

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión por Procesos y Calidad de Servicios en la Empresa
CORPORACIÓN ENERGY S.A. Huancayo – 2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Torres Gómez Ninoska Alejandra
Bach. Villarreal Garcilazo Carlos Saturnino

Asesor : Mtro. Guevara Sinchez Ivo Genaro

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 22.05.2021 – 21.05.2022

Huancayo – Perú
2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**“GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS
EN LA EMPRESA CORPORACIÓN ENERGY S.A.
HUANCAYO – 2019”**

PRESENTADO POR:

Bach. Torres Gómez, Ninoska Alejandra
Bach. Villarreal Garcilazo, Carlos Saturnino

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:**

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER
MIEMBRO : _____
MTRO. RODRIGUEZ ROJAS NEIL ALVIN

SEGUNDO
MIEMBRO : _____
MG. LIÑAN RAMIREZ GINA URSULA

TERCER
MIEMBRO : _____
MTRA. CHIPANA PEREZ JAQUELINE MARLENY

Huancayo, de..... de 2022

**“GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS
EN LA EMPRESA CORPORACIÓN ENERGY S.A.
HUANCAYO – 2019”**

ASESOR

MTRO. GUEVARA SINCHIZ IVO GENARO

DEDICATORIA

A nuestros padres por su apoyo incondicional.

Ninoska Alejandra

Carlos Saturnino

AGRADECIMIENTO

A nuestra casa superior licenciada Universidad Peruana Los Andes y la empresa Corporación Energy S.A., por permitirnos materializar el título profesional.

Los autores.

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS.....	ii
FALSA PORTADA.....	iii
ASESOR.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE TABLAS.....	xi
CONTENIDO DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	xix
Capítulo I.....	19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	19
1.2. Delimitación del problema.....	22
1.2.1. Delimitación espacial	22
1.2.2. Delimitación temporal.....	22
1.2.3. Delimitación conceptual o temática.....	22
1.3. Formulación del problema.....	23
1.3.1. Problema general	23

	viii
1.3.2. Problemas específicos	23
1.4. Justificación de la investigación	23
1.4.1. Justificación social	23
1.4.2. Justificación teórica.....	24
1.4.3. Justificación metodológica	24
1.5. Objetivos de la investigación	24
1.5.1. Objetivo general.....	24
1.5.2. Objetivos específicos	24
Capítulo II.....	26
MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes	26
2.2. Bases Teóricas o Científicas	32
2.3. Marco Conceptual.....	43
Capítulo III.....	44
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	44
3.1. Hipótesis general	44
3.2. Hipótesis específicas	44
3.3. Variables de la investigación	45
3.4. Matriz de Operacionalización de Variables	45
Capítulo IV	48
METODOLOGÍA	48

	ix
4.1. Método de investigación.....	48
4.1. Tipo de investigación	49
4.2. Nivel de investigación.....	49
4.3. Diseño de la investigación.....	49
4.4. Población y muestra	50
4.5.1. Población.....	50
4.5.2. Muestra	51
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
4.6.1. Técnicas de recolección de datos	53
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos	53
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	53
4.8. Aspectos éticos de la investigación	54
Capítulo V.....	55
RESULTADOS.....	55
5.1. Descripción de los resultados.....	55
5.2. Contraste de hipótesis.....	106
5.3. Análisis y discusión de los resultados.....	117
CONCLUSIONES.....	119
RECOMENDACIONES.....	121
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	123
ANEXOS.....	127

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	x	128
Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable Gestión por procesos.....		129
Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable Calidad de servicios.....		130
Anexo 4. Matriz de operacionalización de instrumentos		131
Anexo 5. Instrumentos de investigación.....		135
Anexo 6. Validez y confiabilidad del instrumento		140
Anexo 7. Validación de contenido (Juicio de expertos).....		145
Anexo 8. Data de procesamiento		148
Anexo 9. Carta de consentimiento		149
Anexo 10. Evidencias		150

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de identificación de problemas de la empresa	56
Tabla 2 Nivel de identificación de las funciones y las responsabilidades.....	57
Tabla 3 Nivel de definición de los procedimientos del inventario.....	58
Tabla 4 Nivel de participación en las investigaciones de la empresa.....	58
Tabla 5 Nivel de programación de actividades vinculadas a la logística interna.....	60
Tabla 6 Nivel de identificación de los servicios que oferta la empresa.....	60
Tabla 7 Nivel de participación en la formulación de los procesos de logística interna.....	61
Tabla 8 Nivel de participación en el plan operativo de la empresa.....	62
Tabla 9 Nivel de participación en la programación anual de gastos	63
Tabla 10 Nivel de ejecución de protocolos de conservación de los bienes empresariales.....	64
Tabla 11 Nivel de ejecución de los manuales de procedimientos para los procesos internos.....	65
Tabla 12 Nivel de alineamiento de los objetivos y metas en las actividades de la empresa	66
Tabla 13 Nivel de ejecución de acciones en las actividades estratégicas de la empresa	67
Tabla 14 Nivel de asistencia técnica en los procesos de conservación de los bienes.....	68
Tabla 15 Nivel de ejecución de capacitaciones al personal para su especialización.....	69
Tabla 16 Nivel de verificación de la eficacia de los servicios que oferta la empresa	71
Tabla 17 Nivel de aplicación de acciones para las tareas programadas de la empresa.....	71
Tabla 18 Nivel de utilización de reportes de intervención de los procesos.....	72
Tabla 19 Nivel de aplicación de reportes de satisfacción mediante encuestas	74
Tabla 20 Nivel de ejecución de auditorías internas en los procesos de inventario	74
Tabla 21 Nivel de procesamiento de datos para la mejora del servicio de la empresa.....	76
Tabla 22 Nivel de reporte de incidencias en la empresa	77
Tabla 23 Nivel de presencia de problemas asociados a los procesos de la empresa	78

Tabla 24 Nivel de acondicionamiento físico para atención a los servicios de la empresa.....	78
Tabla 25 Nivel de elaboración de alternativas para la solución en la empresa	80
Tabla 26 Nivel de participación en las propuestas de mejoras	80
Tabla 27 Nivel de diseño de procesos y procedimientos para elaborar productos/servicios	81
Tabla 28 Nivel de implementación de acciones correctivas en la empresa	82
Tabla 29 Nivel de presencia de equipos modernos para el servicio.....	84
Tabla 30 Nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas de la empresa	85
Tabla 31 Nivel de presencia del personal con apariencia pulcra	86
Tabla 32 Nivel de presencia de la documentación expuesta visualmente y de modo ordenado.....	87
Tabla 33 Nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal	88
Tabla 34 Nivel de demostración de interés en solucionar el problema	88
Tabla 35 Nivel de demostración de que el personal es eficiente	90
Tabla 36 Nivel de demostración de cumplimiento del tiempo prometido.....	90
Tabla 37 Nivel de demostración de que el personal no permite errores en los registros.....	91
Tabla 38 Nivel de comunicación de que el personal cumplirá con los servicios comprometidos	93
Tabla 39 Nivel de puntualidad en la entrega de los servicios por parte del personal.....	94
Tabla 40 Nivel de predisposición de ayuda de parte del personal	95
Tabla 41 Nivel de desatención de parte del personal para con el cliente.....	95
Tabla 42 Nivel de demostración de confianza de parte del personal	97
Tabla 43 Nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites realizados.....	97
Tabla 44 Nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes.....	99
Tabla 45 Nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas	100
Tabla 46 Nivel de atención personalizada de parte del personal para con los clientes.....	101
Tabla 47 Nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la empresa.....	101
Tabla 48 Nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal	102

Tabla 49 Nivel de demostración de preocupación de la empresa para el personal	103
Tabla 50 Nivel de comprensión de la empresa para las necesidades del cliente	104
Tabla 51 Relación entre Gestión por procesos y Calidad de servicios	106
Tabla 52 Relación entre la Gestión por procesos y los Elementos tangibles	108
Tabla 53 Relación entre la Gestión por procesos y la Confiabilidad	110
Tabla 54 Relación entre la Gestión por procesos y la Capacidad de respuesta	112
Tabla 55 Relación entre la Gestión por procesos y la Seguridad.....	114
Tabla 56 Relación entre la Gestión por procesos y la Empatía	116
Tabla 57 Validez de Contenido - Lista de jueces expertos.....	141
Tabla 58 Resumen de procesamiento de datos.....	142
Tabla 59 Estadística de fiabilidad de la variable Gestión por procesos.....	143
Tabla 60 Resumen de procesamiento de casos.....	143
Tabla 61 Estadística de fiabilidad de la variable Calidad de servicios	144

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Entradas y salidas del proceso de la gestión por procesos	33
Figura 2. Entradas y salidas del proceso de la gestión por procesos	34
Figura 3. Modelos de la gestión por procesos.....	35
Figura 4. Modelo de mejora de procesos	36
Figura 5. Nivel de la Gestión por procesos	36
Figura 6. Dimensiones de la variable Gestión por procesos.....	38
Figura 7. Dimensiones de la variable Calidad de servicios.....	41
Figura 8. Matriz de operacionalización de la variable Gestión por procesos	45
Figura 9. Matriz de operacionalización de la variable Calidad de servicios	46
Figura 10. Sub diseño correlacional	49
Figura 11. Fórmula de la confiabilidad de Alpha de Cronbach	54
Figura 12. Nivel de identificación de problemas de la empresa	55
Figura 13. Nivel de identificación de las funciones y las responsabilidades.....	56
Figura 14. Nivel de definición de los procedimientos del inventario.....	57
Figura 15. Nivel de participación en las investigaciones de la empresa.....	58
Figura 16. Nivel de programación de actividades vinculadas a la logística interna.....	59
Figura 17. Nivel de identificación de los servicios que oferta la empresa	60
Figura 18. Nivel de participación en la formulación de los procesos de logística interna.....	61
Figura 19. Nivel de participación en el plan operativo de la empresa.....	62
Figura 20. Nivel de participación en la programación anual de gastos	63
Figura 21. Nivel de ejecución de protocolos de conservación de los bienes empresariales.....	64
Figura 22. Nivel de ejecución de los manuales de procedimientos para los procesos.....	65
Figura 23. Nivel de alineamiento de los objetivos y metas en las actividades	66

Figura 24. Nivel de ejecución de acciones en las actividades estratégicas de la empresa	67
Figura 25. Nivel de asistencia técnica en los procesos de conservación de los bienes.....	68
Figura 26. Nivel de ejecución de capacitaciones al personal para su especialización.....	69
Figura 27. Nivel de verificación de la eficacia de los servicios que oferta la empresa	70
Figura 28. Nivel de aplicación de acciones para las tareas programadas de la empresa	71
Figura 29. Nivel de utilización de reportes de intervención de los procesos	72
Figura 30. Nivel de aplicación de reportes de satisfacción mediante encuestas.....	73
Figura 31. Nivel de ejecución de auditorías internas en los procesos de inventario	74
Figura 32. Nivel de procesamiento de datos para la mejora del servicio de la empresa.....	75
Figura 33. Nivel de reporte de incidencias en la empresa	76
Figura 34. Nivel de presencia de problemas asociados a los procesos de la empresa.....	77
Figura 35. Nivel de acondicionamiento físico para atención a los servicios de la empresa.....	78
Figura 36. Nivel de elaboración de alternativas para la solución en la empresa	79
Figura 37. Nivel de participación en las propuestas de mejoras	80
Figura 38. Nivel de diseño de procesos y procedimientos para elaborar productos/servicios	81
Figura 39. Nivel de implementación de acciones correctivas en la empresa	82
Figura 40. Nivel de presencia de equipos modernos para el servicio.....	83
Figura 41. Nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas de la empresa	84
Figura 42. Nivel de presencia del personal con apariencia pulcra	85
Figura 43. Nivel de presencia de la documentación expuesta visualmente	86
Figura 44. Nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal.....	87
Figura 45. Nivel de demostración de interés en solucionar el problema	88
Figura 46. Nivel de demostración de que el personal es eficiente	89
Figura 47. Nivel de demostración de cumplimiento del tiempo prometido.....	90
Figura 48. Nivel de demostración de que el personal no permite errores en los registros.....	91

Figura 49. Nivel de comunicación de que el personal	92
Figura 50. Nivel de puntualidad en la entrega de los servicios por parte del personal.....	93
Figura 51. Nivel de predisposición de ayuda de parte del personal... ..	94
Figura 52. Nivel de desatención de parte del personal para con el cliente	95
Figura 53. Nivel de demostración de confianza de parte del personal.....	96
Figura 54. Nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites realizados	97
Figura 55. Nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes.....	98
Figura 56. Nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas	99
Figura 57. Nivel de atención personalizada de parte del personal para con los clientes	100
Figura 58. Nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la empresa	101
Figura 59. Nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal.....	102
Figura 60. Nivel de demostración de preocupación de la empresa para el personal	103
Figura 61. Nivel de comprensión de la empresa para las necesidades del cliente.....	104
Figura 62 Tabla de confiabilidad	142

RESUMEN

El presente estudio investigativo denominado “Gestión por procesos y Calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo - 2019”; tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo – 2019. Asimismo, el cuestionamiento inicial fue: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019? Y la hipótesis que da respuesta al problema fue que: Existe una relación directa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A Huancayo – 2019.

La tesis es de enfoque cuantitativo, es de tipo aplicado, es de nivel correlacional, es de diseño no experimental, es de corte transversal. Empleó como guía metodológica al método científico, como técnica a la encuesta, y como instrumento al cuestionario. Los resultados indican que sí existe una relación directa entre la Gestión por procesos y la Calidad de servicios en 0,825 de correlación mediante el coeficiente de Rho de Spearman, y que es de alta significancia dado que el resultado fue menor al 0.05 parámetro establecido para determinar la significancia.

Palabras clave: Gestión por procesos. Calidad de servicios.

ABSTRACT

The present investigative study called Management by processes and Quality of services in the company Corporación Energy S.A. Huancayo - 2019; had as objective: To determine the relationship that exists between management by processes and the quality of services in the company Corporación Energy S.A. Huancayo - 2019. Likewise, the initial question was: What is the relationship between process management and the quality of services in the company Corporación Energy S.A., Huancayo - 2019? And the hypothesis that answers the problem was that: There is a direct relationship between process management and the quality of services in the company Corporación Energy S.A Huancayo - 2019.

The thesis has a quantitative approach, it is of an applied type, it is of a correlational level, it is of non-experimental design, it is cross-sectional. He used the scientific method as a methodological guide, the survey as a technique, and the questionnaire as an instrument. The results indicate that there is a direct relationship between Process Management and Service Quality with a correlation of 0.825 using Spearman's Rho coefficient, and that it is highly significant given that the result was 0.05 parameter set to determine significance.

Keywords: Management by processes. Quality of services.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio investigativo titulada “Gestión por procesos y Calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo - 2019”; surge como necesidad de saber de qué manera se vienen desarrollando los servicios de la indicada empresa para con los clientes. Por tanto, se propuso como objetivo fundamental: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo – 2019.

El planteamiento del problema se formuló indicando: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019? La hipótesis propuesta fue que: Existe una relación directa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A Huancayo – 2019.

La tesis es de enfoque cuantitativo, es de tipo aplicado, es de nivel correlacional, es de diseño no experimental, es de corte transversal. Empleó como guía metodológica al método científico, como técnica a la encuesta, y como instrumento al cuestionario.

Capítulo I: versa sobre el planteamiento del problema, se aborda la descripción de la realidad problemática, delimitación del problema (espacial, temporal y conceptual o temática), se establece la formulación de los problemas generales y específicos, la justificación de la investigación (social, práctica y metodológica), así como los objetivos generales y específicos; es decir el por qué se realiza la investigación.

Capítulo II: presenta al marco teórico del estudio, que contiene los antecedentes de la investigación tanto a nivel internacional y a nivel nacional; se aborda las bases teóricas o científicas estudiando los conceptos de las variables y por último el marco conceptual.

Capítulo III: contiene la hipótesis tanto generales como específicas y las variables de la investigación.

Capítulo IV: se desarrolla la metodología utilizada en la presente investigación; es decir el método, tipo, nivel, diseño de la investigación, como también la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, aspectos éticos de la investigación.

Capítulo V: presenta los resultados y la prueba de hipótesis; enseguida se presenta el análisis y discusión de los resultados, y lo correspondiente a la validez y confiabilidad del instrumento.

Por último, la investigación termina con las conclusiones obtenidas del proceso de los datos, recomendaciones como aporte a la investigación y referencia bibliográfica. Posterior a ello se cuenta con los anexos respectivos.

Los autores.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El proceso histórico sobre la gestión por procesos data desde el siglo XVIII Adam Smith publicara el libro: “Investigaciones sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones”, debido a la ambición de ganar más, desde aquel entonces las empresas, específicamente las industrias en el planeta han apostado por la mejora de los procesos productivos. En paralelo las empresas han apostado también por la calidad, la misma que data desde el siglo XX, después de la Primera Guerra Mundial.

Los países altamente industrializados como Alemania, Reino Unido, Estados Unidos han sido los líderes en desarrollar en sus empresas desde hace décadas la gestión por procesos y la calidad de servicios, desde luego con otros nombres, pero que, en el fondo sus ambiciones empresariales de explotar más, han sido la producción con calidad.

No es extraño que la sociología fue la primera en ampliar tales conceptos, de ahí que el sociólogo Max Weber haya desarrollado estudios al respecto, por ejemplo la teoría de la burocracia, asimismo, Augusto Comte, considerado el padre del neopositivismo del cual la administración de empresas en general jamás se deslindó de tal corriente filosófica. Negar que la administración sea neopositivista es como decir que un gerente no tome decisiones.

Se afirma que, desde que Mary Parker Follet estableciera los principios de la gestión por procesos en el pasado siglo XX, han devenido en el mundo las industrias basadas en esos lineamientos. Por ello de alguna manera el padre de la gerencia Peter Drucker, haya dado ciertas orientaciones establecidas en la administración por objetivos. Continuo a ello, la teoría del comportamiento de Herber Simon en la década de los años sesenta, siguiendole las teorías del Desarrollo organizacional con McGregor, la teoría Contingencial de Chandler, Skinner y Burns. Y desde que Armand Feigenbaum en 1950 sostuviese el control total de calidad en las empresas, miles de empresas e industrias en el mundo, incluyendo empresas peruanas han establecido de alguna manera la gestión por procesos con la calidad de los mismos, entre ellos de la calidad de los servicios en sus procesos de getsión.

En la empresa Corporación Energy S.A. de la ciudad de Huancayo, desde hace algunos años ha venido trabajando con bastante interés por el mejoramiento continuo de todas las funciones administrativas, sin embargo en los últimos meses, se observa que ha disminuido significativamente, por lo que se ha previsto replantear las estrategias en la gestión administrativa, y se ha creído conveniente aplicar la gestión por procesos, no obstante se desconoce qué tanto resultaría ese impacto dentro de un escenario de alta competitividad en el mercado de la zona central del Perú.

Entre los aspectos débiles que existe en la mencionada empresa, está la falta de control a las actividades planeadas y la falta de comunicación para una correcta coordinación entre las funciones y tareas que se desarrollan.

Las limitaciones por la cual se cree en la empresa que deban ser replanteados responde a que, en su oportunidad se ha estimado varios ajustes administrativos dentro

de la gestión empresarial, pero al obtenerse los mismos resultados, es ocasión de asumir retos para que sean los cambios los que tengan que realizar labores más comprometidas y a la vez más responsables. Recordemos que muchas veces se aprende más del éxito que del fracaso, y es el éxito de las empresas competitivas, las que nos enseñan que se deba de re-planear acciones que conlleven a resultados más significativos en el tema de la gestión administrativa.

Id	Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	CARGO	Fecha de Nacimiento	celular	DNI
1	ARAUJO	JAUREGUI	EVER	JESUS	SUPERVISOR DE OBRA	27/08/1983	985444331	42029984
2	AQUINO	FERNANDEZ	CEFERINO	NICOLAS	SUPERVISOR DE OBRA	26/08/1967	964648324	20015330
3	BARZOLA	RAMIREZ	EDGAR		SUPERVISOR DE OBRA	3/08/1981	950297495	41084454
4	BELTRAN	VILLEGAS	DENNIS	KEPLER	SUPERVISOR DE ESTUDIO	16/10/1981	965806393	42386307
5	CARBAJAL	CARDENAS	OSWALDO	MARIO	SUPERVISOR DE OBRA	8/12/1978	#965060920	80085186
6	COSME	CHUQUILLANQUI	TONY	MAX	SUPERVISOR DE ESTUDIOS Y OBRAS DE TERCEROS	14/03/1982	959210707	41325572
7	DE LA CRUZ	BRAÑEZ	JHANS	WALDO	SUPERVISOR DE SERVIDUMBRE Y CONCESIONES	2/08/1990	954485150	46527256
8	DE LA CRUZ	GARCIA	RICHARD		SUPERVISOR DE OBRA	15/07/1974	954618458	20053242
9	DE LA CRUZ	LORENZO	DENIS	CESAR	SUPERVISOR AMBIENTAL	10/03/1987	962639671	44251281
10	GAGO	CAMAC	RUBEN	DARIO	SUPERVISOR GENERAL DE OBRA	5/04/1959	#964663004	19854621
11	GALARZA	VARILLAS	MIGUEL	ANGEL	SUPERVISOR DE SERVIDUMBRE Y CONCESIONES	13/04/1978	954485924	20119591
12	GUERRA	TORRES	ALFREDO	DANIEL	SUPERVISOR DE OBRA	21/07/1962	964745295	21240534
13	HERRERA	CRISOSTOMO	EDUARDO	WALTER	SUPERVISOR DE ESTUDIOS Y OBRAS DE TERCEROS	15/07/1986	944251228	43831355
14	HUALLULLO	PRIETO	PLINIO		SUPERVISOR DE ESTUDIOS Y OBRAS DE TERCEROS	23/10/1972	995445656	20047305
15	INKA	MAMANI	ELISEO		SUPERVISOR DE OBRA	4/12/1963	952526266	2445802
16	JAUREGUI	VILLAR	NEDER	FERRER	JEFE DE SERVICIO	7/02/1960	944601414	19926096
17	LOMBARDI	FLORES	KLEVER		SUPERVISOR DE OBRAS	26/04/1978	926413343	40419683
18	MARTINEZ	MONDALGO	ANGEL		SUPERVISOR DE OBRA	31/05/1963	982086711	19858963
19	MAURICIO	BARZOLA	PEDRO	ELEAZAR	SUPERVISOR DE OBRA	27/09/1956	#920193048	19825495
20	MENDOZA	SOVERO	JOEL	ANIBAL	SUPERVISOR DE ESTUDIOS Y OBRAS DE TERCEROS	13/05/1975	957597509	20070379
21	MERA	OLIVERA	MIGUEL	ANGEL	SUPERVISOR DE ESTUDIO	23/03/1959	992533460	19914834
22	OROSCO	PALOMINO	JUAN	ROBERTO	SUPERVISOR DE OBRA	21/12/1960	989615165	31173195
23	PAJARES	AZANIERO	IVAN	MANUEL	CONDUCTOR	9/11/1992	#949978671	47398463
24	PALACIOS	DE LA CRUZ	EDGAR	PEDRO	ASISTENTE CONTADOR	11/03/1974	925461767	20081003
25	PARIONA	ASTO	ABEL		SUPERVISOR DE CONTRIBUCIONES REEMBOLSABLES	11/04/1984	975785097	42346869
26	QUINTO	ASTETE	ROBERT	ERIK	SUPERVISOR DE LIQUIDACIONES	14/10/1983	#964930486	42038231
27	QUISPE	CHIPANA	FLOR	ELIZABETH	SUPERVISOR DE CONTRIBUCIONES REEMBOLSABLES	19/02/1976	966474831	20074178
28	RICALDI	MEZA	HILMER	HONORATO	SUPERVISOR DE ESTUDIOS	23/07/1974	923019313	20053323
29	ROJAS	YLLESCA	CARLOS	AMERICO	SUPERVISOR DE ESTUDIOS Y OBRAS	23/02/1988	939374818	45049572
30	RUIZ	REYNAGA	ANGELA	DOLORES	APOYO EN LIQUIDACIONES	18/04/1978	964627785	20119575
31	RUTTI	SURICHAQUI	CARLOS		SUPERVISOR DE CONTRIBUCIONES REEMBOLSABLES	1/06/1972	964864023	20036092
32	SALAZAR	LEON	ALNIBAR	MAXIMO	ASISTENTE DE LIQUIDACIONES	17/07/1976	922691885	20075160
33	SALHUA	EVANGELISTA	MENELAO			13/04/1969		
34	SALHUA	EVANGELISTA	RODRIGO		COORDINADOR GENERAL	18/04/1974	991207931	
35	SANCHEZ	CASTAÑEDA	VICENTE	RAUL	SUPERVISOR DE OBRAS	7/08/1953	977167530	20011027
36	SERPA	PALOMINO	JAMES	PAUL	SUPERVISOR GENERAL DE ESTUDIOS	20/04/1974	964870386	20051898
37	SILVESTRE	BENITES	CESAR	ANTONIO	ADMINISTRADOR	13/04/1969	982079511	18116545
38	SOLORZANO	LOROÑA	EDWIGIS	GERARDO	SUPERVISOR DE OBRAS	13/06/1970	977399069	19968312
39	SORIA	RAMIREZ	CESAR		JEFE DE SERVICIO		959442097	08800905
40	TAIPE	FLORES	AGUSTIN		SUPERVISION DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS AMBIENTALES Y CIRA	15/10/1986	#996560655	43110638
41	TICSE	PEREZ	WALTER	SEBASTIAN	SUPERVISOR DE OBRAS	31/01/1957	#978405283	19941664
42	TORRES	GOMEZ	NINOSKA	ALEJANDRA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1/08/1988	988704174	45867943
43	VERA	RODRIGUEZ	GUSTAVO		COORDINADOR GENERAL DE ESTUDIOS Y OBRAS DE TERCEROS, PERMISLOGIA, LIQUIDACIONES Y CONTRIBUCIONES REEMBOLSABLES	31/12/1969	999660675	19870677
44	VICUÑA	GASPAR	MARCELO		ASISTENTE	11/01/1995	985675506	
45	VILLALOBOS	HUAMAN	GABRIEL		SUPERVISOR DE ESTUDIOS Y OBRAS DE TERCEROS	22/06/1980	#964593591	44789202

Fuente: Gerencia de recursos humanos.

Muchos gerentes trabajan con los conocimientos adquiridos dentro de su formación profesional universitaria y no se actualizan, creyendo que, toda la vida va a ser lo mismo en la empresa y que lo aprendido en la universidad continua siendo igual de válido.

Precisamente por estas razones, los profesionales no se actualizan, no se especializan, no se perfeccionan, solo se capacitan, y se contentan con ser solo asistentes a los esporádicos seminarios a los que asisten inclusive por razones sociales, más que por razones académicas. En ese escenario conformista, el impacto es demoledor cuando de pronto la competencia que es más agresiva, los supera en muchos aspectos y es recién cuando emprender realizar cambios, muchas veces tarde para los escenarios en el que se encuentran. Recordemos que, hoy es normal que las empresas competitivas asuman cambios radicales, porque así lo exige no solo el mercado, sino la propia competencia.

Por tanto, encontrar un escenario favorable, solo será posible en la medida que, la empresa y sus ejecutivos estén dispuestos para asumir los cambios y en esta oportunidad la empresa Corporación Energy S.A. de la ciudad de Huancayo, considera que ha llegado el momento de hacerlo, pero, tienen la incertidumbre de cómo les resultará; ante ello es que se ve por conveniente la realización de la presente tesis.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El lugar de estudio es el distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, departamento de Junín.

1.2.2. Delimitación temporal

La presente investigación corresponde al año 2019.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

La presente investigación desarrolló el estudio de dos variables: Gestión por procesos y Calidad de servicios.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019?

1.3.2. Problemas específicos

PE1. ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y los elementos tangibles de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019?

PE2. ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la confiabilidad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019?

PE3. ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019?

PE4. ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la seguridad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019?

PE5. ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la empatía de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación social

La presente tesis favoreció a la empresa Corporación Energy S.A., para demostrar mejoras en la atención a sus clientes y elevar de esa manera no solo la satisfacción, sino la oferta de sus servicios, escenario que permite actualmente satisfacer a mayor demanda.

1.4.2. Justificación teórica

El estudio ha contribuido de forma positiva a los directivos de la empresa Corporación Energy S.A., a comprender el contexto teórico acerca de la Gestión por procesos y la Calidad de servicios, tanto para el mejoramiento organizacional y para la satisfacción por parte de los clientes.

1.4.3. Justificación metodológica

Este estudio de grado valora muchísimo la metodología de la gestión por procesos y la metodología de la calidad de servicios aplicados a la organización denominada Corporación Energy S.A., valoración que contribuyó al crecimiento empresarial, dado que asume el uso de herramientas administrativas que conducen a la competitividad empresarial.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo – 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y los elementos tangibles de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

- OE2. Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la confiabilidad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.
- OE3. Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.
- OE4. Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la seguridad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.
- OE5. Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la empatía de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacional

Arciniegas y Mejías (2016) nos mencionan en su artículo titulado: “*Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada en base a la escala serquiling con análisis factorial y análisis de regresión múltiple*”. El objetivo del artículo es conocer la percepción de los estudiantes sobre los servicios de la Universidad Militar Nueva Granada. El investigador encuestó a 754 estudiantes de la facultad de ingeniería Industrial para validar el cuestionario de SerQual. El alpha de Cronbach alcanzó el 0,938 de confiabilidad. El resultado arrojó que existe una conformidad con los servicios recibidos por parte de la mencionada universidad.

Ganga, et al (2019) precisa en su artículo denominado: “*Medición de la calidad del servicio mediante el modelo ServQual: el caso del juzgado de garantías de la ciudad de Puerto Montt-Chile*”. El objetivo de obtener los resultados del cálculo de la eficacia de servicio realizada en dos momentos ante el Juzgado de Garantía de Puerto Montt - Chile. La investigación se realizó en dos momentos, el primero en diciembre de 2013 y el segundo en junio de 2018. Se empleó el muestreo por conveniencia, y la muestra fue de 107 personas. El propósito de que sea en un periodo de cinco años, permitió comprender que existe una disminución sustancial en cómo se da la calidad del servicio con el paso

de los años, lo que permitió mejorar los atributos de relevancia, de ese modo el Poder Judicial de Chile, orientó sus estrategias para mejorar sus objetivos y metas como institución.

Muñoz (2018) en la tesis titulada “*Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A. - Universidad Andina Simón Bolívar*”, que tiene como objetivo diseñar un sistema para mejorar su desempeño en la industria CDM S.A. La investigación es de nivel explicativo, es decir que emplea el diseño experimental. El caso empleado representa ser un modelo de gestión en que se reemplaza lo funcional por aquello de procesos. La conclusión es que el sistema de gestión logró que la empresa CDM S.A. mejoró sus procesos con sentido de procesos en las áreas de dirección empresarial y de gestión de calidad, por tanto se evidenció un flujo excelente en las operaciones de la gestión administrativa.

Rodríguez (2017) elaboró la tesis de grado titulada: “*Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación Desayunitos creando huella*”. Su objetivo fundamental fue desplegar un conjunto de actividades para la Fundación Desayunitos creando huella. La empresa tiene un diseño estructural diseñado a través de una gestión por procesos, donde en cada uno de las etapas existe una coherencia de funcionalidad entre ellas. Ocurre que, anteriormente la organización de la fundación, era de diseño tradicional, y cada uno de los procesos respondía al formal proceso administrativo, sin embargo, con el rediseño de la gestión por procesos, todo se desarrolla en base a objetivos y estrategias, es decir existen varias estrategias para determinados objetivos y éstos a su vez, tienen metas que son medibles

y por consiguiente son corregibles a tiempo. De ese modo, las actividades misionales (no misioneras); se tornan alcanzables en los tiempos y lugares oportunamente.

Sotelo (2016) realizó la tesis doctoral titulada: “*La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MYPES: Caso peruano*”. Es una tesis para obtener el grado académico de Doctor en la Universidad Politécnica de Catalunya, España. Objetivo fue proponer un modelo que permita rentabilidad y sostenibilidad en la MyPE. La investigación es una investigación descriptiva, sin embargo, es amplia en su contenido. Las conclusiones a las que arriba indican que, las MyPEs en el Perú, según el Ministerio de la Producción aportan el 69% de la PEA, asimismo que, las MyPEs contribuyen en el crecimiento económico del país.

(Uribe, 2018) en la tesis titulada *Gestión por procesos de la línea de producción de portarretratos: Caso USM Colombia SAS*, para optar el título de ingeniero administrador por la Universidad EIA de Colombia. Objetivo plantear un sistema de gestión de las técnicas de elaboración de portarretratos. Es una investigación de nivel descriptivo, no obstante a pesar de no llevar hipótesis, por ser un estudio que no le corresponde tenerlo, establece de manera muy ordenada los procesos que le son propios a la gestión por procesos. Las conclusiones a las que arriba la presente tesis, refieren que para la empresa USM de Colombia es muy importante la cadena de valor. Precisamente esta herramienta contribuyó a la mejora de los procesos, la misma que le permitió asumir cambios positivos dentro de la gestión propiamente dicha.

(Armijos, 2016) en la tesis titulada *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.*

Universidad Técnica de Loja, Ecuador. Esta investigación permitió el grado académico de magíster en la Universidad Técnica de Loja en Ecuador. El objeto principal de la investigación fue describir un piloto de mandato por procedimientos en la COOPAC Ltda. El nivel de estudio fue descriptivo. Empleó como método el deductivo. Arribó a la conclusión de que un manejo eficiente de la documentación en los procesos mejorará la seguridad será de la entera confianza de la empresa.

Puertas (2016) realizó la tesis nombrada: “*Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa Energy Palma S.A.*”. Esta tesis fue para obtener el grado de magíster en administración de empresas con mención en gerencia de la calidad y productividad, la misma que fue presentada para la Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Realmente la investigación no se ajusta mucho a una estructura de investigación tradicional, porque tiene sesgo de plan de negocios, sin embargo, arriba a interesantes conclusiones, entre ellas que la empresa Energy Palma necesita resultados más agresivos para mantenerse en el mercado y con el manejo de estándares positivos. Las debilidades de la empresa está en la falta de la gestión de las habilidades blandas. Aunque reconoce que la gestión que realiza el área de contabilidad y de inteligencia de negocios es favorable.

Nacional

Bustamante, et al (2019) elaboró un artículo investigativo rotulado: “*Fundamentos de la calidad de servicio. El modelo ServQual*”. Tuvo como objeto principal de resumir con certeza científica correlacionada a las acomodaciones y usanzas del estándar servqual en el entorno sanitario. Esta investigación se realizó a un nivel exploratorio. Según el autor sustenta acerca la palabra calidad de servicio, como el cimiento de la complacencia

del consumidor, en ambos casos no son semejantes siendo diferente una sobre otra, que guardan una relación entre sí. Como conclusión el autor obtuvo que el escalafón aplicado para medir la variable calidad de servicio, sigue siendo efectiva para el desarrollo en las entidades u organizaciones de centros de sanidad, es más, permanecen y se confirman.

Barturen (2019) en su tesis de grado denominada: “*La calidad de los servicios experimentada por los usuarios externos del hospital de categoría II-2, Chiclayo – 2017*”. Tuvo como objeto principal establecer distintos grados de servicios. Dicho trabajo investigativo se realizó en un nivel descriptivo, con un enfoque no experimental la misma que el investigador realizó un cuestionario a una muestra de 332 pacientes. Para determinar nuestro objetivo se usó el ServQual estandarizado, que fue adecuado por Cabello & Chirinos años atrás. Donde como resultado obtuvo que los pacientes se encontraban insatisfechos con la atención percibida donde el 47.5% expresó que estaba descontento, crecidamente por la demora en el cuidado. La investigación como aporte a la investigación y a la institución permitió la mejora de los servicios, haciendo notar las deficiencias que contaban como institución.

De la Cruz (2018) preparó la tesis nombrada: “*Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural 2018*”. El objetivo del estudio es: demostrar la gestión por procesos en el mejoramiento de la eficacia en el centro de análisis. La metodología del trabajo, se ha estimado al propio sistema de la gestión por procesos. Las conclusiones a las que arriba el estudio, señalan que, cada que se aplique una gestión por procesos, siempre existirá nuevos cambios y a la vez nuevas perspectivas de contextualizar a las empresas.

Aranda, et al (2018) realizaron su tesis con el nombre de: “*La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI*”. El objetivo de la tesis es explicar la gestión por procesos en la mejora del cumplimiento de los objetivos empresariales. El enfoque o paradigma de la investigación es cualitativa. Se emplearon documentos, registros, materiales y artefactos como elementos de la metodología de la investigación. El estudio llega a las siguientes conclusiones: La aplicación de procesos en la gestión favorece a que se eleve la validez y el empuje dentro la organización, situación que permite el logro de los objetivos previstos con anticipación.

(Ponce, 2016), en la tesis titulada “*Propuesta de implementación de gestión por procesos para implementar los niveles de productividad en una empresa textil*”. El objetivo de la tesis es implementar un modelo por procedimientos con el fin de elevar los horizontes de producción dentro de la entidad. La hipótesis fue: concurre una correlación positiva en el mandato por procedimientos con la productividad en la empresa textil. El estudio demuestra que, las empresas que emprenden realizar una gestión por procesos indiscutiblemente arriban a elevar los niveles de productividad y por consiguiente de competitividad, de esa manera se puede alcanzar el liderazgo en el mercado.

Estela (2016) redactó una tesis de grado denominada: “*Gestión por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú*”. El objetivo del estudio fue establecer el impacto de la gestión por proceso en la estructura organizacional en MINSA. De desarrollo la investigación con el método científico, y con la finalidad de recabar información se aplicó cuestionario. Los resultados fueron que en el MINSA emplear una gestión por procesos sea la mejor alternativa para mejorar los

servicios que presta a favor de los pacientes y usuarios. De la misma manera que será estratégico hacerlo.

Churampi (2016), en su investigación de grado denominado: “*Aplicación del modelo ServQual para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica de los estudiantes de la facultad de ingeniería de sistemas de la UNCP – 2016*”. Tuvo como objeto general en comprobar el nivel de apreciación de la calidad del servicio del régimen de gerencia académica de los alumnos de ingeniería de sistemas de la UNCP, 2016. Su hipótesis fue comprobar el nivel de complacencia de los alumnos es eficaz. El nivel de investigación se desarrolló a nivel descriptivo, donde se determinó una muestra de estudiantes en base a la población. Para este trabajo de investigación se aplicó el cuestionario ServQual instrumento de información estandarizada. Donde como una conclusión tuvo que el modelo ServQual admitió verificar las superioridades y las desventajas para examinar sobre sus resultados conseguidas y retroalimentar el mejoramiento de los servicios en ingeniería de sistemas de la UNCP.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

Gestión por procesos

Concepto

La gestión por procesos es un conjunto de conocimientos acerca de la organización de la empresa, cuyo propósito es el diseño mejorado de la estructura organizacional de la empresa para lograr una mejor integración en el desarrollo de su funcionamiento. Según (Pérez, 2004), la gestión por procesos añade valor a los propios procesos administrativos

para convertirlo en una estructura mucho más eficiente y confiable. Conviene que los procesos a desarrollarse en la empresa generen habilidades por parte de los colaboradores de la empresa. Dichas habilidades deben estar relacionado con nuevos ciclos de desempeño laboral en la empresa.

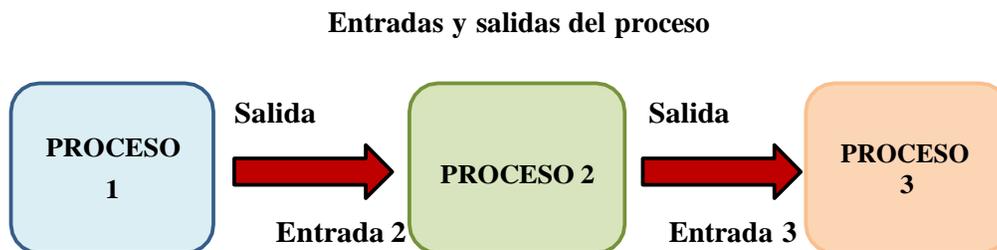
Asimismo, insiste (Pérez, 2004) que “la gestión por procesos hace compatibles las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los clientes. Además del cambio en las personas, requiere de metodologías, y de herramientas de mejora. La finalidad última es centrarse en lo crítico para generar valor” (p. 10)

De la misma manera (Beltrán, et al, 2009) señalan que la gestión por procesos “no es un fin en sí mismo. Los procesos deben formar parte de un sistema y contribuir a la obtención de buenos resultados globales en la organización” (p. 19).

Rol del proceso de la Gestión por procesos

La gestión por procesos desarrolla procesos de entrada y procesos de salida, deja de lado a las funciones y cumple con alcanzar los objetivos y lograr las metas más allá de lo que es. En la figura 1, se aprecia los procesos.

Figura 1. Entradas y salidas del proceso de la gestión por procesos

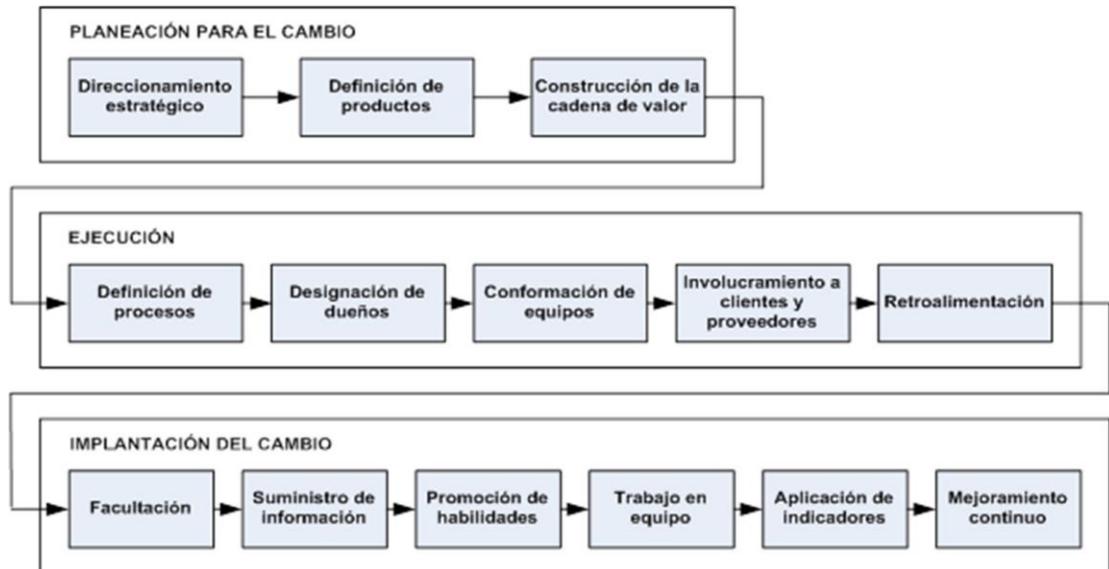


Fuente: Elaboración propia

De la misma manera en la gestión por procesos se da una secuencialidad en tres etapas al interior del desarrollo de la gestión misma, la primera es la planeación para el

cambio, la segunda es la ejecución, y la tercera es la implementación del cambio. De esa manera se rompe con la tradicional o clásica manera de desarrollar las funciones por otra que viene a ser la de procesos.

Figura 2. Secuencialidad del proceso de la gestión por procesos



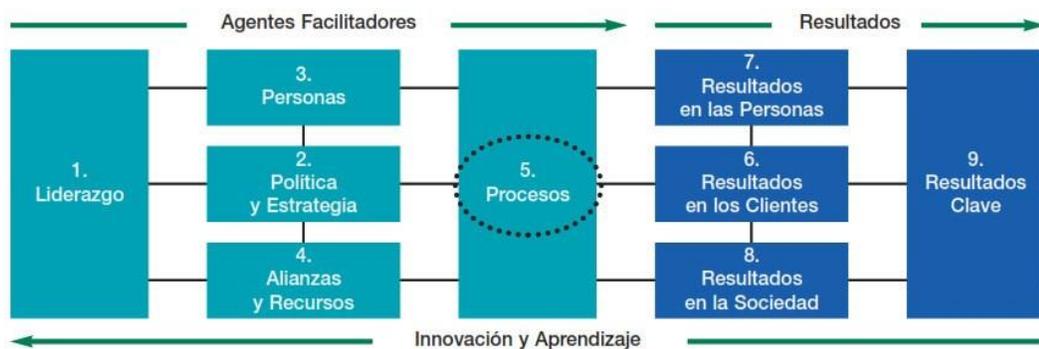
Modelos de la Gestión por procesos

MODELOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	
1	MODELOS TEÓRICOS
	a) Modelo de Enfoque de procesos de ISO 9000:2000
	a) Modelo de la Cadena de valor de Michael Porter
2	MODELOS DE CLASIFICACIÓN DE PROCESOS
3	MODELO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS
4	MODELO DE CICLO DE VIDA DE PRODUCTO
5	MODELO DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL – Balanced Scorecard
6	MODELO PARA LA MEJORA DE PROCESOS

Figura 3. Modelos de la gestión por procesos

De acuerdo los tratadistas mencionan que existen seis modelos de la gestión procesos. Uno de los primeros modelos es el teórico, le sigue el de clasificación, continua el modelo de clasificación. Sigue el estándar de mejora de procesos, sigue el tipo de ciclo de vida de producto, el quinto modelo es el modelo del Cuadro de Mando Integral de Kaplan y Norton, finalmente el modelo para la mejora de procesos.

Figura 4. Modelo de la mejora de los procesos



Según (Ponce, 2016) los niveles de la gestión por procesos son:

Figura 5. Nivel de la Gestión por procesos

NIVEL	DETALLE
0	Es el marco de trabajo para la gestión por procesos.
1	Representa a los procesos básicos o de operaciones de un grupo de procesos. El objetivo es una representación uniforme de los procesos centrales como el enfoque de ciclo de vida.
2	Son las categorías de procesos, modelos de procesos y donde se muestran variantes de procedimientos necesarias para todo tipo de un proceso central (planificar, ejecutar, habilitar). Su complejidad se caracteriza por diferentes secuencias divergentes de procesos, diferentes responsabilidades y / o entradas /salidas específicas en función de los requerimientos del negocio. El criterio para la definición de categorías de procesos es la existencia de características importantes de diferenciación en el proceso (por ejemplo, cliente, grupo objetivo, complejidad).
3	Los elementos del proceso y eventos se representan como una cadena de procesos. El objetivo es realizar una descripción más detallada de los modelos de procesos y las variantes de los procedimientos en un diagrama de flujo lógico de elementos de proceso y eventos. El nivel 3 permite una comprensión uniforme de las secuencias de ejecución de todos los procesos de la casa proceso de referencia a un nivel comparable de agregación.
4	Nivel 4 y niveles más bajos de los elementos del proceso. Se muestran como una cadena de procesos que describe el nivel de orden superior en más detalle. Esta es la primera etapa en los modelos de referencia que se pueden modificar para requisitos específicos de una organización.

Principios de la gestión por procesos

Los principios de la gestión por procesos son:

1. Estar orientado hacia las necesidades del mercado-cliente.
2. Tener la guía de un mapa de procesos organizacionales.
3. Tener un patrón de medición de los niveles de cumplimiento de los objetivos.
4. Identificar los procesos y establecerlos como principales.
5. Diseñar aquellos procesos clave.

6. Implementar el control para la mejora en los procesos principales.
7. Implementar más el control para medir lo planificado.
8. Utilizar indicadores para medir la productividad de los procesos.
9. Identificar los indicadores y visualizar su desarrollo integral.
10. Monitorear los procesos para comprobar su desarrollo integral.

Importancia de la gestión por procesos

Las gestiones por procesos están direccionadas hacia la competitividad de sus actividades, es decir, a ser eficientes, eficaces, productivas; por tanto, exige la mejora continua como estrategia al interior de la empresa. Para lograr este propósito, las personas son lo más importante. Es decir, las personas tienen la responsabilidad de que los procesos se cumplan coherentemente, por ende, sus dichas personas son competentes. Conviene que personas y procesos desarrollen una gestión por procesos con alta calidad.

Figura 6. Dimensiones de la variable Gestión por procesos

Dimensiones de la variable gestión por procesos

(Pérez, 2004, p. 24) señala que las dimensiones de la Gestión por procesos son:

DIMENSIONES	DETALLE
PLANIFICACIÓN	La gestión por procesos debe planificarse, es decir establecer objetivos y metas, establecer las estrategias, asumir la toma de decisiones coherentes en el momento y lugar correctos.
EJECUCIÓN	Es el cumplimiento coherente y lógico de las acciones establecidas en la planificación. Dicho cumplimiento debe ser estricto y a la vez muy responsable.
VERIFICACIÓN	Lo que se ha programado, debe ser verificado, de esa manera se conoce el nivel de ejecución de los planificado. De existir retrasos, es motivo de ajustes, de correcciones inmediatas. Lo importante es la verificación para la mejora.
INTERVENCIÓN	Intervenir en la gestión por procesos es tomar decisiones para plantear alternativas. Tales alternativas deben ser inmediatas.

Calidad de servicios

Concepto

Acorde a Zeithaml y Bitner (2002) nos refieren que la “calidad de servicio al cliente es el servicio que se brinda para respaldar el desempeño de los productos básicos de las empresas” (p. 2). La calidad de servicios viene a ser un proceso en el sentido metódico, pero en sí es una percepción de sentimientos y emociones que generan la satisfacción en el cliente. La percepción se convierte en un indicador que señala satisfacción o bienestar interior en el cliente.

Concepto de calidad

Esencialmente la calidad es la satisfacción del consumidor. (Camisón, 2006), sostiene que “la calidad frontalmente es la satisfacción plena que recibe o siente el cliente, esto debido a que el producto puede estar muy bien hecho, inclusive con insumos de alta calidad, pero no le son del agrado al cliente, por tanto, no representan ser de calidad” (p. 51).

Concepto de servicios

Los servicios son acciones, son desempeños. Sobre el particular (Zeithaml y Bitner, 2002), afirman que “el servicio cobra significado para el cliente a través de las actividades de análisis de los problemas, las reuniones con el proveedor, las llamadas de seguimiento y el reporte de una serie de acciones” (p. 3).

Concepto de servicio al cliente

El servicio al cliente es el desempeño que se ejecuta hacia un cliente, teniendo en cuenta que dicho cliente primero solicitó un pedido y la respuesta a ello, es el cliente el quién que recibe actividades atentas contenidas de propósitos favorables. En relación a

esto (Zeithaml y Bitner, 2002), señalan que “existe una diferencia entre los servicios y el servicio al cliente. Como sabemos los servicios son acciones, actividades, operaciones; pero, el servicio al cliente, es el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de la empresa” (p. 4).

Calidad de servicios no es satisfacción del cliente

Concorre un enorme error muy frecuente cuando se confunde calidad de servicios con satisfacción del cliente. La primera variable es ese proceso que se cumple al momento de desarrollar un servicio. Existen razones para entender que, se puede cumplir con todos los estándares de calidad para la ejecución de un servicio, pero si no se llega a satisfacer al cliente entonces dejase de ser calidad lo realizado, por ejemplo: se puede pintar una casa (servicios); con las pinturas más costosas, más durables, más nítidas, de mayor protección contra los rayos solares, con el contenido de insumos de las resinas más finas y más puras del planeta, es decir con los mejores productos, pero si al propietario de la casa le disgusta el color, le irrita el color, de nada sirve. ¿Usted se pondría un zapato con dos números menos de los que calza, sabiendo que el cuero de aquellos zapatos sea del más original cuero, inclusive que sea de un cuero importado y que haya sido confeccionado en la zapatería de mayor renombre en la Unión Europea por su calidad, por su teñido, por su modelo, por su diseño y por su contextura? La respuesta es no.

Dimensiones de la Calidad de servicios

(Zeithaml y Bitner, 2002) indican que dimensiones de la variable Calidad de servicios cuentan con cinco dimensiones, los mismos que se describe en la Figura 7.:

Figura 7. Dimensiones de la variable Calidad de servicios

DIMENSIONES	DETALLE
ELEMENTOS TANGIBLES	Los elementos tangibles consisten en aquellos objetos que se utilizan para la ejecución de los servicios, es decir, en aquellos objetos que sin ellos no se pueda realizar servicio alguno, por ejemplo, sin un equipo radiológico, no se puede ofrecer el servicio de radiología (Zeithaml y Bitner, 2002).
CONFIABILIDAD	La confiabilidad consiste en ser la manera segura y cuidadosa en que la empresa ofrece sus servicios. Dentro de esta dimensión, se encuentran todos aquellos factores como la capacidad y el conocimiento profesional de la organización. La dimensión de fiabilidad es definida por el grado de confianza que existe en el vínculo oferta-demanda de los productos o servicios cuando se gestiona un servicio directamente con el cliente (Zeithaml y Bitner, 2002).
CAPACIDAD DE RESPUESTA	La Capacidad de respuesta consiste en la actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida. La dimensión de capacidad de respuesta es la disposición que tiene el que oferta los productos o servicios para satisfacer al cliente. Es la voluntad de entrega de parte de los trabajadores de la empresa para con el público (Zeithaml y Bitner, 2002).
SEGURIDAD	La Seguridad consiste en la credibilidad que brinda la organización al cliente en el sentido de que su problema será resultó de la mejor manera abarcando aspectos de honestidad y confiabilidad. La dimensión seguridad, es la atención que se le presta al cliente para disminuir los sentimientos de desconfianza. La eliminación de la incertidumbre genera seguridad entre las personas (Zeithaml y Bitner, 2002).
EMPATÍA	La Empatía consiste en la capacidad de ubicarse en el lugar del cliente para considerar las condiciones de cómo se siente y comprender las situaciones en la que se encuentra el cliente en términos psicológicos o emocionales. La empatía es la relación resultante entre la organización y el cliente; aunque el servicio es realizado por los empleados de la organización, el cliente es partícipe indirecto en el proceso, y si entre ambas personas existen un entendimiento, de ponerse en el lugar de cada uno, todo trabajo resulta ser exitoso (Zeithaml y Bitner, 2002).

2.3. Marco Conceptual

1. Análisis FODA.- Es una matriz que establece relaciones entre el examen endógeno (Fortalezas y Debilidades) y el examen exógeno (Oportunidades y Amenazas).
2. Aprendizaje.- Es el proceso de la adquisición de un conocimiento como resultado de un proceso neuronal acerca de la realidad y/o abstracción de la misma.
3. Control.- En administración el control es la replaneación de la misión, que implica el uso de mediciones e indicadores.
4. Estrategias.- Es la acción que tiene la intención de ejecutar objetivos dentro de las organizaciones. Las estrategias se apoyan de las tácticas.
5. Misión.- Es un macro objetivo que se cumple diariamente en las organizaciones. Responde a dos preguntas claves: ¿Qué somos y qué vendemos?
6. Objetivos.- Son actividades o acciones que se alcanzan a través del uso de recursos de las organizaciones, y tienen vinculación con los logros que señalan las metas.
7. Tácticas.- Es el proceso de ejecución de acciones ordenadas para integrar la estrategia de las empresas.
8. Visión.- Es la aspiración de las organizaciones para un futuro sea cercano o lejano. Su construcción se resuelve respondiendo a la pregunta: ¿qué quiero ser en el futuro o que queremos llegar a ser para el futuro establecido?

Capítulo III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A Huancayo – 2019.

3.2. Hipótesis específicas

HE1. Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y los elementos tangibles de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

HE2. Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la confiabilidad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

HE3. Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

HE4. Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la seguridad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

HE5. Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la empatía de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

3.3. Variables de la investigación

Variable 1: GESTIÓN POR PROCESOS

Definición conceptual: Según (Carrasco, 2011) la gestión por procesos “es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” (p. 85). La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.

Definición operacional: La variable gestión por procesos es la estrategia de reemplazar funciones por progresos en la gestión al interior de la empresa, donde cada una de ellas está articulada entre sí, y persigue un objetivo claro y realizable; y está desplegada en cuatro dimensiones: planeación, ejecución, verificación; e intervención.

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIOS

Definición conceptual: Para (Zeithaml y Bitner, 2002) la “calidad de servicio al cliente es el servicio que se brinda para respaldar el desempeño de los productos básicos de las empresas” (p. 2).

Definición operacional: La variable calidad de servicios está basada en cinco dimensiones (Elementos tangibles; Confiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía), y estructurado en 22 preguntas según la validación de sus autores mediante el método ServQual.

3.4. Matriz de Operacionalización de Variables

Figura 8. Matriz de operacionalización de la variable Gestión por procesos.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
GESTIÓN POR PROCESOS	<p>Es un método de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más eficientes los procesos de la organización para lograr la satisfacción del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.</p> <p>Carrasco (2011, p. 85).</p>	<p>La variable gestión por procesos es la estrategia de reemplazar funciones por progresos en la gestión al interior de la empresa, donde cada una de ellas está articulada entre sí, y persigue un objetivo claro y realizable; y está desplegada en cuatro dimensiones: planeación, ejecución, verificación; e intervención.</p>	PLANEACIÓN	1,2,3,4,5,6,7,8,9	<p>Ordinal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. Parcialmente en desacuerdo 3. Poco en desacuerdo 4. Medio 5. Poco de acuerdo 6. Parcialmente de acuerdo. 7. Totalmente de acuerdo
			EJECUCIÓN	10,11,12,13	
			VERIFICACIÓN	14,15,16,17,18,19,20	
			INTERVENCIÓN	21,22,23,24,25,26,27,28	

Figura 9. Matriz de operacionalización de la variable Calidad de servicios.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
CALIDAD DE SERVICIOS	<p>La “calidad de servicio al cliente es el servicio que se brinda para respaldar el desempeño de los productos básicos de las empresas”.</p> <p>(Zeithaml & Bitner, 2002, p. 2)</p>	<p>La variable calidad de servicios está basada en cinco dimensiones (Elementos tangibles; Confiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía), y estructurado en 22 preguntas según la validación de sus autores mediante el método ServQual.</p>	ELEMENTOS TANGIBLES	29,30,31,32	<p>Ordinal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. Parcialmente en desacuerdo 3. Poco en desacuerdo 4. Medio 5. Poco de acuerdo 6. Parcialmente de acuerdo. 7. Totalmente de acuerdo
			CONFIABILIDAD	33,34,35,36,37	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	38,39,40,42	
			SEGURIDAD	42,43,44,45	
			EMPATÍA	46,47,48,49,50	

Capítulo IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

La presente tesis fue desarrollada empleándose el método científico. Según (Torres, 1994), “los métodos científicos son la sucesión de procesos que debemos ejecutar para comprobar la hipótesis, describiendo, explicando y prediciendo propiedades, relaciones o conexiones internas del problema o estudiando conductas desconocidas de la población antes de iniciar la investigación” (p. 148-149). Asimismo, cabe indicar que la tesis pertenece al enfoque cuantitativo y al paradigma filosófico del positivismo, al respecto (Vara, 2015) refiere que las tesis de aquellas profesiones de las ciencias administrativas y ciencias empresariales deben de ser realizadas mediante el enfoque cuantitativo.

De otro lado, la tesis ha empleado a los siguientes métodos específicos:

- a) **Método Comparativo:** El método Comparativo permitió comparar las variables en la investigación, es decir de la gestión por procesos y la calidad de servicios. Según (Torres, 1994), este método “permite contrastar los resultados de la investigación una vez que ha sido demostrada y comprobada la hipótesis” (p. 152).
- b) **Método Analítico-Sintético:** Más que métodos son procedimientos, y los mismos favorecieron para analizar la información empírica y sintetizar la información

cuantitativa.

- c) **Método Deductivo:** El método Deductivo permitió la validez de Constructo y la validez de Criterio para el marco teórico, y porque la presente tesis es de enfoque cuantitativo y de paradigma filosófico positivista e inclusive neopositivista, al respecto (Valderrama, 2019) refiere que “la investigación cuantitativa es deductiva, porque probamos hipótesis y así aportamos validez de la teoría científica” (p. 235).

4.1. Tipo de investigación

La presente tesis es de tipo básica. Es básica porque con la tesis se enriquece la teoría existente de las variables. Según (Palomino, et al, 2015), el objetivo del tipo de investigación básica es crear un cuerpo de conocimientos teóricos en algún campo de la ciencia que no tenga investigaciones anteriores” (p. 104).

4.2. Nivel de investigación

Para la presente tesis es de nivel o de alcance Correlacional. Al respecto (Ñaupas, et al, 2014), sostienen que en el nivel correlacional “se utilizan cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable (X) y otra variable (Z) que no sean dependientes una de la otra” (p. 343). Esta tesis no busca demostrar influencia o incidencia, sino la correlación entre variable, y por ello se emplea el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (Oseda, et al, 2018).

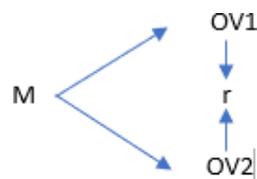
4.3. Diseño de la investigación

Para la presente tesis es de diseño *No Experimental*, de corte *Transversal*. Según (Valderrama, 2019), el diseño de investigación “es la estrategia que utilizó el investigador con la finalidad de recolectar datos” (p. 253). Se afirma que es de corte

transversal porque la encuesta se realizó en una sola oportunidad, es decir no se realizaron varias encuestas, aquellas que sí hacen varias encuestas son las investigaciones de corte longitudinal.

La simbología del diseño es la siguiente:

Figura 10. Sub diseño correlacional



Nota: Valderrama (2019, p. 255)

Donde:

M = Muestra de estudio

r = Relación o Correlación existente entre las variables

O₁ = Observación a la variable 01: Gestión por procesos

O₂ = Observación a la variable 02: Calidad de servicios

4.4. Población y muestra

4.5.1. Población

La población de estudio es de 40 empresas. La población según (Carrasco, 2013), es “el conjunto de elementos (personas, objetos, programas, sistemas, sucesos, etc.) globales, finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación” (p. 236). La población comprende a la totalidad de empresas-

clientes que reciben los servicios para el desarrollo de proyectos de redes eléctricas, dedicadas a los empalmes y las pruebas de cables de fibra óptica OPGW y ADSS. Cabe señalar que mayormente los servicios de este tipo de labores, lo realizan las empresas procedentes de la ciudad de Lima.

A. Unidad de análisis

Nuestra unidad de análisis esta compuesta por las empresas-clientes a las que presta servicios la empresa Corporación Energy S.A. de la ciudad de Huancayo.

B. Tamaño de la muestra

Para nuestro trabajo de investigación el tamaño de la muestra es de 36 empresas-clientes.

C. Selección de la muestra

Criterios de selección:

1. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN. - Se excluye a las empresas que no cuentan registro en la base de datos como clientes con la empresa Corporación Energy S.A.
2. CRITERIOS DE INCLUSIÓN. - Se incluye a las empresas que cuentan registro en la base de datos como clientes con la empresa Corporación Energy S.A.

4.5.2. Muestra

La muestra es de 36 empresas-clientes. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), señalan que la muestra “es un subgrupo de la población o universo que te interesa sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes y deberá ser representativa en dicha

población” (p. 196), es decir, la muestra es la selección de las unidades de observación en representación de toda la población estimada para su estudio.

La muestra de la presente tesis es de tipo Probabilístico. Al respecto, (Torres, 1994), refiere que este tipo de muestra “es aquel en el que cada una de las observaciones tiene probabilidad conocida de integrar la muestra y medir el error de muestreo, o sea, la diferencia entre las medidas de la muestra y los valores poblacionales” (p. 121). Lo corrobora (Oseda, et al, 2015)

El muestreo, es la manera cómo se halla la muestra. El muestreo es de dos tipos: el probabilístico y el no probabilístico. Según (Córdova, 2008) el muestreo probabilístico “se caracteriza porque todas las unidades de observación finita tienen las mismas posibilidades de ser seleccionadas para conformar la muestra” (p. 26). Asimismo, según (Vara, 2015) “el muestreo no probabilístico corresponde a las investigaciones de enfoque cualitativo” (p. 241). A continuación, se desarrolla la fórmula para obtener la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población (40 empresas)

p = Proporción de satisfacción 0.5

q = Proporción de insatisfacción 0.5

Z_{α} = 1,96 (nivel de confianza del 95% y nivel de significación del 5%)

d = 0,05 (máxima desviación tolerable)

n = Tamaño de la muestra

Sustituyendo:

$$n = \frac{40 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (40-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 36$$

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

En la tesis se empleó la técnica de la encuesta. La encuesta permitió recolectar datos de parte de cada uno de los clientes de la empresa Corporación Energy S.A. Según (Carrasco, 2013) la encuesta muestra la determinación de la secuencia lógica entre las variables, indicadores e índices; dada su naturaleza metodológica.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos que se ha utilizado en nuestra investigación fue el cuestionario. Para (Hernández, et al, 2014) “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217). En la presente tesis se emplearon dos cuestionarios, el primero para la variable Gestión por procesos, y el segundo cuestionario para la variable Calidad de servicios.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En la presente tesis se empleó el soporte estadístico de IBM SPSS v. 25 para el procesamiento de los datos, los mismos que fueron considerados para la prueba de la

hipótesis, previo análisis e interpretación de sus resultados. Para la prueba de las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación, se realizó el tratamiento respectivo de acuerdo al reglamento de grados y títulos, en concordancia con los principios de ética de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes. Asimismo, se solicitó la autorización correspondiente a la empresa para desarrollar la investigación, guardando en estricta privacidad la información brindada por la organización y por parte de las personas que integraban la muestra. En tal sentido, la indagación, información, datos obtenidos y registros que se usaron para elaborar la presente tesis son fidedignos y es autoría de los tesisistas, quienes afirman que no es copia de otros trabajos de investigación.

Capítulo V

RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados

En el presente capítulo, se presentan los resultados de la encuesta ejecutada. La encuesta se realizó a 36 clientes, los mismos que gentilmente respondieron cada uno de los cuestionarios que se les fue proporcionado.

Se empleó la medida no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman. A continuación, se presenta la tabla del coeficiente en referencia.

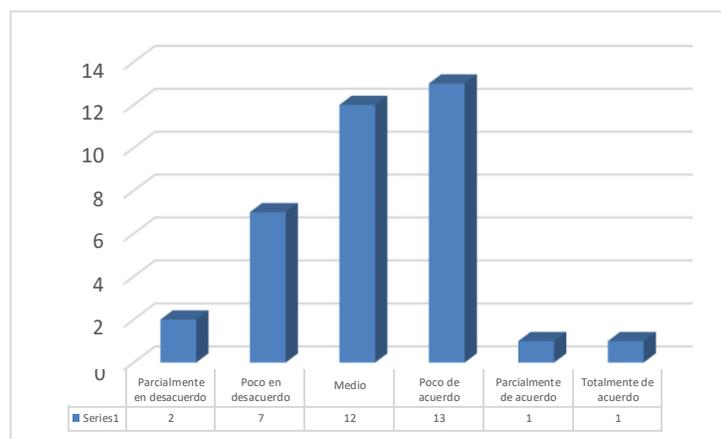
Interpretación	Coefficiente de Rho de Spearman
Correlación negativa perfecta	-1.00
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación	-0.09 – +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	+1.00

Figura 11. Tabla de Coeficiente de Rho de Spearman

Fuente: Fuente: Oseda, et al (2018, p. 114).

RESULTADOS DESCRIPTIVOS:**Tabla 1***Nivel de identificación de problemas de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
	Poco en desacuerdo	7	19,4	19,4	25,0
	Medio	12	33,3	33,3	58,3
	Poco de acuerdo	13	36,1	36,1	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 12***Nivel de identificación de problemas de la empresa**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 36.1% de la muestra manifiestan que están poco de acuerdo en el nivel de identificación del problema de la empresa, el 33.3% considera estar en punto medio y un 19.4% manifiesta estar poco en desacuerdo en la identificación del problema de la empresa.

Tabla 2

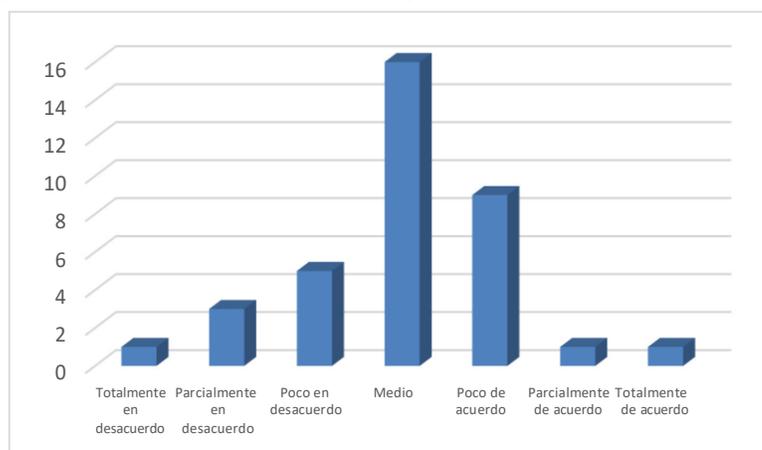
Nivel de identificación de las funciones y las responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	Parcialmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	11,1
	Poco en desacuerdo	5	13,9	13,9	25,0
	Medio	16	44,4	44,4	69,4
	Poco de acuerdo	9	25,0	25,0	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 13

Nivel de identificación de las funciones y las responsabilidades

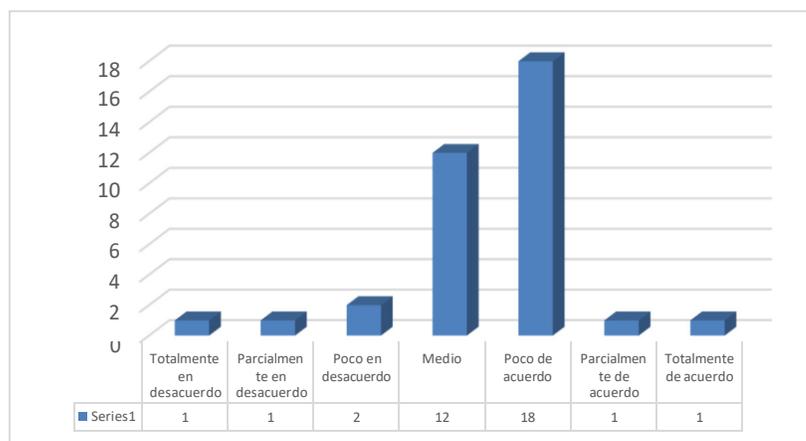


Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 44.4% de la muestra manifiestan que están en punto medio, el 25% considera estar poco de acuerdo y un 13.9% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de identificación de las funciones y las responsabilidades de la empresa.

Tabla 3*Nivel de definición de los procedimientos del inventario*

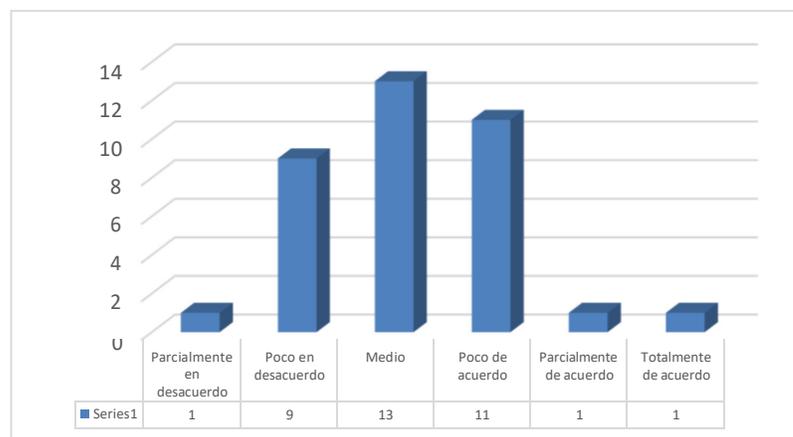
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	Parcialmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	5,6
	Poco en desacuerdo	2	5,6	5,6	11,1
	Medio	12	33,3	33,3	44,4
	Poco de acuerdo	18	50,0	50,0	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 14***Nivel de definición de los procedimientos del inventario**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 50% de la muestra manifiestan que están poco de acuerdo, el 33.3% considera estar en un punto medio y un 5.6% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de definición de los procedimientos del inventario de la empresa.

Tabla 4*Nivel de participación en las investigaciones de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	Poco en desacuerdo	9	25,0	25,0	27,8
	Medio	13	36,1	36,1	63,9
	Poco de acuerdo	11	30,6	30,6	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 15***Nivel de participación en las investigaciones de la empresa**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 36.1% de la muestra manifiestan que están en un punto medio, el 30.6% considera estar poco de acuerdo y un 25% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de participación en las investigaciones de la empresa, observando un porcentaje mayor que están en ni de acuerdo ni en desacuerdo en su participación.

Tabla 5

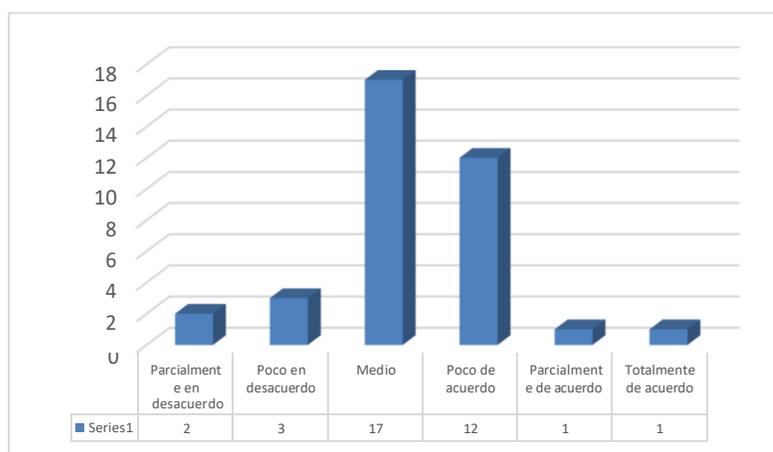
Nivel de programación de actividades vinculadas a la logística interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
	Poco en desacuerdo	3	8,3	8,3	13,9
	Medio	17	47,2	47,2	61,1
	Poco de acuerdo	12	33,3	33,3	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 16

Nivel de programación de actividades vinculadas a la logística interna



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 47.2% de la muestra manifiestan que están en un punto medio, el 33.3% considera estar poco de acuerdo y un 8.3% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de programación de actividades vinculadas a la logística interna de la empresa, observando un porcentaje mayor que están en ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre la programación de la empresa.

Tabla 6

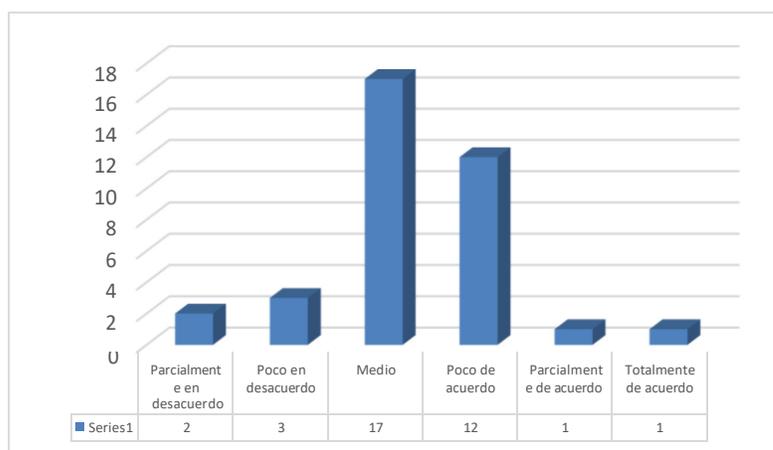
Nivel de identificación de los servicios que oferta la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	5	13,9	13,9	13,9
	Poco en desacuerdo	4	11,1	11,1	25,0
	Medio	11	30,6	30,6	55,6
	Poco de acuerdo	14	38,9	38,9	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 17

Nivel de identificación de los servicios que oferta la empresa



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 38.9% de la muestra manifiestan que están poco de acuerdo, el 30.6% considera estar en un punto medio y un 13.9% manifiesta estar parcialmente en desacuerdo en el nivel de identificación de los servicios que oferta la empresa, observando un porcentaje mayor que están de poco de acuerdo en la identificación de los servicios que brinda la empresa.

Tabla 7

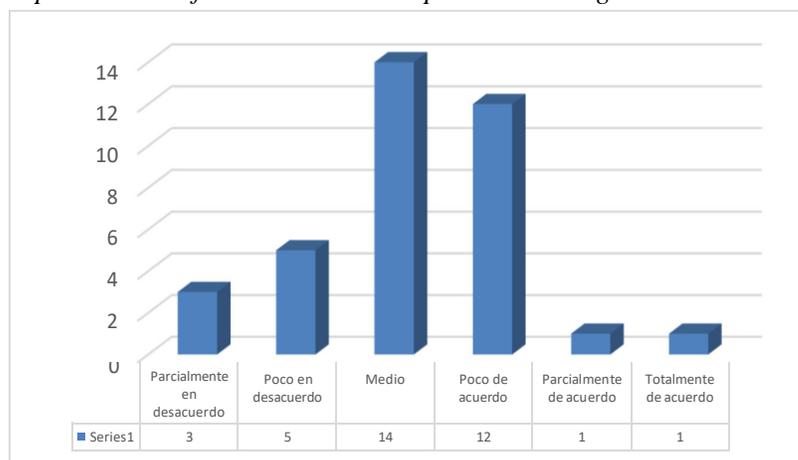
Nivel de participación en la formulación de los procesos de logística interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	8,3
Poco en desacuerdo	5	13,9	13,9	22,2
Medio	14	38,9	38,9	61,1
Poco de acuerdo	12	33,3	33,3	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 18

Nivel de participación en la formulación de los procesos de logística interna

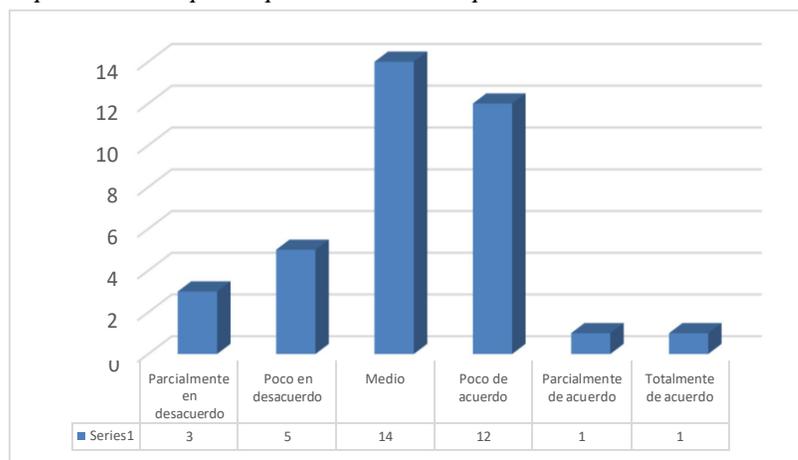


Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 38.9% de la muestra manifiestan que están en un punto medio, el 33.3% considera estar poco de acuerdo y un 13.9% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de participación en la formulación de los procesos de logística interna de la empresa, observando un porcentaje mayor que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en la participación de formulación de los procesos de logística de la empresa.

Tabla 8*Nivel de participación en el plan operativo de la empresa*

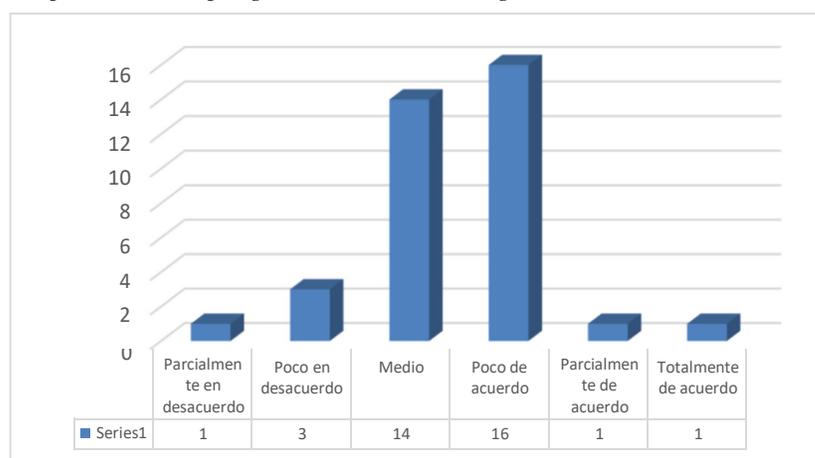
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	8,3
	Poco en desacuerdo	8	22,2	22,2	30,6
	Medio	13	36,1	36,1	66,7
	Poco de acuerdo	10	27,8	27,8	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 19***Nivel de participación en el plan operativo de la empresa**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 36.1% de la muestra manifiestan que están en un punto medio, el 27.8% considera estar poco de acuerdo y un 22.2% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de participación en el plan operativo de la empresa, observando que los trabajadores se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre la participación.

Tabla 9*Nivel de participación en la programación anual de gastos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Poco en desacuerdo	3	8,3	8,3	11,1
Medio	14	38,9	38,9	50,0
Poco de acuerdo	16	44,4	44,4	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 20***Nivel de participación en la programación anual de gastos**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 44.4% de la muestra manifiestan que están poco de acuerdo, el 38.9% considera estar en punto medio y un 8.3% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de participación en la programación anual de gasto de la empresa, observando un porcentaje mayor que están poco de acuerdo en la participación de formulación en la programación anual de gasto de la empresa.

Tabla 10

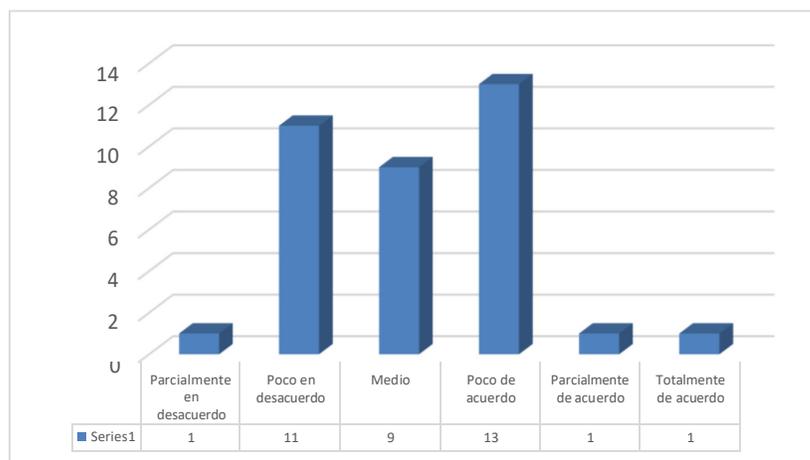
Nivel de ejecución de protocolos de conservación de los bienes empresariales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Poco en desacuerdo	11	30,6	30,6	33,3
Medio	9	25,0	25,0	58,3
Poco de acuerdo	13	36,1	36,1	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 21

Nivel de ejecución de protocolos de conservación de los bienes empresariales



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 36.1% de la muestra manifiestan que están poco de acuerdo y el 30.6% en punto medio en el nivel de ejecución de protocolos de conservación de los bienes empresariales de la empresa.

Tabla 11

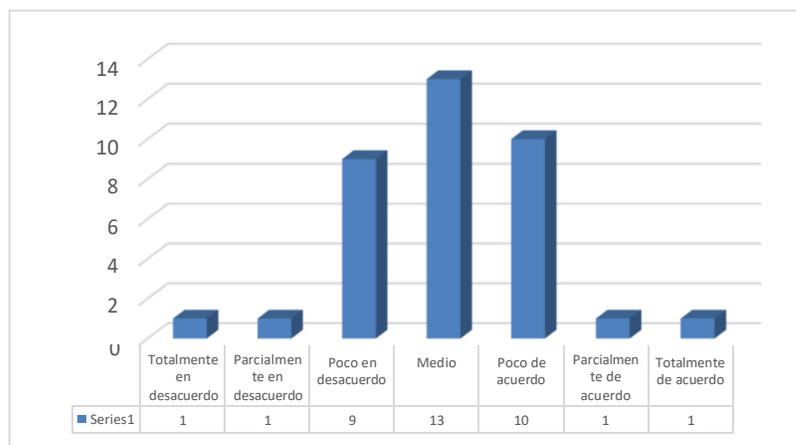
Nivel de ejecución de los manuales de procedimientos para los procesos internos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	Parcialmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	5,6
	Poco en desacuerdo	9	25,0	25,0	30,6
	Medio	13	36,1	36,1	66,7
	Poco de acuerdo	10	27,8	27,8	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 22

Nivel de ejecución de los manuales de procedimientos para los procesos internos



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 36.1% de la muestra manifiestan que están en un punto medio, el 27.8% manifiesta estar poco de acuerdo y el 25% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de ejecución de los manuales de procedimientos para los procesos internos de la empresa.

Tabla 12

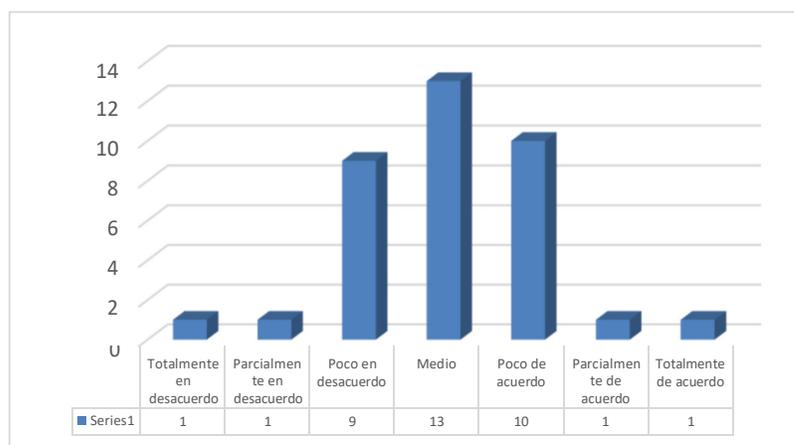
Nivel de alineamiento de los objetivos y metas en las actividades de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
Parcialmente en desacuerdo	5	13,9	13,9	19,4
Poco en desacuerdo	7	19,4	19,4	38,9
Medio	11	30,6	30,6	69,4
Poco de acuerdo	8	22,2	22,2	91,7
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 23

Nivel de alineamiento de los objetivos y metas en las actividades de la empresa



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 30.6% de la muestra manifiestan que están en un punto medio, el 22.2% manifiesta estar poco de acuerdo y el 19.4% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de alineamiento de los objetivos y metas en las actividades de la empresa.

Tabla 13

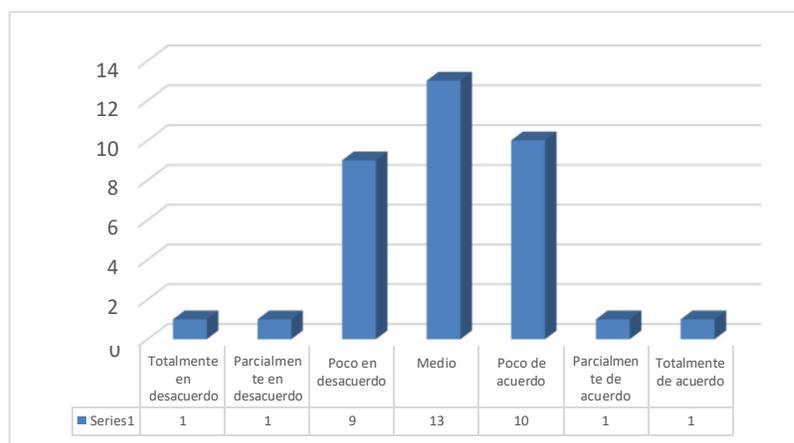
Nivel de ejecución de acciones en las actividades estratégicas de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
Poco en desacuerdo	9	25,0	25,0	36,1
Medio	10	27,8	27,8	63,9
Poco de acuerdo	11	30,6	30,6	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 24

Nivel de ejecución de acciones en las actividades estratégicas de la empresa



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 30.6% de la muestra manifiestan que están poco de acuerdo, el 27.8% manifiesta estar en punto medio y el 25% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de ejecución de acciones en las actividades estratégicas de la empresa.

Tabla 14

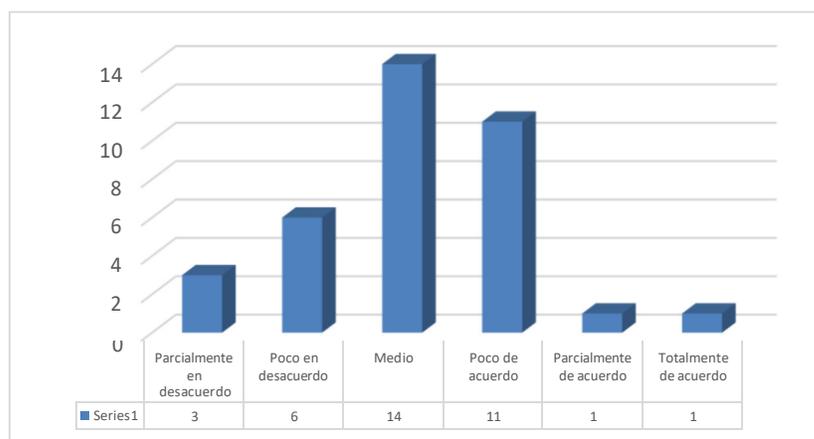
Nivel de asistencia técnica en los procesos de conservación de los bienes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	8,3
Poco en desacuerdo	6	16,7	16,7	25,0
Medio	14	38,9	38,9	63,9
Poco de acuerdo	11	30,6	30,6	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 25

Nivel de asistencia técnica en los procesos de conservación de los bienes



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 38.9% de la muestra manifiestan que están en un punto medio, el 30.6% manifiesta estar poco de acuerdo y el 16.7% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de asistencia técnica en los procesos de conservación de los bienes de la empresa.

Tabla 15

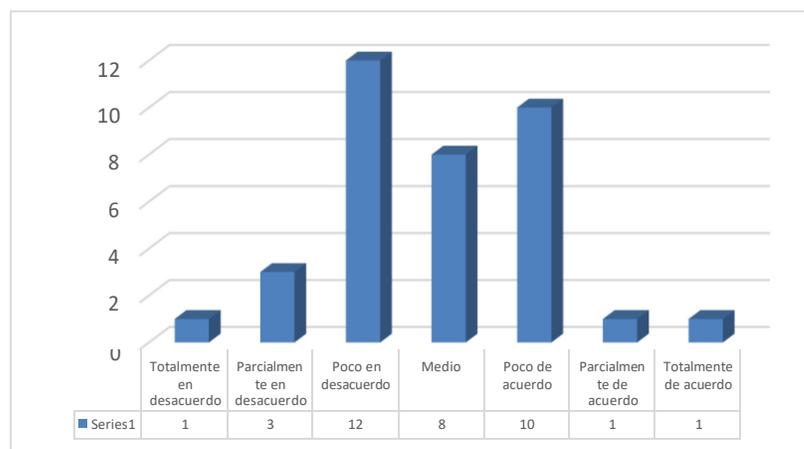
Nivel de ejecución de capacitaciones al personal para su especialización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	11,1
Poco en desacuerdo	12	33,3	33,3	44,4
Medio	8	22,2	22,2	66,7
Poco de acuerdo	10	27,8	27,8	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 26

Nivel de ejecución de capacitaciones al personal para su especialización



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 33.3% de la muestra manifiestan que están poco en desacuerdo, el 27.8% manifiesta estar poco de acuerdo y el 22.2% manifiesta estar en un punto medio en el nivel de ejecución de capacitación al personal para su especialización de la empresa.

Tabla 16

Nivel de verificación de la eficacia de los servicios que oferta la empresa

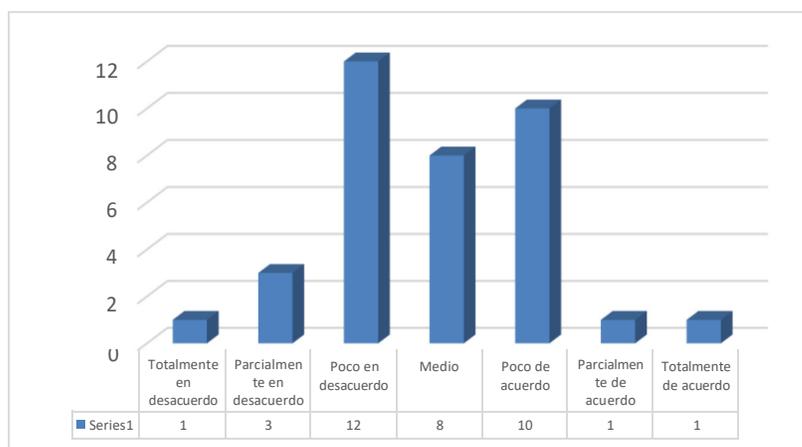
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	5,6
Poco en desacuerdo	8	22,2	22,2	27,8
Medio	9	25,0	25,0	52,8
Poco de acuerdo	15	41,7	41,7	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Nivel de verificación de la eficacia de los servicios que oferta la empresa

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 27

Nivel de verificación de la eficacia de los servicios que oferta la empresa



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 41.7% de la muestra manifiestan que están poco de acuerdo, el 25.0% manifiesta estar en un punto medio y el 22.2% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de verificación de la eficacia de los servicios que oferta de la empresa.

Tabla 17

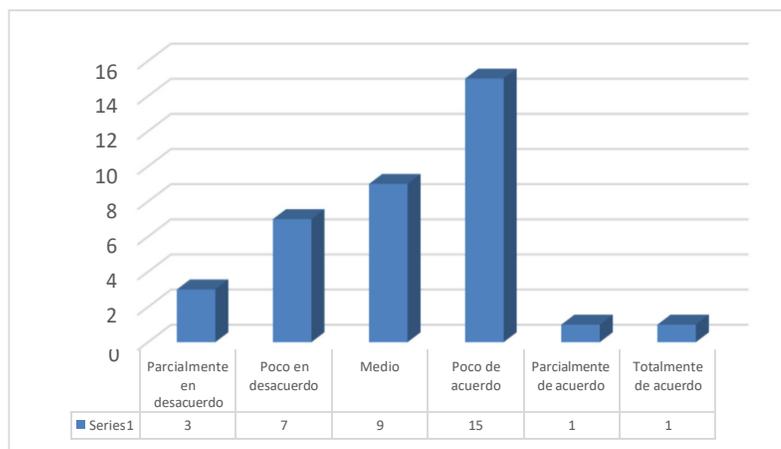
Nivel de aplicación de acciones para las tareas programadas de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	8,3
Poco en desacuerdo	7	19,4	19,4	27,8
Medio	9	25,0	25,0	52,8
Poco de acuerdo	15	41,7	41,7	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 28

Nivel de aplicación de acciones para las tareas programadas de la empresa



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 41.7% de la muestra manifiestan que están poco de acuerdo, el 25.0% manifiesta estar en un punto medio y el 19.4% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de aplicación de acciones para las tareas programadas de la empresa.

Tabla 18

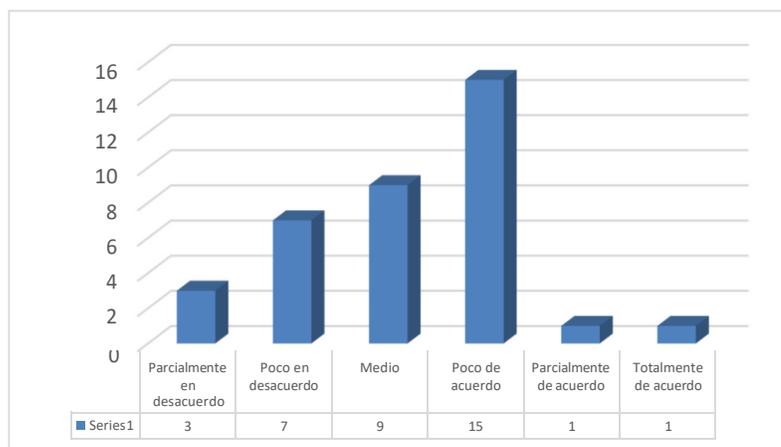
Nivel de utilización de reportes de intervención de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	11,1
Poco en desacuerdo	8	22,2	22,2	33,3
Medio	11	30,6	30,6	63,9
Poco de acuerdo	11	30,6	30,6	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 29

Nivel de utilización de reportes de intervención de los procesos



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 30.6% de la muestra manifiestan que están poco de acuerdo, el 30.6% manifiesta estar en un punto medio y el 22.2% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de utilización de reportes de intervención de los procesos de la empresa.

Tabla 19

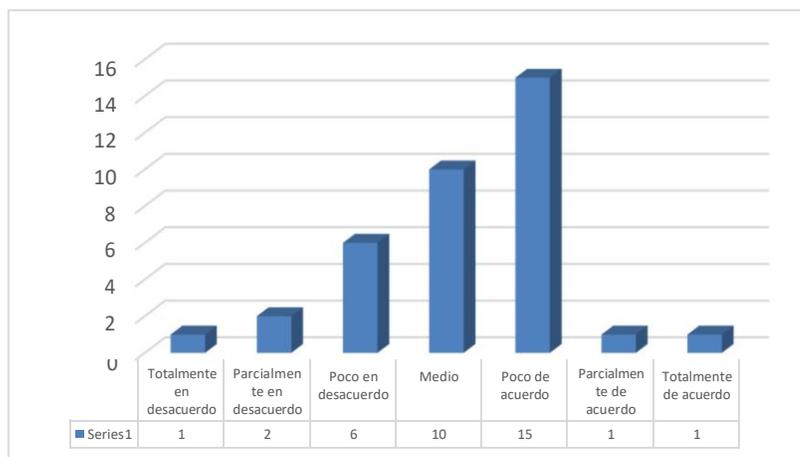
Nivel de aplicación de reportes de satisfacción mediante encuestas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	8,3
Poco en desacuerdo	6	16,7	16,7	25,0
Medio	10	27,8	27,8	52,8
Poco de acuerdo	15	41,7	41,7	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 30

Nivel de aplicación de reportes de satisfacción mediante encuestas



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 41.7% de la muestra manifiestan que están poco de acuerdo, el 27.8% manifiesta estar en un punto medio y el 16.7% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de aplicación de reporte de satisfacción mediante encuestas de la empresa.

Tabla 20

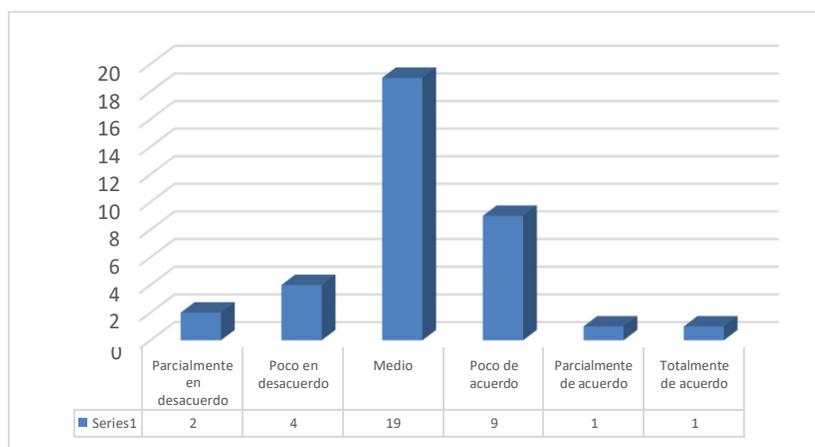
Nivel de ejecución de auditorías internas en los procesos de inventario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
Poco en desacuerdo	4	11,1	11,1	16,7
Medio	19	52,8	52,8	69,4
Poco de acuerdo	9	25,0	25,0	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 31

Nivel de ejecución de auditorías internas en los procesos de inventario



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 52.8% de la muestra manifiestan que están punto medio, el 25.0% manifiesta estar poco de acuerdo y el 11.1% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de auditorías internas en los procesos de inventario de la empresa.

Tabla 21

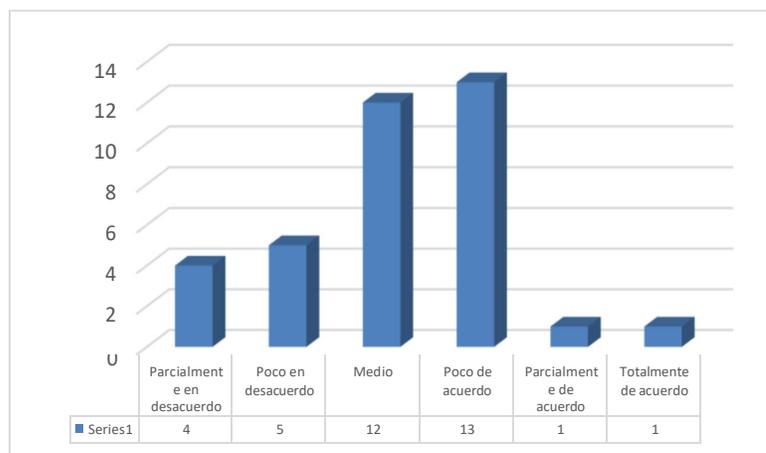
Nivel de procesamiento de datos para la mejora del servicio de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
	Poco en desacuerdo	5	13,9	13,9	25,0
	Medio	12	33,3	33,3	58,3
	Poco de acuerdo	13	36,1	36,1	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 32

Nivel de procesamiento de datos para la mejora del servicio de la empresa

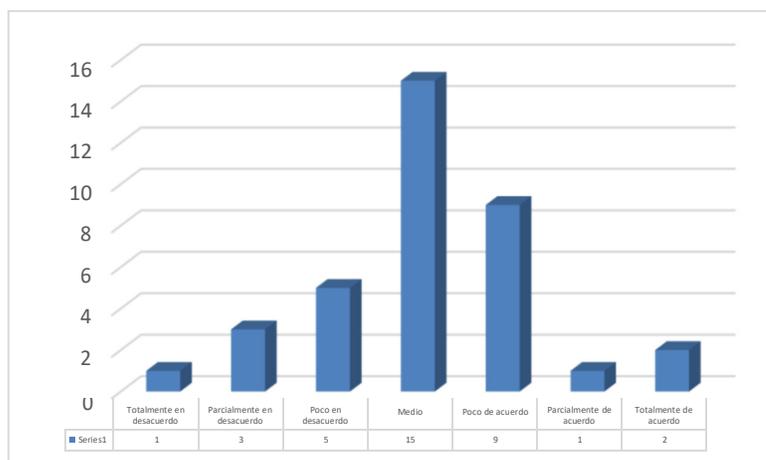


Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 36.1% de la muestra manifiestan que están poco de acuerdo, el 33.3% manifiesta estar en punto medio y el 13.9% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de procesamiento de datos para la mejora del servicio de la empresa.

Tabla 22*Nivel de reporte de incidencias en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	11,1
Poco en desacuerdo	5	13,9	13,9	25,0
Medio	15	41,7	41,7	66,7
Poco de acuerdo	9	25,0	25,0	91,7
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 33***Nivel de reporte de incidencias en la empresa**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 41.7% de la muestra manifiestan estar en un punto medio, el 25% manifiesta estar poco de acuerdo y el 13.9% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de reporte de incidencias de la empresa.

Tabla 23

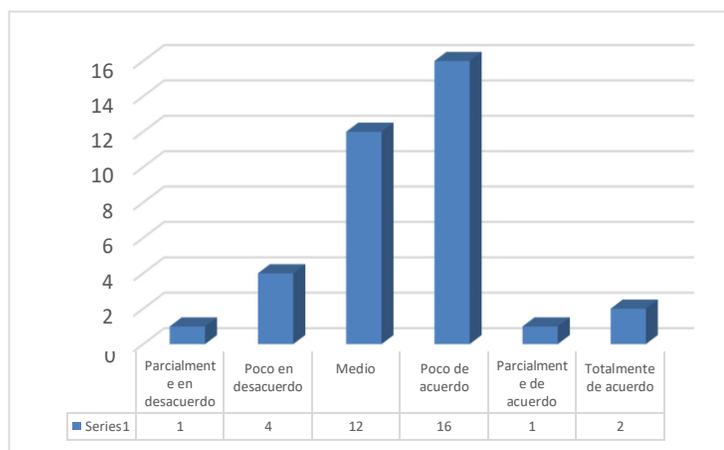
Nivel de presencia de problemas asociados a los procesos de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	Poco en desacuerdo	4	11,1	11,1	13,9
	Medio	12	33,3	33,3	47,2
	Poco de acuerdo	16	44,4	44,4	91,7
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	94,4
	Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 34

Nivel de presencia de problemas asociados a los procesos de la empresa



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 44.4% de la muestra manifiestan estar en poco de acuerdo, el 33.3% manifiesta estar en punto medio y el 11.1% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de presencia de problemas asociados a los procesos de la empresa.

Tabla 24

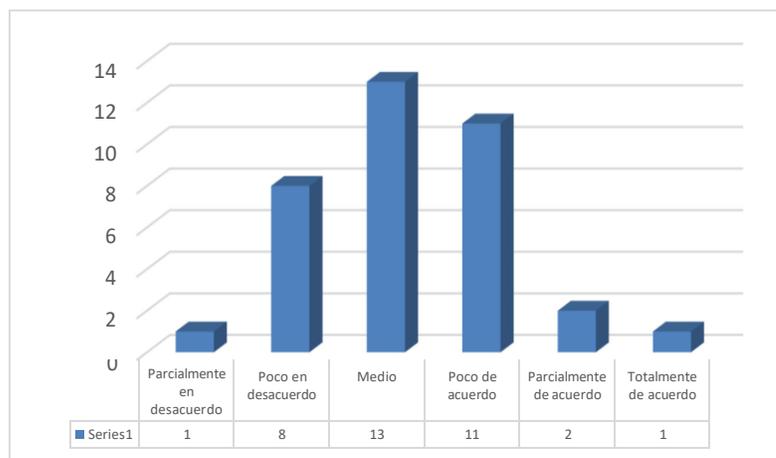
Nivel de acondicionamiento físico para atención a los servicios de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	Poco en desacuerdo	8	22,2	22,2	25,0
	Medio	13	36,1	36,1	61,1
	Poco de acuerdo	11	30,6	30,6	91,7
	Parcialmente de acuerdo	2	5,6	5,6	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 35

Nivel de acondicionamiento físico para atención a los servicios de la empresa



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 36.1% de la muestra manifiestan estar en punto medio, el 30.6% manifiesta estar poco de acuerdo y el 22.2% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de acondicionamiento físico para atención a los servicios de la empresa.

Tabla 25

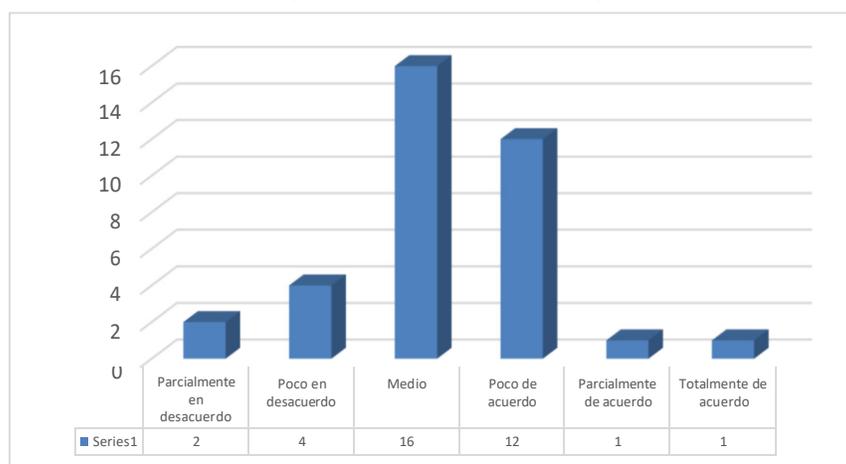
Nivel de elaboración de alternativas para la solución en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
	Poco en desacuerdo	4	11,1	11,1	16,7
	Medio	16	44,4	44,4	61,1
	Poco de acuerdo	12	33,3	33,3	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 36

Nivel de elaboración de alternativas para la solución en la empresa



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 44.4% de la muestra manifiestan estar en punto medio, el 33.3% manifiesta estar poco de acuerdo y el 11.1% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de elaboración de alternativas para la solución de la empresa.

Tabla 26

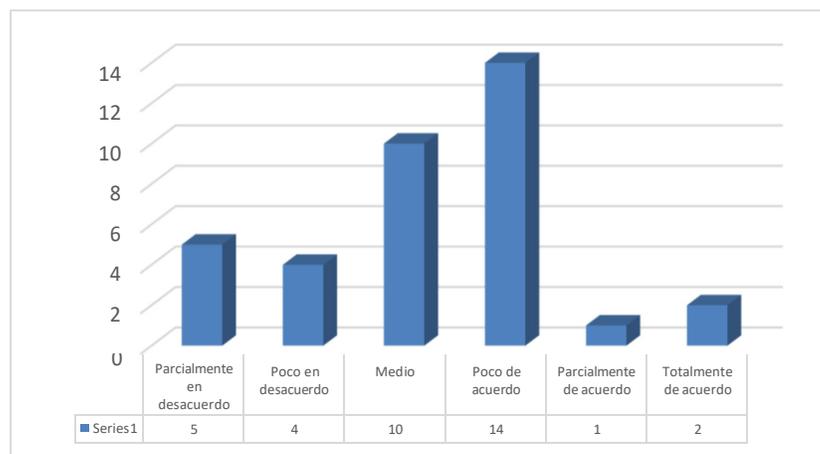
Nivel de participación en las propuestas de mejoras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	5	13,9	13,9	13,9
	Poco en desacuerdo	4	11,1	11,1	25,0
	Medio	10	27,8	27,8	52,8
	Poco de acuerdo	14	38,9	38,9	91,7
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	94,4
	Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 37

Nivel de participación en las propuestas de mejoras



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 38.9% de la muestra manifiestan estar poco de acuerdo, el 27.8% manifiesta estar punto medio y el 13.9% manifiesta estar parcialmente en desacuerdo en el nivel de participación en las propuestas de mejoras de la empresa.

Tabla 27

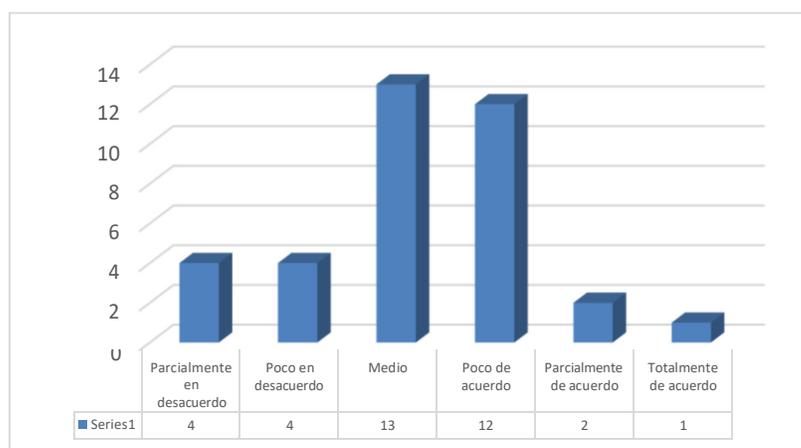
Nivel de diseño de procesos y procedimientos para elaborar productos/servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
	Poco en desacuerdo	4	11,1	11,1	22,2
	Medio	13	36,1	36,1	58,3
	Poco de acuerdo	12	33,3	33,3	91,7
	Parcialmente de acuerdo	2	5,6	5,6	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 38

Nivel de diseño de procesos y procedimientos para elaborar productos/servicios

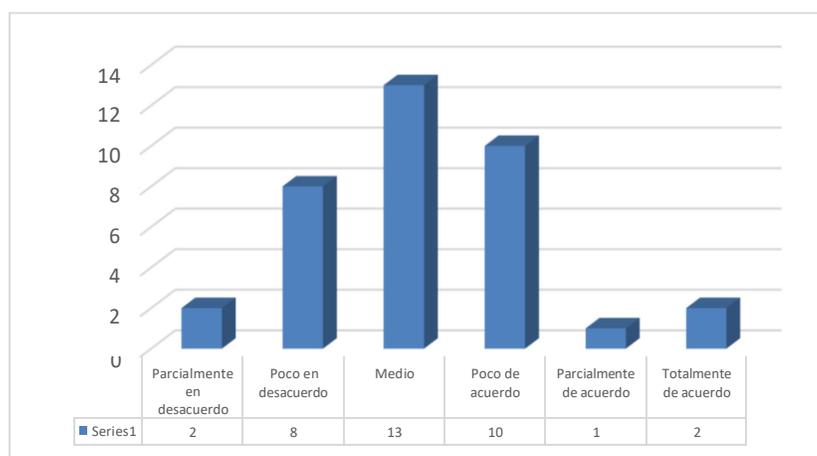


Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 36.1% de la muestra manifiestan estar en punto medio, el 33.3% manifiesta estar poco de acuerdo, el 11.1% manifiesta estar parcialmente en desacuerdo y el 11.1% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de diseño de procesos y procedimientos para elaborar productos/servicios de la empresa.

Tabla 28*Nivel de implementación de acciones correctivas en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
	Poco en desacuerdo	8	22,2	22,2	27,8
	Medio	13	36,1	36,1	63,9
	Poco de acuerdo	10	27,8	27,8	91,7
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	94,4
	Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 39***Nivel de implementación de acciones correctivas en la empresa**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 36.1% de la muestra manifiestan estar en punto medio, el 27.8% manifiesta estar poco de acuerdo y el 22.2% manifiesta estar poco en desacuerdo en el nivel de implementación de acciones correctivas de la empresa.

Tabla 29

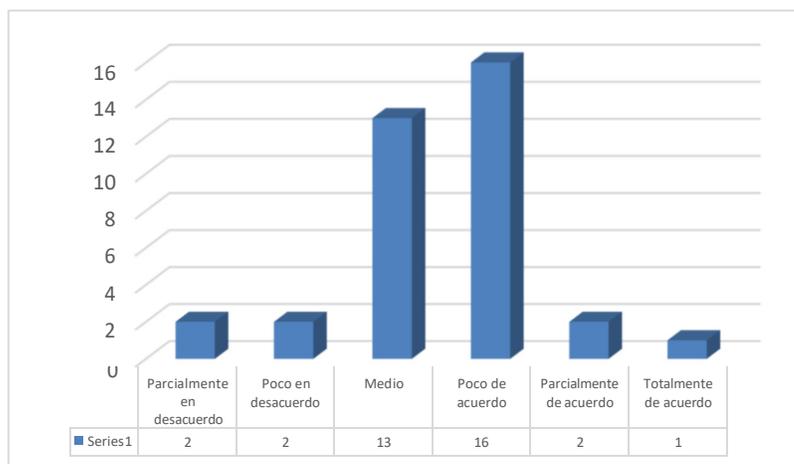
Nivel de presencia de equipos modernos para el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
	Poco en desacuerdo	2	5,6	5,6	11,1
	Medio	13	36,1	36,1	47,2
	Poco de acuerdo	16	44,4	44,4	91,7
	Parcialmente de acuerdo	2	5,6	5,6	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 40

Nivel de presencia de equipos modernos para el servicio



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 44.4% de la muestra manifiestan estar poco de acuerdo, el 36.1% manifiesta estar punto medio y el 5.6% manifiesta estar poco en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo y parcialmente de acuerdo en el nivel de presencia de equipos modernos para el servicio de la empresa.

Tabla 30

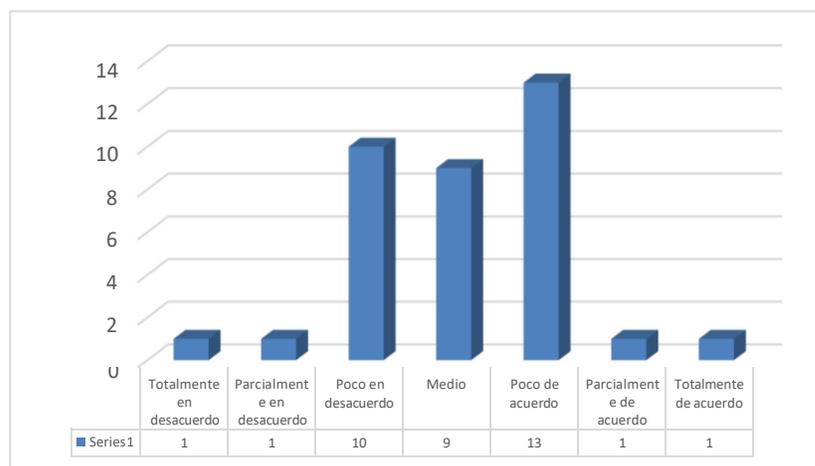
Nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	5,6
Poco en desacuerdo	10	27,8	27,8	33,3
Medio	9	25,0	25,0	58,3
Poco de acuerdo	13	36,1	36,1	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 41

Nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas de la empresa



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 36.1% de la muestra manifiestan estar poco de acuerdo, el 27.8% manifiesta estar poco en desacuerdo y el 25% manifiesta estar en punto medio en el nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas de la empresa.

Tabla 31

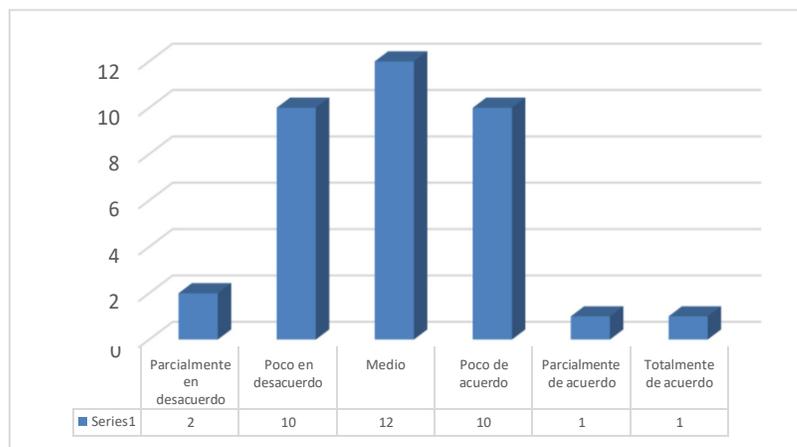
Nivel de presencia del personal con apariencia pulcra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
	Poco en desacuerdo	10	27,8	27,8	33,3
	Medio	12	33,3	33,3	66,7
	Poco de acuerdo	10	27,8	27,8	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 42

Nivel de presencia del personal con apariencia pulcra



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 33.3% de la muestra manifiestan estar punto medio, el 27.8% manifiesta estar poco en desacuerdo, el 27.8% manifiesta estar poco de acuerdo en el nivel de presencia del personal con apariencia pulcra de la empresa.

Tabla 32

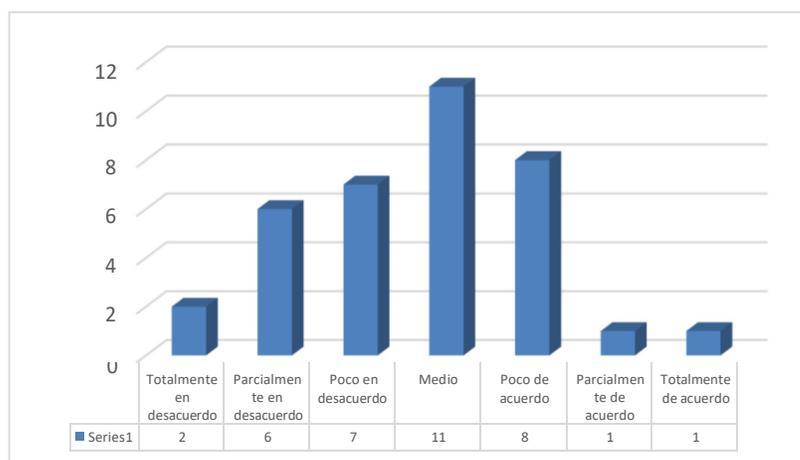
Nivel de presencia de la documentación expuesta visualmente y de modo ordenado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
	Parcialmente en desacuerdo	6	16,7	16,7	22,2
	Poco en desacuerdo	7	19,4	19,4	41,7
	Medio	11	30,6	30,6	72,2
	Poco de acuerdo	8	22,2	22,2	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 43

Nivel de presencia de la documentación expuesta visualmente y de modo ordenado



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 30.6% de la muestra manifiestan estar punto medio, el 22.2% manifiesta estar poco de acuerdo y el 19.4% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de presencia de la documentación expuesta visualmente y de modo ordenado de la empresa.

Tabla 33

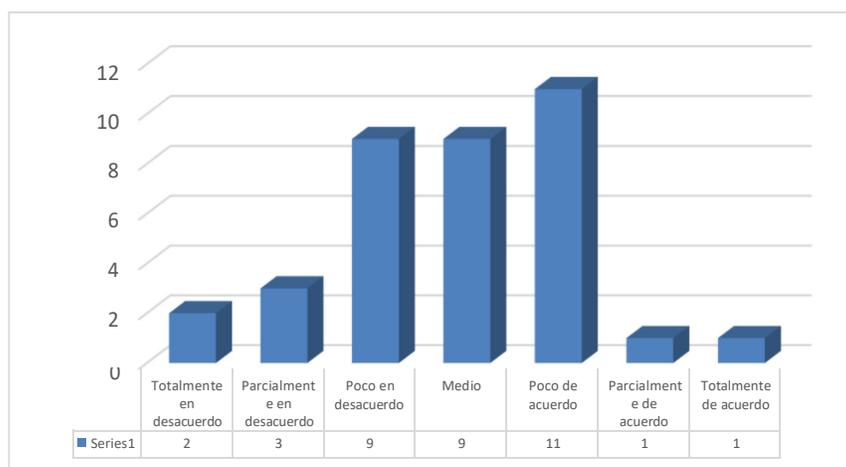
Nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
Parcialmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	13,9
Poco en desacuerdo	9	25,0	25,0	38,9
Medio	9	25,0	25,0	63,9
Poco de acuerdo	11	30,6	30,6	94,4
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 44

Nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal

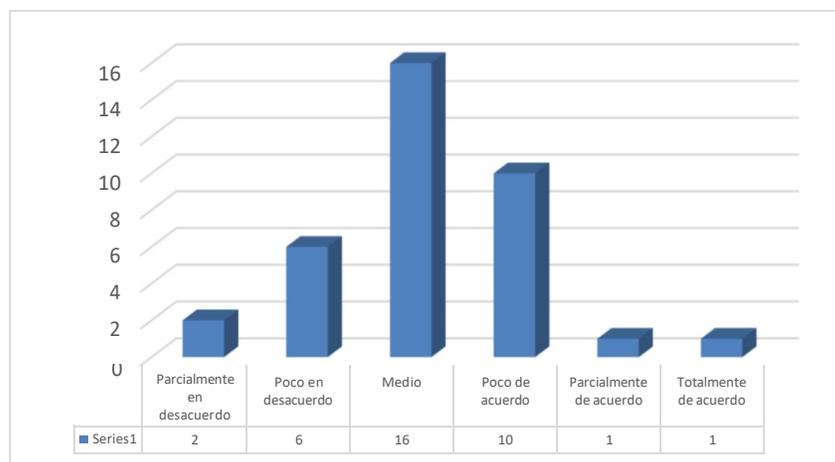


Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 30.6% de la muestra manifiestan estar poco de acuerdo, el 25% manifiesta estar punto medio y el 25% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal de la empresa.

Tabla 34*Nivel de demostración de interés en solucionar el problema*

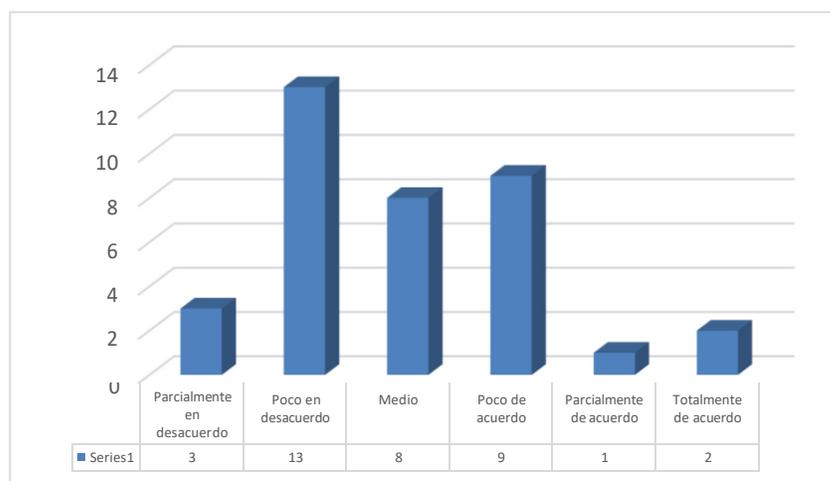
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
	Poco en desacuerdo	6	16,7	16,7	22,2
	Medio	16	44,4	44,4	66,7
	Poco de acuerdo	10	27,8	27,8	94,4
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 45***Nivel de demostración de interés en solucionar el problema**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 44.4% de la muestra manifiestan estar punto medio, el 27.8% manifiesta estar poco de acuerdo y el 16.7% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de demostración de interés en solucionar el problema de la empresa.

Tabla 35*Nivel de demostración de que el personal es eficiente*

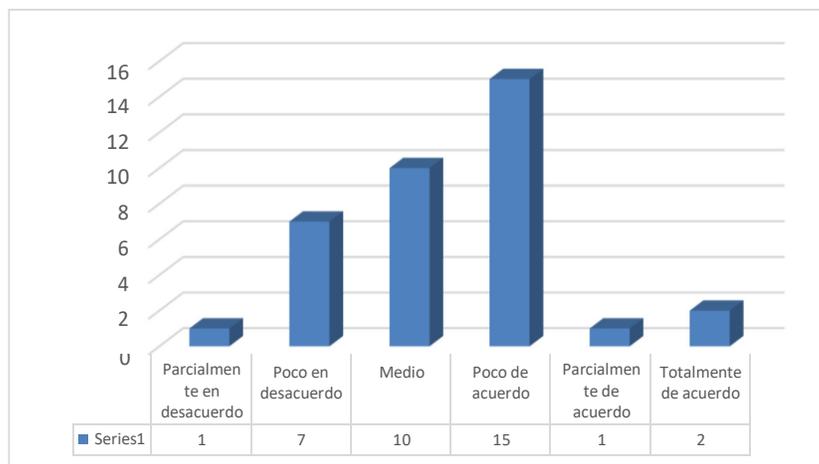
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	8,3
	Poco en desacuerdo	13	36,1	36,1	44,4
	Medio	8	22,2	22,2	66,7
	Poco de acuerdo	9	25,0	25,0	91,7
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	94,4
	Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 46***Nivel de demostración de que el personal es eficiente**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 36.1% de la muestra manifiestan estar poco en desacuerdo, el 25% manifiesta estar poco de acuerdo y el 22.2% manifiesta estar en un punto medio en el nivel de demostración de que el personal de la empresa es eficiente.

Tabla 36*Nivel de demostración de cumplimiento del tiempo prometido*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Poco en desacuerdo	7	19,4	19,4	22,2
Medio	10	27,8	27,8	50,0
Poco de acuerdo	15	41,7	41,7	91,7
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 47***Nivel de demostración de cumplimiento del tiempo prometido**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 41.7% de la muestra manifiestan estar poco de acuerdo, el 27.8% manifiesta estar en punto medio y el 19.4% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de demostración de cumplimiento del tiempo promedio de la empresa.

Tabla 37

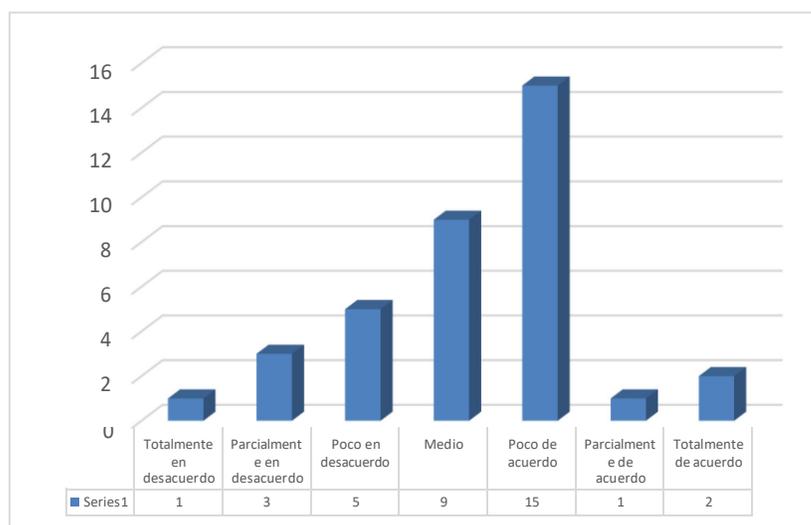
Nivel de demostración de que el personal no permite errores en los registros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	11,1
Poco en desacuerdo	5	13,9	13,9	25,0
Medio	9	25,0	25,0	50,0
Poco de acuerdo	15	41,7	41,7	91,7
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 48

Nivel de demostración de que el personal no permite errores en los registros



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 41.7% de la muestra manifiestan estar poco de acuerdo, el 25% manifiesta estar en punto medio y el 13.9% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de demostración que el personal no permite errores en los registros de la empresa.

Tabla 38

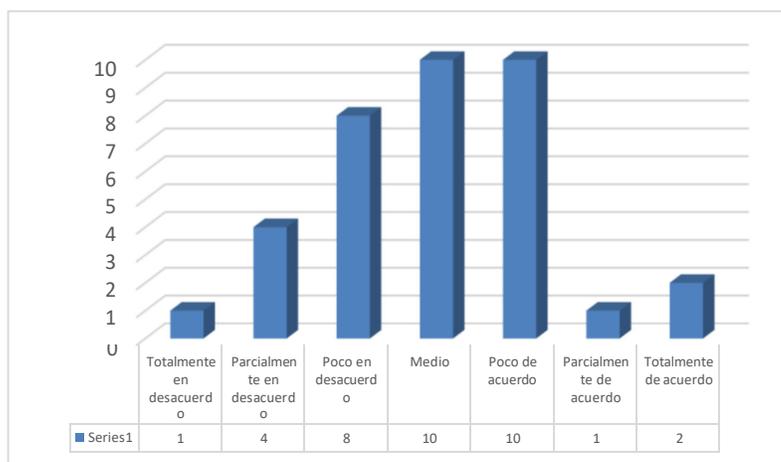
Nivel de comunicación de que el personal cumplirá con los servicios comprometidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	13,9
Poco en desacuerdo	8	22,2	22,2	36,1
Medio	10	27,8	27,8	63,9
Poco de acuerdo	10	27,8	27,8	91,7
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 49

Nivel de comunicación de que el personal cumplirá con los servicios comprometidos

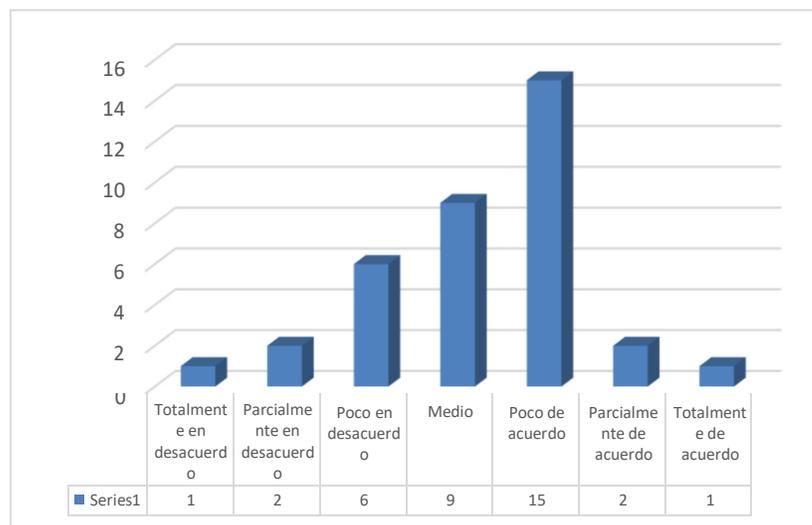


Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 27.8% de la muestra manifiestan estar poco de acuerdo, el 27.8% manifiesta estar en punto medio y el 22.2% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de comunicación de que el personal cumplirá con los servicios comprometidos de la empresa.

Tabla 39*Nivel de puntualidad en la entrega de los servicios por parte del personal*

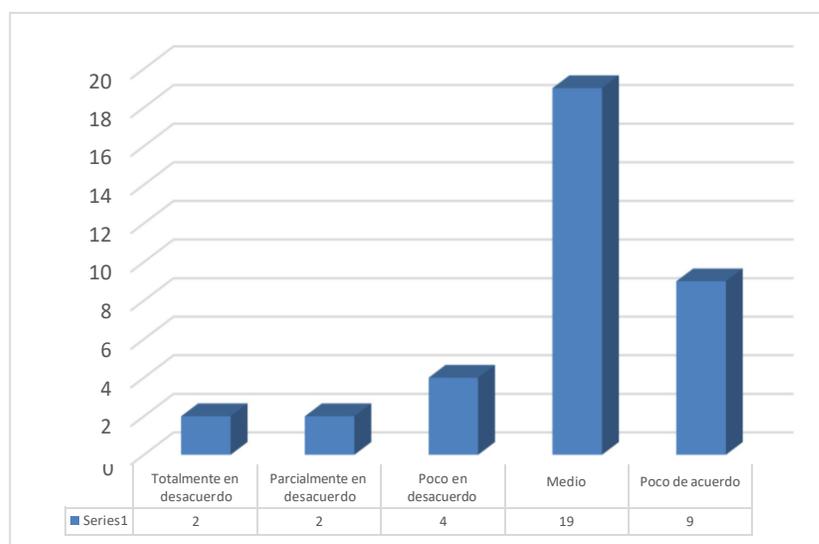
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	8,3
Poco en desacuerdo	6	16,7	16,7	25,0
Medio	9	25,0	25,0	50,0
Poco de acuerdo	15	41,7	41,7	91,7
Parcialmente de acuerdo	2	5,6	5,6	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 50***Nivel de puntualidad en la entrega de los servicios por parte del personal**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 41.7% de la muestra manifiestan estar poco de acuerdo, el 25% manifiesta estar en punto medio y el 16.7% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de puntualidad en la entrega de los servicios por parte del personal de la empresa.

Tabla 40*Nivel de predisposición de ayuda de parte del personal*

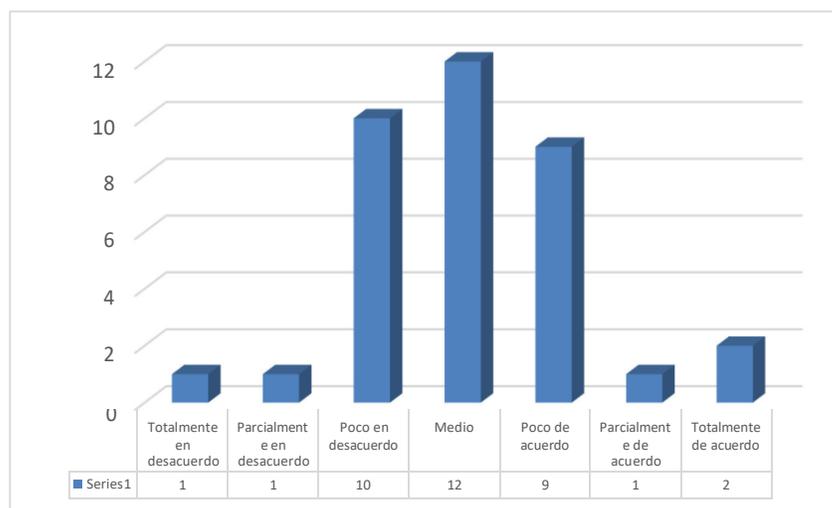
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	11,1
Poco en desacuerdo	4	11,1	11,1	22,2
Medio	19	52,8	52,8	75,0
Poco de acuerdo	9	25,0	25,0	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 51***Nivel de predisposición de ayuda de parte del personal**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 52.8% de la muestra manifiestan estar en punto medio, el 25% manifiesta estar poco de acuerdo y el 11.1% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de predisposición de ayuda de parte del personal de la empresa.

Tabla 41*Nivel de desatención de parte del personal para con el cliente*

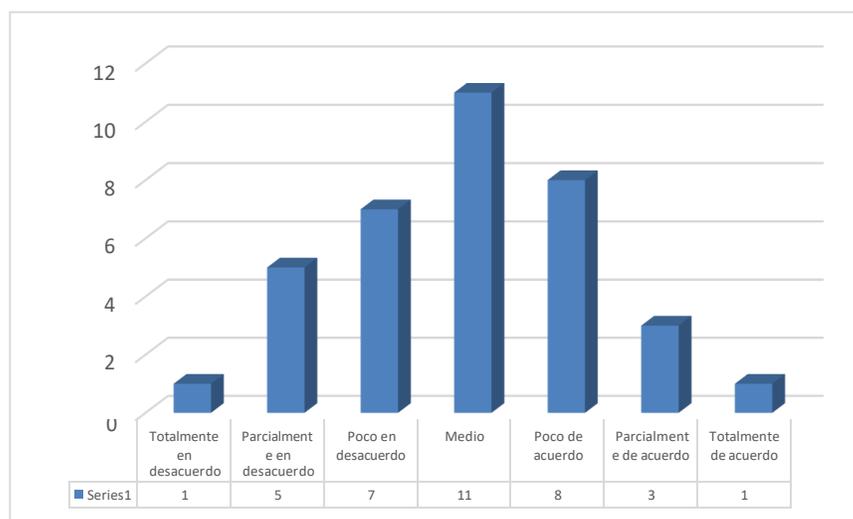
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	5,6
Poco en desacuerdo	10	27,8	27,8	33,3
Medio	12	33,3	33,3	66,7
Poco de acuerdo	9	25,0	25,0	91,7
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 52***Nivel de desatención de parte del personal para con el cliente**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 33.3% de la muestra manifiestan estar en punto medio, el 27.8% manifiesta estar poco en desacuerdo y el 25% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de desatención de parte del personal para con el cliente de la empresa.

Tabla 42*Nivel de demostración de confianza de parte del personal*

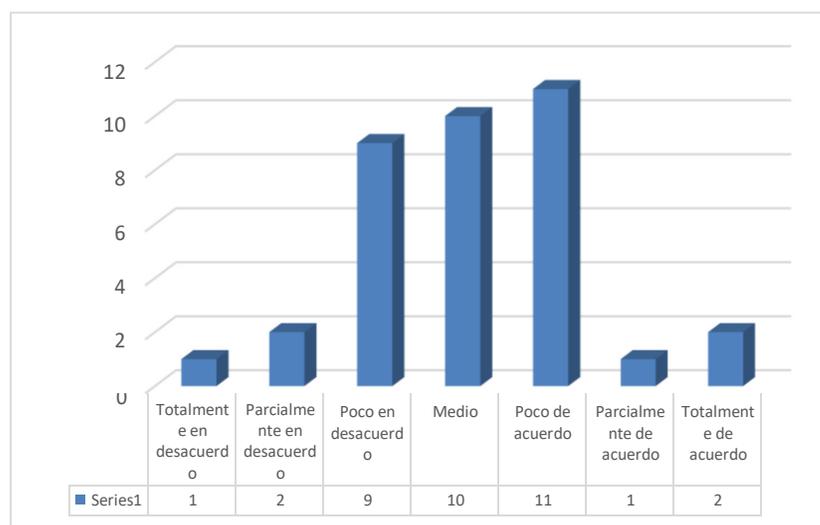
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	Parcialmente en desacuerdo	5	13,9	13,9	16,7
	Poco en desacuerdo	7	19,4	19,4	36,1
	Medio	11	30,6	30,6	66,7
	Poco de acuerdo	8	22,2	22,2	88,9
	Parcialmente de acuerdo	3	8,3	8,3	97,2
	Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 53***Nivel de demostración de confianza de parte del personal**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 30.6% de la muestra manifiestan estar en punto medio, el 22.2% manifiesta estar poco de acuerdo y el 19.4% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de demostración de confianza de parte del personal de la empresa.

Tabla 43*Nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites realizados*

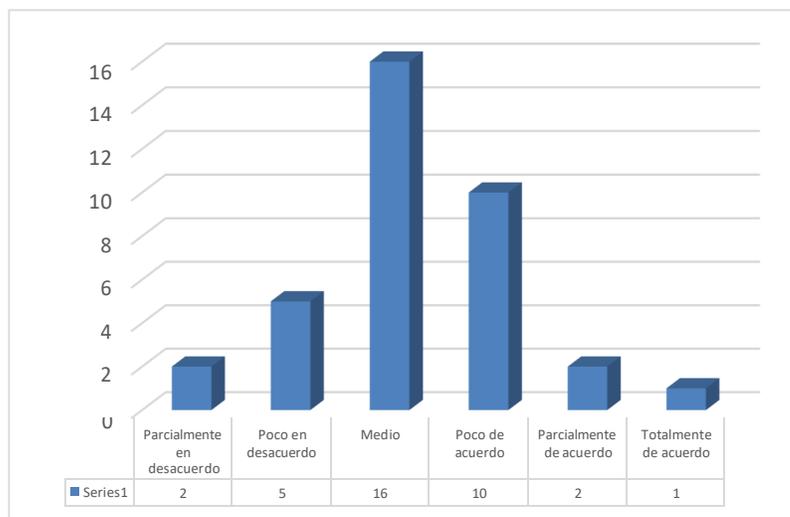
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	8,3
	Poco en desacuerdo	9	25,0	25,0	33,3
	Medio	10	27,8	27,8	61,1
	Poco de acuerdo	11	30,6	30,6	91,7
	Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	94,4
	Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 54***Nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites realizados**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 30.6% de la muestra manifiestan estar poco de acuerdo, el 27.8% manifiesta estar punto medio y el 25% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites realizados de la empresa.

Tabla 44*Nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes*

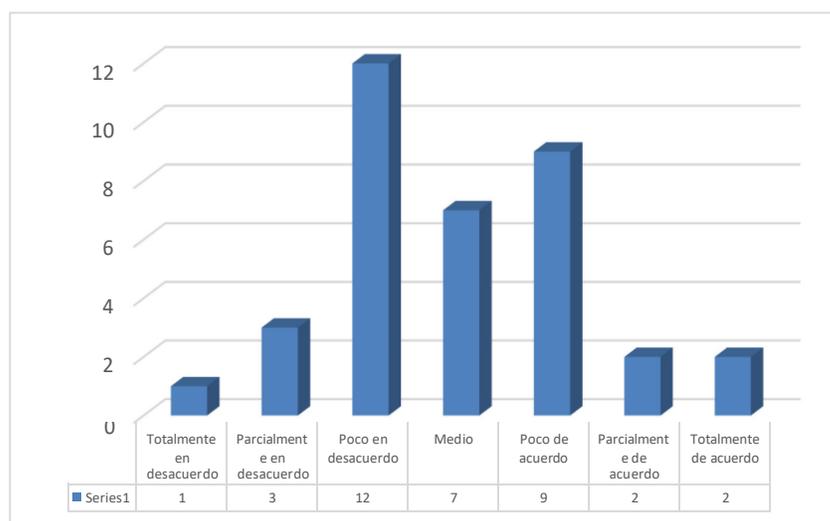
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
Poco en desacuerdo	5	13,9	13,9	19,4
Medio	16	44,4	44,4	63,9
Poco de acuerdo	10	27,8	27,8	91,7
Parcialmente de acuerdo	2	5,6	5,6	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 55***Nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 44.4% de la muestra manifiestan estar en punto medio, el 27.8% manifiesta estar poco de acuerdo y el 13.9% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes de la empresa.

Tabla 45*Nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	11,1
Poco en desacuerdo	12	33,3	33,3	44,4
Medio	7	19,4	19,4	63,9
Poco de acuerdo	9	25,0	25,0	88,9
Parcialmente de acuerdo	2	5,6	5,6	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 56***Nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 33.3% de la muestra manifiestan estar poco en desacuerdo, el 25% manifiesta estar poco de acuerdo y el 19.4% manifiesta estar en punto medio en el nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas de la empresa.

Tabla 46

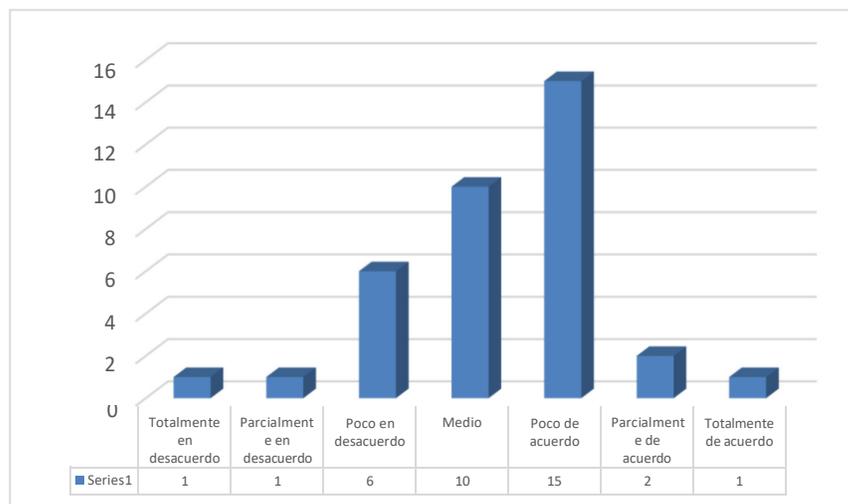
Nivel de atención personalizada de parte del personal para con los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	5,6
Poco en desacuerdo	6	16,7	16,7	22,2
Medio	10	27,8	27,8	50,0
Poco de acuerdo	15	41,7	41,7	91,7
Parcialmente de acuerdo	2	5,6	5,6	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 57

Nivel de atención personalizada de parte del personal para con los clientes



Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 41.7% de la muestra manifiestan estar poco de acuerdo, el 27.8% manifiesta estar en punto medio y el 16.7% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de atención personalizada de parte del personal para con los clientes de la empresa.

Tabla 47

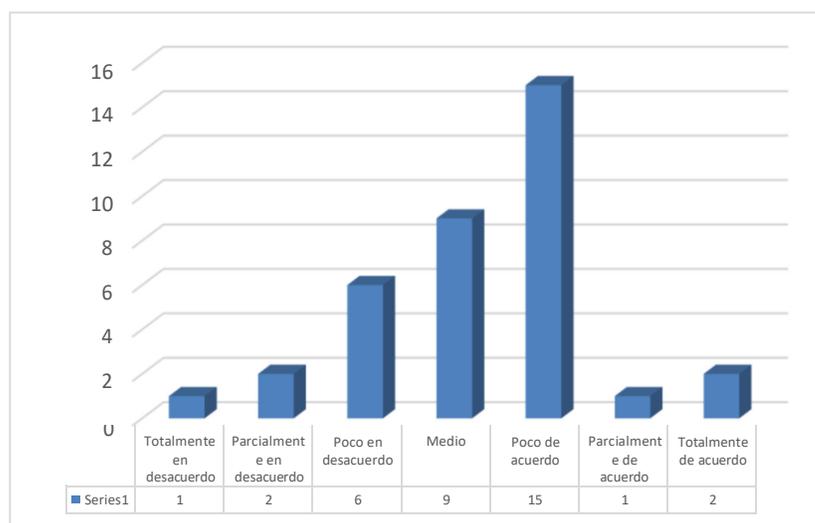
Nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	8,3
Poco en desacuerdo	6	16,7	16,7	25,0
Medio	9	25,0	25,0	50,0
Poco de acuerdo	15	41,7	41,7	91,7
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Figura 58

Nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la empresa

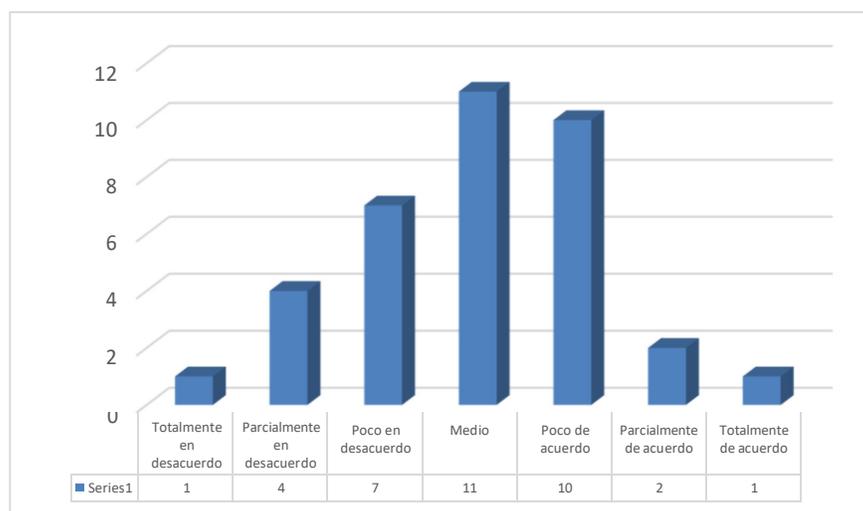


Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

De la tabla y figura se puede observar que, el 41.7% de la muestra manifiestan estar poco de acuerdo, el 25% manifiesta estar en punto medio y el 16.7% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la empresa.

Tabla 48*Nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal*

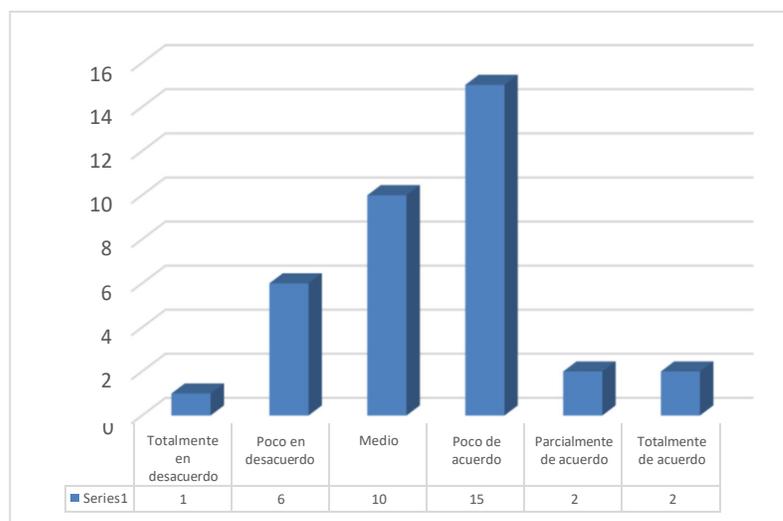
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Parcialmente en desacuerdo	4	11,1	11,1	13,9
Poco en desacuerdo	7	19,4	19,4	33,3
Medio	11	30,6	30,6	63,9
Poco de acuerdo	10	27,8	27,8	91,7
Parcialmente de acuerdo	2	5,6	5,6	97,2
Totalmente de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 59***Nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 30.6% de la muestra manifiestan estar en punto medio, el 27.8% manifiesta estar en poco de acuerdo y el 19.4% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal de la empresa.

Tabla 49*Nivel de demostración de preocupación de la empresa para el personal*

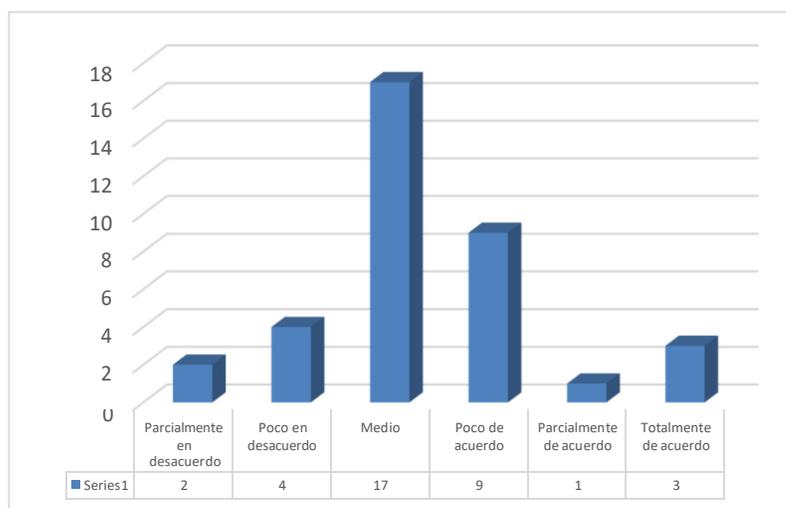
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Poco en desacuerdo	6	16,7	16,7	19,4
Medio	10	27,8	27,8	47,2
Poco de acuerdo	15	41,7	41,7	88,9
Parcialmente de acuerdo	2	5,6	5,6	94,4
Totalmente de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 60***Nivel de demostración de preocupación de la empresa para el personal**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 41.7% de la muestra manifiestan estar poco de acuerdo, el 27.8% manifiesta estar en un punto medio y el 16.7% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de demostración de preocupación de la empresa para el personal de la empresa.

Tabla 50*Nivel de comprensión de la empresa para las necesidades del cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
Poco en desacuerdo	4	11,1	11,1	16,7
Medio	17	47,2	47,2	63,9
Poco de acuerdo	9	25,0	25,0	88,9
Parcialmente de acuerdo	1	2,8	2,8	91,7
Totalmente de acuerdo	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021***Figura 61***Nivel de comprensión de la empresa para las necesidades del cliente**Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021*

De la tabla y figura se puede observar que, el 47.2% de la muestra manifiestan estar en punto medio, el 25% manifiesta estar en poco de acuerdo y el 11.1% manifiesta estar en poco en desacuerdo en el nivel de comprensión de la empresa para las necesidades del cliente de la empresa.

RESULTADOS INFERENCIALES:**5.2. Contraste de hipótesis****PRUEBA DE LA HIPOTESIS GENERAL****1. Formulación de la hipótesis general**

H1: Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo – 2019.

H0: No, existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo – 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral*Tabla 51*

Relación entre Gestión por procesos y Calidad de servicios

		Correlaciones		
			GESTIÓN POR PROCESOS	CALIDAD DE SERVICIOS
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coeficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

Como valor $p = 0.000 < 0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3. Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se determina que existe una relación positiva y significativa entre la variable Gestión por procesos y la variable Calidad de servicios, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis planteada (H1).

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:

1. Formulación de la hipótesis específica 1

H1: Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y los elementos tangibles de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

H0: No, existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y los elementos tangibles de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 52

Relación entre la Gestión por procesos y los Elementos tangibles

			Correlaciones	
			GESTIÓN POR PROCESOS	ELEMENTO S TANGIBLES
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Como valor $p = 0.000 < 0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3. Conclusión estadística

Por tanto, se determina que existe una relación positiva y significativa entre la variable Gestión por procesos y la dimensión Elementos tangibles, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis planteada (H1).

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:**1. Formulación de la hipótesis específica 2**

H1: Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la confiabilidad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

H0: No, existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la confiabilidad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 53

Relación entre la Gestión por procesos y la Confiabilidad

		Correlaciones		
			GESTIÓN POR PROCESOS	CONFIABILIDA D
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	CONFIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Como valor $p = 0.000 < 0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3. Conclusión estadística

Por tanto, se determina que existe una relación positiva y significativa entre la variable Gestión por procesos y la dimensión Confiabilidad, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis planteada (H1).

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:**1. Formulación de la hipótesis específica 3**

H1: Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

H0: No, existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 54

Relación entre la Gestión por procesos y la Capacidad de respuesta

		Correlaciones		
			GESTIÓN POR PROCESOS	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coeficiente de	1,000	,671**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de	,671**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Como valor $p = 0.000 < 0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3. Conclusión estadística

Por tanto, se determina que existe una relación positiva y significativa entre la variable Gestión por procesos y la dimensión Capacidad de respuesta, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis planteada (H1).

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4:**1. Formulación de la hipótesis específica 4**

H1: Existe una relación directa entre y significativa la gestión por procesos y la seguridad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

H0: No, existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la seguridad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 54

Relación entre la Gestión por procesos y la Seguridad

		Correlaciones		
			GESTIÓN POR PROCESOS	SEGURIDAD
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,476**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	36	36
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	36	36

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

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

3. Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como valor $p = 0.000 < 0.05$, porque señala ser: 0,003.

En consecuencia: **Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.**

4. Conclusión estadística

Por tanto, se determina que existe una relación positiva y significativa entre la variable Gestión por procesos y la dimensión Seguridad, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis planteada (H1).

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5:**1. Formulación de la hipótesis específica 5**

H1: Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la empatía de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

H0: No, existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la empatía de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 54

Relación entre la Gestión por procesos y la Empatía

			Correlaciones	
			GESTIÓN POR PROCESOS	EMPATÍA
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación – 2021

Como valor $p = 0.000 < 0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: **Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.**

3. Conclusión estadística

Por tanto, se establece que existe una correlación positiva y significativa entre la variable Gestión por procesos y la dimensión Empatía, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis planteada (H1).

5.3. Análisis y discusión de los resultados

Teniéndose como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo – 2019, y habiéndose obtenido el resultado de 0,825 de correlación positiva según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Estos resultados coinciden con aquellos estudios de Puertas (2016), debido a que, si se quiere agresivos resultados, se debe de incluir un manejo de estándares positivos en las empresas, no solamente en resultados de correlaciones.

Teniéndose como objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y los elementos tangibles de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019, y habiéndose obtenido el resultado de 0,844 de correlación positiva según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Este resultado es coincidente con los estudios de Bustamante, et al (2019) a razón de que establecen la calidad de servicios orientados hacia sus clientes, de la misma manera que la de Barturen (2019) porque la calidad de los servicios experimentada en los usuarios externos del hospital de categoría II-2, Chiclayo, así lo demuestran.

Teniéndose como objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la confiabilidad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019, y habiéndose obtenido el resultado de 0,625 de correlación positiva según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. El estudio de De la Cruz (2018) demuestra que, una gestión por procesos sirvió para mejorar la eficiencia en la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural, y es más coincide con los resultados de Aranda, et al (2018), debido a que la gestión por procesos fue el medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI.

Teniéndose como objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019, y habiéndose obtenido el resultado de 0,671 de correlación positiva según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Este resultado es coincidente con los estudios de Ponce (2016), a razón de que la implementación de gestión por procesos permitió elevar los niveles de productividad en la empresa textil, que fue objeto de su estudio.

Teniéndose como objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la seguridad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019, y habiéndose obtenido el resultado de 0,476 de correlación positiva según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Interesante estudio, que coincide con la investigación de Estela (2016) porque fue indispensable diseñar la estructura organizacional para el Ministerio de Salud del Perú, considerando como objetivo establecer el impacto de la gestión por proceso en la estructura organizacional en MINSA.

Teniéndose como objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la empatía de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019, y habiéndose obtenido el resultado de 0,561 de correlación positiva según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Es increíble que este resultado coincida con los estudios de Churampi (2016), en vista a que aplicado el modelo ServQual haya servido para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica de los estudiantes de la facultad de ingeniería de sistema de la Universidad Nacional del Centro del Perú, y coincida con los resultados de la presente tesis.

CONCLUSIONES

Primero: Se determinó la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo – 2019. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman hallado fue de 0,825, demostrándose la existencia de una correlación positiva, con una significancia del 0.000.

Segundo: Se determinó la relación que existe entre la gestión por procesos y los elementos tangibles de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman hallado fue de 0,844, demostrándose la existencia de una correlación positiva, con una significancia del 0.000.

Tercero: Se determinó la relación que existe entre la gestión por procesos y la confiabilidad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman hallado fue de 0,625 demostrándose la existencia de una correlación positiva y con el 0,000 de significancia.

Cuarto: Se determinó la relación que existe entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman hallado fue de 0,671 demostrándose la existencia de una correlación positiva y con el 0,000 de significancia.

Quinto: Se determinó la relación que existe entre la gestión por procesos y la seguridad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman hallado fue de 0.476, demostrándose la existencia de una correlación positiva y con el 0,000 de significancia.

Sexto: Se determinó la relación que existe entre la gestión por procesos y la empatía de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman hallado fue de 0.561, demostrándose la existencia de una correlación positiva y significativa con el 0,000 de significancia.

RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda que, se fortalezca más la correlación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo para elevar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman hallado.

Segundo: Se recomienda que, se promueva más la relación entre la gestión por procesos y los elementos tangibles de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo para demostrar que los servicios se aprecian más en la medida que se tangibilicen y se vean favorables por parte de las empresas que la demandan.

Tercero: Se recomienda que, se impulse más la relación entre la gestión por procesos y la confiabilidad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo para que los clientes (empresas), continúen solicitando los servicios que presta la unidad de análisis.

Cuarto: Se recomienda que, se implementen estrategias empresariales en la relación que existe entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo para que se perciba que las demandas de los clientes son muy bien atendidas.

Quinto: Se recomienda que, se desarrolle estrategias de marketing para que la relación que existe entre la gestión por procesos y la seguridad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo contribuyan a que los clientes disminuyan la inseguridad y por el contrario se recupere la confianza en ellos a favor de la empresa.

Sexto: Se recomienda que se organice un curso de actualización con temas relacionados al marketing de servicios, la calidad de servicios con el propósito de que se mejore la relación

que existe entre la gestión por procesos y la empatía de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019, de esa manera se supere más las situaciones existentes acerca de la habilidad blanda de la empatía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranda, M.; Ordóñez, L.; y Peralta, C. (2018), *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI*. [Tesis]. Lima, Perú: Universidad del Pacífico. Disponible en: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270>
- Arciniegas, J. & Mejías, A. (2016). *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada en base a la escala serquiling con análisis factorial y análisis de regresión múltiple*. Revista COMUNICACIÓN V.8, N.1, ENE - JUN, 2017. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a03v8n1.pdf>
- Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.* {Tesis}. Universidad Técnica de Loja. Ecuador. Disponible en: <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/14262>
- Barturen, P. (2019). *La calidad de los servicios experimentada por los usuarios externos del hospital de categoría II-2, Chiclayo – 2017*. [Tesis]. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1703/1/TL_Bartur% c3% a9nSarangoPilar.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1703/1/TL_Bartur%c3%a9nSarangoPilar.pdf)
- Beltrán, J.; Carmona, M.; Carrasco, R.; Rivas, M., y Tejedor, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Andaluz, España: Centro Andaluz para la excelencia en la gestión. Instituto Andaluz de tecnología.
- Bustamante, M.; Zerda, E.; Obando, F.; y Tello, M. (2019). *Fundamentos de la calidad de servicio. El modelo ServQual*. DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>. Disponible en: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
- Camisón C., Cruz S. y González T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España. Ed. Pearson Educación, S. A
- Carrasco, J. (2011). *La Gestión de Procesos, alineación con la estrategia*. México: McGraw Hill.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (5ª reimpresión de la Segunda edición). Lima: San Marcos S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ª Ed.). México: McGraw-Hill
- Churampi, R. (2016). *Aplicación del modelo ServQual para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica de los estudiantes de la facultad de ingeniería de sistema de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. [Tesis].

- Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú. Disponible en: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/3890>
- Córdova, I. (2008). *Estadística aplicada a la investigación*. Lima, Perú: San Marcos S.A.
- Datateca. (s/f). *Gerencia de Calidad - Gerencia de Procesos*. Recuperado de: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100500/unidad_dos/PHVA/phva.pdf
- De la Cruz, K. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural 2018*. [Tesis]. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3526>
- Estela, R. (2016). *Gestión por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú*. [Tesis] Lima, Perú: Universidad de Piura. Disponible en: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2630>
- Fernández, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Fernández, M. (2013). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. Madrid: ESIC.
- Ganga, F.; Alarcón, N.; y Pedraja, L. (2019). *Medición de la calidad del servicio mediante el modelo ServQual: el caso del juzgado de garantías de la ciudad de Puerto Montt-Chile*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 27 N° 4, 2019, pp. 668-681. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Harrington, H. (S/f.). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Hoffman, K. y Bateson, J. (1996). *Fundamentos de Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos*. (2ª ed.). México: Thomson.
- Hoyle, D. y Thompson, J. (2002). *Del aseguramiento a la gestión de la calidad: el enfoque basado en procesos*. Madrid: AENOR. Disponible en: grupoKaisen.com/sig/Gestion_basada_procesos.
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. (12ª Ed.). México: Editorial Pearson Educación
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Mercadotecnia de Servicios: Personal, tecnología y estrategia*. (3ª Ed.). México: Pearson.
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM*

- S.A. [Tesis]. Maestría en Dirección de empresas. Universidad Andina Simón Bolívar. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A (2014). *Metodología de la investigación*. (4ª Ed.) Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H.; Valdivia, M. R.; Palacios, J. J.; y Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la tesis*. (5ª ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Oseda, D., Chenet, M., Hurtado, D., Chávez, E., Patiño, A., y Oseda, M. (2015). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Soluciones Gráficas SAC.
- Oseda, D., Hurtado, D.; Chávez, A.; Navarro, A. (2018). *Estadística Aplicada a la Investigación con SPSS*. Huancayo, Perú: Soluciones Gráficas S.A.
- Palomino, J.; Peña, J.; Zevallos, G.; y Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: San Marcos, S.A.
- Pérez, J. (2004). *Gestión por Procesos*. Quinta edición. Madrid: ESIC.
- Ponce, K. (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil*. [Tesis]. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Disponible en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/620981%3Flocale%3Des%26language%3Des%26locale-attribute%3Des>
- Puertas, D. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa Energy Palma S.A.* [Tesis]. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12232>
- Rodríguez, D. (2017). *Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella*. [Tesis]. Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia. Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23227/1/PROPUESTA%20DE%20IMPLEMENTACION%20DE%20LA%20GESTION%20POR%20PROCESOS%20EN%20LAS%20ACTIVIDADES%20MISIONALES%20Y%20DE%20APOYO%20DE%20LA%20FUNDACION%20DESAYUNITOS%20CREANDO%20HUELLA..pdf>
- Setó, D. (2009). *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.
- Sotelo, J. (2016). *La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPES: Caso peruano*. [Tesis]. Universidad Politécnica de Catalunya. Disponible en: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/406961/TJLFSR1de1.pdf?Sequ>

- Torres, C. (1994). *Orientaciones básicas de metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos
- Torres, C. (1997). *El proyecto de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos
- Uribe, J. (2018). *Gestión por procesos de la línea de producción de portarretratos: Caso USM Colombia SAS*. [Tesis]. Universidad EIA de Colombia. Disponible en: <https://repository.eia.edu.co/handle/11190/1941>
- Valderrama, S. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-Comparativa, Correlacional y Cuasiexperimental*. Lima, Perú: San Marcos S.A.
- Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis*. Lima: Editorial MACRO
- Vildósola, M. (2007). *Marketing de servicios: mercado y cliente en el caso peruano*. Lima: Fondo Editorial de la UNMSM.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002.). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V.; Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios*. (5ª Ed.). México: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Gestión por procesos y Calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A. Huancayo - 2019”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019?	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A Huancayo – 2019.	Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Corporación Energy S.A Huancayo – 2019.		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y los elementos tangibles de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019? ▪ ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la confiabilidad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019? ▪ ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019? ▪ ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la seguridad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019? ▪ ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la empatía de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y los elementos tangibles de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. ▪ Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la confiabilidad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. ▪ Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. ▪ Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la seguridad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. ▪ Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la empatía de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y los elementos tangibles de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. ▪ Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la confiabilidad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. ▪ Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. ▪ Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la seguridad de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. ▪ Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la empatía de los servicios en la empresa Corporación Energy S.A., Huancayo – 2019. 	Variable 1 GESTIÓN POR PROCESOS Dimensiones: 1) Planeación 2) Ejecución 3) Verificación 4) Intervención Variable 2 CALIDAD DE SERVICIOS Dimensiones: 1) Elementos tangibles 2) Confiabilidad 3) Capacidad de respuesta 4) Seguridad 5) Empatía	TIPO Investigación básica NIVEL: Investigación Correlacional DISEÑO: No Experimental POBLACIÓN 40 Clientes-empresa MUESTRA 36 Clientes-empresa MÉTODO GENERAL: Método Científico TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable Gestión por procesos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
GESTIÓN POR PROCESOS	<p>Una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.</p> <p>La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.</p> <p>Carrasco (2011, p. 85).</p>	<p>La variable gestión por procesos es la estrategia de reemplazar funciones por progresos en la gestión al interior de la empresa, donde cada una de ellas está articulada entre sí, y persigue un objetivo claro y realizable; y está desplegada en cuatro dimensiones: planeación, ejecución, verificación; e intervención.</p>	PLANEACIÓN	1,2,3,4,5,6,7,8,9	<p>Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente en desacuerdo ▪ Parcialmente en desacuerdo ▪ Poco en desacuerdo ▪ Medio ▪ Poco de acuerdo ▪ Parcialmente de acuerdo. ▪ Totalmente de acuerdo
			EJECUCIÓN	10,11,12,13	
			VERIFICACIÓN	14,15,16,17,18,19,20	
			INTERVENCIÓN	21,22,23,24,25,26,27,28	

Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable Calidad de servicios

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
CALIDAD DE SERVICIOS	<p>La “calidad de servicio al cliente es el servicio que se brinda para respaldar el desempeño de los productos básicos de las empresas”.</p> <p>Zeithaml & Bitner (2002, p. 2)</p>	<p>La variable calidad de servicios está basada en cinco dimensiones (Elementos tangibles; Confiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía), y estructurado en 22 preguntas según la validación de sus autores mediante el método ServQual.</p>	ELEMENTOS TANGIBLES	29,30,31,32	<p>Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente en desacuerdo ▪ Parcialmente en desacuerdo ▪ Poco en desacuerdo ▪ Medio ▪ Poco de acuerdo ▪ Parcialmente de acuerdo. ▪ Totalmente de acuerdo
			CONFIABILIDAD	33,34,35,36,37	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	38,39,40,42	
			SEGURIDAD	42,43,44,45	
			EMPATÍA	46,47,48,49,50	

Anexo 4. Matriz de operacionalización de instrumentos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	INSTRUMENTO
GESTIÓN POR PROCESOS	PLANEAR	Nivel de identificación de los problemas de la empresa para determinar los objetivos y metas	¿En qué nivel usted identifica los problemas de la empresa para determinar los objetivos y metas?	Ordinal: 1. Totalmente en desacuerdo 2. Parcialmente en desacuerdo 3. Poco en desacuerdo 4. Medio 5. Poco de acuerdo 6. Parcialmente de acuerdo. 7. Totalmente de acuerdo	Cuestionario
		Nivel de identificación de las funciones y responsabilidades de los colaboradores en cada nivel ocupacional.	¿En qué nivel usted identifica usted las funciones y responsabilidades de los colaboradores en cada nivel ocupacional?		
		Nivel de presencia de los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes y muebles.	¿En qué nivel usted encuentra los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes y muebles?		
		Nivel de participación en el proceso de las exposiciones e investigaciones de la empresa.	¿En qué nivel usted considera la participación en el proceso de las exposiciones e investigaciones de la empresa?		
		Nivel de consideración que la empresa programa actividades y/o eventos relacionados a sus procesos de logística interna.	¿En qué nivel usted considera que la empresa programa actividades y/o eventos relacionados a sus procesos de logística interna?		
		Nivel de identificación de los servicios que oferta la empresa.	¿En qué nivel usted identifica los servicios que oferta la empresa?		
		Nivel de participación en la formulación de procesos de logística interna.	¿En qué nivel usted participa en la formulación de procesos de logística interna?		
		Nivel de participación en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de la empresa.	¿En qué nivel usted participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de la empresa?		
	EJECUTAR	Nivel de participación en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios).	¿En qué nivel usted participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios)?		
		Nivel de cumplimiento de guías o protocolos de identificación y conservación de los bienes y muebles de la empresa.	¿En qué nivel usted da cumplimiento de guías o protocolos de identificación y conservación de los bienes y muebles de la empresa?		
		Nivel de ejecución de los manuales de procedimientos para los procesos internos de la empresa.	¿En qué nivel usted ejecuta los manuales de procedimientos para los procesos internos de la empresa?		
		Nivel de alineamiento de los objetivos y metas para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la empresa.	¿En qué nivel usted da alineamiento de los objetivos y metas para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la empresa?		
	VERIFICAR	Nivel de participación en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades estratégicas de la empresa.	¿En qué nivel usted participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades estratégicas de la empresa?		
		Nivel de presencia de la asistencia técnica en los procesos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles.	¿En qué nivel usted presencia la asistencia técnica en los procesos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles?		
		Nivel de ejecución de capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores por parte de la empresa.	¿En qué nivel la empresa ejecuta capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores?		

INTERVENIR	Nivel de aplicación del procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la empresa.	¿En qué nivel se aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la empresa?
	Nivel de aplicación de procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.	¿En qué nivel se aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas?
	Nivel de empleo de los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la empresa.	¿En qué nivel se emplean los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la empresa?
	Nivel de seguimiento a la evaluación de la satisfacción, a través de las encuestas periódicas.	¿En qué nivel se da el seguimiento a la evaluación de la satisfacción, a través de las encuestas periódicas?
	Nivel de ejecución de auditorías internas en los procesos de inventario en la empresa.	¿En qué nivel se ejecuta auditorías internas en los procesos de inventario en la empresa?
	Nivel de cumplimiento del procesamiento de datos acerca de reclamos, quejas, y sugerencias para la mejora del servicio.	¿En qué nivel se da el procesamiento de datos acerca de reclamos, quejas, y sugerencias para la mejora del servicio?
	Nivel de reporte de las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas en la empresa.	¿En qué nivel se da el reporte de las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas en la empresa?
	Nivel de presentación de los problemas asociados a la ejecución de los procesos de la empresa.	¿En qué nivel se presentan los problemas asociados a la ejecución de los procesos de la empresa?
	Nivel de consideración a los espacios físicos acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la empresa.	¿En qué nivel se da la consideración a los espacios físicos acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la empresa?
	Nivel de elaboración de las alternativas para solucionar hechos de contingencia en la empresa.	¿En qué nivel se elabora las alternativas para solucionar hechos de contingencia en la empresa?
	Nivel de participación se encuentran las propuestas de mejoras para las estrategias de verificación de las acciones diarias de la empresa.	¿En qué nivel de participación se encuentran las propuestas de mejoras para las estrategias de verificación de las acciones diarias de la empresa?
	Nivel de elaboración del diseño de procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas de la empresa.	¿En qué nivel se encuentra el diseño de procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas de la empresa?
	Nivel de implementación de las acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado.	¿En qué nivel se da la implementación de las acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado?

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	INSTRUMENTO
CALIDAD DE SERVICIOS	ELEMENTOS TANGIBLES	Nivel de presencia de máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.	¿Cuál es el nivel de presencia de equipos modernos para el servicio?	Ordinal: 1. Totalmente en desacuerdo 2. Parcialmente en desacuerdo 3. Poco en desacuerdo 4. Medio 5. Poco de acuerdo 6. Parcialmente de acuerdo. 7. Totalmente de acuerdo	Cuestionario
		Nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas.	¿Cuál es el nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas?		
		Nivel de presencia del personal con apariencia pulcra.	¿Cuál es el nivel de presencia del personal con apariencia pulcra?		
		Nivel de presencia de la documentación visualmente ordenada.	¿Cuál es el nivel de presencia de la documentación visualmente ordenada?		
	CONFIABILIDAD	Nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal.	¿Cuál es el nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal?		
		Nivel de demostración de interés en solucionar el problema de los usuarios por parte de la institución.	¿Cuál es el nivel de demostración de interés en solucionar el problema de los clientes por parte de la institución?		
		Nivel de demostración de que el personal realiza bien su trabajo.	¿Cuál es el nivel de demostración de que el personal realiza bien su trabajo?		
		Nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido de parte del personal.	¿Cuál es el nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido de parte del personal?		
		Nivel de demostración de que el personal no quiere errores en los registros de los usuarios o clientes.	¿Cuál es el nivel de demostración de que el personal no permite errores en los registros de los clientes?		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Nivel de comunicación de que el personal concluirá la ejecución de los servicios.	¿Cuál es el nivel de confianza (comunicación) de que el personal concluirá con la ejecución de los servicios?		
		Nivel de puntualidad en los servicios por parte del personal	¿Cuál es el nivel de puntualidad en los servicios por parte del personal?		
		Nivel de predisposición de ayuda de parte del personal	¿Cuál es el nivel de predisposición de ayuda de parte del personal?		
		Nivel de atención de parte del personal	¿Cuál es el nivel de desatención de parte del personal?		
	SEGURIDAD	Nivel de demostración de confianza de parte del personal.	¿Cuál es el nivel de demostración de confianza de parte del personal?		
		Nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites que se realizan en la institución	¿Cuál es el nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites que se realizan en la institución?		

		Nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes	¿Cuál es el nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes?		
		Nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas de los usuarios o clientes	¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas de los clientes?		
	EMPATÍA	Nivel de atención personalizada de parte del personal.	¿Cuál es el nivel de atención personalizada de parte del personal?		
		Nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la institución	¿Cuál es el nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la institución?		
		Nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal de la institución.	¿Cuál es el nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal de la institución?		
		Nivel de preocupación de la institución para con las necesidades del personal	¿Cuál es el nivel de preocupación de la institución para con las necesidades del personal?		
		Nivel de comprensión de la institución para con las necesidades de los usuarios o clientes	¿Cuál es el nivel de comprensión de la institución para con las necesidades de los clientes?		

Anexo 5. Instrumentos de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
E.A.P. DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO N° 01

GESTIÓN DE PROCESOS

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario, queremos obtener información acerca de la Gestión por procesos y la Calidad de servicios por lo que agradecemos su valioso apoyo.

ESCALA DE VALORACIÓN:

La escala de valoración es de tipo Ordinal, tal como sigue:

- Respuesta 1 : Totalmente en desacuerdo
 Respuesta 2 : Parcialmente en desacuerdo
 Respuesta 3 : Poco en desacuerdo
 Respuesta 4 : Medio
 Respuesta 5 : Poco de acuerdo
 Respuesta 6 : Parcialmente de acuerdo
 Respuesta 7 : Totalmente de acuerdo

Por favor conteste marcando con una X en la celda que usted crea conveniente.

ITEMS		RESPUESTA						
		1	2	3	4	5	6	7
Dimensión 01 : PLANEAR								
01	¿En qué nivel usted identifica los problemas de la empresa para determinar los objetivos y metas?							
02	¿En qué nivel usted identifica usted las funciones y responsabilidades de los colaboradores en cada nivel ocupacional?							
03	¿En qué nivel usted encuentra los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes y muebles?							
04	¿En qué nivel usted considera la participación en el proceso de las exposiciones e investigaciones de la empresa?							
05	¿En qué nivel usted considera que la empresa programa actividades y/o eventos relacionados a sus procesos de logística interna?							
06	¿En qué nivel usted identifica los servicios que oferta la empresa?							

07	¿En qué nivel usted participa en la formulación de procesos de logística interna?								
08	¿En qué nivel usted participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de la empresa?								
09	¿En qué nivel usted participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios)?								
Dimensión 02 : EJECUTAR									
10	¿En qué nivel usted da cumplimiento de guías o protocolos de identificación y conservación de los bienes y muebles de la empresa?								
11	¿En qué nivel usted ejecuta los manuales de procedimientos para los procesos internos de la empresa?								
12	¿En qué nivel usted da alineamiento de los objetivos y metas para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la empresa?								
13	¿En qué nivel usted participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades estratégicas de la empresa?								
Dimensión 03 : VERIFICAR									
14	¿En qué nivel usted presencia la asistencia técnica en los procesos de Identificación y Conservación de los bienes y muebles?								
15	¿En qué nivel la empresa ejecuta capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores?								
16	¿En qué nivel se aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la empresa?								
17	¿En qué nivel se aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas?								
18	¿En qué nivel se emplean los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la empresa?								
19	¿En qué nivel se da el seguimiento a la evaluación de la satisfacción, a través de las encuestas periódicas?								
20	¿En qué nivel se ejecuta auditorías internas en los procesos de inventario en la empresa?								
Dimensión 04 : INTERVENIR									

21	¿En qué nivel se da el procesamiento de datos acerca de reclamos, quejas, y sugerencias para la mejora del servicio?							
22	¿En qué nivel se da el reporte de las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas en la empresa?							
23	¿En qué nivel se presentan los problemas asociados a la ejecución de los procesos de la empresa?							
24	¿En qué nivel se da la consideración a los espacios físicos acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la empresa?							
25	¿En qué nivel se elabora las alternativas para solucionar hechos de contingencia en la empresa?							
26	¿En qué nivel de participación se encuentran las propuestas de mejoras para las estrategias de verificación de las acciones diarias de la empresa?							
27	¿En qué nivel se encuentra el diseño de procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas de la empresa?							
28	¿En qué nivel se da la implementación de las acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado?							

Muchas gracias,

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
E.A.P. DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO N° 02

CALIDAD DE SERVICIOS

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario, queremos obtener información acerca de la Gestión por procesos y la Calidad de servicios por lo que agradecemos su valioso apoyo.

ESCALA DE VALORACIÓN:

La escala de valoración es de tipo Ordinal, tal como sigue:

- Respuesta 1 : Totalmente en desacuerdo
 Respuesta 2 : Parcialmente en desacuerdo
 Respuesta 3 : Poco en desacuerdo
 Respuesta 4 : Medio
 Respuesta 5 : Poco de acuerdo
 Respuesta 6 : Parcialmente de acuerdo
 Respuesta 7 : Totalmente de acuerdo

Por favor conteste marcando con una X en la celda que usted crea conveniente.

ITEMS		RESPUESTA						
		1	2	3	4	5	6	7
Dimensión 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
01	¿Cuál es el nivel de presencia de equipos modernos para el servicio?							
02	¿Cuál es el nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas?							
03	¿Cuál es el nivel de presencia del personal con apariencia pulcra?							
04	¿Cuál es el nivel de presencia de la documentación visualmente ordenada?							
Dimensión 2: CONFIABILIDAD								
05	¿Cuál es el nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal?							
06	¿Cuál es el nivel de demostración de interés en solucionar el problema de los clientes por parte de la institución?							
07	¿Cuál es el nivel de demostración de que el personal realiza bien su trabajo (eficiencia)?							
08	¿Cuál es el nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido de parte del personal?							
09	¿Cuál es el nivel de demostración de que el personal no permite errores en los registros de los clientes?							

Dimensión 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	¿Cuál es el nivel de confianza (comunicación) de que el personal concluirá con la ejecución de los servicios?						
11	¿Cuál es el nivel de puntualidad en los servicios por parte del personal?						
12	¿Cuál es el nivel de predisposición de ayuda de parte del personal?						
13	¿Cuál es el nivel de desatención de parte del personal?						
Dimensión 4: SEGURIDAD							
14	¿Cuál es el nivel de demostración de confianza de parte del personal?						
15	¿Cuál es el nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites que se realizan en la institución?						
16	¿Cuál es el nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes?						
17	¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas de los clientes?						
Dimensión 5 : EMPATÍA							
18	¿Cuál es el nivel de atención personalizada de parte del personal?						
19	¿Cuál es el nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la institución?						
20	¿Cuál es el nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal de la empresa?						
21	¿Cuál es el nivel de preocupación de la empresa para con las necesidades del personal?						
22	¿Cuál es el nivel de comprensión de la empresa para con las necesidades de los clientes?						

Muchas gracias,

Anexo 6. Validez y confiabilidad del instrumento

Todo instrumento de investigación requiere de tres elementos: diseño, validez y confiabilidad:

a) **Diseño**

El diseño del cuestionario es de tipo estructurado, es decir empleándose el método deductivo, se desprendió de la variable a dimensiones, de las dimensiones a indicadores y de indicadores a preguntas para el cuestionario. El cuestionario se adjunta en la sección de anexos. (Ver anexo 4).

Se ha estimado la escala valorativa Ordinal, considerando la jerarquía de menor a mayor (Escala tipo Likert). La categorización de las variables fue de siete niveles, conforme deviene de su validez de contenido, de la cual se tiene:

Respuesta 1 : Totalmente en desacuerdo

Respuesta 2 : Parcialmente en desacuerdo

Respuesta 3 : Poco en desacuerdo

Respuesta 4 : Medio

Respuesta 5 : Poco de acuerdo

Respuesta 6 : Parcialmente de acuerdo

Respuesta 7 : Totalmente de acuerdo

b) **Validez**

En la presente investigación, se ha considerado 1) Validez de Contenido; 2) Validez de Constructo; y 3) Validez de Criterio. La validez de Contenido consistió en la presentación de los jueces expertos que validan el cuestionario. Las otras maneras de validación figuran en la hermenéutica de la tesis.

La variable Calidad de servicios ya está validada de manera internacional, y el cuestionario registra cinco dimensiones y 22 preguntas, y con siete escalas de valoración, por tanto, se ha respetado la validez internacional.

Tabla 57

Validez de Contenido - Lista de jueces expertos

Nº	Jueces expertos	Grado académico	DNI
1	Maita Franco, Abdón Casiano	Doctor	19912986
2	Martinez Vitor, Paul Denis	Maestro	200808663
3	Cairampoma Espinoza, Ricardo Javier	Magister	19909903

Fuente: Ficha de validez de contenido.

c) Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento es sometida a comprobación a través del Alpha de Cronbach. A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo estadístico referido.

Figura 12. Fórmula de la confiabilidad de Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S^2 i}{S^2 t} \right]$$

Nota: Valderrama (2019)

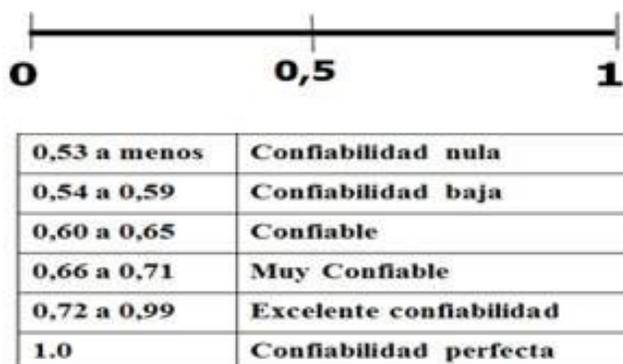
Donde:

K = Numero de ítems

$S^2 i$ = Varianza de cada ítem

$S^2 t$ = Varianza de la suma de los ítems

Figura 62. Tabla de confiabilidad



0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Nota: Valderrama (2019)

Tabla 58

Resumen de procesamiento de datos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS.

El total de encuestados es de 36 clientes, a quienes se les encuestó para efectos de la presente investigación.

Tabla 59*Estadística de fiabilidad de la variable Gestión por procesos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	28

Fuente: SPSS.

El resultado del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0.865; para la confiabilidad de la variable **Gestión por procesos**. La consistencia interna es de *excelente confiabilidad*.

Tabla 60*Resumen de procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de casos}			
		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS.

Tabla 61

Estadística de fiabilidad de la variable Calidad de servicios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	22

Fuente: SPSS.

El resultado del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0.851; para la confiabilidad de la variable **Calidad de servicios**. La consistencia interna es de *excelente confiabilidad*.

Anexo 7. Validación de contenido (Juicio de expertos)

FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTO

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : MAITA FRANCO, ABDON CASIANO.
 1.2. Grado académico / mención : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 19912986 / 964730117.
 1.4. Cargo e institución donde labora : Docente universitario UPLA.
 1.5. Autor(es) del instrumento : Carlos Saturnino Villareal Garcilaso
 Ninoska Alejandra Torres Gómez
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, octubre 2021.

2. Aspectos de la Evaluación

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1.0	1.5	2.00
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			2.00
2. OBJETIVIDAD	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			2.00
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			2.00
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.			2.00
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			2.00
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			2.00
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			2.00
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			2.00
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			2.00
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			2.00
SUB TOTAL:				2.00
TOTAL:		BUENO		

3. Recomendaciones: Ninguna



Dr. Abdón C. Maita Franco
 CLAD N° 0228
 Lic. en Administración

FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTO

1. Datos Generales

1.1. Apellidos y nombres del Experto : MARTINEZ VITOR, Paúl Denis

1.2. Grado académico / mención : Maestro

1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 20080863/964309783

1.4. Cargo e institución donde labora : Docente UPLA

1.5. Autor(es) del instrumento : Carlos Saturnino Villareal Garcilaso

Ninoska Alejandra Torres Gómez

1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 14 de setiembre de 2021.

2. Aspectos de la Evaluación

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1.0	1.5	2.0
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.		X	
2. OBJETIVIDAD	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.			X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.		X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
SUB TOTAL:			6.0	12
TOTAL:			18.0	

3. Recomendaciones.....|.....



 Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
 ADMINISTRADOR
 CLAD - 03489

FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTO

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : CAIRAMPOMA ESPINOZA, Ricardo Javier
 1.2. Grado académico / mención : Magister en Administración de la Educación
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 19909903 / 944-412735
 1.4. Cargo e institución donde labora : Docente Universidad Continental
 1.5. Autores del instrumento : TORRES GÓMEZ, Ninoska Alejandra
 : VILLARREAL GARCILAZO, Carlos Saturnino
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo,

2. Aspectos de la Evaluación

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1.0	1.5	2.0
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. OBJETIVIDAD	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.			X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.		X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		X	
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.		X	
SUB TOTAL:			4.5	14.0
TOTAL:		19		

3. Recomendaciones: Ninguna



Lic. Adm. Ricardo Cairampoma Espinoza

Anexo 9. Carta de consentimiento



Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por Ninoska Alejandra Torres Gómez y Carlos Saturnino Villarreal Garcilazo, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **“GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA CORPORACIÓN ENERGY S.A. HUANCAYO – 2019”**.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Ninoska Alejandra Torres Gómez y Carlos Saturnino Villarreal Garcilazo, He sido informado del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Ninoska Alejandra Torres Gómez.

Huancayo, 10 de junio del 2021.

CORPORACIÓN ENERGY S.A.

 PATRICIA VICUÑA ZAMORA
 GERENTE GENERAL

Anexo 10. Evidencias



