8
			3. Protección a la persona	3.1. Trato recibido		9-11
	3.2. Interés	12-14				
		3.3. Empatía	15-16			
Variable 2: Tiempo de Respuesta	El tiempo de respuesta es el tiempo promedio que demora en generarse una respuesta sobre la situación que presenta el cliente, es como una referencia de respuesta interna que da	Se realiza su evaluación respectiva a través del cuestionario en donde los ítems se relacionan con sus dimensiones.	1. tiempo de inicio de la recepción del registro	1.1. Tiempo	Encuestas: Cuestionario	1
				1.2. Informe de datos		2-4
			2. tiempo de investigación	2.1. Información clara		5
				2.2. Respuesta		6-8

<p>inicio al desarrollo y ejecución de los procesos a fin de darle una solución o alternativa a los clientes para solucionar los problemas, inconvenientes (Bonzano, 2022)</p>	<p>3. tiempo de conciliación y respuesta.</p>	<p>3.1. Comunicación</p>	<p>9</p>
	<p>4. tiempo de archivar y custodiar el expediente</p>	<p>4.1Tiempo transcurrido</p>	<p>10</p>

Nota: Presentado por los autores

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general:

Existe relación positiva y alta entre la gestión de reclamos y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

1.6.2. Hipótesis específica:

1. Existe relación positiva y alta entre la información clara y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.
2. Existe relación positiva y alta entre la información precisa y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.
3. Existe relación positiva y alta entre la protección a la persona y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional

Ramos (2022) efectuó la investigación de gestión de reclamos y calidad del servicio al cliente en una entidad financiera dentro de la investigación se presentó el objetivo general el cual pretendía determinar los efectos que genera la gestión de reclamos y la calidad de servicio dentro de la entidad financiera, para lo cual la metodología aplicada en la investigación estuvo conformada por investigaciones de tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo, deductivo y analítico. Los hallazgos dieron a conocer que el 28.6% de los reclamos son atrasados por la falta de atención de otras áreas intervinientes mientras que el 92.9% de los reclamos presentados por los usuarios son generados por diversas transacciones que son efectuadas por medio del uso de tarjeta de débito en tanto el 78.6% de las los reclamos son generados por consumo de con tarjetas siendo estos crédito o débito al cual el cliente no llegó a efectuar finalmente el 64.3% de los casos ocurridos en los reclamos son ocasionados por la incidencia de devolución de valores. La conclusión de la investigación está sujeta a la siguiente interpretación: existe una necesidad de establecer diversas estrategias que permitan mejorar la calidad de servicio frente a los reclamos suscitados por los usuarios por lo tanto es indispensable que se efectúen actividades de seguimiento y estrategias para mejorar el desempeño con respecto a la atención que se le

brinda a los usuarios cuando estos presentan sus reclamos por lo tanto es importante que se mejoren los tiempos de solución de los reclamos.

Los investigadores Orellana & Vásquez (2016) dieron a conocer una propuesta de mediación de los reclamos de usuarios del instituto de neurociencias en Guayaquil, en donde el objetivo de la investigación es proponer una guía para manejar las quejas a tal manera que el impacto generado logren disminuir su riesgo de probabilidad de alterar el clima laboral que se vive dentro del instituto de neurociencias. Estuvo enfocada por investigaciones de acción participativa donde la muestra consignada fue durante el período 2015 teniendo una encuesta de intervención con grupos focal. Los hallazgos anuncian que el 1.17% de todas las atenciones presentaron una queja por una mala atención mientras que el 81% dieron a conocer que estas quejas son generadas por una mala atención física de los especialistas sino tanto por la atención en tanto el 58% de las quejas suscitadas en el buzón no llegan a presentar ninguna motivación ni interés en el trabajo de los especialistas por lo tanto se evidencia que grupo focal presenta un malestar moderado en el ambiente laboral. Finalmente se concluye la investigación que la gestión burocrática de las quejas no tiene una presencia lo suficientemente adecuada para que se pueda aplicar una guía que permita servir de manera eficiente a los procesos de atención, en tanto se recomienda que simplemente un manejo de problemas como mediación para evitar conflictos potenciales.

Nacional

Ríos (2019) ha enfocado su estudio en la gestión de quejas y el tiempo de respuesta del reclamo en el centro materno infantil el Progreso Carabayllo 2018, la investigación tuvo como objetivo principal demostrar la relación que existe entre las variables y gestión de quejas y el tiempo de para el desarrollo de la investigación la metodología aplicada estuvo estructurada por investigaciones de tipo básica y no experimental además de presentar un alcance descriptivo y correlacional a su vez presentó un corte transversal con un enfoque cuantitativo mientras que la conformación de la muestra

estuvo sujeta a un total de 66 usuarios quienes en el momento de la investigación presentaban una relación directa porque eran pacientes de los consultorios externos. Los hallazgos dieron a conocer que el valor de la correlación de Spearman es 0,689. Por lo tanto, la investigación concluyó en la existencia de una relación significativa entre las variables, la relación presente es moderada.

Saldaña (2017) llegó a cabo la investigación sobre la calidad de servicio y gestión de quejas y reclamos en el área de atención al cliente de la cadena de botica Inkafarma Quilca callao, en la investigación se presentó como objetivo general identificar la relación entre las variables. Se estructuró por investigaciones de tipo descriptiva y correlacional a su vez presentó un diseño no experimental y transversal es su muestra estuvo conformada por una muestra censal asumiendo la totalidad de 30 colaboradores del establecimiento farmacéutico. Posterior al procesamiento de información habiéndose aplicado la contrastación de hipótesis se llegó a obtener el valor de correlación de Pearson siendo este 0,889. Finalmente, por el resultado obtenido la investigación presentó la siguiente conclusión: existe prueba relevante que permite afirmar la existencia de una relación significativa y alta entre las variables.

Valentín (2021) efectuó la tesis titulada gestión de reclamos y capacidad de respuesta al servicio en una empresa aseguradora peruana San Isidro, el objetivo de la investigación se fundamentó en la determinación de encontrar la existencia de una relación entre las variables. Para el desarrollo correcto del estudio se enfocó en un diseño no experimental que presentara acorde transversal enfoque cuantitativo nivel correlacional y descriptivo, mientras que para la muestra este estuvo sujeta a 222 sujetos quienes en el momento de la investigación presentaban una relación directa con la compañía aseguradora, los instrumentos y técnicas para la recolección de información estuvieron conformados por un total de 20 preguntas haciendo uso de la escala de Likert. Los resultados de la investigación dieron a conocer que el coeficiente de Alfa Cronbach presenta un valor de 0,929 y

un nivel de significancia de 0,00 y el coeficiente de correlación Spearman presenta un valor de 0,883. Por todos los resultados encontrados la investigación finaliza concluyendo que en efecto existe una relación entre las variables misma que presenta una correlación alta y significativa esto porque el nivel de significancia es menor a 0,05.

Huamani (2022) llevó a cabo la investigación sobre la gestión de quejas y el cumplimiento de tiempo de espera de atención en un establecimiento de salud de pisco, el objetivo de la investigación presentada fue determinar la presencia de una relación entre las variables. Para el desarrollo de la investigación fue necesario que la metodología estuviera estructurada por investigaciones de tipo básico cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y la muestra estuviera conformada por 123 documentos en donde se presencia y se visualiza los reclamos realizados por los clientes, para la selección del lado documentación como muestra se procedió a efectuarse un muestreo aleatorio simple. Los resultados encontrados en la investigación luego de efectuarse una revisión documentaria de la información proveniente de los documentos de reclamaciones dieron a conocer existe un 0.71 de confiabilidad, el valor de chi cuadrado para determinar la presencia de una relación puede 0,019 con una significancia menor a 0,05. Por lo tanto, la investigación llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre las variables.

Local

Lizarme (2021) efectuó la investigación sobre las estrategias de administración en la mejora de atención de reclamos de usuarios de agua potable Moquegua 2019; el objetivo de la investigación se enfoca directamente en determinar las estrategias que se deben de efectuar dentro de la administración con la finalidad de mejorar la atención de reclamos provenientes de los usuarios del servicio para el desarrollo de la investigación la metodología aplicada estuvo estructurada bajo el concepto y propiedades de investigaciones con nivel descriptivo y explicativo así mismo utilizó dentro de la metodología el método deductivo y el diseño

transaccional y un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo sujeta a las técnicas y herramientas de entrevista y cuestionario las cuales comprendían un total de 20 ítems aplicados a la muestra siendo estos 378 usuarios del servicio sin embargo la validación de la encuesta fue asumida por 30 usuarios. Los hallazgos encontrados dieron a conocer que las estrategias utilizadas para mejorar la atención de los reclamos provenientes de los usuarios es contar con un equipamiento y mejora en la infraestructura del mismo modo se debe de efectuar diversas capacitaciones y generar incentivos a los servidores de la entidad. Finalmente se concluye la investigación que todos los reclamos provenientes de los usuarios son importantes para el desarrollo del servicio de la entidad sin embargo es de vital importancia tener en consideración estos reclamos y darles la importancia requerida, también se concluyó que la estrategia del suministro de equipamiento e infraestructura logra disminuir la cantidad de números de reclamos.

Ríos (2018) sustentó la investigación sobre el tiempo de espera y la satisfacción de usuarios que se atienden en emergencia consulta externa del hospital regional Moquegua el objetivo de la investigación se fundamenta bajo la precisión del tiempo de espera y la influencia que tiene este en la satisfacción de los usuarios que se atienden en emergencia. Se enfoca en una investigación no experimental correlacional y transversal en tanto la población estuvo sujeta a una tonalidad de 1100 pacientes de los cuales solamente fueron utilizados 199 a los que se les aplicó diversos instrumentos y técnicas para recopilar información que permita poder conocer si en efecto sucede algún tipo de influencia entre las variables. Los resultados encontrados en la investigación luego de efectuarse el procesamiento de información dieron a relucir la existencia de un 54.3% de percepción de los usuarios quienes se muestran satisfechos en un tiempo de 31 a 59 minutos de atención. Por los resultados obtenidos se concluyó en la investigación que existe una correlación entre las variables habiéndose obtenido una significancia de 0,023 siendo menor al 0,025 por lo cual se logra interpretar

que a menor sea el tiempo de espera en la atención de los usuarios mayor será el incremento de satisfacción o viceversa

Fernández (2022) efectuó la investigación sobre el tiempo de espera en la percepción de calidad de atención odontológica del paciente en el centro de salud puno el objetivo de la investigación fue determinar el impacto de tiempo de espera que tiene dentro de la percepción de calidad de atención de los pacientes del centro de la metodología aplicada en la investigación fue en concepto de investigaciones de diseño no experimental correlacional de corte transversal además de ello la muestra estuvo sujeta a un total de 86 pacientes quiénes presentaban la edad entre 18 y 55 años. Los resultados encontrados dieron a conocer que el valor de chi cuadrado es 33,538; mientras que los valores estadísticos de Cox y snell es 0,323 y para nagelkerke el valor es 0,385. Por los resultados obtenidos de la información de la investigación concluye que existe una dependencia de la variable tiempo de espera en un 32,3% y 38,5% por lo que existe un impacto significativo.

El procesamiento de las quejas resultan ser un elemento fundamental que permite a la organización poder conocer la satisfacción del cliente logrando ser un indicador clave y valioso para poder medir de manera parcial como el cliente está recepcionando el servicio que se les está brindando por medio de un problema o situación en donde se denota un sentimiento de insatisfacción. Existen diversas normas y sistemas que se encargan de regular la satisfacción del cliente controlando la calidad de atención de los procesos que tienen las organizaciones existiendo de esta manera la creación del sistema ISO de control de calidad en donde se pretende orientar a los clientes de una manera que ellos puedan conocer y sentir una satisfacción al momento de recibir un servicio y ser atendidos por ello se crea el buzón de quejas el cual está conformado por pivotes siendo estos quienes llegan a sostener los procesos a fin de mejorar de manera continua el sistema de gestión de calidad que celebra a brindar al cliente por medio de la comunicación. Cuando un servicio no se le está atribuyendo la

importancia de vida este servicio dará una insatisfacción al cliente descuidando la confianza del cliente en la organización haciendo que elija otros servidores y formando una brecha en el ambiente laboral lo cual perjudicará el clima y el trabajo en equipo.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Gestión de reclamos

La gestión de quejas es un programa el cual funciona por medio del uso de recursos y técnicas con la finalidad que se pueda llegar a obtener resultados y se cumpla cada uno de los objetivos impuestos dentro de la gestión.

Según comenta el autor Fernández (2022) da a conocer que la gestión de quejas es originada en situaciones donde el usuario siente la necesidad de ser atendido o que se le brinde un servicio adicional porque se siente incómodo e insatisfecho con el servicio que se le está brindando por parte de los trabajadores de la empresa u organización que brinda el servicio.

Al respecto de la gestión de quejas el gobierno peruano a través de una directiva de normas en el artículo 15 inciso 4 de la RM número 11 - 2016 da a conocer que los trámites de análisis y procesos de disconformidad hacia el cliente deben ser tratados y procesados mediante un área especializada en donde el cliente puede descargar su incomodidad o descontento con la finalidad de proteger su integridad y salud moral. También da a conocer la existencia de diversos tipos de quejas en donde se pronuncian cinco tipos de quejas siendo las siguientes (Congreso de la República RM 224, 2016):

- Queja cero: este tipo de quejas se dan comúnmente por malestares e incomodidades que el cliente expresa de manera muy evidente y verbal en donde la identidad es completamente independiente a la situación, esto significa que ese tipo de quejas se produce cuando el usuario o consumidor está adquiriendo un servicio y no se siente satisfecho sino por lo contrario se suscita en su interior una sensación de incomodidad

e insatisfacción y procede hace su reclamo correspondiente de manera verbal en donde no se toma en consideración la identidad de la persona ni va a influenciar quién es la persona simplemente se procede a efectuar el proceso correspondiente para inspeccionar y realizar las acciones correctivas a fin de generar y solucionar el inconveniente suscitado en el usuario o consumidor.

- Queja uno: este tipo de quejas se produce cuando el usuario o cliente es incomodado y precisa que su incomodidad se proceda mediante acciones que le permitan al cliente poder expresarse a través de un documento en donde se constate lo que está sucediendo y del por qué está sucediendo esa incomodidad, es decir cuando se suscita el malestar o incomodidad por parte del cliente la empresa u organización tiene la responsabilidad de brindarle un registro para que el cliente de manera ordenada y concisa escriba la situación que está viviendo una vez realizada la apertura de este registro con el reclamo correspondiente del cliente se procede a hacer el traslado inmediato al despacho correspondiente para hacer la diligencia necesaria y darle importancia y desarrollo del proceso de reclamos.
- Queja dos: este tipo de quejas se dan frecuentemente cuando el cliente manifiesta y expone su incomodidad e inmediatamente inicia el proceso para atender el reclamo procediendo a trasladar por un conducto regular al despacho de unidad correspondiente para el correcto llenado de reparación de la situación que genera una incomodidad al cliente.
- Queja tres: este tipo de quejas se produce y son manifestadas a través de un salvoconducto no legislativo el cual son efectuadas por medio de un ente superior de los diferentes establecimientos.

Según lo indica RM número 11 - 2016 Minsa todos los malestares e incomodidades e insatisfacciones producidos por la inconformidad del servicio producto que brinda una organización empresa entidad debe de ser atendido de manera inmediata conforme a la equidad de seguridad de la vitalidad de los individuos para poder proteger la vitalidad de las personas,

facilitar la resolución de conflictos o disgustos, respaldar las prácticas de legalidad y derechos de los ciudadanos.

Por medio de las quejas de manifiesta la insatisfacción que tienen los clientes cuando da a conocer su incomodidad mediante el libro de reclamaciones o el formato correspondiente que maneje la entidad u organización en donde no se logra obtener el resultado esperado de la solución de la queja que presenta de manera inmediata logrando generar más incomodidad y molestia en el cliente.

La gestión de quejas y reclamos se enfoca directamente en la distinción de clases de incidencias las cuales pueden ser originadas en diversas situaciones del proceso de adquisición y atención de servicio que se le brinda a un cliente determinado, el autor enfatiza que la queja es una manifestación sobre el desacuerdo que tiene el cliente con el servicio que se le está brindando y ese resultado de una serie de situaciones las cuales no complacen al cliente evidenciándose en una exigencia por la retribución e indemnización por el mal servicio. El autor plantea que es la insatisfacción originada ante una respuesta del mal servicio en donde el cliente espera una respuesta como retribución para indemnizar o devolverle lo invertido al cliente (Bell, 2011)

Según se manifiesta en las normas legales el consumidor está en toda la libertad de poder expresar su insatisfacción, incomodidad por un servicio que no haya cumplido con las expectativas o no le haya generado al consumidor la experiencia necesaria para su conformidad, por lo tanto, se manifiesta lo siguiente (Decreto Supremo Que Aprueba El Reglamento de Libro de Reclamaciones Del Código de Protección al Consumidor., 2011):

Es una manifestación que tiene el consumidor cuando no está satisfecho con el servicio que le está brindando, por ende expresa esta insatisfacción en un documento el cual está relacionada directamente con los procesos que tiene la organización que brinda él es importante mencionar que la insatisfacción que bien podría considerarse como un

reclamo ante una institución entidad u organización no es una denuncia sino es una forma de expresar lo que está sintiendo y en consecuencia es de hecho no tendría mayor alcance que iniciar por un proceso para satisfacer o mejorar el proceso que qué tiene la organización.

Resulta ser una manifestación a través de un escrito se realizan las personas en donde expresan una disconformidad que se relaciona directamente a los servicios que brinda una determinado organización expresando su descontento malestar respecto al servicio brindado al pronunciamiento por parte del proveedor, esta hoja va directamente al libro de reclamaciones que debería estar a la vista y disposición de todos los clientes siendo esos físicos o virtuales pero dentro de las páginas o establecimientos comerciales de la organización.

El libro en donde se va a dar a conocer la queja de reclama que tienen los clientes debe contener hojas desglosables o autocopiativas debidamente enumeradas en el caso de que sea físico si el libro es virtual se debe de facilitar el acceso a los clientes para que puedan imprimir de manera gratuita una copia de la hoja que han descrito su incomodidad esta copia les debe de proporcionar la organización en donde están dando a conocer su insatisfacción o incomodidad.

Características de la hoja de reclamos y cajas

Cada hoja debe de tener en el caso que sea físico tres hojas autocopiadas en donde en la primera se deberá de manera obligatoria entregar al consumidor en el momento la segunda debe de quedarse en posición del proveedor o la entidad que está brindado de servicio y finalmente la tercera se deberá de emitir directamente a Indecopi o entregar según la situación lo compete. Esta hoja tanto en los libros de naturaleza virtual o física deben de contener como mínimo toda la información consignada que se ha de incluir en ello la denominación para poder identificar claramente cuál es la hoja en donde se está generando la manifestación:

- Tener una correlación numérica y un código de identificación
- Contar con la descripción de la fecha del día de reclamo queja
- Tener escrito un apartado en donde se deberá registrar el nombre correo y número de documento de la persona que está generando la manifestación.
- En el caso que la manifestación sea generada por una persona que todavía según las leyes del gobierno donde se encuentre ubicado esta organización no cumple la mayoría de edad los datos para identificar a la persona deben ser generados por sus padres o representantes legal
- Deberá de generar una identificación Clara y precisa del producto o servicio del cual se está generando esta manifestación.
- Contendrá un espacio o apartado que el cual le permita al consumidor poder efectuar su descargo.
- Y finalmente tendrá que contener un espacio para que la persona pueda llegar a escribir su firma en el caso que sea libro virtual la entidad u organización debe de efectuar los medios posibles para brindarle el acceso al consumidor para que este pueda firmar el documento virtual.

El proceso el cual se debería llevar a cabo luego de efectuarse la manifestación es responsabilidad directa del proveedor en donde este deberá de cumplir con atenderlo y darle la importancia de vida en un periodo de 30 días calendarios no obstante este periodo puede ser extendido por otro igual cuando la justificación lo amerite y la situación lo requiera

Bajo ninguna circunstancia se debe de condicionar la atención de los reclamos o quejas de los consumidores al pago previo de los productos servicios que están consumiendo ello generaría un incumplimiento a las normas establecidas por los entes encargados de regular el servicio y la calidad de atención a los clientes a consumidores convirtiéndose en una falta grave que debe ameritar sanción.

Dimensiones

- *Información clara*

Información es el proceso que se lleva a cabo con la finalidad de comunicar hechos noticias a las demás personas involucradas en el entorno, a lo largo del desarrollo de la información se ha logrado encontrar diversas formas de comunicar esta información y diversas herramientas que pueden utilizarse para comunicarla de una manera mental acústica o mecánica. El término de definición es conocido como el conocimiento de hechos y datos que tienen por finalidad transmitir estos hechos a las personas también pueden conocerse como etiquetas o estrategias para convencer e influenciar en las actividades de los demás. En las primeras décadas desde 1945 hasta la década de los 60.

La existencia de la información se da de manera independiente acerca del desarrollo de las personas e inteligencias que estos puedan tener, esta información puede generarse por medio de un modelo de sistema de comunicación el cual tiene la función de extraer la información de una manera más concreta del proceso de comunicación. Los participantes de emisor receptor son los medios de comunicación cuando es transmitida la información esta logra influenciar de manera directa e indirecta en el emisor creando un pensamiento realista o no realista dependiendo de la situación y de la información que se maneje afectando inclusive su estado de ánimo y sus decisiones por lo tanto la información debe darse por medio de una estructura la cual permita poder entender eficientemente las ideas es decir que la información debe ser clara.

La importancia de la información clara es por las interacciones cognitivas que se producen entre los involucrados de un proceso en ambientes públicos o en lugares de gran visibilidad (Molina, 1994)

El autor Ballesteros (2014) describe que la información es:

La información es aquella herramienta que influye directamente en la percepción de las personas logrando que los consumidores y clientes puedan llegar a tener una atención selectiva el cual genera un estímulo para generar experiencias emociones y sentimientos agradables hacia un producto o servicio atrayéndolo de manera significativa a la adquisición de más productos y servicios sí por caso contrario ocurriera lo opuesto el resultado obtenido sería la manifestación o reclamación de los productos y servicios que se está brindando.

Las palabras que llegan a decirse dentro de la información, influyen directamente en la percepción y noción ya tienen los clientes y consumidores es por ello que estas palabras deben de relacionarse con estímulos siendo congruentes y en orden jerárquico en el cual la explicación y comunicación que se pretenda dar se genere de manera clara. El resultado obtenido si esto no se produce de manera jerárquica sería una aleatorización de diversos estímulos mezclando los términos y los significados de cada uno hasta crear una mala interpretación y generar incomodidad en los clientes inclusive hasta el grado de producir una desvinculación entre el cliente y consumidor con los productos o servicios que ofrece una empresa.

Es importante resaltar que el tiempo que se utiliza para poder brindar la información este gran importancia a mayor periodo de tiempo utilizado para poder transmitir la información mayor será la desconcentración que tendrá el cliente y dará una importancia limitada a la información en donde solamente recopilará las primeras palabras porque el resto no lo tomaré en cuenta, sí las primeras palabras generadas para informar al cliente sobre el producto o servicio que está queriendo adquirir no son las más oportunas ni aquellas que pueden generar atracción al cliente lamentablemente se habrán perdido los tiempos invertidos. Es por eso que la atención es importante esto va a generarse únicamente cuando el personal que está generando la

información tenga la capacidad de poder llamar la atención selectiva del cliente o consumidor.

- *Información precisa*

Dentro de una organización es imprescindible que la información divulgada sea considerada como una herramienta y tenga en cuenta una estructura la cual permita poder transmitir la información de manera consistente y verídica sin darle la mínima oportunidad de poder crear distintas percepciones sobre la información transmitida. La información en el ámbito social es fundamental porque determina las decisiones que van a tomar las personas con respecto a temas determinados y dentro de la sociedad se convierte en una herramienta imprescindible para poder hacer que las personas se enfrente a sus temores y sean capaces de poder enfrentar nuevos desafíos, sin embargo dentro de la empresa el mantener una información precisa dentro de la comunicación es la manera y herramienta más relevante que puedan considerar para llegar al cumplimiento de los objetivos.

Toda la información divulgada expresada y comunicada dentro de las instalaciones de una organización debe ser precisa porque permite direccionarse directamente a los procesos y actividades que deben desarrollarse con el propósito de satisfacer los imperativos y los logros preestablecidos, además de crear un ambiente y clima laboral adecuado para el desarrollo profesional de los participantes.

La importancia de contar con una información confiable oportuna precisa y exacta es el almacenamiento de contenido que esta va a proporcionar a los emisores dándoles a ellos el conocimiento de los conceptos de términos definidos en un solo sentido haciendo que todos los participantes comprendan lo que quiere decir en un mismo radio por lo tanto no pueden existir fallas o mal interpretaciones de los datos e informaciones que se están comunicando (Sánchez & Zúñiga, 2011)

El sistema de información es aquel conjunto de diversos componentes que se relacionan entre sí permitiendo poder recopilar recuperar o recolectar información de manera adecuada logrando servir como apoyo para el control y toma de decisiones de una organización o institución. Al contar con un sistema de información eficiente es posible poder almacenar la información y depositarlo en una base de datos el cual permite el acceso a esa información a todos los miembros de la organización sin contemplar su ubicación, estos sistemas de información son utilizados por las organizaciones para poder tener una herramienta disponible en cualquier lugar para tomar decisiones adecuadas que tomen en consideración el entorno y la situación actual de la organización permitiéndoles a todos los participantes en especial aquellos que se encuentran en el nivel más alto de la jerarquía tomar decisiones estratégicas para lograr obtener ventajas competitivas(Laudon & Laudon, 2012)

- *Protección a la persona.*

La protección a las personas es el conjunto de medidas y acciones que van a permitir garantizar la seguridad y el bienestar de las personas que forman parte de la sociedad protegiéndolos por medio de leyes regulaciones o instituciones que tienen estructuras para defender los derechos de las personas. Proteger a las personas implica salvaguardar su libertad, dignidad e igualdad; incluyéndose dentro de eso actividades para poder cuidar que no sean discriminados ni maltratados o que en algún momento se les pise sus derechos. Por lo que protección a las personas es el entorno creado para asegurar su cuidado y proteger del entorno.

El cuidado de las personas se puede producir en diferentes aspectos todos tienen la finalidad de cuidar velar por su integridad física moral y social.

La protección moral de las personas se refiere directamente a salvaguardar los valores y principios morales que se puede generar en

diferentes situaciones implicando directamente defender los valores protegiéndolo de situaciones que lleguen a afectar su estado de ánimo como este el hecho de no satisfacer sus necesidades inhibiéndolo a limitarse a un conformismo donde no puede llegar a obtener lo que desea para así tener una calidad de vida mejor (National Institutes of Health., n.d.)

La protección de las personas está regida por diversas normas que van a permitir corregir todas aquellas actividades que son proporcionadas y efectuadas por diversas instituciones u organizaciones que no cumplen con brindar un servicio de calidad a las personas siendo estos los clientes usuarios o consumidores. La producción de las personas es responsabilidad de todos, pero principalmente del gobierno porque es este quien debe de plantear todas las normativas y lineamientos que permitan a las demás instituciones u organizaciones seguir cabalmente todos estos lineamientos y limitaciones a fin de proporcionar un servicio de calidad a los clientes cumpliendo con todos los requisitos y el cumplimiento de las características necesarias para poder ofrecer un producto o servicio de calidad. (Código de Protección y Defensa Del Consumidor, n.d.)

Variable 2: Tiempo de respuesta

Según lo dispuesto Congreso de la República RM 224 (2016) en el decreto supremo número 011 - 2016-pcm da a conocer que existe un período de tiempo limitado para poder solucionar la inconformidad que presente el cliente dentro del formato en donde da a conocer la incomodidad e insatisfacción que ha llegado a sentir en una situación determinada siendo un periodo de 30 días el tiempo límite que se debe de tener en cuenta para poder gestionar y liberar los reclamos de los clientes.

Los clientes llegan a tener experiencias satisfactorias y no satisfactorias cuando sienten que la atención brindada ha sido eficiente y de calidad llegando a cumplir con las expectativas que tenían cuando esperaban que se les brindaron producto o servicio. La experiencia del usuario viene a

ser el resultado de diversas acciones efectuadas por una empresa o entidad en donde se llega a generar una interacción con las condiciones y características que se les ofrezca. Tiempo respuesta es el resultado de la cantidad de tiempo que llega a efectuarse desde la percepción que se tiene hacia una acción ejecutada por otra persona o entidad a fin de conseguir algo que se nos ha dado a entender que se nos debe de brindar de esa manera. El tiempo de espera es el tiempo que la persona solicita para poder ser atendida esta se relaciona mucho con la percepción que llegan a tener las personas en referencia a un producto servicio, también llega a medir el retardo que llega a tener en la respuesta solicitada por el cliente a un suceso en específico (Echeverría, 2016)

El tiempo de respuesta es el tiempo promedio que demora en generarse una respuesta sobre la situación que presenta el cliente es como una referencia de respuesta interna que demora el desarrollo y ejecución de los procesos a fin de darle una solución o alternativa a los clientes para solucionar los problemas inconvenientes o brindar un servicio adecuado al cliente (Bonzano, 2022)

Dimensiones

- *Tiempo de inicio de la recepción del registro*

Es un proceso el cual se produce y se efectúa mediante actividades correspondientes a la solución del problema este proceso se efectúa haciendo uso de diversas herramientas que permiten que el resultado de solución pueda ser factible y viable ante la percepción del cliente por lo que es necesario la redacción de un documento el cual es desglosado en diferentes partes dándole a conocer la situación al establecimiento a la persona y al ente superior encargada, finalmente este proceso no tiene una duración más de 24 horas.

Se refiere a la situación en donde se genera o intercambio de preferencias y acciones entre el consumidor y el personal de atención de la organización que brinda el servicio, produciéndose un registro del

consumidor en la base de datos de la organización y este comienza desde el segundo en que el cliente efectúa la manifestación de un servicio. La importancia del tiempo e inicio de la recepción se enfoca directamente en la secuencia temporal que ésta puede originar dentro del cliente y las repercusiones que pueden llegar a tener el caso que el tiempo se prolongue por un periodo largo (Ríos, 2018)

- *Tiempo de investigación*

Este proceso se inicia con la finalidad de desarrollar y conocer en dónde se origina la incomodidad por lo tanto el desarrollo de este proceso se efectúa en un periodo de tres días

Es el tiempo en que se demora la generación de información para conocer las razones o situaciones que dan inicio a la insatisfacción o disconformidad del servicio brindado por la organización que llega a tal grado que el consumidor o cliente se ve en la necesidad obligatoria de iniciar con el proceso de reclamo y queja dando a conocer la situación. El proceso de investigación inicia en la ejecución de actividades de análisis y revisión de registros de la organización, analizando los datos proporcionados por el cliente, dentro del marco del desarrollo de la investigación se dará a conocer una evaluación en donde se visualizará el cumplimiento de las expectativas que haya logrado generar la organización en el cliente, así como también se visualizará la gravedad del reclamo y las repercusiones que este llegaría a tener. El desarrollo de esta investigación se dará en efecto a pocos minutos o varias horas de haber conocido la situación con el cliente, finalmente es importante recalcar la importancia que tiene una investigación y la manera en que ésta se debe de efectuar para poder comprender la complejidad de la situación que está llegando a generarle al cliente una disconformidad para luego abordarla de manera efectiva según el protocolo de los procesos de la organización (Ríos, 2018)

- *Tiempo de conciliación y respuesta*

Este hecho se produce por medio del proceso el cual Integra actividades para indagar y conocer la incomodidad a partir de ello se podrá efectuar un proceso que permita satisfacer su incomodidad logrando obtener una aceptable conciliación con el usuario y así solucionar la incomodidad hoy se transacción. Concluyendo este proceso se efectúa cuando ambas partes involucradas proceden a acceder a una conciliación.

Es el periodo que se toma en consideración luego que se dé inicio a la reparación o solvencia de la situación tan desafortunada que ha generado una insatisfacción en el cliente, este tiempo es en donde se lleva a cabo el proceso para poder lograr identificar y solucionar la situación mediante una comunicación efectiva con el cliente proporcionándole alternativas de solución o directamente solucionándole el inconveniente. Se han suscitado situaciones en donde los clientes no quedan satisfechos con las diversas posibilidades y opciones que la organización le brinda para poder solucionar la situación es por ello que se deberá de llevar a cabo diversas sesiones para poder comunicar al cliente y llegar a un acuerdo el cual sea satisfactorio para ambas partes.

Es importante mencionar que en todo momento la organización debe de comunicarse con el cliente transmitiéndole una información Clara y concisa la cual no pueda dar pie a la generación de malas interpretaciones o confusiones en los términos, por tal razón las personas encargadas de esta actividad deben ser personas que tengan un manejo efectivo del vocabulario y dominio de procesos para proporcionarle toda la información que necesite el cliente en el momento del tiempo de conciliación y respuesta.

El efecto de esta actividad genera como consecuencia fortalecer la relación entre los clientes o consumidores con la organización siempre y cuando los términos llegados sean satisfactorios sin embargo cuando no se produce una comunicación Clara y precisa los resultados

resaltarán una mayor insatisfacción al cliente causándole una mala experiencia con la organización (Ríos, 2019)

- *Tiempo de archivar y custodia del expediente.*

Se lleva a cabo mediante rigurosas actividades en donde se sustenta todas las recepciones y atenciones que se le puede dar al cliente dependiendo de los reclamos que este vaya a demostrar en los documentos mediante pruebas que sustenten todas las actividades suscitadas dentro del desarrollo de la queja a fin de solucionarlo finalmente al solucionarse se procede a archivar la queja

Es un proceso que se lleva a cabo luego de efectuarse todas las actividades y los procesos pertinentes para solucionar la situación suscitada dando como último paso archivar y custodia del expediente según las regulaciones de las normas políticas y leyes locales y las reglas impuestas por la organización. Todas las organizaciones deben tener en cuenta que el manejo de información es relevante para futuros procesos en donde se debe de considerar cada situación en donde se generó el inconveniente o disconformidad con el servicio brindado hacia el cliente para que esta situación no se vuelva a producir con otro cliente.

El tiempo de custodia va a variar y va a depender de la situación y el proceso de la organización esto también dependerá del factor de queja que se genere nuevamente por parte del cliente donde él se considere volver a llevar a cabo el proceso de reclamaciones y quejas con la organización ahí es en donde se debe de necesitar el acceso a los registros y documentos que se tenga en cuenta para la defensa o demanda según lo requiera la situación. es relevante dar a conocer que toda organización debe de tener una base de datos o un sistema que le permita manejar la información de manera organizada y ordenada la cual sea efectiva y transparente en el momento de efectuarse la gestión de registros y documentos en el cumplimiento de las normas legales y regulatorias del lugar donde se encuentren. El registro y custodia de los

documentos garantizan la presencia de responsabilidad y transparencia que la organización haya tenido en el momento de efectuar el proceso de reclamaciones de manera eficiente dando a relucir la eficiencia de sus procesos y operaciones en el cumplimiento de las políticas y normas legales del estado y de la misma (Ríos, 2019)

2.3. Marco conceptual

Reclamación: es una actividad que se efectúa mediante una solicitud formal efectuada por un cliente o consumidor de un servicio o producto de una determinada organización dando a conocer la disconformidad o insatisfacción generada en el momento del servicio brindado

Queja: es una expresión que llega a realizarse de manera literal cuando el cliente o consumidor de un producto o servicio se sienta insatisfecho y descontento con los productos o servicios que se le haya sido proporcionada por una organización determinada

Proceso de reclamación: es el conjunto de actividades que son llevadas a cabo con la finalidad de darle solución y fin a la situación que ha generado el inicio del proceso de reclamación.

Gestión de quejas: es el proceso el cual se inicia con la finalidad de lograr abordar la queja efectuada por un cliente en el área de recepción para finalmente presentar la resolución de la situación que haya generado este hecho

Tiempo de investigación: es el tiempo que se lleva a cabo para dar a conocer la hoja de reclamos y queja presentada por el cliente en este proceso se llegará a comprender las razones que hayan generado la reclamación y queja.

Tiempo de respuesta: es el periodo que se toma en consideración luego de que el cliente haya presentado su hoja de reclamo y queja este periodo toma en consideración el inicio de actividades y se concluye cuando se le haya

generado al cliente alternativas y posibilidades de solución en donde él los haya aceptado

Tiempo de inicio la recepción del registro: es el tiempo que se toma en consideración y se logra medir para cuando la situación suscitada dentro de las instalaciones o áreas de una organización no puedo hacer controlada y se deba de llevar a cabo un registro de actividades en donde se conocerá la disconformidad suscitada en el cliente por una atención que no haya sido sus expectativas

Información Clara: es la situación que se produce cuando se pretende comunicar y transmitir información de manera sencilla que pueda ser entendida y comprendida de manera fácil sin que se genere la percepción de dificultad de comprensión en la información.

Información precisa: es toda aquella información que es transmitida y comunicada de manera exacta en donde la cantidad y el significado de los términos llega al receptor tal cual fue generada por el emisor.

Tiempo de conciliación y respuesta: es el periodo en donde se efectúa la resolución de conflictos y generación de alternativas para solucionar la situación que ha generado la disconformidad o insatisfacción en el cliente.

Tiempo de archivar y custodiar los expedientes: es el período que se toma en consideración cuando la organización haya finalizado el proceso de queja y reclamación logrando que los registros y documentos sean almacenados en un lugar seguro para cuando se ha necesitado solo deba extraerlos

CAPÍTULO III : MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

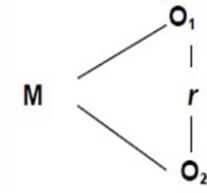
El estudio en cuestión propone una investigación descriptivo Correlacional. La elección de la descripción se fundamenta en la capacidad de esta metodología para proporcionar información detallada acerca de perfiles, grupos, eventos o situaciones que son objeto de investigación. Según Hernández et al. (2014, p.92), el enfoque descriptivo facilita la comprensión de los elementos que se están estudiando.

Asimismo, se caracteriza como correlacional, ya que el investigador tiene la tarea de explorar la presencia de una conexión entre las variables bajo escrutinio se evidencia durante el desarrollo de este procedimiento, el cual implica la meticulosa medición de dichas variables, se analizan y se respaldan mediante la hipótesis planteada y contrastada posteriormente. De acuerdo con Hernández et al. (2014, p.93), el enfoque correlacional se centra en la búsqueda de relaciones entre variables, siendo un paso esencial para comprender la naturaleza y el alcance de dichas relaciones.

3.2. Diseño de investigación

Se utiliza un diseño no experimental. Según lo señalado por Hernández et al. (2014), un diseño no experimental se caracteriza por llevarse a cabo sin realizar ninguna manipulación en las variables.

Por tal razón se considera:



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Gestión de reclamos

r: relación

O2: variable: Tiempo de respuesta

3.3. Población y muestra

En este estudio, la población se refiere a un grupo de individuos que comparten una característica común y que se somete a un análisis estadístico para llegar a conclusiones específicas. En particular, la población considerada está compuesta por los usuarios de la Eps Ilo.

La muestra, según la definición de Bernal (2010), es un conjunto seleccionado de la población total, del cual se obtiene información para llevar a cabo el estudio. En este caso, la muestra lo define la siguiente formula.

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 20000}{0.05^2 * (50 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 377$$

Para el recojo de información se trabajará con 377 usuarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son elementos fundamentales en una tesis, ya que permiten recopilar la información

necesaria para responder a las preguntas de investigación. Dos de las herramientas.

Técnica

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son elementos fundamentales en una tesis, ya que permiten recopilar la información necesaria para responder a las preguntas de investigación. Dos de las herramientas.

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta que es una técnica de recolección de datos que implica la obtención de información directa de los sujetos de estudio. Se realiza a través de preguntas estructuradas, y las respuestas se recopilan en un formato estandarizado (Ñaupás et al. 2018).

Esta encuesta estará dirigida a cada variable, dividida en dimensiones.

Instrumento

Se trata del cuestionario.

Bernal (2016), un cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información específica de los encuestados. Puede ser un instrumento independiente o formar parte de una encuesta más amplia.

Para el caso se han considerado 16 ítems para la primera variable y 10 ítems para la segunda variable, cuyas opciones se propone la escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Inmediatamente después de recopilar la información de las encuestas realizadas, se emplea el software estadístico SPSS para procesar estos datos, permitiendo su visualización y análisis con el objetivo de extraer resultados relacionados con dimensiones y variables. De manera similar, se utiliza el coeficiente de compensación Rho de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable

Tabla 2

Niveles que corresponden a la variable gestión de reclamos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INEFICAZ	104	28%
REGULAR	174	46%
EFFECTIVO	99	26%
Total	377	100%

Nota: Basado en la información que brindaron los usuarios

Figura 1

Variable gestión de reclamos



Nota: Se representa los niveles que le conciernen a la variable.

En la tabla dos se logra visualizar el resultado generado luego de aplicarse el procesamiento de información pertinente, se muestra que los niveles de la variable gestión en quejas presentan diversas frecuencias, siendo el más elevado el nivel regular seguido del nivel ineficaz y finalmente el nivel efectivo. En tanto en la figura uno se muestra los diferentes porcentajes de los niveles de la variable en donde el porcentaje mayor es el de 46% seguida

del 28% y finalmente del 26%, con estos valores se reafirma que el nivel regular es el que presenta mayor frecuencia y mayor porcentaje; por lo tanto, dentro de la entidad prestadora de servicios existe una gestión de quejas regular.

Tabla 3

Niveles referentes a la dimensión información clara

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INEFICAZ	144	38%
REGULAR	141	37%
EFFECTIVO	92	24%
Total	377	100%

Nota: Basado en la información que brindaron los usuarios

Figura 2

Dimensión información clara



Nota: Concerniente a la información hallada de la dimensión mencionada.

Según se muestra en la tabla tres los resultados generados en la obtención de los niveles de la dimensión información clara presentan que el nivel con menor frecuencia es el efectivo y que el nivel con mayor frecuencia es el ineficaz con una frecuencia de 144 del mismo modo en la figura dos se muestra la diferencia en porcentajes de los diferentes niveles, en donde se muestra que el nivel más elevado es el ineficaz con un 38%. Estos resultados indicarían que dentro de la entidad prestadora de servicios la información clara es ineficaz.

Tabla 4

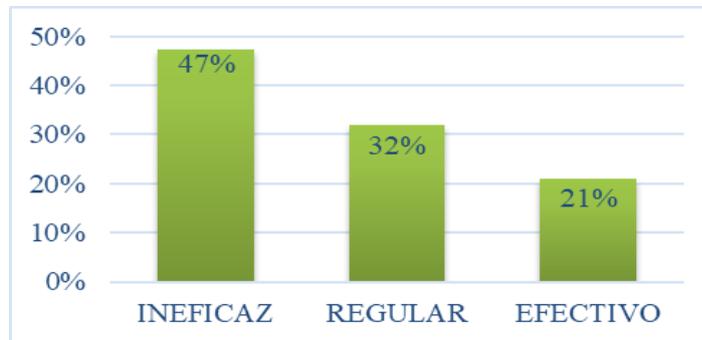
Niveles referentes a la dimensión información precisa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INEFICAZ	178	47%
REGULAR	120	32%
EFFECTIVO	79	21%
Total	377	100%

Nota: Basado en la información que brindaron los usuarios

Figura 3

Dimensión información precisa



Nota: Concerniente a la información hallada de la dimensión mencionada.

En la tabla cuatro se muestran los resultados de los niveles de la dimensión información precisa en donde el nivel que presenta mayor frecuencia y por lo tanto mayor relevancia es el nivel ineficaz con una frecuencia de 178 del mismo modo en la figura tres se muestra que los valores de los porcentajes del nivel ineficaz llegan a tener un 47% a diferencia de los demás niveles. Por lo tanto, estos resultados indicarían claramente que dentro de la entidad prestadora de servicios se presenta una información precisa ineficaz.

Tabla 5

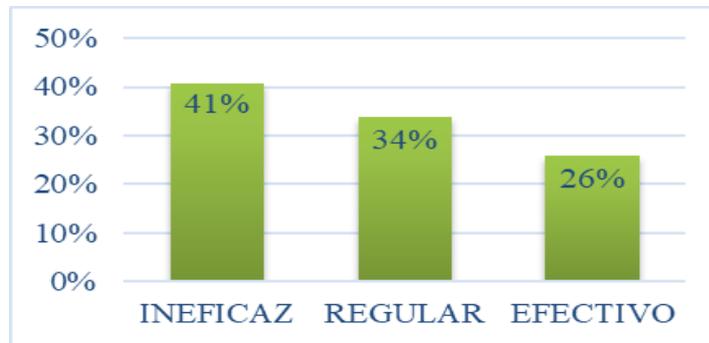
Niveles que corresponden a la dimensión protección a la persona

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INEFICAZ	153	41%
REGULAR	127	34%
EFFECTIVO	97	26%
Total	377	100%

Nota: Basado en la información que brindaron los usuarios.

Figura 4

Dimensión protección a la persona



Nota: Concerniente a la información hallada de la dimensión mencionada.

En la tabla cinco se muestran los valores de los niveles de la dimensión protección a la persona, en donde se visualiza claramente que el nivel que presenta mayor relevancia es el nivel ineficaz con 153 de frecuencia; mientras, que el nivel efectivo se encuentra con 97; en tanto en la figura cuatro se visualiza la diferencia porcentual que se presenta entre los diferentes niveles de la dimensión siendo que el nivel ineficaz presenta un 41 %; mientras, que el nivel efectivo presenta un valor de 26% y encontrándose en el medio el nivel regular con un 34%. Todos los resultados generados demostrarían que dentro de la entidad prestadora de servicios existe una protección a la persona ineficaz.

Tabla 6

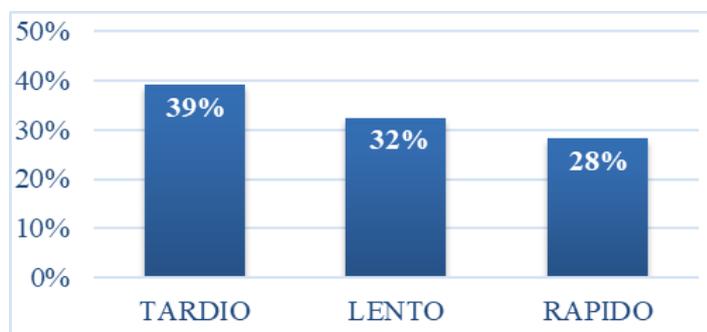
Niveles que corresponden a la variable tiempo de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
TARDIO	148	39%
LENTO	122	32%
RAPIDO	107	28%
Total	377	100%

Nota: Basado en la información que brindaron los usuarios.

Figura 5

Variable tiempo de respuesta



Nota: Concerniente a la información hallada de la dimensión mencionada.

Luego del análisis de información en la tabla 06 se da a conocer que el nivel efectivo es el que presenta una mayor frecuencia siendo este superior al de los demás niveles debido a que su frecuencia es 30; mientras, que los demás niveles solamente tienen el 12 y 8 de frecuencia en tanto en la figura 05 se logra visualizar la diferencia abismal que se produce en porcentajes entre los diferentes niveles según los resultados generados en la tabla 06. Por lo que se concluye que dentro de la institución educativa la gestión del control se da de manera efectiva cumpliendo con todos los parámetros y lineamientos requeridos para la realización de las actividades.

Tabla 7

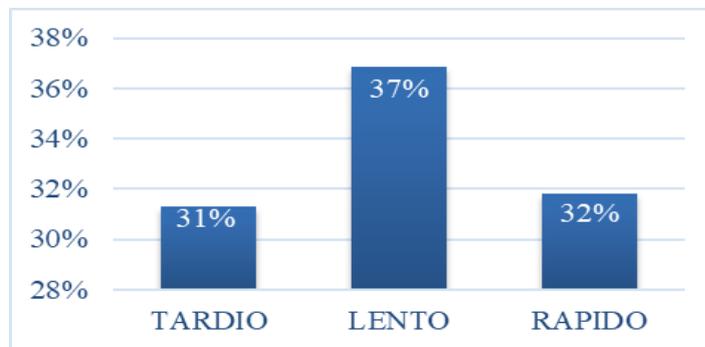
Niveles que corresponden a la dimensión tiempo de inicio de la recepción del registro

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
TARDIO	118	31%
LENTO	139	37%
RAPIDO	120	32%
Total	377	100%

Nota: Basado en la información que brindaron los usuarios.

Figura 6

Dimensión tiempo de inicio de la recepción del registro



Nota: Se representa los niveles que le conciernen a la variable.

Luego del análisis de información en la tabla 07 se da a conocer que el nivel alto es el que presenta una frecuencia superior a los demás niveles debido a que el nivel medio solamente tiene una frecuencia de 9 y en nivel bajo presenta una frecuencia de 8 en tanto el nivel alto cuenta con una frecuencia de 33; en la figura 06 se logra apreciar los resultados en porcentajes de la variable desarrollo organizacional. Estos resultados demostrarían que dentro de la institución educativa el desarrollo organizacional es alto, lo cual implica que ha logrado cultivar un entorno interno eficiente, adaptativo y enfocado en el crecimiento sostenible. Este nivel de desarrollo se refleja en la capacidad de la empresa para optimizar sus procesos, fomentar una cultura empresarial sólida, promover la innovación y responder de manera efectiva a los cambios del entorno.

Tabla 8

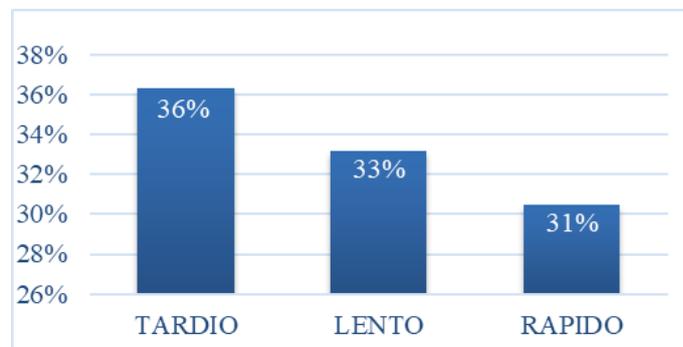
Niveles que corresponden a la dimensión tiempo de investigación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
TARDIO	137	36%
LENTO	125	33%
RAPIDO	115	31%
Total	377	100%

Nota: Basado en la información que brindaron los usuarios.

Figura 7

Dimensión tiempo de investigación



Nota: Concerniente a la información hallada de la dimensión mencionada.

En la tabla ocho se presentan los resultados de los niveles de la dimensión tiempo de investigación en donde el nivel que presenta menor frecuencia es rápido con una frecuencia de 115 y el nivel más elevado es el de Tardío con una frecuencia de 137; del mismo, modo en la figura siete se logra visualizar claramente la diferencia porcentual entre los diferentes niveles demostrándose que el nivel tardío tiene un porcentaje elevado con 36% y el nivel rápido un porcentaje mínimo con 31%. Todos estos resultados indicarían que dentro de la entidad prestadora de servicios el tiempo de investigación es tardío.

Tabla 9

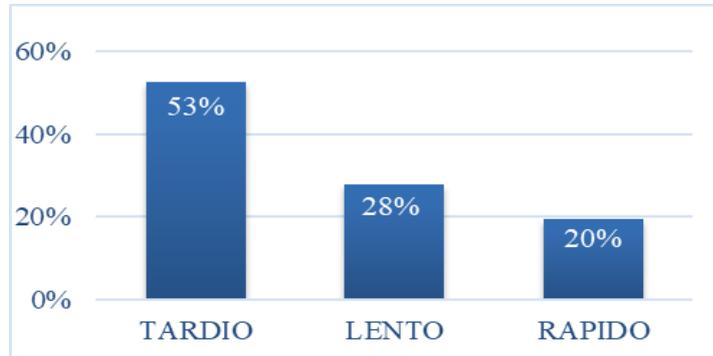
Niveles que corresponden a la dimensión tiempo de conciliación y respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
TARDIO	198	53%
LENTO	105	28%
RAPIDO	74	20%
Total	377	100%

Nota: Basado en la información que brindaron los usuarios.

Figura 8

Dimensión tiempo de conciliación y respuesta



Nota: Se representa los niveles que le conciernen a la dimensión.

Según se logra visualizar en la tabla nueve los valores de los niveles tardíos lento y rápido, según la frecuencia demuestran que el nivel que presenta mayor frecuencia es el de tardío con 198 y el nivel como una menor frecuencia es el rápido con 74 en tanto en la figura ocho se logra apreciar la diferencia porcentual que se encuentran entre los diferentes niveles siendo que el nivel más elevado es el de tardío con un 53% y el menor es el de rápido con un 20%. Este es el resultado indicaría que dentro de la entidad prestadora de servicios existe un tiempo de conciliación y respuesta tardío.

Tabla 10

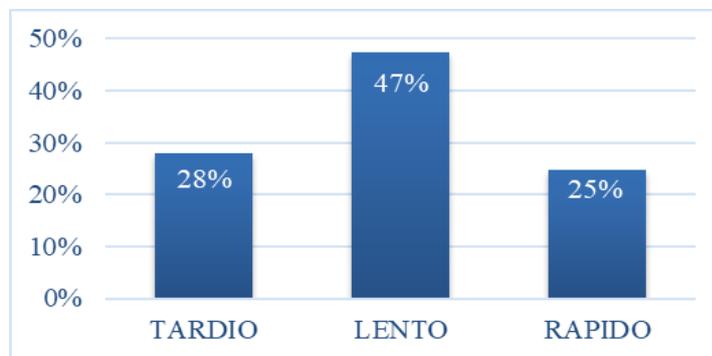
Niveles referentes a la dimensión tiempo de archivar y custodiar el expediente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
TARDIO	105	28%
LENTO	179	47%
RAPIDO	93	25%
Total	377	100%

Nota: Basado en la información que brindaron los usuarios.

Figura 9

Dimensión tiempo de archivar y custodiar el expediente



Nota: Se representa los niveles que le conciernen a la dimensión.

Según se muestra los resultados en la tabla 10 los niveles de la dimensión tiempo de archivar y custodiar del expediente el nivel más elevado es el nivel lento con una frecuencia de 179, seguido del nivel tardío con una frecuencia de 105 y finalmente el nivel rápido con la frecuencia de 93, del mismo modo en la figura nueve se logra visualizar claramente la presencia de los diferentes porcentajes de los niveles en donde se demuestra que el nivel lento es el que tienen mayor porcentaje con un porcentaje de 47 seguido del nivel tardío con un porcentaje de 28 y finalmente el nivel rápido con porcentaje de 25. Todos estos resultados indicarían que dentro de la entidad prestadora de servicios el tiempo de archivar y custodiar del expediente es lento.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_i: Existe relación positiva y alta entre la gestión de reclamos y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

H₀: No existe relación positiva y alta entre la gestión de reclamos y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

Tabla 11

Correlación entre las variables gestión de reclamos y tiempo de respuesta

		GESTIÓN DE RECLAMOS	TIEMPO DE RESPUESTA	
Rho de Spearman	GESTIÓN DE RECLAMOS	Coefficiente de correlación	1.000	,906**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	377	377
	TIEMPO DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,906**	1.000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	377	377

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

En la tabla 11 se muestra los resultados generados a través del procesamiento de información del programa estadístico en donde se demuestra que el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.906, y el valor Sig bilateral es 0,001. Además de ello en la tabla 11 también se logra visualizar una correlación significativa entre la variable gestión de reclamos y tiempo de respuesta; por los resultados se procede a aceptar la hipótesis alterna en donde se afirma la existencia de alguna relación positiva y alta entre las variables y se rechaza la hipótesis nula en donde se rechaza la existencia de esta relación.

Hipótesis específica 01:

H_i: Existe relación positiva y alta entre la información clara y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

H_o: No existe relación positiva y alta entre la información clara y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

Tabla 12

Correlación entre la variable tiempo de respuesta y la dimensión información clara

		Información clara	TIEMPO DE RESPUESTA	
Rho de Spearman	Información clara	Coefficiente de correlación	1.000	,914**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	377	377
	TIEMPO DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,914**	1.000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	377	377

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

En la tabla 12 se muestran los resultados generados a través del procesamiento de información en donde según los resultados se confirma la existencia de alguna relación positiva entre la información clara y el tiempo de respuesta debido a que el valor es 0.914; además de ello presenta una correlación significativa debido a que el valor de sig. bilateral es 0.001; por lo tanto, se procede a aceptar la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 02:

H_i: Existe relación positiva y alta entre la información precisa y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023

H_o: No existe relación positiva y alta entre la información precisa y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

Tabla 13

Correlación entre la variable tiempo de respuesta y la dimensión información precisa

		Información precisa	TIEMPO DE RESPUESTA	
Rho de Spearman	Información precisa	Coefficiente de correlación	1.000	,844**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	377	377
	TIEMPO DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,844**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	377	377

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

Según los resultados generados en el procesamiento de información de la investigación es en la tabla 13 en donde se dispone los resultados de la dimensión información precisa y la variable tiempo de respuesta en donde se indicaría por el valor de Spearman 0.844 la existencia de una relación positiva, alta y significativa entre la dimensión y la variable, por lo que se procede a aceptar la hipótesis alterna en dónde se llega a firmar la existencia de la relación.

Hipótesis específica 03:

H_i: Existe relación positiva y alta entre la protección a la persona y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

H₀: No existe relación positiva y alta entre la protección a la persona y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.

Tabla 14

Correlación entre la variable tiempo de respuesta y la dimensión protección a la persona

		Protección a la persona	TIEMPO DE RESPUESTA	
Rho de Spearman	Protección a la persona	Coefficiente de correlación	1.000	,873**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	377	377
	TIEMPO DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,873**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	377	377

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

Según los resultados que se muestran en la tabla 14 la dimensión protección a la persona y la variable tiempo de respuesta tienen una relación positiva, significativa y alta esto debido a que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.873 y el sig. bilateral es menor a 0.05; por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula en donde se rechaza la existencia de una relación entre ambas.

4.3. Discusión de resultados

El desarrollo de la presente investigación tuvo como sustento el objetivo de encontrar la existencia de una relación entre la variable gestión de quejas y el tiempo de respuesta, los resultados generados a través del procesamiento de información proveniente de la muestra de la unidad de investigación entidad prestadora de servicios dan a conocer la existencia de una relación entre las variables; además, de ello según los resultados ésta en relación es alta, positiva y significativa así mismo dentro de la investigación se propuso determinar la existencia de alguna relación entre las dimensiones de la variable gestión de quejas con la variable tiempo de respuesta en donde las dimensiones fueron : información clara, información precisa y protección a la persona. Los resultados indicarían la existencia de una relación alta positiva y significativa entre las dimensiones y la variable. Sustentándose estas relaciones por los valores generados por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman el cual presentó como primer valor entre las variables 0.914; mientras que para la Relación de la dimensión información clara y la segunda variable se presentó un valor de 0.844 y finalmente para la relación de la dimensión protección a la persona y la segunda variable el valor de Spearman fue de 0.873.

A continuación, se dará a conocer el desarrollo y los resultados de diversas investigaciones en donde se fundamentaron encontrar la existencia de alguna relación entre las variables gestión de quejas y tiempo de respuesta teniendo a continuación a las siguientes:

Ríos (2019) llevó a cabo la ejecución de la investigación gestión de quejas y el tiempo de respuesta del reclamo en el centro materno infantil el Progreso Carabayllo 2018, en donde los resultados encontrados en la investigación dieron a conocer que el valor de la correlación de Spearman es 0,689. Por lo tanto, la investigación concluyó en la existencia de una relación significativa entre las variables, la relación presente es moderada.

Huamani (2022) llevó a cabo la investigación sobre la gestión de quejas y el cumplimiento de tiempo de espera de atención en un establecimiento de salud de pisco, los resultados encontrados en la investigación luego de efectuarse una revisión documentaria de la información proveniente de los documentos de reclamaciones dieron a conocer existe un 0.71 de confiabilidad, el valor de chi cuadrado para determinar la presencia de una relación puede 0,019 con una significancia menor a 0,05. Por lo tanto, la investigación llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre las variables

Valentín (2021) efectuó la tesis titulada gestión de reclamos y capacidad de respuesta al servicio en una empresa aseguradora peruana San Isidro. Los resultados de la investigación dieron a conocer que el coeficiente de Alfa Cronbach presenta un valor de 0,929 y un nivel de significancia de 0,00 y el coeficiente de correlación Spearman presenta un valor de 0,883. Por todos los resultados encontrados la investigación finaliza concluyendo que en efecto existe una relación entre las variables misma que presenta una correlación alta y significativa esto porque el nivel de significancia es menor a 0,05.

Teniendo en consideración los resultados de la investigación y los resultados de otras investigaciones realizadas en diversos períodos de tiempo, se demostraría la concordancia en la existencia de una relación entre la variable gestión de quejas y la variable tiempo de respuesta.

CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

PRIMERO: Se demuestra que el valor del coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.906, y el valor sig. bilateral es 0,001; por lo tanto, se logra visualizar una correlación significativa entre la variable gestión de reclamos y tiempo de respuesta; por los resultados se procede a aceptar la hipótesis alterna en donde se afirma la existencia de alguna relación positiva y alta entre las variables y se rechaza la hipótesis nula en donde se rechaza la existencia de esta relación.

SEGUNDO: Se confirma la existencia de alguna relación positiva entre la información clara y el tiempo de respuesta debido a que el valor es 0.914; además de ello presenta una correlación significativa debido a que el valor de sig. bilateral es 0.001; por lo tanto, se procede a aceptar la hipótesis alterna.

TERCERO: Según los resultados generados en el procesamiento de información de la investigación en donde se dispone los resultados de la dimensión información precisa y la variable tiempo de respuesta se indicaría que por el valor de Spearman de 0.844 la existencia de una relación positiva, alta y significativa entre la dimensión y la variable, por lo que se procede a aceptar la hipótesis alterna en donde se llega a afirmar la existencia de la relación.

CUARTO: Según los resultados la dimensión protección a la persona y la variable tiempo de respuesta tienen una relación positiva, significativa y alta esto debido a que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.873 y el sig. bilateral es menor a 0.05; por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula en donde se rechaza la existencia de una relación entre ambas.

5.2. Recomendaciones

Primera recomendación: Se recomienda dentro a la entidad prestadora de servicios realizar procesos y gestiones que permitan que la información que maneje todo el personal involucrado en los diferentes procesos de la entidad proporcione y remita una información clara permitiendo poder entender y comprender a detalle lo que se requiere para el cumplimiento de los objetivos

Segunda recomendación: Se recomienda a la entidad prestadora de servicios tener procesos de comunicación bidireccionales los cuales permitirán asegurar que todos los participantes de los procesos de servicio de esta entidad puedan comprender y tener la información precisa y necesaria para ejercer sus actividades y desempeñar sus cargos adecuadamente.

Tercera recomendación: Se recomienda que la entidad prestadora de servicios ponga especial énfasis en asegurar que la información de las personas sea salvaguardada y no puedan ser vulnerables a ataques; así mismo es necesario que se crean diversos registros o formularios en donde la información agregada sea detallada sobre los factores como: fecha, hora, ubicación, nombres del personal que tenga acceso a la información.

BIBLIOGRAFÍA

- Académico Maestría En Gestión De Los Servicios De La Salud, P. DE, De La Cruz, O., Calcina, F., & Mabel, K. (n.d.). ESCUELA DE POSGRADO.
- Ballesteros, S. (2014). La atención selectiva modula el procesamiento de la información y la memoria implícita. 11, 7–20. <https://doi.org/10.5944/ap.1.1.13788>
- Bell, M. A. (2011). UNIVERSITY OF MIAMI DETERMINANTS OF SUCCESS IN ISO 9000 IMPLEMENTATION.
- Bonzano, L. C. (2022). Optimización del tiempo de respuesta al cliente por atención de siniestro de un seguro masivo en una compañía aseguradora [Universidad del Pacifico]. <https://hdl.handle.net/11354/3642>
- Congreso de la República RM 224. (2016). Procedimiento de atención y tramite de quejas.
- Echeverría, D. (2016). Tiempo de Respuestas y Experiencia de Usuario Estudio Experimental. Latinoamericana de Ingeniería de Software, 4 núm. 5. <https://doi.org/https://doi.org/10.18294/relais.2016.231-234>
- Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Libro de Reclamaciones del Código de Protección al Consumidor., Pub. L. No. No 011-2011-pcm, Decreto supremo (2011). www.indecopi.gob.pe
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Vol. 6, pp. 102-256). Mc Graw-Hill: México.
- Huamani, V. A. R. (2022). Gestión del reclamo y cumplimiento del tiempo de atención en un establecimiento de salud de Pisco, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101161>
- Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). Sistemas de información gerencial (Pearson Educación, Vol. 12).
- Lizarme, R. A. (2021). Estrategias de administración en la mejora de atención de reclamos de usuarios del servicio de agua potable Moquegua, periodo 2019

- [Universidad Nacional Agraria La Molina].
<https://hdl.handle.net/20.500.12996/4579>
- Molina, J. C. F. (1994). ENFOQUES OBJETIVO Y SUBJETIVO DEL CONCEPTO DE INFORMACION. *Revista Española de Documentación Científica*, 3, 320–331. <http://redc.revistas.csic.es/>
- National Institutes of Health. (n.d.). Protección de los Participantes Humanos de la Investigación. Retrieved October 2, 2023, from https://grants.nih.gov/sites/default/files/PHRP_Archived_Course_Materials_Spanish.pdf
- Orellana, R. C. E., & Vasquez, G. J. (2016). Propuesta de mediación de los reclamos de usuarios del instituto de neurociencias de Guayaquil [Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26553>
- Ramos, G. J. A. (2022). Gestión de reclamos y la calidad del servicio al cliente de una entidad financiera [Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5885>
- Ríos, C. Ivonne. M. (2019). Gestión de quejas y el tiempo de respuesta ante el reclamo en el Centro Materno Infantil El Progreso. Carabayllo 2018. [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38952>
- Ríos, M. D. I. (2018). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios que se atienden en emergencia, consulta externa del Hospital Regional Moquegua, año 2018 [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27187>
- Saldaña, Q. M. S. (2017). Calidad de servicio y gestión de quejas y reclamos en el área de atención al cliente de la cadena de Boticas Inkafarma sede Quilca - Callao 2017 [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21653>
- Sánchez, G. E., & Zúñiga, S. L. (2011). Elisa Sánchez Godínez, Lorena Zúñiga Segura.

Valentín, M. D. C. (2021). “Gestión de reclamos y capacidad de respuesta al servicio en una empresa aseguradora peruana, San Isidro, 2020 [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73923>

ANEXOS

Matriz de Consistencia de la Investigación

GESTION DE RECLAMOS Y EL TIEMPO DE RESPUESTA ANTE EL RECLAMO EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS ILO, PERÚ 2023					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO, DISEÑO, POBLACION, TECNICA Y INSTRUMENTO
PROBLEMA GENERAL					
¿Qué relación existe entre la gestión de reclamos y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023?	Establecer la relación entre la gestión de reclamos y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.	Existe relación positiva y alta entre la gestión de reclamos y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.	Variable 1: Gestión de reclamos	Variable 1: Información clara Información precisa Protección a la persona	Tipo: Investigación descriptiva correlacional Diseño: Investigación no experimental
PROBLEMAS ESPECÍFICOS					
¿Qué relación existe entre la información clara y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023?	Establecer la relación entre la información clara y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.	Existe relación positiva y alta entre la información clara y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.	Variable 2: Tiempo de respuesta	Variable 2: Tiempo de inicio de la recepción del registro Tiempo de investigación Tiempo de conciliación y respuesta Tiempo de archivar y custodiar el expediente	Población: Conformado por 20000 usuarios de la EPS Ilo Muestra: Conformado por 377 usuarios de la EPS Ilo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Qué relación existe entre la información precisa y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023?	Establecer la relación entre la información precisa y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.	Existe relación positiva y alta entre la información precisa y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.			
¿Qué relación existe entre la protección a la persona y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023?	Establecer la relación entre la protección a la persona y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.	Existe relación positiva y alta entre la protección a la persona y el tiempo de respuesta ante el reclamo en la entidad prestadora de servicios Ilo, Perú 2023.			