

# FACULTAD DE NEGOCIOS



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TIEMPO DE RESPUESTA DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DOCENTE (ELÍAS CAPELLÁN), TRUJILLO, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

**Autora:**

Alejandra Linares Sanchez

**Asesor:**

Dr. Higinio Wong Aiken

Trujillo - Perú

2022

## DEDICATORIA

A Dios quien me dio la fuerza para seguir y lograr mis metas.

A mi Madre que, con su amor, apoyo incondicional y sus consejos logré culminar mi carrera profesional.

A mi padre y hermano que son mi orgullo y el mejor regalo que la vida y Dios me dio.

A mi abuelito Cecilio en el cielo. ¡LO LOGRÉ!

## AGRADECIMIENTO

Me faltarían páginas para poder agradecer a las personas que me ayudaron en el proceso de esta investigación; en primer lugar, a Dios por darme la fuerza necesaria para seguir avanzando en la carrera de la vida, a mis padres, que son la razón de ser para seguir adelante, mi hermano, a mi tía Lidia y mamita Laura por darme ese empuje y apoyo moral para seguir con ese empeño de terminar esta carrera, y a mi tutor de tesis Mg. Higinio Wong Aiken, por la paciencia, ayuda y orientarme en todo el momento que necesité.

A todos mil gracias por el cariño que me tienen.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
INDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
ÍNDICE DE ANEXOS.....	7
RESUMEN.....	8
<i>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</i> .....	9
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	9
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	23
1.3. OBJETIVOS .....	23
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	23
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	23
1.4. HIPÓTESIS .....	24
1.4.1 <i>Hipótesis general</i> .....	24
<i>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</i> .....	25
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	25
2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS .....	26
2.4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	27
2.5. CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	28
<i>CAPÍTULO III. RESULTADOS</i> .....	29
<i>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</i> .....	51
4.1 DISCUSIÓN.....	51
4.2 CONCLUSIONES.....	53
REFERENCIAS .....	55
ANEXOS .....	60

## INDICE DE TABLAS

<i>TABLA 1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS .....</i>	<i>26</i>
<i>TABLA 2 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ANTES Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....</i>	<i>29</i>
<i>TABLA 3 PRUEBA ESTADÍSTICA PARA COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....</i>	<i>30</i>
<i>TABLA 4 COMPARACIÓN ENTRE LOS PROCESOS ANTES (ACTUAL) Y DESPUÉS (IMPLEMENTACIÓN).....</i>	<i>31</i>
<i>TABLA 5 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS .....</i>	<i>35</i>
<i>TABLA 6 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....</i>	<i>36</i>
<i>TABLA 7 FICHA DE SERVICIO: GESTIÓN DE INFORMACIÓN (INFORM01).....</i>	<i>41</i>
<i>TABLA 8 FICHA DE SERVICIO: GESTIÓN DE REGISTRO (REGSC01).....</i>	<i>43</i>
<i>TABLA 9 FICHA DE SERVICIO: GESTIÓN DE CERTIFICADO (CERT011) .....</i>	<i>46</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>FIGURA 1 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ANTES Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....</i>	<i>29</i>
--	-----------

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1 Constancia de revisión del Proyecto de Tesis.....</b>	<b>60</b>
<b>Anexo 2 Validación del instrumento. Ficha de información.....</b>	<b>61</b>

## RESUMEN

La presente investigación tiene objetivo determinar en qué medida la implementación de procesos administrativos influyen en la optimización del tiempo de respuesta en el área de atención al cliente del: Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo, siendo su enfoque cuantitativo, porque a partir de la recolección de datos y su análisis estadístico, se comprueba la hipótesis y responde al problema planteado, con alcance explicativo -descriptiva, porque se identifica la relación de causa y efecto de las variables, siendo el diseño metodológico cuasi experimental y su secuencia temporal longitudinal. Se utilizó la técnica del fichaje y como instrumento la ficha de datos, que permitió recolectar y registrar la información obtenida del tiempo de respuesta en los procesos administrativos (Gestión de Información, Gestión de Registros, Gestión de Certificados y Gestión de Reclamos) del área de atención al cliente de enero a mayo 2022, siendo el resultado la existencia de una diferencia altamente significativa entre el tiempo de respuesta antes y después de la implementación de los procesos administrativos, logrando su optimización, por lo que se concluye que la implementación de los procesos ha dado buenos resultados, por cuanto ahora son más rápidos y efectivos, evitando la acumulación o colas de solicitudes, por ende el retraso en la respuesta, así como también el uso innecesario de logística, como papel o tinta para imprimir.

**Palabras claves:** Mejora de procesos, optimización de tiempo, procesos administrativos.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Las instituciones educativas al tener que gestionar múltiples procesos se enfrentan al desafío de lograr un óptimo funcionamiento, lo cual se hace aún más importante, teniendo en cuenta el rápido avance de la tecnología; por ello, para lograr un desarrollo institucional y cubrir las demandas que aparecen en el entorno, se debe abarcar todos los procedimientos que corresponden a la dinámica empresarial de la organización en la mejora continua, especialmente los que pertenecen al sector educativo.

La pandemia generada por la Covid-19, hizo que este desafío requiera atención inmediata, debido a que se hizo necesario en diferentes organizaciones la digitalización de los procesos, tales como: las transacciones que antes se realizaban en papel, las reuniones en persona, los viajes de negocios y otras operaciones que normalmente se realizaban diariamente, teniéndose que trabajar desde casa ante la imposibilidad del contacto físico, haciendo indispensable dar a los empleados acceso seguro al sistema de la institución.

En el Perú y específicamente en Trujillo, para el sector educativo es fundamental la idea de expandirse, esto en virtud de que, la misión y visión estratégica de la institución es capacitar y preparar académicamente a los futuros estudiantes. Para ello es importante captar y retener al cliente, teniendo en cuenta el contexto, como el impacto de la reciente crisis sanitaria que se experimenta, ya que cuantas más facilidades tengan los clientes para hacer sus transacciones, gestiones administrativas y académicas con la institución educativa, las coloca en el radar y en el foco de muchos aspirantes, y una forma de lograrlo es mejorando lo que ya existe, transformando la institución hacia una cultura vanguardista. De esta forma cuantos más se

mejoren los procesos en base a rediseños con enfoque cuantitativo como cualitativo, mayor será la participación y el incremento de la matrícula estudiantil, posicionándose en el sector, y consecuentemente el beneficio de la rentabilidad.

Los diversos cambios masivos en la educación, han creado una oportunidad única para realizar una reingeniería de ellos, basados en la tecnología y los recursos que hacen posible la comunicación digital en las instituciones. Es el caso de Elías Capellán, una institución dedicada a programas de capacitación y formación docente, con más de 19 años de experiencia y la cual mantiene convenio con la Universidad Católica de Trujillo.

Elías Capellán, es una institución que cuenta con cinco áreas funcionales como atención al cliente, coordinación académica, logística, contabilidad y tesorería, y tecnología de la información, en estas áreas se rotan los empleados según las necesidades en el proceso tradicional. Ahora con la migración a la modalidad virtual, los procesos se han visto retrasados por falta de atención inmediata de los mensajes y llamadas, vía telefónica y con las respuestas a nivel de correos electrónicos en los que se realizan las diferentes solicitudes de documentos por parte de los estudiantes. Como refiere Escobar y Gómez (2021) en este contexto existe una marcada relación asimétrica entre los sujetos educativos en el acceso a la educación virtual, como: su ubicación geográfica, economía y tecnología para el uso de información y comunicación, entre otras.

En la reactivación paulatina que se ha iniciado a consecuencia de la pandemia, no se ha logrado una buena sincronía en las actividades que involucra el área de atención al cliente con respecto al resto de la institución, según la observación y análisis realizada.

Por estos motivos, se han presentado muchas quejas por parte de los estudiantes de Elías Capellán en cuanto a la atención y la capacidad de respuesta, no hay una línea en que se puedan utilizar los canales regulares, ni turnos por parte del personal, puesto que a pesar del distanciamiento social y de las nuevas modalidades de prestar el servicio, debe existir un riguroso procedimiento administrativo donde involucre al personal con turnos específicos, pero que siempre esté alguien a cargo o frente a las operaciones y procesos que requieren gestionar los usuarios o estudiantes.

Ante esta problemática la presente investigación, en aras de contribuir con el funcionamiento óptimo de la institución educativa, basado en un enfoque orientado a la gestión administrativa como una interconexión de información, comunicaciones, interacciones y decisiones, surge la siguiente interrogante ¿En qué medida, la implementación de los procesos administrativos influye en la optimización del tiempo de respuesta en el área de atención al cliente de la empresa: Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo, 2022?

Bajo el contexto teórico, se hace indispensable abarcar algunos elementos conceptuales, que sustentan la investigación, para la cual se analizarán dos aspectos, el referencial que consiste en revisar una serie de trabajos realizados que tengan el mismo propósito o variables en el tema materia de estudio y el investigativo que se basa en revisar literatura, con la finalidad de formular y desarrollar un argumento con respaldo válido.

A continuación, se hace una revisión de las investigaciones realizadas con anterioridad a fin a nuestro tema de investigación, las mismas que se considerarán como antecedentes, y estarán determinados desde dos ámbitos: internacionales y nacionales, siendo las siguientes:

A nivel internacional, Jaramillo Molina (2020), en su tesis “Propuesta de mejoras en procesos administrativos de acuerdo a la directiva cero papel”. Universidad ICESI. Colombia, tesis para optar el título de Magister en Ingeniería Industrial, la investigación es de tipo descriptivo, utilizando los métodos cuantitativos y cualitativos, su población son todos los colaboradores Universidad Icesi y su muestra es aleatoria de 102 colaboradores, el estudio se basó en la mejora de procesos administrativos en un área administrativa específica de la Universidad Icesi, con el fin de identificar, racionalizar, simplificar y automatizar los procesos que generan altos consumos de papel. Validando su propuesta de su implementación en el área de Contabilidad que la interacción de la oficina de mejoramiento de procesos, fue determinante para estimular la generación de múltiples y posibles soluciones y así hacer una selección de mejoras más minuciosa.

Se ha considerado como antecedente porque sostiene que la mejora de los procesos incide en la percepción del cliente y en su nivel de satisfacción.

Chisaguano García (2018) en su tesis: “Optimización de procesos administrativos y contables en una institución educativa privada en la ciudad de Quito”. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador, tesis para acceder al título de Ingeniería Comercial, la investigación realizada es de tipo descriptiva con corte propositivo, siendo su población y muestra la institución Educativa Sagrados Corazones Centro de la Ciudad de Quito. Teniendo como principal conclusión afín a la investigación, la siguiente: el desarrollo y aplicación de nuevos flujos de procesos ahorrarían a la institución un valor de 2624.5 dólares al año, un valor que es mayor al costo de que tendría la implantación del proceso de optimización de procesos administrativos y contables.

Se ha decidido tomar como antecedente esta tesis porque sostiene que la mejora de los procesos administrativos y contables de la institución, optimizan dichos procesos y contribuye a mejorar el funcionamiento de las diversas actividades realizadas en la institución.

A nivel nacional, Vergara Ramirez (2019) en su tesis: “Calidad de servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la Universidad Privada San Pedro sede barranca 2014”. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú, tesis para obtener el grado académico de maestro en proyectos y desarrollo empresarial, la investigación es básica pura en su nivel descriptivo correlacional, siendo su población y muestra 52 usuarios de la Universidad Privada San Pedro, indicando como conclusión afín que la calidad de los servicios administrativos y la capacidad de respuesta influye en el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Eligiéndose como antecedente porque identifica como principal problema de calidad en el área académica el tiempo de espera, que se relaciona con los procedimientos administrativos establecidos.

Saavedra López (2019) en su tesis: “La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018”, Universidad Peruana de Las Américas. Perú, tesis para obtener el grado académico de maestro en administración y dirección de empresas, la investigación es tipo descriptivo correlacional, siendo su población y muestra 33 trabajadores de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, siendo su conclusión afín, la relación significativa entre la gestión administrativa institucional, la planeación y la organización con la calidad en el servicio.

Se elige como antecedente porque manifiesta que la implementación de procedimientos administrativos adecuados favorece al tiempo de respuesta y la satisfacción del cliente, lo que refleja la calidad del servicio que brinda la institución.

Perales Llanos (2018), en su tesis “Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora en los procesos administrativos de la Dirección General de Administración en una Universidad Pública aplicando Lean Six Sigma”, Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú, tesis para optar el grado de Magíster en Ingeniería Industrial con mención en Gestión de Operaciones, la investigación es de explicativo-descriptivo, la empresa en materia de estudio es la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, utilizando la metodología Six Sigma, Lean Manufacturing y diseño de experimento, en las diferentes fases como medición, análisis y mejoras, correspondientemente, teniendo como conclusión afín: El factor de la mejora de calidad en el sector educativo no solo debe estar enfocado a la parte académica sino, también, a la parte administrativa para que puedan actuar de manera integrada en beneficio a la mejora de la calidad educativa.

Se toma como antecedente al tener como objetivo la implementación de herramientas de calidad en beneficio de satisfacer a los clientes para reducir los tiempos de entrega de los servicios, mejorando la calidad y logrando la satisfacción.

Castañeda y Vásquez (2016) en su tesis: “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”, Universidad Señor de Sipán. Perú, tesis para obtener el título en Administración Pública, la investigación es de tipo correlacional, siendo su población y muestra los estudiantes de escuela de post grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, cuya

conclusión relaciona al presente estudios es en cuanto a los elementos de la satisfacción del servicio se obtuvieron los resultados promedios del 2, 68 los elementos tangibles, 2, 19 fiabilidad, 2, 18 la capacidad de respuesta, el 2, 21 la seguridad y el 2,11 la empatía, siendo la calidad un elemento subjetivo, es necesario inducir en el proceso de la gestión administrativa, para que por añadidura se mejore la calidad.

Escogiéndose como antecedente porque guarda relación con la presente investigación en sus dos variables de estudio, ya que demuestra que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio que se brinda en la atención a los clientes y en nivel de satisfacción de estos, siendo importante la implementación de mejoras en la planificación, organización, dirección y control, que el éxito de una organización no se basa únicamente en la cantidad de clientes y costos, sino en la calidad en el servicio, el mismo que comprende la capacidad de respuesta, empatía y seguridad que se pueda transmitir al cliente.

En el ámbito local, Quispe y Ruiz (2021), en su tesis: “Sistema web y su impacto en la agilización de la gestión académica y bibliotecaria en la Institución Educativa Vicente Cerro Cebrián – Salamanca (Ascope)”. Universidad Nacional Trujillo. Perú, tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas, la investigación es aplicada, explicativa y analítica, su diseño de investigación es cuasi experimental, concluyendo que se logró agilizar los procesos de gestión académica y bibliotecaria de la institución educativa Vicente Cerro Cebrián mediante la implementación del sistema web entre los meses de enero y noviembre de 2020, se empleó la metodología de Proceso Unificado de Rational, UML, PHP y MySQL, y para la contrastación de la hipótesis y para el análisis de los resultados utilizaron las pruebas T de Student, Z y Wilcoxon.

Tomándose como antecedente porque demuestra que existe una mejora significativa al implementar el sistema web en la gestión académica y bibliotecaria, mejorando por encima de 96% los tiempos de respuesta.

Cabrera Guevara (2021) en su tesis: “Mejora del proceso de gestión académica en las prácticas de aula para incrementar la satisfacción de los clientes externos de la comunidad educativa de la I.E. Humanismo y Tecnología”. Universidad Privada del Norte. Perú, tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, la investigación es de tipo descriptiva, siendo su población y muestra los estudiantes de la comunidad educativa de la I.E. Humanismo y Tecnología, siendo una de sus conclusiones que la aplicación de herramientas de Ishikawa y el análisis de Pareto, permitieron identificar y priorizar la atención de los siguientes factores críticos: insuficiente manejo de recursos tecnológicos por parte de estudiantes, docentes y familias, la inadecuada selección de plataformas educativas, la comunicación no efectiva entre los miembros de la comunidad educativa, las insuficientes supervisiones de clase y la falta de un medio efectivo operativamente para medir la satisfacción de los clientes externos.

Se ha considerado como antecedente porque identifica los diferentes factores críticos en el desarrollo de los procesos administrativos que inciden en la respuesta a sus clientes.

Teniendo en cuenta que si el proceso se entiende como un conjunto de etapas necesarias y la administración está comprendida por etapas, fases y elementos; entonces, significa que el proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de los cuáles se efectúan la administración (Luna González, 2015).

Münch (2010) sostiene que en la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

En cuanto a las fases del proceso administrativo según Hatchuel (como se citó en Muñoz, 2013) manifiesta que son: Planear, organizar, dirigir y controlar, fases que no siempre están coordinadas, pero sí interactúan permanentemente.

Podemos identificar que cada una de estas etapas responde a una pregunta:

Planeación: Responde a la pregunta ¿qué se quiere obtener?

Organización: Para lo cual debemos realizar la siguiente pregunta ¿Cómo se hace?

Integración: Que responde a la pregunta ¿Con quién?

Dirección: Es decir ver que se haga.

Control: Que responde a la pregunta ¿Cómo se ha efectuado? (Münch, 2010).

En ese orden de ideas, el proceso administrativo es el conjunto de funciones administrativas o tareas de oficina necesarias para que una empresa funcione orientadas a aprovechar al máximo cada recurso con el que cuenta una empresa haciéndolo de forma correcta, rápida y eficiente, contribuyendo sustancialmente a los costos de una empresa, involucrando recursos humanos, marketing y contabilidad; es decir, todo lo que implique la gestión de la información que respalda a una empresa.

En el análisis de procesos, para efectos de esta investigación se considerarán técnicas e instrumentos acordes para recopilar la información necesaria, el uso de diagrama de flujo que

representarán los procesos, sistema o algoritmos de las diversas actividades. Según Pérez Fernández (2009):

Estos diagramas de flujo son ampliamente utilizados en múltiples campos para documentar, estudiar, planificar, mejorar y comunicar procesos a menudo complejos en diagramas claros y fáciles de entender. Los diagramas de flujo, a veces escritos como diagramas de flujo, usan rectángulos, óvalos, rombos y potencialmente muchas otras formas para definir el tipo de paso, junto con flechas de conexión para definir el flujo y la secuencia. Los diagramas de flujo a veces reciben nombres más especializados, como diagrama de flujo de proceso, mapa de procesos, diagrama de flujo funcional, mapeo de procesos comerciales, modelado y notación de procesos comerciales (BPMN) o diagrama de flujo de procesos (PFD). (p.120)

En un buen análisis de procesos, en sus siglas BPA y la gestión de los mismos, para Luna González (2015):

Los beneficios más comunes que pueden obtenerse son: documentación clara del proceso y mayor comprensión, datos sólidos sobre el rendimiento del proceso, identificar los obstáculos que provocan retrasos en determinados procesos, identificar que acciones de los usuarios están obstaculizando el proceso y dónde están las ineficiencias, mejor capacitación para los nuevos empleados que asumen el proceso. (p.134)

En el ámbito educativo para Villegas (como se citó en Pacheco et al., 2018):

La dimensión nivel de gestión administrativa se desarrolla según los elementos de la gestión en cada institución. Existen cuatro indicadores: existencia, pertinencia, apropiación, y mejoramiento continuo; que permiten situar el grado de desarrollo que tiene la gestión administrativa desde pasos incipientes en la organización de las

actividades misionales y de apoyo como el nivel existencia, hasta altos estándares de practica administrativa que pueden certificarse por algún ente externo para el nivel mejoramiento continuo, minimizando los tiempos y maximizando la productividad.  
(p.262)

Teniendo en cuenta lo establecido en el 4.4, del ISO 9001:2015- seguimiento y medición de procesos, toda organización tiene que establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión de calidad, esto incluye la interacción de sus procesos para que de esta forma se determine cuál de estos son los necesarios para un sistema de gestión, es por ello que la norma indica las siguientes pautas:

- a) Determinar las entradas que se requieren y las salidas que se esperan de los procesos.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Aplicar los criterios y las metodologías (seguimientos, mediciones y los indicadores de desempeño) necesarias para asegurar una operación eficaz y a la vez efectuar un control de los procesos.
- d) Determinar los recursos que se necesiten para estos procesos asegurándose si están disponibles.
- e) Asignar las autoridades y las responsabilidades para estos procesos.
- f) Abordar los riesgos y oportunidades según los requisitos del apartado.
- g) Realizar una evaluación de estos procesos para luego implementar los cambios necesarios para el aseguramiento de que éstos puedan lograr los resultados previstos.
- h) Efectuar el mejoramiento de los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

Respecto a los tiempos de respuesta, según Gross (como se citó en García-Sabater, 2020), “los estudia desde principios del siglo XX una disciplina de la investigación operativa denominada teoría de colas o de filas o de tiempos de espera” (p.1).

Para Garcia-Sabater (2020), se denomina “cola, fila o línea a la cantidad de clientes (pedidos, correos electrónicos, stock...) que están esperando de modo más o menos ordenado a ser atendidos cuando el servidor o servidores queden libres” (p.1). Entonces se puede deducir que el tiempo de respuesta, son los segundos, minutos, horas o inclusive días que un cliente espera en la denominada cola o fila para ser atendido. Entendiendo por cliente a cualquier persona que compra un producto o utiliza un servicio, de acuerdo con necesidades o intereses que desea satisfacer (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2013).

Mientras que, el servicio al cliente es el conjunto de actividades que las empresas ofrecen a los clientes antes, durante y después de adquirir un producto o servicio, en el cual se valora tanto a los clientes potenciales como a los existentes. Siendo la atención al cliente parte del servicio al cliente, pero prioriza a los clientes que tienen problemas o requieren asistencia con un producto o servicio que compraron (Solano, 2017). Esta área es la que se encarga de observar el comportamiento de los clientes y procura mantener vigente la relación entre la Empresa y el cliente, para lo cual debe cumplir responsablemente con algunas funciones, tales como: Encargarse de la atención y solución de solicitudes o reclamos de los clientes, recopilar y gestionar información de los clientes y resolver cualquier duda o incidencia que surja del servicio prestado o producto ofertado (Ramirez y Ramirez, 2015), el objetivo es que los clientes dejen sus interacciones con respuestas, soluciones y experiencias positivas en general, pudiendo ser esta asistencia técnica y/o administrativa respecto de los productos o servicios.

En términos de Zarzalejos (2018), “la gestión del cliente es cada vez más crítica para el éxito de las empresas, por lo que es necesario equilibrar satisfacción y rentabilidad” (p.12). Pues el cliente no se puede fidelizar si no se encuentra satisfecho, por lo que la Empresa debe invertir para mejorar la experiencia de sus clientes, siendo conscientes que los clientes cada vez sus expectativas son mayores, esperando más de las Empresas, en tal sentido gestionar bien al cliente significa gestionar su satisfacción y la rentabilidad, y una de las formas para lograrlo es el adecuado manejo de la información del cliente digitalizado en un ecosistema que soporte dicha información, lo que permitirá gestionar cualquier procedimiento relacionado con el cliente de acuerdo a sus características, necesidades o intereses, sin mucho esfuerzo y optimizando costos, en este mercado globalizado que requiere hiperconectividad, y demanda que el servicio que se brinde o el producto que ofrezca, se más accesible y más eficaces en la respuesta a los clientes, por lo cual se hace indispensable la implementación de procesos administrativos a fin de optimizar el tiempo de respuesta en el área de atención al cliente.

Un buen servicio o atención al cliente trata de hacer que sus clientes o usuarios se sientan valorados, respetados y felices. Esto los traerá de vuelta a su servicio una y otra vez y brindará comentarios positivos sobre la empresa a otros. A su vez, esto generará que más personas se interesen en su marca o servicio, es decir; la tendencia es atraer a más clientes y fidelizar a los que ya los son. Por otro lado, un servicio de atención al cliente deficiente puede dar lugar a malas recomendaciones y reseñas, lo que puede causar un daño terrible a la empresa u organización (Gil López, 2020).

En el ámbito educativo la crisis de la gestión administrativa reflejada en el tiempo de respuesta a sus estudiantes son los excesivos y burocráticos procesos que deben realizar los estudiantes para obtener la respuesta requerida, lo cual es una causa deserción.

La presente investigación surge con el propósito de determinar en qué medida, la implementación de los procesos administrativos influye en la optimización del tiempo de respuesta en el área de atención al cliente de la empresa: Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo, 2022, por ende, se justifica en las siguientes razones:

- Teórica: Al ser un aporte que servirá para otras investigaciones como fundamento sobre como la implementación de procesos administrativos influye en la optimización en el tiempo de respuesta en el área de atención al cliente.
- Práctica: Porque permitirá al Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo optimizar sus tiempos de respuesta en la atención al cliente, mejorando la calidad del servicio, fidelizando al cliente y evitando deserciones.
- Social: Contribuirá en como orientación para instituciones con similares problemas en el rubro educativo, permitiendo el fortalecimiento de la relación de empresa-cliente, superando sus expectativas y logrando mayores niveles de satisfacción.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema General**

¿En qué medida la implementación de los procesos administrativos influye en la optimización del tiempo de respuesta en el área de atención al cliente de la empresa: Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo, 2022?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar en qué medida, la implementación de los procesos administrativos influye en la optimización del tiempo de respuesta en el área de atención al cliente de la empresa: Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo, 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer el tiempo de respuesta antes de la implementación de los procesos administrativos en el área de atención al cliente en el Programa de capacitación y formación docente, Elías Capellán.
- Establecer el tiempo de respuesta después de la implementación de los procesos administrativos en el área de atención al cliente en el Programa de capacitación y formación docente, Elías Capellán.
- Implementar los procesos administrativos en el área de atención al cliente en el Programa de capacitación y formación docente, Elías Capellán.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1 Hipótesis general**

La implementación de los procesos administrativos influye significativamente en la optimización del tiempo de respuesta en el área de atención al cliente de la empresa:

Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo, 2022.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo porque a partir de la recolección de datos y su análisis, se comprueba la hipótesis y responde al problema planteado. Tal como sostienen (Hernández et al., 2014), “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Según su alcance es explicativo -descriptiva, porque se identifica la relación de causa y efecto de las variables, recogiendo datos y busca detallar las características de cada una de ellas.

El diseño metodológico, es cuasi experimental. Para Campbell y Stanley (como se citó en Hernández, 2014) refiere que, “en los diseños cuasiexperimentales, los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, sino que dichos grupos ya están conformados antes del experimento” (p.151). Y según su secuencia temporal es longitudinal por cuanto se enfoca en analizar los cambios al paso del tiempo, en nuestra investigación se ha recabado datos sobre los procesos administrativos y el tiempo de respuesta en el área de atención al cliente de la empresa: Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo en el periodo de enero a mayo 2022.

## 2.2. Población y muestra

Clientes que solicitaron trámites e información de enero a mayo 2022: Programa de Capacitación y Formación Docente (Elías Capellán).

Proceso	Población	
	N° Clientes Enero-Febrero	N° Clientes Abril-Mayo
Gestión de la Información	58	63
Gestión de Registros	29	26
Gestión de Certificados	33	27
Gestión de Reclamos	26	25

Nota: En el mes de marzo del 2022 no se registraron datos, pues las mejoras se encontraban en proceso de implementación.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

El proceso de recolección de datos para esta investigación se llevó a cabo mediante el uso de técnicas e instrumentos que se seleccionaron según el enfoque de la investigación; para ello se utilizó la técnica del fichaje y como instrumento la ficha de datos, que permitió recolectar y registrar la información obtenida, como se menciona a continuación:

**Tabla 1**

*Técnicas e instrumentos utilizados*

Técnica	Instrumento	Descripción
Fichaje	Ficha de datos	Se registra la información obtenida del tiempo de espera en los procesos administrativos del área de atención al cliente de

Se optó por realizar el fichaje de la información sobre el tiempo de respuesta de sus procedimientos del área de atención al cliente de enero a mayo 2022: Programa de Capacitación y Formación Docente (Elías Capellán), usando para su registro una ficha de datos.

Además, se realizaron los diagramas de flujo, los planos de servicio y los gráficos de procesos, que permitieron el análisis de la información sobre los procesos internos que realizó el área de atención al cliente de enero a mayo 2022: Programa de Capacitación y Formación Docente (Elías Capellán).

#### **2.4. Procesamiento de la información**

La información recopilada mediante la ficha de datos, se procesó individualmente según cada proceso del área de atención al cliente, identificando de esa manera los siguientes aspectos: El objeto de cada proceso, su alcance en cuanto la forma por el cual se ingresa a un proceso (suministradores) y su salida (clientes), las normas aplicables, los indicadores, así como la descripción de los procesos a implementarse y el tiempo en que se atienden. También, mediante la utilización de flujogramas se organizó la forma en que se iban a desarrollar y aplicar los nuevos procesos según el tipo de servicio.

En el procesamiento de información se requirió de documentos y formatos de apoyo, como catálogo de información de programas, reporte de quejas, informe de satisfacción del alumno, base de datos del usuario, y actas de entrega.

Finalmente, se realizó una descripción explicando en qué han consistido las modificaciones realizadas en cada proceso del área de atención al cliente.

## **2.5. Consideraciones éticas**

El presente trabajo de investigación se desarrolla conforme a algunos criterios a considerar: la validez científica que refiere al método de investigación en sincronización con la problemática expuesta, basado en un marco teórico proveniente de fuentes documentales primarias y secundarias; el respeto a la propiedad intelectual de los autores, dado que puntualiza el uso de las citas bibliográficas cuyo tratamiento se efectuó bajo las normas APA 7ma. Edición, resguardando el derecho de autor de todos los documentos en referencia, y; finalmente, la veracidad de la información conjuntamente con los datos e información que se manejó durante todo el proceso de investigación, caracterizados por ser verdaderos e inéditos; contando con el respaldo y permiso por parte de la Empresa objeto de estudio, todo basado en el código de ética de la Universidad Privada del Norte.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

**3.1. Respuesta a la Hipótesis General:** La implementación de los procesos administrativos influye significativamente en el tiempo de respuesta en el área de atención al cliente de la empresa: Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo, 2022

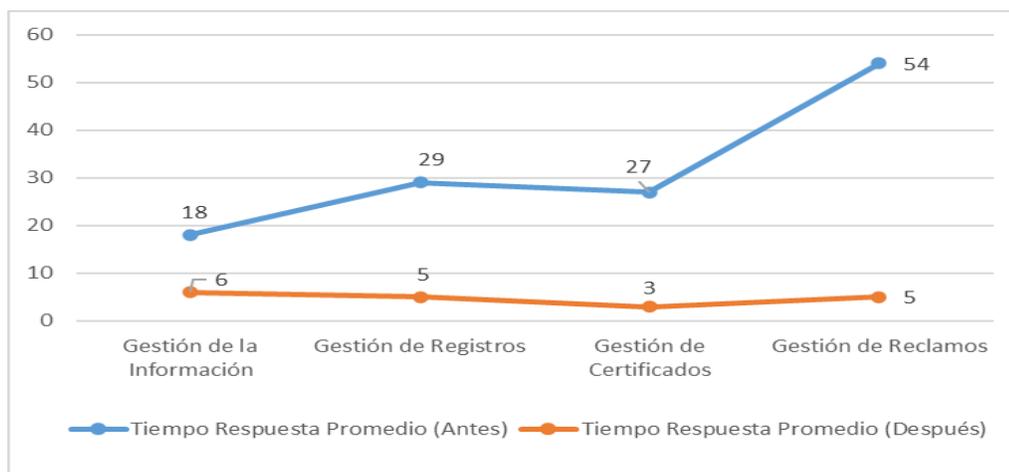
**Tabla 2**

*Tiempo promedio de respuesta antes y después de la implementación de los procesos administrativos*

Proceso	Tiempo Respuesta Promedio (Antes)	Tiempo Respuesta Promedio (Después)
<b>Gestión de la Información</b>	18 min	6 min
<b>Gestión de Registros</b>	29 min	5 min
<b>Gestión de Certificados</b>	27 días / 38880 min	3 días / 4320 min
<b>Gestión de Reclamos</b>	54 min	5 min

**Figura 1**

*Tiempo promedio de respuesta antes y después de la implementación de los procesos administrativos*



**Tabla 3**

*Prueba estadística para comprobación de hipótesis de investigación*

Proceso	U de Mann-Whitney	Valor de Z	Significancia (p)	Prueba de Hipótesis
Gestión de la Información	0.000	-9.558	0.000	Se aprueba la hipótesis alterna, existe diferencia altamente significativa entre el tiempo de respuesta antes y después de la implementación de los procesos administrativos.
Gestión de Registros	0.000	-6.589	0.000	
Gestión de Certificados	0.000	-6.956	0.000	
Gestión de Reclamos	0.000	-6.6543	0.000	

De acuerdo con los resultados obtenidos existe una diferencia altamente significativa entre el tiempo de respuesta antes y después de la implementación de los procesos administrativos, se logró determinar una optimización muy significativa en los procesos de Gestión de la Información, Gestión de Registros, Gestión de Certificados y en Gestión de Reclamos. Con lo que se puede concluir que la implementación de los procesos ha dado buenos resultados, posterior al mes de su aplicación en el área de atención al cliente del Programa de Capacitación y Formación Docente. Elías Capellán.

**Tabla 4**

*Comparación entre los procesos antes (actual) y después (implementación)*

<b>Procesos</b>	<b>Tiempos</b>	<b>Actual</b>	<b>Implementación</b>
Gestión de información	De 18 min. a 6 min.  Reducción de 12 min por usuario.	Suministrar información a usuarios aspirantes, alumnos regulares, alumnos rezagados y nuevos ingresos acerca de los programas y especializaciones correspondiente a estudios complementarios de nivel 4, en la institución universitaria Elías Capellán. Así como la asesoría de otros requerimientos (Responsable: Asistente de Atención al Cliente).	Mediante la plataforma tecnológica compuesta por mensajería, correo, módulos se procede a emitir la información vía virtual, además de dar las indicaciones de forma verbal, se realiza de manera rápida y efectiva, refiriendo a otros departamentos de forma inmediata de ser necesario. Sin necesidad de imprimir información o suministrar papel informativo en físico.
Gestión de registro	De 29 min. a 5 min.  Reducción de 14 min	Para formalizar la inscripción se debe verificar el registro de los aspirantes y todos sus datos ya en la base de datos, así como su documentación o	Para la inscripción o registro formal de un estudiante nuevo ingreso o regular, atención al usuario verifica en sistema sus datos y procede a remitirlos a

por requisitos exigidos por los la entrega de documentación  
usuario. departamentos a los cuales se (previamente verificados de  
remitirían de forma igual forma) en los  
inmediata, una vez verificado departamentos  
todo ello. Cumplido esto, se correspondientes, como  
dirigen al departamento administración en donde  
administrativo y a validan los pagos y firman  
coordinación académica para contrato o compromiso de  
entregar documentos o pago, y a coordinación  
soportes respectivos, académica en donde llenan  
siguiendo las normativas y planillas y emiten requisitos  
procedimientos según básicos como soporte para sus  
reglamento (Responsable: expedientes.  
Asistente de Atención al Este proceso se realiza de  
Cliente). forma más efectiva e  
Es importante acotar que, al inmediata a través de la  
momento de disminuir los plataforma informática, en la  
tiempos de atención por que están todos los  
usuario, se reduce un día de departamentos conectados, lo  
trabajo para estos procesos, que implica que, al registrar a  
es decir; se trabaja con los un usuario o aspirante, todos  
procesos de lunes a jueves, los departamentos deben tener

dejando el viernes para atender otras actividades.

los datos ingresados y la base de datos de todos, evitando retrasos en otros procesos administrativos, así como se evita la impresión en físico.

Todo a su vez, el usuario o aspirante tendrá la información en su correo (Inscripción, materias, horarios, entre otros).

<p>Gestión de certificado</p>	<p>De 27 días, se pasa a una entrega en 3 días.</p>	<p>Consiste en la entrega de un certificado como prueba de la culminación y cumplimiento con toda la malla curricular exigido por el programa académico, así como de los compromisos administrativos; se realiza, imprime, sella y firma un certificado en papel oficial como aval de lo anterior mencionado, para</p>	<p>Siendo uno de los procesos más importantes para cualquier egresado. Los estudiantes solicitan su entrega física en atención al usuario, en ese momento se verifica en la lista (previamente suministrada por Administración, vía virtual) Se verifica su estatus, mediante un check list, donde se evidencia la solvencia del</p>
-------------------------------	---	--	--

entregado de forma inmediata egresado con todos los departamentos.  
una vez culminada la meta.

(Responsable: Asistente de Atención al Cliente, Jefes y asistentes de los departamentos involucrados en el proceso).  
En referencia a lo anterior, la diferencia del proceso actual, al propuesto, se basa en que los tiempos se disminuyen en minutos, horas y días; puesto que todo se procesaría por la vía virtual conectado con todos los departamentos, a efectos de agilizar los certificados. La idea central, es no incurrir en retrasos para la entrega, hacerla en el menor tiempo posible, sin permitir la acumulación o cola de solicitudes.

Gestión de reclamo	De 54 min. a 5 min. por usuario o estudiante.	Recibir, emitir departamento correspondiente y respuesta o solución a los distintos reclamos por parte	al departamento y dar estos reclamos, asignando un número de caso que se registra en la base de datos y tiene
--------------------	---	--	---

de los estudiantes activos prioridad ante otras regulares, así como de los actividades del departamento a egresados en algunos casos asignar.

(Responsable: Asistente de Atención al Cliente).

**3.2. Respuesta al Objetivo Específico 1:** Establecer el tiempo de respuesta antes de la implementación de los procesos administrativos en el área de atención al cliente en el programa de capacitación y formación docente, Elías Capellán.

**Tabla 5**

*Tiempo promedio de respuesta antes de la implementación de los procesos administrativos*

Proceso	Nº Clientes Enero-Febrero	Tiempo de Respuesta al Total de Clientes	Tiempo Respuesta Promedio (Antes)
Gestión de la Información	58	1084 min	18 min
Gestión de Registros	29	868 min	29 min
Gestión de Certificados	33	891 días / 1283040 min	27 días / 38880 min
Gestión de Reclamos	26	1421 min	54 min

Nota: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el tiempo promedio de respuesta antes de la implementación de los procesos administrativos, se logró determinar los siguientes números en los procesos de Gestión de la Información fue de 18 minutos, Gestión de Registros fue de 29 min, Gestión de Certificados fue de 38880 min o 27 días y en Gestión de Reclamos 54 min, información que fue registrada en base a los clientes que realizaron la gestión de alguno de estos procesos durante los meses de enero y febrero.

**3.3.Respuesta al Objetivo Específico 2:** Establecer el tiempo de respuesta después de la implementación de los procesos administrativos en el área de atención al cliente en el programa de capacitación y formación docente, Elías Capellán.

**Tabla 6**

*Tiempo promedio de respuesta después de la implementación de los procesos administrativos*

Proceso	Nº Clientes Abril-Mayo	Tiempo de Respuesta al Total de Clientes	Tiempo Respuesta Promedio (Después)
Gestión de la Información	63	384 min	6 min
Gestión de Registros	26	130 min	5 min
Gestión de Certificados	27	81 días / 116640 min	3 días / 4320 min
Gestión de Reclamos	25	125 min	5 min

Nota: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el tiempo promedio de respuesta después de la implementación de los procesos administrativos, se logró determinar los siguientes números en los procesos de Gestión de la Información fue de 6 minutos, Gestión de Registros fue de 5 min, Gestión de Certificados fue de 4320 min o 3 días y en Gestión de Reclamos 5 min, información que fue registrada en base a los clientes que realizaron la gestión de alguno de estos procesos durante los meses de abril y mayo.

**3.4.Respuesta al Objetivo Específico 3:** Implementar los procesos administrativos en el área de atención al cliente en el programa de capacitación y formación docente, Elías Capellán.

Para la mejora de los procesos se efectuó la implementación de una plataforma sencilla interna que comprende las fichas de procesos y de esta forma lograr interconectar a toda la institución y sus actividades de manera ágil, efectiva y finalmente óptima. Esto, permitió que

no solo se mejorarán los procesos, sino también se consideran los tiempos de acción y toma de decisiones, uso de recursos, compartir documentos, seguir lineamientos, parámetros y normativas, dado que finalmente se trata de identificar los desperdicios y los errores para mejorar, basados en la calidad y el buen servicio.

En el estudio se consideró cuatro procesos de la institución en el área de atención al cliente, donde se brindan servicios de:

- Gestión de información; informar a los clientes, aspirantes o estudiantes regulares.
- Gestión de registro; registrar la matrícula o el proceso de inscripción).
- Gestión de certificados; solicitud y entrega de certificados.
- Gestión de reclamos; recepción de quejas o reclamos y resolución.

Cuyo objetivo principal es el buen funcionamiento de los procesos administrativos y académicos, lo fundamental es la satisfacción del cliente en función a la atención que se le preste en los servicios y requerimientos que solicite.

### ***3.5.Descripción de la implementación de los procesos optimizados***

- a) En el proceso gestión de información, de nomenclatura en ficha actual ATENC (propuesto nomenclatura de ficha propuesta ATENC01), en el área de Atención al Cliente se propone mejorar el proceso disminuyendo los tiempos de atención y respuesta hacia el usuario, aspirante y estudiantes regulares, evitando depender de imprimir información (cuello de botella = 20 minutos por usuario) que puede verse afectada por esperar por material o falta de tinta como muchas veces ha ocurrido; en donde los aspirantes pueden sentirse incómodos y retirarse sin la información de los programas

académicos, costos, descuentos, fechas de inscripción y detalles de transacciones entre otros. Mediante la propuesta de informar (además de verbal y personalmente) se toman los datos de los interesados, ingresándolos a la base de datos y plataforma (una plataforma que debe estar contenida de módulos que interconecten a todas las áreas de la institución), de manera tal que, por medio de mensajería y chat, pueda llegar al correo personal del aspirante toda la información requerida, y a su vez, hacer un seguimiento con el objetivo de que pueda inscribirse finalmente; proceso que pasó de 20 minutos a 5 minutos por usuario (aspirantes o alumnos nuevo ingresos y regulares); lo que representa un 75% de tiempo mejorado. Es preciso destacar, que además de ahorrar tiempo, las personas hoy en día en una era post pandémica, están plenamente identificados y adaptados al uso de las plataformas virtuales, APP, mensajería por WhatsApp así como otras redes sociales, para llegar a los productos y servicios que necesitan para su mayor comodidad y tranquilidad; lo que permita estar conectado e informado a toda hora y en cualquier lugar, sin necesidad de ir a retirar un papel impreso con la información, que además de esperar en cola, gasta tiempo en esperar a ser atendido.

- b) En el proceso gestión de registro, con nomenclatura en la ficha actual de código REGS (nomenclatura ficha propuesta código REGS01), tomaba 30 minutos atender a cada usuario para su registro, lo que se propone que pasar a ser de 5 minutos por usuario; en donde las personas que han asistido previamente a buscar información y se encuentran interesados en ingresar, es decir, en formalizar la inscripción, en Atención al Cliente corresponde solo verificar que sus datos se encuentren en la base de datos, para así pasarlos a los departamentos correspondientes a entregar comprobantes de pago (Administración, Contabilidad) y documentos académicos y personales requeridos

(Coordinación Académica), mediante un correo que se emite a los departamentos a fines de remitir al estudiante para que éste sea atendido de forma inmediata, es decir; hay una optimización de 83% del tiempo por usuario atendido. En este proceso, se optimiza el tiempo ya que los datos de los nuevos ingresos o alumnos regulares se encuentran ya registrados, es decir, forman parte de la base de datos. Esto permite agilizar el proceso de inscripción en menos tiempo, lo cual es la idea que se busca en la optimización de los procesos.

- c) En el proceso de gestión de certificados, con nomenclatura actual CERT (nomenclatura propuesta CERT01), comienza cuando se da por terminado mediante sustentación de trabajo final, la carga académica correspondiente a cada programa por el estudiante. Coordinación Académica se encarga de actualizar en plataforma o sistema el listado de alumnos aprobados, se establece un período para la realización de los certificados (todos), y se establece una fecha de entrega; para la cual, los estudiantes solicitan su entrega física en oficina. En ese momento se verifica en la lista (previamente suministrada por Administración) para constatar su estatus administrativo, es decir, si tiene pagos pendientes por realizar o cualquier algún requisito (material bibliográfico de la institución, entrega de carnet, etc.). Normalmente, este proceso tan crucial e importante para los egresados, se tomaba un tiempo de 1 hora o lo que es lo mismo, 60 minutos por usuario (tiempo en el que se verifica el estatus y solvencia del estudiante), lo que para la propuesta debe tomar 10 minutos por usuario con la propuesta; que consisten en que si el estudiante egresado se encuentra totalmente solvente, se solicita el certificado a Coordinación Académica y se hace entrega oficial, haciendo firmar un acta de entrega y también tomando una foto en el momento que recibe, todo a efectos de

evidenciar la entrega de este importante documento. Es de resaltar que, hasta hace poco, durante la pandemia, se consideró enviar los Certificados dado la situación sanitaria; pero en vista de algunos inconvenientes para la entrega, se propone solo entregar el físico en la institución y específicamente al titular. Este proceso, como en los antes descritos, se considera un cuello de botella dada la tardanza para imprimirlos, firmarlos y enviarlos; por ello se propone eliminar el envío, realizar las solicitudes mediante plataforma, a manera de agilizar estas acciones y se puedan imprimir y firmar antes de 15 días, es decir, para hacer la entrega en máximo 3 días. Estos son los tiempos propuestos, para satisfacer a los estudiantes en sus requerimientos avalados legalmente y académicamente.

- d) Finalmente, el proceso gestión de reclamos, asignado con el código actual RECLAM (código signado propuesto RECLAM01), de igual forma se establecen parámetros que no aportan soluciones y respuestas rápidas, lo que tiende a engavetarse, tomando tiempos de atención a estas quejas o reclamos de 60 minutos por usuario, cuando los estudiantes esperan respuestas y soluciones de forma inmediata; mientras que la propuesta establece un margen de 5 minutos por usuario; incrementando el tiempo y mejorando en un 92% el proceso. Por ello, la propuesta para el proceso también se basa en la correspondencia virtual, donde se remite al estudiante según el caso, es decir; de ser un reclamo administrativo sobre algún pago, se remite al departamento de administración o contabilidad, en caso de ser un reclamo netamente académico (error de nota, inconveniente con algún Tutor o Docente) se remite inmediatamente a Coordinación Académica, con la apertura de un caso al cual se le asigna un número para formalizar el reclamo hasta su cierre, es decir, tendría un ciclo que debe cerrar en menos de una

semana. De esta forma se agilizan estas acciones a tomar, y se atiende de manera eficiente a los reclamos de los estudiantes, a fines de satisfacer sus necesidades y requerimientos.

Como resumen de lo expuesto se presentan las siguientes fichas de procesos propuestos:

**Tabla 7**

*Ficha de Servicio: Gestión de información (INFORM01)*

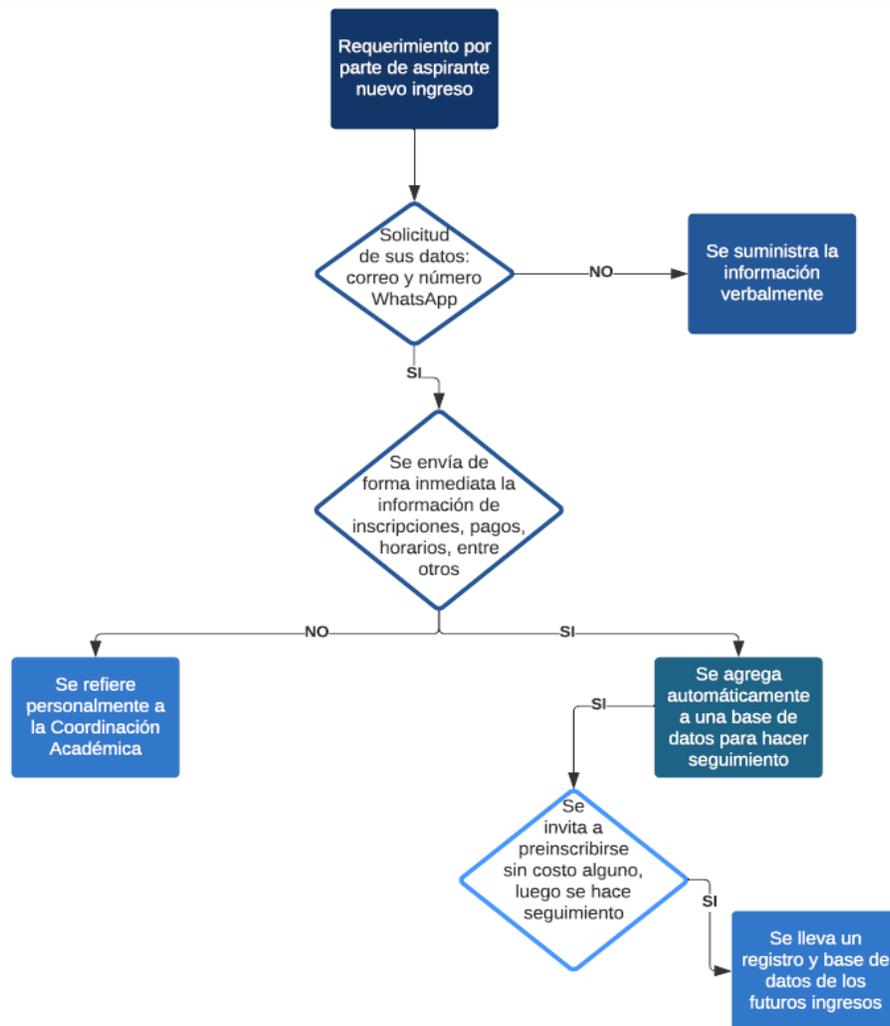
<b>ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
<b>Servicio:</b> Gestión de información	<b>Código:</b> INFORM01	Pág. 1 de 2
	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b> 02/03/22
<b>Revisado por:</b> Alejandra Linares.	<b>Aprobado por:</b> Docente Especialista de la UPN	
<b>OBJETO</b>		
Suministrar información a usuarios aspirantes, alumnos regulares, alumnos rezagados y nuevos ingresos acerca de los programas y especializaciones correspondiente a estudios complementarios de nivel 4, en la institución universitaria Elías Capellán. Así como la asesoría de otros requerimientos.		
<b>ALCANCE</b>		
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitud de información</li> <li>● Solicitud de requerimientos académicos y administrativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Usuarios y alumnos constantemente informados.</li> <li>● Asesorar en función a referirlos a otros departamentos.</li> <li>● Nivel de satisfacción al cliente.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proceso estandarizado automático de servicio de atención al alumno.</li> <li>● Manual de funciones actualizado.</li> </ul>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● En este proceso se comenzarán a utilizar nuevos canales de comunicación. Entre ellos, aplicaciones de mensajería: Chatbot, WhatsApp Bussiness, mensajes directos en el Instagram para empresas. El proceso consistirá en atender personalmente a los usuarios o aspirantes, solicitando sus datos para hacer llegar toda la información requerida de tal manera que pueda estar en sus correos o móviles. Así también, de</li> </ul>		

forma remota se estaría atendiendo a las personas de forma inmediata dentro de los horarios que establezca la institución. Cabe destacar, que la institución contando con soporte técnico deberá diseñar una plataforma digital, o en su defecto renovar su página web y redes sociales, para direccionarlas hacia los canales antes mencionados según el departamento que solicite el estudiante. En otras palabras, la institución contará con nuevos canales que permitan optimizar el servicio de atención y obtener los mejores niveles de satisfacción de los usuarios, en relación a sus requerimientos y exposición de quejas.

### TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

- Atención presencial: De 5 a 8 Minutos, 5 horas al día, 5 días a la semana (lunes a viernes).

### FLUJOGRAMA



<b>INVENTARIO DE DOCUMENTOS Y FORMATOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Catálogo de información de programas.</li> <li>● Reporte de quejas.</li> <li>● Informe de satisfacción del alumno.</li> <li>● Base de datos de usuarios.</li> </ul>
<b>INDICADORES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados porcentuales de encuesta vía redes sociales.</li> <li>● Matrícula inscrita.</li> </ul>
<b>MODIFICACIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se procedió a integrar todos los departamentos a nivel virtual y crear un feed back con los usuario mediante las redes sociales y la plataforma de la institución, a fines de agilizar y mejorar los procesos tanto administrativos como académicos, disminuyendo y optimizando los tiempos de atención y calidad del servicio.</li> </ul>

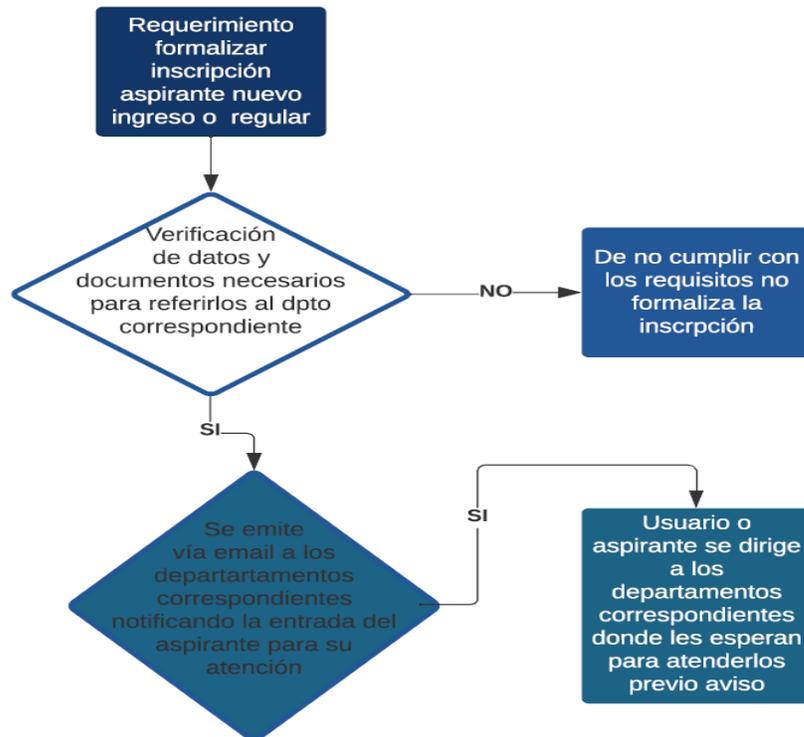
**Tabla 8**

*Ficha de Servicio: Gestión de registro (REGSC01)*

<b>ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
<b>Servicio:</b> Gestión de Registro (inscripción formal)	<b>Código:</b> REGS01	Pág. 1 de 2
	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b> 02/03/22
<b>Revisado por:</b> Alejandra Linares.		<b>Aprobado por:</b> Especialista de la UPN
<b>OBJETO</b>		
<p>Para formalizar la inscripción se debe verificar el registro de los aspirantes y todos sus datos ya en la base de datos, así como su documentación o requisitos exigidos por los departamentos a los cuales se remitirían de forma inmediata, una vez verificado todo ello. Cumplido esto, se dirigen al departamento administrativo y a coordinación académica para entregar documentos o soportes respectivos, siguiendo las normativas y procedimientos según reglamento.</p>		
<b>ALCANCE</b>		
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Datos de los aspirantes o nuevos ingresos.</li> <li>● Datos de los alumnos que hagan otros requerimientos asociados a la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Base de datos consolidada de matrícula consolidada.</li> <li>● Reporte de casos para otros departamentos.</li> </ul>	

administración y a coordinación académica.	
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estatutos o reglamento interno de Elías Capellán.</li> <li>● Contrato o compromiso de pago.</li> </ul>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	
<p>Para la inscripción o registro formal de un estudiante nuevo ingreso o regular, atención al usuario verifica en sistema sus datos y procede a remitirlos a la entrega de documentación (previamente verificados de igual forma) en los departamentos correspondientes, como administración en donde validan los pagos y firman contrato o compromiso de pago, y a coordinación académica en donde llenan planillas y emiten requisitos básicos como soporte para sus expedientes.</p> <p>En caso de que el aspirante no esté previamente registrado, esto tomará alrededor de 4 minutos solo para registrarlo y proceder con lo explicado anteriormente.</p> <p>Cabe destacar que este procedimiento debe ser asistencial, es decir, en persona. Remotamente solo se establece cuando se trata solo de información.</p>	
<b>TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● En atención al usuario: 5 min, 8 horas, 4 días a la semana (lunes a jueves).</li> </ul>	

## FLUJOGRAMA



## INVENTARIO DE DOCUMENTOS Y FORMATOS

- Informe de satisfacción del alumno (corresponde en este proceso a los departamentos a los que se remiten)
- Base de datos de usuarios.

## INDICADORES

- Resultados porcentuales de usuarios atendidos.
- Matrícula inscrita.

## MODIFICACIONES

- Se procedió a estandarizar y mejorar el proceso de atención, mediante atención al usuario, verificando de manera rápida los requisitos para formalizar su inscripción para posterior remitir a los departamentos correspondientes a fines de cumplir según reglamento con los procesos tanto administrativos como académicos. Es importante destacar el tiempo que se ahorran las personas cuando sus registros ya están en sistema y las notificaciones para otros departamentos se hacen vía email y vía chat interno, a fines de coordinar y concatenar la atención inmediata de los usuarios.

**Tabla 9**

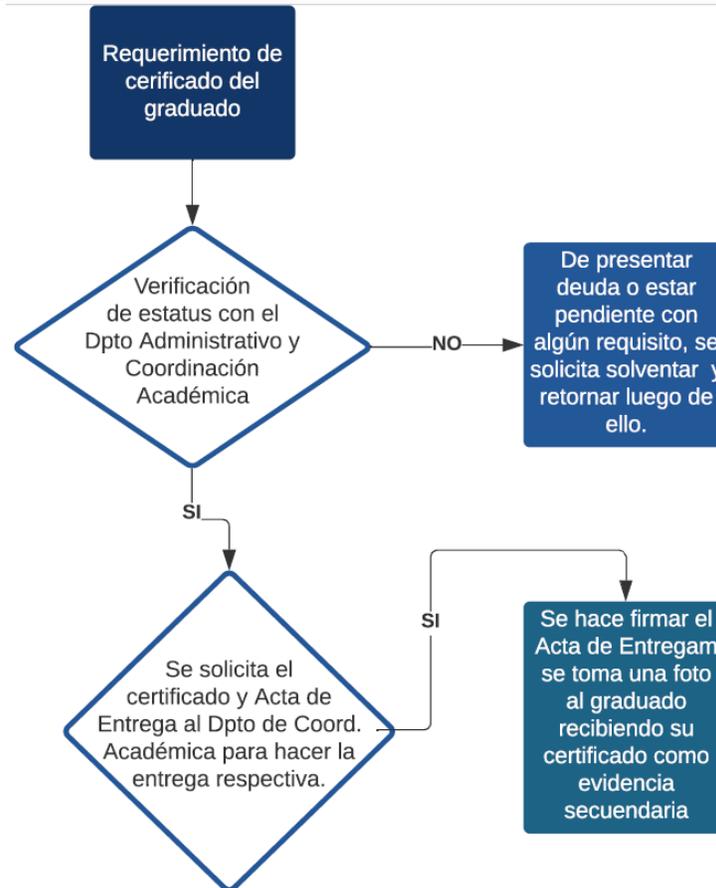
*Ficha de Servicio: Gestión de certificado (CERT011)*

<b>ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
<b>Servicio:</b> Gestión de certificados	<b>Código:</b> CERT01	Pág. 1 de 2
	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b> 02/03/22
<b>Revisado por:</b> Alejandra Linares.	<b>Aprobado por:</b> Especialista de la UPN	
<b>OBJETO</b>		
<p>En cumplimiento con los estatutos y el reglamento interno de Elías Capellán y alineados con la normativa del Ministerio de Educación por el cual se rige la institución, se concede un certificado como prueba de la culminación y cumplimiento con toda la malla curricular exigido por el programa académico, así como de los compromisos administrativos; se realiza, imprime, sella y firma un certificado en papel oficial como aval de lo anterior mencionado, para ser entregado de forma inmediata una vez culminada la meta.</p>		
<b>ALCANCE</b>		
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud del alumno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados oficiales entregados.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno de Elías Capellán.</li> <li>• Reglamento interno de Administración.</li> </ul>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez culminado y certificado por Coordinación Académica el listado de alumnos aprobados, se establece un período para la realización de los certificados (todos), y se establece una fecha de entrega; para la cual, los estudiantes solicitan su entrega física en atención al usuario, en ese momento se verifica en la lista (previamente suministrada por Administración) para verificar su estatus administrativo, es decir, si tiene pagos pendientes por realizar o cualquier otro pendiente (material bibliográfico de la institución, entrega de carnet, etc.). De estar totalmente solvente, se solicita el certificado a Coordinación Académica y se hace entrega oficial, haciendo firmar un acta de entrega y también tomando una foto en el momento que recibe, todo a efectos de evidenciar la entrega de este importante documento.</li> <li>• Es importante destacar que, la entrega de estos certificados se realiza directamente al portador, es decir, al graduado y no se permite entregar a otra persona salvo situaciones fortuitas. Así como tampoco se realizan envíos, hasta que la institución decida establecer formalmente este procedimiento basados en nuevos estatutos legales.</li> </ul>		

### TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

- Presencial: 10 minutos por persona, en un lapso de 3 días para entregar.
- A distancia: Para efectos de este proyecto, aún no se establecen parámetros.

### FLUJOGRAMA



### INVENTARIO DE DOCUMENTOS Y FORMATOS

- Acta de entrega.
- Galería de fotos en el acto de entrega.

### INDICADORES

- Número de certificados entregados a los alumnos según Acta de entrega.
- Número de certificados entregados por entregar a los alumnos, según listado de Coordinación Académica.

**MODIFICACIONES**

- Este proceso se establece desde la normativa institucional educativa, guardando y garantizando la entrega del certificado y la satisfacción del graduado.

**Tabla 10**

*Ficha de Servicio: Gestión de reclamos (RECLAM01)*

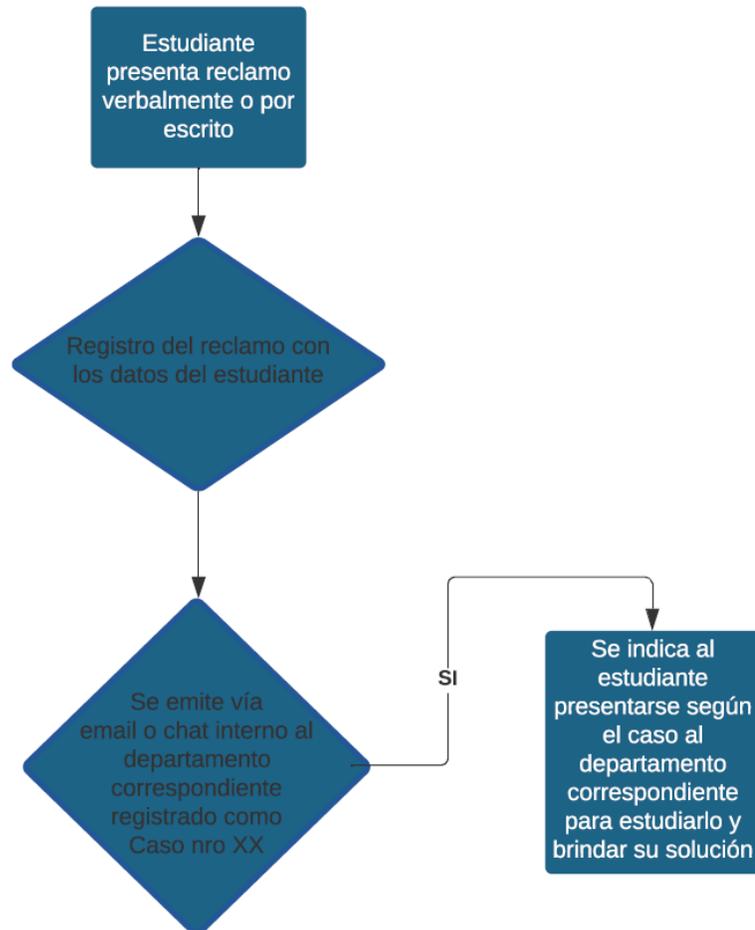
<b>ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
<b>Servicio:</b> Gestión de reclamos	<b>Código:</b> <b>RECLAM01</b>	Pág. 1 de 2
	<b>Versión:</b> 1	<b>Fecha:</b> 02/03/22
<b>Revisado por:</b> Alejandra Linares.		<b>Aprobado por:</b> Especialista de la UPN
<b>OBJETO</b>		
Recibir, emitir al departamento correspondiente y dar respuesta o solución a los distintos reclamos por parte de los estudiantes activos regulares, así como de los egresados en algunos casos.		
<b>ALCANCE</b>		
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro del reclamo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso N° X</li> <li>• Reporte de transferencia al departamento correspondiente</li> </ul>	
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento y normativa de la institución, y estatus internos de los distintos departamentos.</li> </ul>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

Este proceso se inicia con la presentación en atención al cliente de un reclamo o queja por parte de los estudiantes activos de la institución. Este reclamo pueden ser administrativos (pagos), o académicos (notas, inscripción de materias, solicitud de constancias, entre otros).

### TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

- Presencial: 5 minutos, 5 horas al día, 4 días a la semana.
- A distancia: 1 minuto, 10 horas al día, 4 días a la semana.

### FLUJOGRAMA



### INVENTARIO DE DOCUMENTOS Y FORMATOS

- Listado de casos pendientes y resueltos.

### **INDICADORES**

- Resultados porcentaje de casos resueltos dentro del plazo
- Número de casos pendientes

### **MODIFICACIONES**

- Este proceso básicamente se manejaría de la misma forma, es decir, atención al usuario o estudiante no se encarga de resolver los casos a causa de los reclamos, solo transfiere vía email o chat interno al departamento al cual corresponda solventar la situación que se presente.
- El cambio radica en la rapidez o agilidad al tratamiento de estos reclamos, asignando un número de caso que se registra en la base de datos y tiene prioridad ante otras actividades del departamento a asignar.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

El objetivo de la presente investigación consistía en determinar en qué medida, la implementación de los procesos administrativos influye en la optimización del tiempo de respuesta en el área de atención al cliente de la empresa: Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo, 2022, debiendo primero establecer el tiempo de respuesta antes y después de la implementación de los procesos a cargo del área de atención al cliente, a fin de determinar en efecto el impacto positivo de estos procesos, considerando cuatro tipos de procesos: Gestión de información, Gestión de registro, Gestión de certificados y Gestión de reclamos, donde el tiempo de respuesta en cada uno de los procesos era de 18 minutos, 29 minutos, 27 días, y 54 minutos correspondientemente; evidentemente, si tenemos en cuenta la cola de solicitudes y requerimientos del cliente, desde nuestra realidad problemática, éstas no pueden ser respondidas en su oportunidad, existiendo retrasos e incomodidad por parte del cliente, por lo que la institución se enfrentaba ante la necesidad urgente de mejorar sus procesos, coincidiendo con los autores citados para ésta investigación, quienes con toda razón proponen una mejora en los procesos de gestión con el cliente, que pueda mejorar la relación de empresa-cliente, y sobre todo mejore la experiencia y el nivel de satisfacción del cliente, siendo el tiempo de respuesta de los procesos un factor importante en la calidad

de servicio, a cargo principalmente del área de atención al cliente. Así pues, aplicando las etapas del proceso administrativo consistente en planear, organizar, dirigir y controlar, y siguiendo las pautas establecidas por el ISO, según se lee en la página 20 y 21, se procedió a mejorar cada proceso implementado una plataforma tecnológica compuesta por mensajería, correos, que permitió el tráfico de información a los clientes de forma virtual, asimismo, a través de una base de un sistema de datos se pudo simplificar los procesos, logrando reducir los tiempos de respuesta en cada uno de ellos, de esa manera en el proceso de gestión de información se redujeron 12 minutos por usuario, es decir de 18 minutos a 6 minutos, en el proceso de gestión de registro el tiempo se redujo de 29 a 5 minutos, en el proceso de gestión de certificados de 27 días a 3 días y finalmente en la gestión de reclamos se redujo el tiempo de 54 a 5 minutos por cliente, es decir se logró que éstos procesos se realicen de forma más rápida y efectiva, optimizando tiempo, el uso de logística, y la experiencia del cliente. Al comparar los resultados y los hallazgos de esta investigación, con otras investigaciones (internacionales, nacionales y locales) tomadas como antecedentes para el estudio del problema plantado y los objetivos propuestos, se confirma que la implementación de procesos adecuado, idóneos y oportunos influye de manera positiva en el tiempo de respuesta por parte del área de atención al cliente, así también ha concluido Castañeda y Vásquez (2016) en su tesis: “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”, al demostrar que la gestión administrativa influye en la calidad de

servicio que se brinda a los clientes, así como en su nivel de satisfacción, siendo importante la implementación de mejoras en la planificación, organización, dirección y control, puesto que el éxito de una organización no se basa únicamente en la cantidad de clientes y costos, sino en la calidad en el servicio, el mismo que comprende la capacidad de respuesta, empatía y seguridad que se pueda transmitir al cliente.

## 4.2 Conclusiones

- La implementación de procesos administrativos en el área de atención al cliente ha dado buenos resultados, toda vez que se ha optimizado significativamente los procesos de Gestión de la Información, Gestión de Registros, Gestión de Certificados y en Gestión de Reclamos, convirtiéndose en procesos rápidos y efectivos.
- Antes de implementar los procesos administrativos en el área de atención al cliente del programa de capacitación y formación docente, Elías Capellán, se identificó la existencia de un sistema burocrático, que retrasaba el tiempo de respuesta en cada proceso, siendo que el tiempo de respuesta en Gestión de la Información era de 18 minutos, en la Gestión de Registros de 29 min, en la Gestión de Certificados tardaba 38880 min o 27 días y en Gestión de Reclamos 54 min.
- En virtud a la implementación de procesos administrativos se determinó que el tiempo de respuesta en el área de atención al cliente se podría reducir en una diferencia abismal, así pues en Gestión de la Información el tiempo de respuesta

se redujo a 6 minutos, en Gestión de Registros a 5 min, en Gestión de Certificados a 4320 min o 3 días y en Gestión de Reclamos a 5 min.

- Finalmente, se concluye que la implementación de procedimientos administrativos como una plataforma sencilla interna ha logrado interconectar a toda la institución y sus actividades de manera ágil, efectiva y óptima, permitiendo no solo mejorar los procesos, sino también los tiempos de acción y toma de decisiones, uso de recursos, compartir documentos, manteniendo la calidad y el buen servicio.

## REFERENCIAS

- Ariza Ramirez, F., y Ariza Ramirez, J. (2015). *Información y atención cliente* (Julio ed.). España: Mc Graw Hill Education.
- Castañeda Malca, Y. y Vásquez Gamonal, J. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015. [Tesis de pre grado, Universidad Señor de Sipán] repositorio.uss.edu.pe.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Méxicio: Mc Graw Hill Education. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizational\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizational_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)
- Chisaguano García, E. (2018). *Optimización de procesos administrativos y contables en una institución educativa privada en la ciudad de Quito*. [Tesis de pre grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] repositorio.puce.edu.ec/.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15314/TESIS%20EDWIN%20HISAGUANO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escobar, F., y Gómez, C. (2021). Educación Virtual en tiempos de pandemia: Incremento de la desigualdad social en el Perú. *Scielo Preprint*. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1996>

García-Sabater, J. (2020). La gestión de los tiempos de espera. *ROGLE: Reingeniería, Organización, trabajo en Grupo y Logística Empresarial*, 1-16. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/137896/Gesti%C3%B3n%20de%20Tiempos%20de%20Espera.pdf>

Gil López, J. (2020). *Fundamentos de la atención al cliente*. España: Elearning. Obtenido de [https://books.google.co.ve/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definici%C3%B3n+de+calidad+del+servicio&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20calidad%20del%20servicio&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definici%C3%B3n+de+calidad+del+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20calidad%20del%20servicio&f=false)

Cabrera Guevara, C. (2021). *Mejora del proceso de gestión académica en las prácticas de aula para incrementar la satisfacción de los clientes externos de la comunidad educativa de la I.E. Humanismo y Tecnología*. [Tesis de pre grado, Universidad Privada del Norte] [repositorio.upn.edu.pe](https://repositorio.upn.edu.pe).

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27410/Cabrera%20Guevara%20Carlos%20Enrique.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.

ISO, S. C. (2015). Norma internacional ISO 9001. *Norma internacional ISO 9001*. Ginebra, Suiza: ICS.

Jaramillo Molina, L. (2020). Propuesta de mejoras en procesos administrativos de acuerdo a la directiva cero papel. [Tesis de post grado, Universidad ICESI] [repository.icesi.edu.co](https://repository.icesi.edu.co).  
[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/87728/1/T02020.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87728/1/T02020.pdf)

- Luna González, A. (2015). *Proceso administrativo*. México: Patria. Obtenido de <https://books.google.co.ve/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=an%C3%A1lisis+de+procesos+administrativos+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjgKfkpvv1AhW8VTABHVedCTMQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q&f=false>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2013). *Manual de buenas prácticas para atención de clientes dirigido a gerentes, administrados y mandos medios*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/07\\_mbp\\_aclientes/MBP\\_AC\\_Mandos\\_Medios.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/07_mbp_aclientes/MBP_AC_Mandos_Medios.pdf)
- Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Muñoz Montaña, Juan. (Junio de 2013). Aplicaciones del proceso administrativo en las empresas de la región. *Grafías*(21), 73-76. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/1451-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2738-1-10-20200512.pdf>
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 259-266. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcgclclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2FsciELO.conicyt.cl%2Fpdf%2Finfotec%2Fv29n5%2F0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf&clen=283250&chunk=true>

Perales Llanos, M. (2018). *Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora en los procesos administrativos de la Dirección General de Administración en una Universidad Pública aplicando Lean Six Sigma*. [Tesis de post grado, Pontificia Universidad Católica del Perú.] tesis.pucp.edu.pe/repositorio.

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13331/PERALES\\_LLANOS\\_MILKA\\_AN%  
c3%81LISIS\\_%20DIAGN%  
c3%93STICO\\_PROPUESTA.p  
df?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13331/PERALES_LLANOS_MILKA_AN%c3%81LISIS_%20DIAGN%c3%93STICO_PROPUESTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, J. (2009). *Gestion Por Procesos* (Tercera ed.). Madrid: ESIC. Obtenido de <https://books.google.co.ve/books?id=koSkh64nRb4C&pg=PA120&dq=diagramas+de+flujo+de+procesos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjTs9vImf31AhUIVTABHUC8BIY4FBD0AXoECACQAg#v=onepage&q=diagramas%20de%20flujo%20de%20procesos&f=false>

Quispe Luna, C. y Ruiz Vidaurri, C. (2021). *Sistema web y su impacto en la agilización de la gestión académica y bibliotecaria en la Institución Educativa Vicente Cerro Cebrián – Salamanca (Ascope)*. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional Trujillo] dspace.unitru.edu.pe.

[file:///C:/Users/USER/Downloads/Quispe%20Luna%20y%20Ruiz%20Vidaurre%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Quispe%20Luna%20y%20Ruiz%20Vidaurre%20(1).pdf)

Saavedra López, J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. [Tesis de post grado, Universidad Peruana de Las Américas]. repositorio.ulasamericas.edu.pe/.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solano, E. (2017). *¿Cuánta razón tiene el cliente? Manual práctico de servicio al cliente.*

Bogotá: Independently published. Obtenido de

[https://books.google.co.ve/books?id=WZU6DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+area+de+atencion+al+cliente&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20el%20area%20de%20atencion%20al%20cliente&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=WZU6DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+area+de+atencion+al+cliente&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20el%20area%20de%20atencion%20al%20cliente&f=false)

Vergara Ramirez, L. (2019). *Calidad de servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la Universidad Privada San Pedro sede barranca 2014.* [Tesis de post grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] [repositorio.unjfsc.edu.pe/](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/).

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3548/Le%c3%b3nidas%20Gerardo%2c%20VERGARA%20RAMIREZ%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zarazalejos, J. (2018). La gestión de los clientes, valor añadido. *UNO*(30), 11-13. Obtenido de

[https://www.revista-uno.com/wp-](https://www.revista-uno.com/wp-content/uploads/2018/02/Ipad_Boletin_UNO_numero_30_OK.pdf)

[content/uploads/2018/02/Ipad\\_Boletin\\_UNO\\_numero\\_30\\_OK.pdf](https://www.revista-uno.com/wp-content/uploads/2018/02/Ipad_Boletin_UNO_numero_30_OK.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1 Constancia de revisión del Proyecto de Tesis

El asesor *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, [OBJ]ocente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de [OBJ], Carrera profesional de [OBJ+OBJ], ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo del proyecto investigación del(os) estudiante(s):

- *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*

Por cuanto, **CONSIDERA** que el proyecto de investigación titulado: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*. para aspirar al título profesional por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

**Anexo 2 Validación del instrumento. Ficha de información**

<b>ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
<b>Título:</b>	<b>Código:</b>	Paginación de procedimiento: 1/2
	<b>Versión: 1</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>OBJETO</b>		
<b>ALCANCE</b>		
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	
<b>NORMATIVA APLICABLE</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO</b>		

<b>FLUJOGRAMA</b>
<b>INVENTARIO DE DOCUMENTOS Y FORMATOS</b>
<b>INDICADORES</b>
<b>MODIFICACIONES</b>

### Anexo 3 Matriz de consistencia

Procesos administrativos y tiempo de respuesta del Área de Atención al Cliente: Programa de Capacitación y Formación Docente (Elías Capellán), Trujillo, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
¿En qué medida, la implementación de los procesos administrativos influye en la optimización del tiempo de respuesta en el área de atención al cliente de la empresa: Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo, 2022?	<p><b>1. General</b></p> <p>Determinar en qué medida, la implementación de los procesos administrativos influye en la optimización del tiempo de respuesta en el área de atención al cliente de la empresa: Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo, 2022</p>	<p>La implementación de los procesos administrativos influye significativamente en la optimización del tiempo de respuesta en el área de atención al cliente de la empresa: Programa de capacitación y formación docente Elías Capellán Trujillo, 2022.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Implementación de Procesos administrativos</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa y Explicativo - descriptiva, Diseño de investigación: Cuasi experimental Longitudinal</p>	<p><b>Población:</b> Clientes que solicitaron trámites e información de enero a mayo 2022: Programa de Capacitación y Formación Docente (Elías Capellán)</p>
	<p><b>2. Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el tiempo de respuesta antes de la implementación de los procesos administrativos en el área de atención al cliente en el programa de capacitación y formación docente, Elías Capellán.</li> <li>• Establecer el tiempo de respuesta después de la implementación de los procesos administrativos en el área de atención al cliente en el programa de capacitación y formación docente, Elías Capellán.</li> <li>• Implementar los procesos administrativos en el área de atención al cliente en el programa de capacitación y formación docente, Elías Capellán.</li> </ul>				

#### Anexo 4 Matriz de Operacionalización de variables

Mejora en procesos administrativos del Área de Atención al Cliente de la Empresa: Programa de Capacitación y Formación Docente (Elías Capellán), Trujillo, 2022			
Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: Implementación de Procesos administrativos	Ejecutar un conjunto de etapas o fases sucesivas a través de los cuáles se efectúan la administración. (Luna González, 2015, p. 36)	Gestión de información Gestión de registros Gestión de reclamos Gestión de certificados	Clientes informados Clientes registrados Reclamos solventes Certificados entregados
Variable dependiente: Tiempo de respuesta en el área de atención al cliente	Para Garcia-Sabater (2020), el tiempo de respuesta es la cola, fila o línea a la cantidad de clientes (pedidos, correos electrónicos, stock...) que están esperando de modo más o menos ordenado a ser atendidos cuando el servidor o servidores queden libres (p.1).	Tiempo de atención en la gestión de información Tiempo de atención en registros Tiempo de atención en gestión de reclamos Tiempo de atención en gestión de certificados	Minutos Horas Días

Anexo 5

**PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

**Estimado Validador: Mg. Ing. Josualdo Carlos Villar Quiroz**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: ficha de procesos, cuyo propósito es evaluar los tipos de gestión de los procesos del área de atención al cliente de la empresa Elías Capellán, el cual será aplicado a procesos administrativos, por cuanto consideramos que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para mejora.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza, titulado: “MEJORA EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA: PROGRAMA DE CAPACITACION Y FORMACION DOCENTE (ELÍAS CAPELLÁN), TRUJILLO, 2022”, investigación que será presentada a la Carrera de Administración y negocios internacionales de la Universidad Privada del Norte.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente el contenido del instrumento, respecto a cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en la que podrá seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo con el criterio personal y/o profesional del actor que responda al instrumento.

Se le agradece por la atención a la presente y cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Trujillo, 30 de marzo de 2022



.....  
Alejandra Linares Sánchez

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO PARA COHERENCIA DE LOS COMPONENTES DE LA VARIABLE

**Instrucciones:** Establezca relación de coherencia entre variable, dimensión, indicador, e ítem. Luego marque con (✓) en los casilleros que corresponden a *Coherencia* según su criterio. Considere como valores: Si (coherente) No (incoherente)

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Procesos administrativos	Gestión de información	Clientes informados	Evaluar el tipo de servicio de información al cliente.		
	Gestión de registros	Clientes registrados	Verificar el tipo de gestión del registro de los alumnos.		
	Gestión de reclamos	Reclamos solventes	Comprobar el tipo de gestión del procesamiento de las quejas.		
	Gestión de certificados	Certificados entregados	Verificar la gestión del procesamiento de los certificados.		

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Evaluar el tipo de servicio de información al cliente.						
2	Verificar el tipo de gestión del registro de los alumnos.						
3	Comprobar el tipo de gestión del procesamiento de las quejas.						
4	Verificar la gestión del procesamiento de los certificados.						
Total:		4					

### VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO SOBRE ADECUACIÓN ÍTEMES

**Instrucciones:** Verificar si cada ítem tributa a medir los aspectos relevantes de los indicadores en que se ha distribuido la variable en estudio. Luego marque con (✓) en una de las casilla de valoración para cada ítem según su criterio. Considerando:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

**Evaluado por: Mg. Ing, Josualdo Carlos Villar Quiroz**

**D.N.I.:40132759**

**Fecha: 30/03/2022**

**Firma: \_**



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Josualdo Carlos Villar Quiroz, con DNI 40132759, de profesión Ingeniero civil grado académico de maestro en Administración de empresas, con código de colegiatura CIP 106997 labor que ejerzo actualmente como docente, en la Institución Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado ficha de procesos, cuyo propósito es medir y evaluar los tipos de gestión de los procesos del área de atención al cliente, a los efectos de su aplicación a la empresa de Programa de Capacitación y Formación Docente, Elías Capellán.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				
Puntaje parcial:	12			No aporta	
Puntaje total:	12				

**Conclusión:** MA ( ✓ )      BA ( )      A ( )      No aporta: ( )

Trujillo, a los 30 días del mes de marzo del 2022

Apellidos y nombres: **Mg. Ing. Josualdo Carlos Villar Quiroz** DNI: 40132759 Firma:



## PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

**Estimado Validador: Mg. ROMERO PAREDES, ROLANDO RONALD**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: ficha de procesos, cuyo propósito es evaluar los tipos de gestión de los procesos del área de atención al cliente de la empresa Elías Capellán, el cual será aplicado a procesos administrativos, por cuanto consideramos que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para mejora.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza, titulado: “MEJORA EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA: PROGRAMA DE CAPACITACION Y FORMACION DOCENTE (ELÍAS CAPELLÁN), TRUJILLO, 2022”, investigación que será presentada a la Carrera de Administración y negocios internacionales de la Universidad Privada del Norte.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente el contenido del instrumento, respecto a cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en la que podrá seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y/o profesional del actor que responda al instrumento.

Se le agradece por la atención a la presente y cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Trujillo, 01 de abril de 2022



.....  
Alejandra Linares Sánchez

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO PARA COHERENCIA DE LOS COMPONENTES DE LA VARIABLE

**Instrucciones:** Establezca relación de coherencia entre variable, dimensión, indicador, e ítem.  
Luego marque con (✓) en los casilleros que corresponden a *Coherencia* según su criterio.  
Considere como valores: Si (coherente) No (incoherente)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Procesos administrativos	Gestión de información	Cientes informados	Evaluar el tipo de servicio de información al cliente.		
	Gestión de registros	Cientes registrados	Verificar el tipo de gestión del registro de los alumnos.		
	Gestión de reclamos	Reclamos solventes	Comprobar el tipo de gestión del procesamiento de las quejas.		
	Gestión de certificados	Certificados entregados	Verificar la gestión del procesamiento de los certificados.		

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Evaluar el tipo de servicio de información al cliente.						
2	Verificar el tipo de gestión del registro de los alumnos.						
3	Comprobar el tipo de gestión del procesamiento de las quejas.						
4	Verificar la gestión del procesamiento de los certificados.						
Total:		4					

### VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO SOBRE ADECUACIÓN ÍTEMES

**Instrucciones:** Verificar si cada ítem tributa a medir los aspectos relevantes de los indicadores en que se ha distribuido la variable en estudio. Luego marque con (✓) en una de las casilla de valoración para cada ítem según su criterio. Considerando:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

**Evaluado por: Mg. Romero Paredes, Rolando Ronald**

**D.N.I.: 16721410**

**Fecha: 01/04/2022**

**Firma:** \_\_\_\_\_



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Paredes, Rolando Ronald, con DNI 16721410, de profesión Estadístico con grado académico de maestro en Administración, con código de colegiatura COESPE 310, labor que ejerzo actualmente como docente, en la Institución Universidad Privada del Norte. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado ficha de procesos, cuyo propósito es medir y evaluar los tipos de gestión de los procesos del área de atención al cliente, a los efectos de su aplicación a la empresa de Programa de Capacitación y Formación Docente, Elías Capellán.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				
Puntaje parcial:	12			No aporta	
Puntaje total:	12				

**Conclusión:** MA ( ✓ )      BA ( )      A ( )      **No aporta:** ( )

Trujillo, a los 01 días del mes de abril del 2022

Apellidos y nombres: **Mg. Romero Paredes, Rolando Ronald**      DNI: 16721410      Firma:

