

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



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG
Credisolucion, Concepción-2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor(es) : Manzanedo Quiroz Rocio Luisa

Asesor : Mtro. Ivo Genaro Guevara Sinchez

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Línea de Investigación por Programa: Administración General

Fecha de Inicio y Culminación: Enero-mayo 2022

Huancayo – Perú

2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TE SIS

**“Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion,
Concepción-2021”**

PRESENTADO POR:

BACH. ROCIO LUISA MANZANEDO QUIROZ

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE :.....

PRIMER MIEMBRO :.....

SEGUNDO MIEMBRO :.....

TERCER MIEMBRO :.....

Huancayo,de.....del 2022

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



TESIS

**Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG
Credisolucion, Concepción-2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor(es) : Manzanedo Quiroz Rocio Luisa

Asesor : Mtro. Ivo Genaro Guevara Sinchez

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Línea de Investigación por Programa: Administración General

Fecha de Inicio y Culminación: Enero-mayo 2022

Huancayo – Perú

2022

Asesor:

Mtro. Ivo Genaro Guevara Sinchez

Dedicatoria

A Dios por siempre escuchar mis oraciones y ser mi guía.

A mis padres y hermana por siempre impulsarme a seguir adelante.

A mi esposo e hija que son mi motor y motivo.

Agradecimiento

A la Universidad Peruana Los Andes por ser una excelente casa de estudios en bien de la educación peruana.

Al Mtro. Ivo Genaro Guevara Sinchez por brindarme su apoyo en el desarrollo de la tesis y permitirme llegar a mi meta.

Facultad de
Ciencias Administrativas
y ContablesDirección de la
Unidad de Investigación - FEAC*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, El bachiller: **MANZANEDO QUIROZ ROCIO LUISA**, de la escuela profesional de Administración y Sistemas, han presentado su informe final de TESIS titulado: **"GESTIÓN DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ONG CREDISOLUCION, CONCEPCIÓN-2021"** originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **10%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 30 de octubre del 2022

Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Contenido

Resumen.....	XII
Abstract.....	XIII
Introducción.....	XIV
I. Planteamiento del Problema.....	14
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	14
1.2. Delimitación del Problema.....	18
1.2.1. Delimitación espacial.....	18
1.2.2. Delimitación temporal.....	19
1.2.3. Delimitación conceptual.....	19
1.3. Formulación del Problema.....	19
1.3.1. Problema general.....	19
1.3.2. Problema específico.....	19
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Social.....	20
1.4.2. Teórica.....	20
1.4.3. Metodológica.....	21
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo general.....	21

1.5.2. Objetivo específico.....	21
II. Marco Teórico.....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Internacional.....	22
2.1.2. Nacional	27
2.1.3. Local.....	32
2.2. Bases Teóricas	33
2.3. Marco Conceptual.....	41
III. Hipótesis	44
3.1. Hipótesis General.....	44
3.2. Hipótesis Específica.....	44
3.3. Variables	44
IV. Metodología	47
4.1. Método de Investigación.....	47
4.2. Tipo de Investigación.....	48
4.3. Nivel de Investigación	48
4.4. Diseño de Investigación.....	49
4.5. Población y Muestra	50
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	52
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	53

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación.....	53
V. Resultados.....	55
5.1. Descripción de resultados.....	55
5.1.1. Estudio descriptivo de la variable Gestión de Procesos de la ONG Credisolucion, Concepción-2021.....	55
5.1.2. Estudio descriptivo de la variable Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021.....	60
5.2. Contraste de hipótesis.....	63
Análisis y Discusión de Resultados	76
Conclusiones.....	80
Recomendaciones	82
Referencias Bibliográficas.....	83
Anexos	88
Matriz de Consistencia.....	88
Matriz de Operacionalización de Variables	90
Matriz de Operacionalización de Instrumento.....	91
Instrumento de Investigación y Constancia de su Aplicación	93
Confiabilidad y validez de instrumento	97
Data de Procesamiento de Datos.....	108
Consentimiento/Asentimiento Informado.....	118

Fotos de la Aplicación del Instrumento	119
--	-----

Contenido de tablas

Tabla 1 Gestión de Procesos de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021	55
Tabla 2 Eficiencia de los procesos en la ONG Credisolucion, Concepción – 2021	56
Tabla 3 Eficacia de los procesos en la ONG Credisolucion, Concepción - 2021	57
Tabla 4 Flexibilidad de los procesos en la ONG Credisolucion, Concepción - 2021.....	58
Tabla 5 Competitividad de los procesos en la ONG Credisolucion, Concepción-2021 ..	59
Tabla 6 Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021	60
Tabla 7 Expectativa de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021	61
Tabla 8 Percepción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021	62
Tabla 9 Nivel de Correlación entre Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios	63
Tabla 10 Nivel de Correlación entre Eficiencia y Satisfacción de los Usuarios.....	65
Tabla 11 Nivel de Correlación entre Eficacia y Satisfacción de los Usuarios.....	68
Tabla 12 Nivel de Correlación entre Flexibilidad y Satisfacción de los Usuarios	70
Tabla 13 Nivel de Correlación entre Competitividad y Satisfacción de los Usuarios	73

Contenido de figuras

Figura 1 Colocación de Créditos Agencia Concepción 2021	17
Figura 2 ¿Qué es un proceso?	35
Figura 3 Gestión de Procesos de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021	55
Figura 4 Eficiencia de Procesos en la ONG Credisolucion, Concepción – 2021	56
Figura 5 Eficacia de Procesos en la ONG Credisolucion, Concepción – 2021	57
Figura 6 Flexibilidad de los Procesos en la ONG Credisolucion, Concepción – 2021 ...	58
Figura 7 Competitividad de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021	59
Figura 8 Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021 ...	60
Figura 9 Expectativa de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021....	61
Figura 10 Percepción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021... 62	
Figura 11 Regla de Decisión entre Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios .	65
Figura 12 Regla de Decisión entre Eficiencia y Satisfacción de los Usuarios	67
Figura 13 Regla de Decisión entre Eficacia y Satisfacción de los Usuarios	70
Figura 14 Regla de Decisión entre Flexibilidad y Satisfacción de los Usuarios	72
Figura 15 Regla de Decisión entre Competitividad y Satisfacción de los Usuarios.....	75

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó por las debilidades en la gestión de procesos, falta de organización e insatisfacción de los usuarios de la micro financiera ONG Credisolucion, esto debido a que no se aplicó adecuadamente los recursos para el logro de los objetivos propuestos. La investigación Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021, tiene como objetivo general: establecer la relación que existe entre gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021, por ello se aplicó el método científico de tipo básica, nivel de investigación correlacional con diseño descriptivo-correlacional no experimental de corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 230 usuarios, la técnica utilizada fue el cuestionario y el instrumento la encuesta, lo cual nos dio como resultado la relación significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021, respaldado por el coeficiente Tau_b de Kendall que indica una correlación de 0.632, el cual determina que existe una relación directa y significativa; de igual forma el valor de p es de 0.000. al respecto se recomienda brindar una excelente calidad de atención para la satisfacción de los usuarios, para ello es necesario la adecuada gestión de procesos dentro de la ONG Credisolucion.

Palabras clave: gestión de procesos, eficiencia, eficacia, flexibilidad, competitividad, satisfacción de los usuarios, percepción, expectativa.

Abstract

The present research work was carried out due to the weaknesses in process management, lack of organization and dissatisfaction of the users of the micro financial ONG Credisolucion, due to the fact that the resources were not adequately applied to achieve the proposed objectives. The research Process Management and User Satisfaction of the ONG Credisolucion, Concepción-2021, has as a general objective: to establish the relationship that exists between process management and the satisfaction of the users of the ONG Credisolucion, Concepción-2021, therefore the scientific method of basic type was applied, level of correlational research with descriptive-correlational non-experimental cross-sectional design. The study sample consisted of 230 users, the technique used was the questionnaire and the survey instrument, which resulted in the significant relationship between process management and user satisfaction of the ONG Credisolucion, Concepción-2021, supported by Kendall's Tau_b coefficient indicating a correlation of 0.632, which determines that there is a direct and significant relationship; Similarly, the value of p is 0.000. In this regard, it is recommended to provide an excellent quality of care for the satisfaction of the users, for which the adequate management of processes within the ONG Credisolucion is necessary.

Keywords: process management, efficiency, effectiveness, flexibility, competitiveness, user satisfaction, perception, expectation.

Introducción

La gestión por proceso es una forma de mejorar las actividades dentro de una organización haciéndolos más eficientes y adaptándolos a las necesidades de los clientes. De esta manera se gestionan los procesos de forma organizada y se busca la mejora continua.

Las organizaciones a raíz de la pandemia vienen descuidando varios aspectos dentro de sus actividades, por ello hace falta gestionarlas para ofrecer a los clientes una mejor experiencia al momento de brindarles algún producto o servicio.

El siguiente proyecto de investigación tiene como objetivo general establecer la relación que existe entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021. La micro financiera mencionada se dedica a brindar soluciones financieras al micro y pequeño empresario, tanto en la zona rural como urbana.

Para tal efecto se empleó una investigación de enfoque cuantitativo de tipo básica, método de trabajo de nivel descriptivo - correlacional, no experimental de corte transversal, donde se emplearán instrumentos validados mediante la opinión de los expertos y SPSS24.

Como herramienta de investigación se aplicó la encuesta que es de elaboración propia, cuenta con 30 ítems; lo cual se hará llegar a la muestra seleccionada para la presente investigación y de esta forma establecer la relación que existe entre las variables gestión por proceso y satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion.

I. Planteamiento del Problema

1.1.Descripción de la Realidad Problemática

A puertas de haber iniciado el 2020, un virus comenzó a propagarse por todo el mundo afectando a la sociedad y la economía.

La revista CEPAL (Comisión Económica para América Latina); menciona que: Al finalizar el año 2020, la tercera década del siglo XXI está ciertamente fijado en los anales de la historia mundial como el año de la emergencia sanitaria provocada el COVID-19. Como se suponía, rápidamente se convirtió en una crisis mundial debido a la contención sanitaria como la distancia y cierre de unidades productivas y el quiebre de la economía; Las economías globales están experimentando una fuerte contracción de la producción, un aumento del desempleo, pérdidas en la masa salarial y, como consecuencia, mayores niveles de pobreza y un fuerte estancamiento distributivo. (Torres, 2020)

Alejandro Soriano, ejecutivo de sectores productivos y financieros del CAF (Corporación Andina de Fomento), menciona que la totalidad de los sectores en la actualidad están realizando preventivamente el caso, con más o menos atino, y los regímenes financieros van acomodando sus formulismos y carteras de crédito a los contextos.

Una fracción principal de la cartera de las micro financieras está destinado al sector informal, el propio sector que no se beneficia de los diversos apoyos por parte del gobierno de los que se favorecen las empresas mediante las entidades financieras. Las MYPES viven en una zona gris entre lo formal y lo informal. Esto plantea riesgos potenciales para el sector, ya que es probable que muchos préstamos se conviertan en activos improductivos y, por lo tanto, tengan que ser diferidos. (Soriano, 2020)

Además, la reapertura de los mercados disparará la actividad manufacturera, con las grandes empresas tirando de las microempresas con las que trabajan y las cadenas de valor y pago no se cortaran. También es importante crear oportunidades y condiciones para que la gente consuma, porque si la gente no puede consumir los productos o servicios, las empresas de crédito no podrán hacer nada.

La Revista Apuntes Contables, señala que el desarrollo de las micro finanzas en el Perú ha alcanzado a poseer una sobreoferta de entidades micro financieras ofrecemos pequeños y grandes productos con bajos rendimientos en un ambiente cada vez más competidor, lo que se refleja en nuestra cuenta de resultados. Uno de los factores que impacta directamente en la viabilidad de estas instituciones es la gestión de la eficiencia operativa y de gestión para lo cual la gestión del modelo de relación es fundamental. En esta parte, los consultores empresariales utilizan tecnología y metodologías crediticias para evaluar y aprobar el trabajo. Esto brinda atención directa a sus clientes y construye relaciones a largo plazo con ellos, desde la búsqueda o iniciación de crédito hasta la renovación.

En el mercado del Perú intervienen heterogéneas entidades reguladas y no reguladas. Estas instituciones se establecieron para apoyar el crecimiento financiero de los propietarios de pequeñas empresas y facilitar el acceso al crédito en este sector que normalmente no atienden los bancos tradicionales. (Toledo, 2021)

El acrecentamiento de la competitividad en el mercado impulsa el desarrollo de los procesos, los ajustes de actividades, la optimización de recursos para mejorar la organización y la eficiencia operativa, lo que conduce a mejores resultados.

En el libro *El Árbol de Mostaza*, historia de las micro finanzas en el Perú, menciona que los precursores de las micro finanzas en el Perú, las Cajas de Ahorro y Crédito y las Asociaciones de Ayuda Mutua han dado los primeros pasos importantes hacia la democratización del sistema crediticio. Muchas cooperativas se fundaron sobre la base de la afiliación de profesionales contratados, mientras que otras atrajeron a vendedores del mercado, pequeños comerciantes y agricultores.

En la década de 1980, diversas instituciones, como cajas de ahorro municipales y organizaciones no gubernamentales, comenzaron a conceder préstamos a artesanos, agricultores, zapateros y comerciantes de bajos ingresos. El análisis del flujo de efectivo de las microempresas y el aumento gradual del crédito demostraron ser un fuerte impulso para llegar a este segmento. La tendencia de democratización del crédito revivió y se fortaleció en la década de 1990 y continúa en el nuevo milenio. (Conger, Inga, & Webb, 2009)

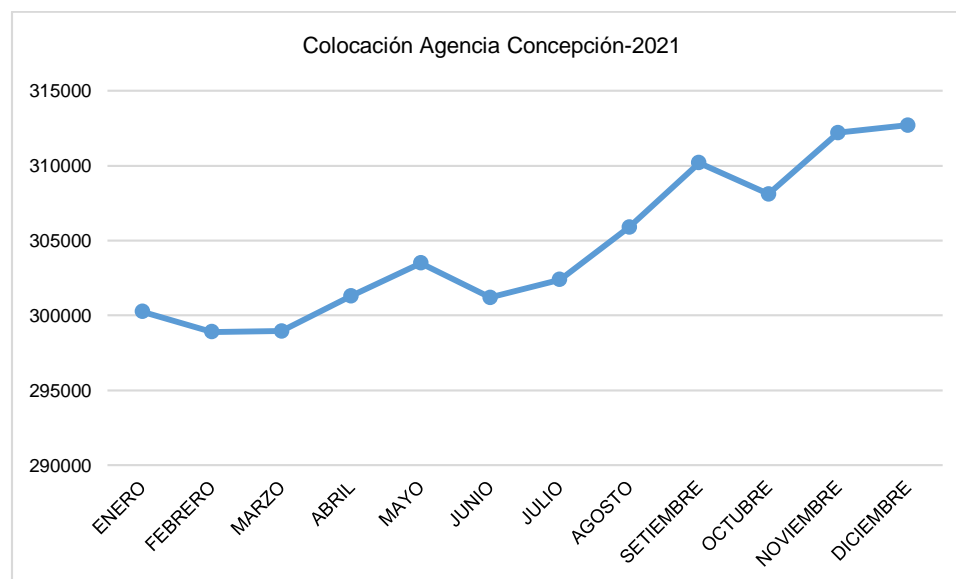
La ONG Credisolucion, fue constituida el 28 de febrero del 2013; formalizada por escritura pública del 4 marzo del mismo año, con número de RUC 20568634862. Actualmente cuenta con 16 sucursales a nivel nacional, teniendo como agencia principal en la Ciudad de Concepción, Junín. La ONG Credisolucion está dedicada a brindar soluciones financieras de forma decidida al micro y pequeño empresario de nuestra región. Tiene como objetivo la estandarización de los criterios que deben considerarse para atender la demanda crediticia de los clientes, asesorándolos en el desarrollo de sus proyectos de inversión, otorgándoles facilidades de acceder a un crédito de forma rápida y sencilla.

A raíz de la pandemia que se dio en el 2020, las micro financieras se vieron afectadas en distintos aspectos como la baja colocación de créditos, aumento de la cartera

de morosidad, flujo de liquidez en caída por las reprogramaciones de crédito, lo cual generó incertidumbre en los colaboradores de la ONG Credisolucion.

Figura 1

Colocación de Créditos Agencia Concepción 2021



Nota: Colocación de créditos, ONG Credisolucion, 2021 (Área de finanzas)

En el siguiente cuadro estadístico en base a la cartera que créditos que maneja ONG Credisolucion-Agencia Concepción, se puede observar como la pandemia por el COVID-19 y las restricciones establecidas por el gobierno ha afectado notablemente en las colocaciones de créditos desde inicios del año 2021, para fines de año se fue recuperando la cartera de clientes, ya que varios negocios estaban inoperativos. A partir del mes de junio del 2020 el gobierno estableció la reactivación de la economía, lo cual se dio en 4 fases y se tomaron nuevas medidas sanitarias para que los distintos rubros de negocios puedan retomar sus labores a nivel nacional. Por otro lado, ONG Credisolucion se enfocó en la recuperación de créditos para la sostenibilidad de la empresa, sin embargo, se fueron

descuidando algunas áreas y objetivos como micro financiera; en el tema de gestión de procesos y la calidad de atención a los clientes.

A la vez es importante tener en cuenta que la micro financiera debe optar por nuevas estrategias para seguir cumpliendo con su rol en un nuevo mercado, donde las costumbres, paradigmas, condiciones han cambiado por la pandemia.

El problema identificado en la ONG Credisolucion, son las debilidades en la gestión de procesos, falta de organización e insatisfacción de los usuarios de la micro financiera, debido a que no se aplica adecuadamente los recursos para el logro de los objetivos, lo cual genera falta de compromiso, ineficiencia en el uso de recursos y tiempo, etc. En vista que la ejecución de sus actividades está basada en inducciones por otro personal con más experiencia en dicha área, sin apoyo de un manual o un proceso de capacitación, no obstante, se hace necesario la aplicación adecuada de la gestión de procesos, de esta forma se evitarían errores como: documentación correcta al momento de desembolsar, brindar una adecuada orientación al usuario para adquirir un crédito, entre otros; perjudicando de las actividades de los demás colaboradores, además generando la pérdida de usuarios y/o insatisfacción en cuanto a la calidad de atención brindada por el personal. A nivel global de la empresa dificulta el crecimiento, modernización en un mercado globalizado y constante por tal motivo es importante gestionar los procesos.

1.2.Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación espacial

El espacio donde se desarrollará la investigación es en la ONG Credisolucion de la Ciudad de Concepción, 2021.

La ONG Credisolucion, con RUC 20568634862 ubicada en Jr. Iquitos N° 1196
Concepción, Junín.

1.2.2. Delimitación temporal

La presente investigación comprenderá desde enero a mayo del 2022, con una
duración de 5 meses.

1.2.3. Delimitación conceptual

- Gestión por proceso:

La gestión de proceso “es un conjunto de actividades mutuamente relacionados o
que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados”. (Fernandez,
2004, pág. 37)

- Satisfacción de los usuarios:

Satisfacción del cliente, “medida en la cual el desempeño percibido de un producto
es igual a la expectativa del comprador”. (Kotler & Armstrong, 2013, pág. 14)

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios
de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021?

1.3.2. Problema específico

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y la satisfacción de los
usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia y la satisfacción de los
usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021?

c) ¿Cuál es la relación que existe entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021?

d) ¿Cuál es la relación que existe entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Desde la perspectiva social, la presente investigación se justifica en la necesidad de que la gestión de procesos sea aplicada adecuadamente, ya que muchas entidades no le han dado la debida importancia, pero hoy en día por la exigencia del mercado las entidades se van adaptando a los cambios que exigen sus grupos de interés y de esta forma tenga mejoras e influya positivamente en la satisfacción de los usuarios.

1.4.2. Teórica

Para la evaluación de la variable gestión por procesos, se tomará como referencia a José Antonio Pérez Fernández de Velasco, con el libro Gestión por procesos (ISO 9001:2000) quien plantea conocimientos y teorías ya existentes.

Para las dimensiones de satisfacción de los usuarios, se tomará como referencia a Philip Kotler y Armstrong, quienes definen la satisfacción del cliente como el Rendimiento percibido de un producto en comparación con las expectativas del comprador. Los clientes están insatisfechos cuando los productos funcionan por debajo de las expectativas. Si el desempeño cumple con las expectativas, el cliente está contento. Los clientes están muy contentos e incluso entusiasmados cuando el rendimiento supera las expectativas.

1.4.3. Metodológica

En la presente investigación se aplicará como herramienta la recolección de datos, mediante encuestas, con sus respectivos cuestionarios; lo cual será validado por expertos en el tema y nos permitirá tener mayor información sobre cómo se relaciona la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios y sobre la medida en la cual se encuentra el principal problema de la variable que se está estudiando.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

1.5.2. Objetivo específico

a) Definir cuál es la relación que existe entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

b) Identificar cuál es la relación que existe entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

c) Especificar cuál es la relación que existe entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

d) Especificar cuál es la relación que existe entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

(Armijos O., 2016) En su investigación “*Gestión por proceso en el departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC LTDA.*” Tesis publicada para obtener el Grado de Magister: Ecuador. Universidad Técnica Particular De Loja, menciona que:

En el presente trabajo de tesis el objetivo es desarrollar un modelo de gestión de procesos para el departamento de crédito y cobranza de COOPAC Ltda., institución financiera con sede en la ciudad de Ambato y activa en el mercado nacional desde hace más de 12 años. La institución es una institución financiera de categoría intermedia, segmento No. 3 bajo la administración de la Superintendencia Económica Nacional Solidaria, pero cabe señalar que la propuesta no define el proceso que redundaría en una mejor promoción. Trabajo dentro de los estándares de calidad de servicio tanto para las instituciones educativas como para sus socios. Se utilizó un método descriptivo particularmente cualitativo para ayudar tanto a describir los datos como a definir, clasificar, catalogar o caracterizar lo que se estudiaba. Por otra parte, también utiliza un método deductivo en el que el pensamiento procede de lo general a lo específico para llegar a un punto o aclaración necesaria utilizando un conjunto de herramientas y medios para lograr una meta propuesta. Finalmente, el proceso del departamento de crédito y cobranza de COOPAC Ltda para lograr su objetivo principal. De esta forma, el personal de la institución ya puede ser utilizado oficialmente para trabajar de modo eficaz en el propio formato.

(Alcívar Alcívar, 2021) En su investigación *“La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad”* Tesis para optar el grado de Maestro en Administración: Ecuador, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Menciona que:

Este estudio destaca la importancia del control de procesos en el sector de mantenimiento de la agroindustria sucroalcoholera, empresas especializadas en la fabricación de azúcar y alcohol como derivado de la caña de azúcar. Los grandes costes de sostenimiento, el desajuste de indicadores y la falta de una adecuada gestión de compras y planificación del mantenimiento son factores que afectan la productividad en la región, estas empresas muestran mejoras de eficiencia en todas las etapas. el presente estudio tiene como objetivo principal comprobar la jerarquía de la gestión a través de los procesos que se realizan en el sector de mantenimiento del sector agroindustrial y su impacto en la productividad de dicho sector mediante el uso eficiente de los recursos. El estudio tiene un enfoque mixto (cuantitativo qué) con preponderancia cualitativa, y su diseño se hace de forma simultánea. Reúne leyes y regulaciones internacionales clave diseñadas para beneficiar al sector. El estudio concluye con una especificación de los fundamentos teóricos y metodológicos de este proyecto, considerando las necesidades de control de procesos en el sector de mantenimiento de la industria agrícola. Sucroalcoholeras.

(Jami, 2019) En la investigación *“Modelo de medición y gestión de la satisfacción del cliente interno y la calidad del servicio financiero en BanEcuador sucursal Latacunga”* Tesis para optar el grado de Magíster, Ecuador, Universidad Tecnológica Indo América. Menciona que:

El propósito de este estudio es validar un modelo para medir y gestionar la satisfacción del cliente interno y la calidad de los servicios financieros en la sucursal de BanEcuador Latacunga. Para ello, se fundamentan metodológica y teóricamente las variables, para posteriormente bosquejar y tasar modelos de medición y gestión basados en servqual reconocidos que puedan mejorar el nivel de calidad del servicio. La población escogida quedó conformada por empleados de sucursales de BanEcuador Latacunga y clientes externos. La encuesta se utiliza como herramienta de investigación (una para cada tipo de cliente) y su titularidad permite la elaboración de cuadros comparativos para identificar las principales falencias y áreas de mejora en el trabajo realizado por el establecimiento en el proceso de atención al cliente. cuantitativa, no experimental y transversal, y sus conclusiones y recomendaciones son relevantes para proponer nuevos modelos de medición y control de la satisfacción del cliente interno con la calidad de los servicios financieros. Evaluar las expectativas de los clientes internos y externos y las percepciones de la complacencia del consumidor interno y la calidad del servicio al consumidor externo.

(Gutierrez Santana, 2016) En su investigación *“La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato”* Tesis para el optar el grado de maestro en gerencia de institución de salud, Ambato-Ecuador, Universidad Técnica de Ambato:

El presente estudio se efectuó en la Clínica Santa María de la misma localidad de Ambato, en la calle Colón y la calle Ayllón. El principal problema es que el sector médico no cuenta con manuales para la gestión de procesos institucionales. Si bien se pueden optimizar los recursos y mejorar la calidad de la atención al paciente, otros factores se

suman al problema, entre ellos: Falta de formación del personal en atención al cliente, falta de motivación, problemas técnicos en la gestión y procesos operativos, etc. El objetivo principal es la implementación de un sistema de gestión de los procesos críticos en el servicio de la Clínica Santa María y la capacitación del personal que labora en este departamento en calidad de servicio y satisfacción del cliente. Así como excluir inconvenientes que se muestren en el servicio en relación al proceso desarrollado. Enfoques bibliográficos, modalidades, áreas de intervención social y se fija. En cuanto al tipo de estudio, se utilizaron métodos descriptivos, deductivos y asociaciones de variables. Se concluyó que implementar un sistema de gestión por procesos es un desafío para la clínica tradicional jerárquica “Santa María”. Sin embargo, es un requisito prioritario para la organización y también para el sistema, ya que a través del proceso se pueden reducir costos y tiempos innecesarios en la parte operativa y administrativa, se pueden eliminar barreras organizacionales y se puede desarrollar una ventaja competitiva que promueva trabajo en equipo. Para un trabajo más productivo, puede medir y mejorar los resultados para aumentar la satisfacción del usuario y brindar un servicio de calidad que le acceda ser el favorito en el mercado.

(Mariño Arreaga, 2020) En su investigación “*Gestión de procesos en el área administrativa financiera de la empresa Epunemi*” Tesis para obtener el grado de magister, Ecuador, Universidad de Guayaquil:

Este análisis tuvo como objetivo aplicar controles de procesos del departamento de gestión financiera de una empresa pública. Estos incluyen retrasos en la entrega de información financiera, duplicación de funciones y procesos de trabajo para los funcionarios de área y una gestión ineficiente de las actividades diarias departamentales.

describir la gestión de procesos en el área de gestión financiera de EPUNEMI. Este trabajo es una investigación mixta cualitativa y cuantitativa utilizando métodos descriptivos. La realidad existente puede ser analizada y comprobada. Realizar los trámites de manera empírica genera constantes errores, fallas, entrega prematura de información y reportes útiles para la toma de buenas decisiones, y falta de información realmente actualizada, reduciendo así las instituciones a eficientes. Se concluyó que no existía un control de procesos. Sin embargo, con base en las metas declaradas, se logró la implementación del proyecto de lineamientos y manual de procedimientos.

(Catota Gallo, 2019) En su investigación *“Evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo”* Tesis para la obtención del grado de magister, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:

El propósito de este estudio fue evaluar la relación entre el control de procesos y la satisfacción del usuario en el servicio de urgencias de un hospital general. Gustavo Domínguez Zambrano, Ciudad de Santo Domingo. El enfoque metodológico se basa en un enfoque cuantitativo y un diseño transversal no experimental. Para su desarrollo se aplicó un cuestionario compuesto por datos sociales y demográficos y 19 índices agrupados en 5 dimensiones a una muestra de 338 pacientes cuidados en el servicio de urgencias.

Se encontró que la gestión de procesos, la atención, el diagnóstico y el tratamiento, las relaciones médico-paciente y el entorno hospitalario se correlacionaron significativamente con la satisfacción del usuario. Las áreas de control de procesos demostraron ser los predictores más fuertes de la satisfacción general del paciente. Esto indica una asociación positiva y significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción del usuario. Por lo

tanto, se acepta la hipótesis de este estudio ya que no hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis.

Debido a este problema, eduque a los trabajadores de la salud sobre estándares, procesos y protocolos de atención, implemente una campaña de 'Trade for Good Care', proporcione sistemas de elogio y rechazo, y mecanismos claros y creíbles.

2.1.2. Nacional

(Vidal Alvis, 2021) En su investigación “*Gestión por procesos en el sistema crediticio en Caja Cuzco – Arequipa para mejorar la satisfacción de los clientes 2021*” Tesis para el optar el título de Ingeniero Industrial, Lima, Universidad Cesar Vallejo. Menciona que:

El objetivo principal de este estudio es determinar cómo los controles de procesos mejoran la satisfacción del cliente en las cajas de ahorro y crédito Cusco Arequipa. La segunda se dio formulando la hipótesis y la tercera empleando datos empíricos para determinar si se aceptaba o rechazaba la hipótesis. Asimismo, las investigaciones a ese nivel son descriptivas y descriptivas y se aplican métodos esencialmente cuantitativos, pre experimentales y por lo tanto longitudinales, ya que las muestras se evalúan con 10 cálculos del índice por día, el resultado es satisfactorio y el promedio antes y después aumenta en 44%, Se acepta la hipótesis alternativa. Como se acepta que el control de procesos mejora la satisfacción del cliente, estos datos recopilados y la comparación instrumental muestran la evidencia concreta de que el control de procesos mejora la satisfacción del cliente por la puntualidad en la entrega en Caja de Crédito y Ahorro. Podemos concluir que aceptamos ambas hipótesis alternativas de Caja Cuzco-Arequipa, y que el control por proceso ha

mejorado la fidelidad de cada desembolso libre de fallas en Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco-Arequipa.

(Condezo R., Kunigami M., & Bustillos C., 2017) En su investigación *“Influencia de la gestión del proceso de operación crediticia en la satisfacción del cliente de la Agencia Principal BCP de Lima, 2016”* Para obtener el Título en Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Menciona que:

En la presente tesis titulada: *“Influencia de la gestión del proceso de operación crediticia en la satisfacción del cliente del BCP en la Oficina Principal de Lima, 2016”*, cuyo objetivo es determinar cuál es la relación de ambas variables. Se usó el enfoque cuantitativo, diseño relacional, nivel descriptivo y tipo aplicado. La población es 3620 clientes de la Oficina Principal Lima, la muestra fue de 347 personas.

Cuando se trata del negocio minorista de BCP, la investigación muestra que la satisfacción del cliente aún está muy lejos. Al mismo tiempo, se pudo determinar si existe un impacto entre la gestión del proceso comercial de crédito de la sede Lima y la satisfacción del cliente del BCP.

(Avendaño Contreras, 2020) En su investigación *“Gestión de procesos y la satisfacción del cliente de la agencia Huaycán de Compartamos Financiera S.A., Ate 2020”* Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, Lima, Universidad Cesar Vallejo. Menciona que:

Este estudio tuvo como objetivo relacionar la gestión de procesos y la satisfacción del cliente de la agencia Huaycán. El estudio se aplicó con un enfoque cuantitativo, el diseño fue transversal, no experimental, el nivel de estudio fue correlativo e hipotético deductivo, la población fue de individuos y grupos con crédito, ahorro y seguro, estuvo

conformado por un universo de clientes. Uno formó una población infinita de muestras 50. Los datos se recopilaban utilizando un enfoque de encuesta y observación, utilizando un cuestionario de preguntas 51 con medidas Likert de cinco opciones. La satisfacción del cliente. El resultado final: cuanto mejor se gestionen sus procesos internos, mayor será la satisfacción de sus clientes.

(Cari Huarsaya, 2018) En su investigación “*Gestión de reprocesos administrativos para la satisfacción del usuario de las micro finanzas en una entidad financiera Cusco 2018*” Para obtener el Título de Ingeniero Industrial, Universidad Norbert Wiener. Menciona que:

El objetivo del estudio es plantear un modelo de gestión administrativa para el mejoramiento la satisfacción de los usuarios de las micro finanzas de una entidad financiera, Cusco, 2018, los resultados de la investigación muestran que el ahorro de tiempo es un objetivo clave para aumentar la satisfacción del cliente. La investigación de este proyecto tiene un enfoque holístico, híbrido y de carácter proyectivo que ha considerado todo el contexto de datos y personas como parte de un todo. Se supuso que la población de la muestra probabilística era de 167 usuarios de instituciones financieras seleccionadas como parte de la muestra del análisis cuantitativo. Se utilizaron entrevistas como medio cualitativo de recopilación de datos y un instrumento de encuesta que constaba de 20 sitios como medio cuantitativo de datos. Con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios de microfinanzas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, se planteó un modelo de gestión del proceso de gestión. La propuesta es un modelo dividido en tres objetivos con el único propósito de aumentar la satisfacción del cliente. B. Mediante labores de cambio y seguimiento administrativo en las entidades financieras.

(Rodríguez Sánchez, 2018) En su investigación *“Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en el área de ventas de la empresa C.C. Rodríguez S.R.L 2018”* Tesis publicada para obtener el Título de Ingeniero Industrial, Trujillo, Universidad Cesar Vallejo. Concluye que:

El presente estudio tuvo como finalidad la aplicación de controles de procedimientos para el mejoramiento de la satisfacción del cliente en las áreas de ventas de Centro Comercial Rodríguez S.R.L. se aplicó la fórmula y se obtuvo una muestra de 100 clientes del tejido analizado. Una muestra, en cambio, es la actividad en el área de ventas de la organización. Se utilizó el modelo de encuesta servqual para determinar la satisfacción del cliente y se utilizaron las siguientes herramientas para conocer los temas de la empresa. Lluvia de ideas, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, matriz FODA, matriz de oportunidades y fallos, para aplicar la gestión de procesos, primero tenía que conocer el proceso para poder crear un mapa de procesos para la empresa, luego creé una hoja de proceso para el proceso operativo, creé un diagrama de flujo y creé un manual de procedimientos. Si esa actividad se puede estandarizar y luego se pueden hacer mejoras, se debe comunicar esta mejora al personal de la empresa a través de un formulario conocido como plan de cambio y, finalmente, un nuevo nivel de satisfacción del cliente para la organización. La gestión por procesos reutiliza las preguntas realizadas con el mismo modelo de encuesta. Las pruebas de normalidad de la muestra revelaron que los datos no eran normales, por lo que se utilizó la prueba de Wilcoxon, que arrojó un valor p significativo de 0,00. A partir de esto, concluimos que se confirma la hipótesis de que la aplicación de la gestión por procesos aumenta la satisfacción del cliente corporativo. CCR S.R.L

(Panchillo Pauccara, Guivar Pérez, & Heredia Sanchez, 2020) En su investigación “*Gestión por procesos para mejora de productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima – 2020*” Tesis para obtener el Título en Administración, en la Universidad Peruana de las Américas. Menciona que:

El presente trabajo tuvo como objetivo realizar una implementación de gestión por procesos para mejorar la productividad en Ingetrafic S.R.L. Se enfoca en resolver el problema existente de aumentar la productividad a nivel de auditoría, compras e inventario con el objetivo de crear condiciones de trabajo rentables. Permitir a los empleadores generar altas ganancias y, sobre todo, brindar un excelente servicio al cliente. El tipo de estudio es explicativo. Determinación de la situación actual de productividad de Ingetrafic S.R.L., se realizó un diagnóstico basado en una encuesta a los trabajadores de la empresa con el fin de determinar con mayor precisión las deficiencias y errores que afectan la productividad de las operaciones. Las sugerencias para la gestión del proceso son muy importantes ya que es una mejora continua en la búsqueda de la productividad en compras, inventarios y verificación de facturas. Se trata de aplicar la lógica y exponer las cosas con precisión y concisión. Como resultado, la gestión de procesos mejora directamente la productividad de Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,655, lo que indica la presencia de una mejora significativa. En conclusión, encontramos que la introducción de la gestión por procesos mejora la productividad de las empresas. Ingetrafic S.R.L.

2.1.3. Local

(Zevallos Cárhuaz, 2020) En su investigación *“El modelo de gestión por procesos y su impacto en los préstamos hipotecarios del Banbif – oficina Huancayo”* Tesis publicada para obtener Grado de Maestro en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Concluye que:

El estudio *“El Modelo de Gestión por Procesos y su impacto en los Préstamos Hipotecarios del Banbif – Of. Huancayo”* se ha perfeccionado tomando en consideración el poco colocado de los préstamos con garantía hipotecaria como consecuencia de la carencia de optimización y ocupación en sus procedimientos. Como objetivo es comprobar en qué medida el Modelo de Gestión por Procesos se correlaciona con el impacto de los préstamos Hipotecarios del Banbif Of. Huancayo, y para ello se planteó la consiguiente hipótesis: Existe una correlación significativa entre el Modelo de Gestión por Procesos y su impacto en los Préstamos Hipotecarios del Banbif Of. Huancayo, los métodos secundarios fueron el de análisis y síntesis; el diseño relacional, de tipo aplicado. Muestra 11 participantes del banco. Prontamente de esto se alcanzó a comprobar la hipótesis, y se obtuvo un nivel de significancia de 0,05 que muestra que existe una correlación significativa entre el Modelo de Gestión por Procesos y el impacto de los Préstamos Hipotecarios del Banbif Of. Huancayo, con un RHO de 0.850, mostrando una alta correlación.

(Laurente Ricse, 2017) En su investigación *“Mejora de la calidad de servicio que brinda la empresa BPO Group- sede Huancayo mediante la gestión por procesos”* Tesis publicada para optar Grado de Ingeniera de Sistemas, Universidad Nacional del Centro del Perú. Concluye que:

La tesis intitulada “Mejora de la calidad de servicio que brinda la empresa BPO GROUP- Sede Huancayo mediante la gestión por procesos” nos enfocaremos en desarrollar un modelo de gestión basado en procesos que pueda enfrentar los inconvenientes de la casa matriz y brindar un servicio de calidad a nuestros clientes. La casa matriz de BPO GROUP Huancayo ha desarrollado sus actividades de tal manera que no puede brindar servicios de calidad a sus clientes debido a la deficiente organización de la empresa. La investigación realizada es aplicada y la investigación realizada ayuda a resolver el problema. En este caso el tipo de investigación realizada es descriptiva y descriptiva con el fin de mejorar los resultados obtenidos por la empresa BPO GROUP. Así lo demuestran los resultados obtenidos BPO GROUP sede Huancayo no ha logrado las metas previstas y cuenta con actividades insuficientes para brindar un servicio de calidad a sus clientes. Teniendo en cuenta esta información, se identificaron medidas de remediación que se implementaron en la sede. Una segunda ronda de monitoreo y medición mostró un 100% de cumplimiento de los objetivos planificados, concluyendo que la aplicación de un enfoque basado en procesos nos permitió brindar un servicio de calidad a nuestros clientes. Las actividades de la casa matriz y de la organización en su conjunto deben ser evaluadas constantemente para estar al tanto de posibles cambios e inconvenientes y tomar decisiones oportunas. En base a esto, se pueden identificar y analizar mejoras para seguir cumpliendo las metas deseadas.

2.2.Bases Teóricas

Gestión de procesos:

“Secuencia de actividades relacionadas cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente” (Fernandez, 2004, pág. 37)

Vemos que en el día a día de las empresas hay muchas cosas que no se pueden gestionar, aquello que una persona no pueda gestionar, su responsabilidad es controlarlo, ya que no se le puede hacer responsable de conseguir determinados objetivos si no tiene la posibilidad de influir en su consecución.

Características de un proceso bien dirigido y gestionado:

- Identificar a los proveedores y a los clientes conocido como concreción
- Definir de manera clara la misión de la empresa
- Tener objetivos claros para suplir las expectativas del usuario.
- Usar de manera adecuada la tecnología de información
- Implementar medidas de control de la eficiencia, eficacia y flexibilidad en la toma de decisiones de compra. (Fernandez, 2004, págs. 117,118)

Eficiencia, eficacia, flexibilidad y competitividad:

La eficiencia viene a la producción por unidad en relación a los recursos que se consumieron

La eficacia viene en relación a los objetivos y su cumplimiento en el tiempo, que contribuye de manera directa con la satisfacción del cliente.

La flexibilidad, por su parte se refiere al valor cultural para conseguir la eficacia, como orientación para la organización hacia el usuario. Se considera flexible a una empresa si el personal lo es, en cuanto a puestos de trabajo, estilo de dirección y la estructura de la empresa.

Y la competitividad viene a ser la capacidad de la empresa que va creciendo de manera continua. (Fernandez, 2004, págs. 123, 125)

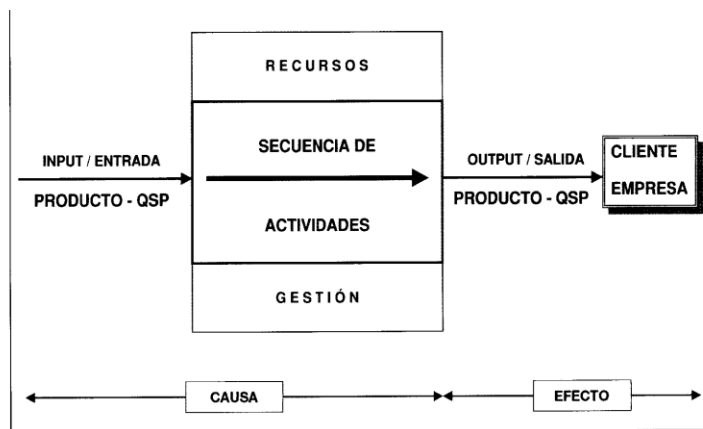
Elementos de un proceso:

Input: Viene a ser la salida en un proceso de producción lo que es entregado de manera interna o externa.

El proceso: Viene a ser la cadena de actividades que se sigue para la entrega de un producto o servicio

Output: La salida del producto que va en dirección al usuario (externo) (Fernandez, 2004, pág. 40)

Figura 2
¿Qué es un proceso?



Nota: Velasco, 2004, Gestión por procesos.

Factores de un proceso:

- Personas: a cargo del proceso, con conocimientos, habilidades y actitudes adecuados.
- Materiales: Insumos con las particularidades convenientes para su utilización.
- Recursos físicos: Subestructuras, máquinas, utillajes, hardware, software en buenas condiciones para su utilización.
- Métodos/Planificación del proceso: Procedimiento de trabajo, proceso, hoja de procedimiento, gama, educación técnica, educación laboral.
- Se circunscribe el método para el cálculo y la búsqueda de la:
- Funcionabilidad del proceso evaluativo y de medición.
- Fruto del proceso (medida de acatamiento)
- La complacencia del consumidor (Fernandez, 2004, págs. 42,43)

Ventajas de la gestión de proceso:

- Encamina o enfoca la organización empresarial hacia la clientela y hacia los objetivos de la organización empresarial.
- Contribuye una visión crecidamente extensa e integral de la organización y de sus asociaciones de tipo interno.
- Ayuda a disminuir costes operativos y de gestión al suministrar la caracterización de los costes no necesarios por la deficiente calidad de las diligencias endógenas.
- Ayuda a disminuir tiempo de desarrollo, lanzamiento y elaboración de productos o provisiones de servicios.

- Son la particularidad del negocio y ayuda a desplegar ventajas competitivas convenientes y perennes. (Fernandez, 2004, pág. 63)

Por otro lado, la gestión de procesos se define como:

“Una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes”. (Bravo, 2009, pág. 21)

Indicadores del proceso ABC y BSC:

Las cifras clave y las medidas siempre acompañan al control de procesos. que se mide aspectos importantes del proceso, conocidos como variables clave. El tiempo es la variable más común en el control de procesos y la productividad. También se está trabajando para reducir el número de errores y aumentar la satisfacción del cliente. Una de estas variables es el costo del proceso. Las decisiones son difíciles porque la contabilidad financiera tradicional proporciona poca información para una supervisión aceptable y requiere el establecimiento de sistemas de información ad-hoc para este fin.

. Otra propuesta que se viene presentando desde hace varios años para solucionar el problema de medición de costos en las empresas es el ABC (Activity Based Costing). Consiste en identificar con precisión todas las acciones del proceso y calcularlas a partir de este nivel. Por lo tanto, una actividad de "establecer máquina" puede ser parte de uno o más procedimientos. Como tal, el método tradicional de cálculo de costes para instituir precios con base en costos fijos y variables puede cambiar y competir. (Bravo, 2009, págs. 42,43)

Satisfacción de los usuarios

Estriba del cometido percibido del producto frente a las expectativas del comprador. Los clientes están insatisfechos cuando los productos funcionan por debajo de las expectativas. Si el desempeño cumple con las expectativas, el cliente está contento. Los clientes están muy contentos e incluso entusiasmados cuando el rendimiento supera las expectativas. (Kotler & Armstrong, 2013, pág. 14)

Niveles y herramientas de las relaciones con clientes:

Las empresas pueden construir relaciones con los clientes a muchos niveles, dependiendo de la naturaleza del mercado meta. En un extremo, la empresa con muchos clientes y bajo margen podría buscar desarrollar relaciones básicas con ellos. Más allá de ofrecer un alto valor y satisfacción de manera consistente, los mercadólogos pueden utilizar herramientas de marketing específicas para desarrollar vínculos más fuertes con los clientes. (Kotler & Armstrong, 2013, pág. 16)

Relaciones con clientes elegidos con mayor cuidado:

Pocas empresas en la actualidad practican el verdadero marketing masivo: ventas de manera estandarizada a cualquier cliente que llegue. Hoy, muchos mercadólogos se dan cuenta de que no desean relaciones con todos los clientes. En vez de ello, se dirigen a menos clientes, pero más rentables. “No todos los clientes valen los esfuerzos de marketing”, dice un analista. “Algunos de ellos son más costosos de atender que de conservar. (Kotler & Armstrong, 2013, pág. 17)

“La satisfacción del cliente o falta de ella es la diferencia entre lo que espera recibir el cliente y lo que percibe que está recibiendo”. (Paz Couso, 2005, pág. 2)

Como dimensiones se ha considerado dos aspectos importantes en la satisfacción:

Percepción: es el proceso por el que se selecciona, organiza e interpreta la información a fin de darle significado. Es la visión de la realidad que una persona tiene, que variara en función de sus circunstancias.

Expectativa: es aquello que una persona cree que puede o debe ocurrir, y está condicionada por las referencias externas y las experiencias anteriores. (Paz Couso, 2005, pág. 17)

“La satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado meta”. (Thompson, 2006)

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente:

Hay muchos beneficios que las empresas y organizaciones obtienen al lograr la satisfacción del cliente, pero estos se pueden resumir en tres beneficios principales que subrayan la calidad de conseguir la satisfacción del cliente.

- **Primer Beneficio:** Los clientes satisfechos suelen volver a comprar. Entonces, como ventaja, la empresa recibe su lealtad y la oportunidad de vender los mismos productos u otros agregados en el porvenir.
- **Segundo Beneficio:** Los clientes satisfechos comparten experiencias positivas con sus productos y servicios con los demás. Así, como ventaja, la empresa recibe repertorios gratuitos que los clientes satisfechos realizan a familiares, amigos y conocidos.
- **Tercer Beneficio:** Los clientes satisfechos se destacan de la competencia. Por lo tanto, como ventaja, la empresa recibe un cierto lugar (intervención) en el mercado. (Thompson, 2006)

Elementos que conforman la satisfacción del cliente:

El Rendimiento Percibido: Esta referido al desempeño (en términos de transmisión de valor) que recibe un cliente después de comprar un producto o servicio. En otras palabras, es la “sensación” y el “resultado” del cliente del producto o servicio adquirido.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se establece desde el enfoque de la clientela, no de la organización empresarial.
- Se cimienta en las resultas que la clientela obtiene con el servicio o el bien.
- Está asentado en los discernimientos de la clientela, no precisamente en el contexto real.
- Soporta el impacto de las opiniones de otros individuos que inciden en la clientela.
- Está en dependencia a la lógica y el ánimo de la clientela.

Las Expectativas: Son las "esperanzas" que las clientelas poseen para lograr algo. Las expectativas de las clientelas se provocan por el impacto de una o más de éstos 4 contextos:

- Ofrecimientos que hace la propia organización empresarial sobre los beneficios que ofrece el servicio o el bien.
- Prácticas de adquisiciones preliminares.
- Opiniones de la familia o de amistades y sumados a líderes de opinión.
- Ofrecimientos a los competitivos.

Los Niveles de Satisfacción: Inmediatamente de ejecutada la compra de un servicio o un bien, la clientela experimenta uno de éstos 3 niveles de complacencia:

- Insatisfacción: Se plasma cuando las expectativas del cliente no son satisfechas como el creía.

- **Satisfacción:** Se ocasiona cuando el cometido percibido del bien concuerda con las expectativas de la clientela.
- **Complacencia:** Se ocasiona cuando el cometido percibido supera a las expectativas de la clientela. (Thompson, 2006)

2.3.Marco Conceptual

a) Gestión:

“Es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente”. (Taylor, 2016, pág. 133)

b) Procesos:

“Secuencia de actividades que tiene un producto”. (Fernandez, 2004, pág. 37)

c) Actividad:

“Tiene sentido al interior del proceso y está asociada a un cargo específico. Individualmente es irrelevante para el cliente del proceso. No tiene un objetivo por sí misma”. (Bravo, 2009, pág. 28)

d) Eficacia: La mejora de la productividad en una organización empresarial “es una resulta de la eficiencia de la gestión, nos auxiliará lograr las finalidades propuestas. La eficacia se refiere a las resultas obtenidas en relación con los objetivos y el acatamiento de los objetivos. (Prokopenko, 1989, pág. 69)

e) Eficiencia:

Un análisis formal de los factores fundamentales de la productividad, como la producción, los insumos, la fuerza laboral, el capital, la tecnología y la motivación

gerencial, revela rápidamente que más de la mitad de estos factores están relacionados con la calidad de la fuerza laboral. Una comprensión más profunda de otros factores técnicos muestra que su calidad es también una parte integral de la calidad del aporte de los seres humanos. (Prokopenko, 1989, pág. 221)

f) Competitividad:

Las capacidades inmediatas y futuras de los empresarios y su habilidad para diseñar, fabricar y vender productos en las comunidades locales cuyas características de precio y no precio forman un paquete crecidamente atrayente que los competitivos externos o internos. (Prokopenko, 1989, pág. 19)

g) Flexibilidad:

Capacidad para adaptarse y funcionar eficazmente en situaciones diversas y variadas con diferentes personas y grupos. Se trata de comprender y evaluar diferentes actitudes y enfoques, adaptar el propio punto de vista a la situación y cambiar o aceptar fácilmente las tareas de la propia entidad.

h) Satisfacción:

Es la serie de sentimientos de alegría o decepción que experimenta una persona como resultado de comparar el valor percibido (o los resultados) del uso de un producto con las expectativas que tenía. Los clientes están insatisfechos cuando los resultados son peores de lo esperado. Seré feliz si puedo cumplir con sus expectativas. Superar las expectativas hace que los clientes estén muy satisfechos o encantados. (Kotler & Keller, 2012, pág. 128)

i) Usuarios:

Persona que usa algún bien o servicio en privado o público.

j) Percepción:

Es la funcionabilidad de carácter mental o psicológica que accede al organismo, mediante los sentidos, recoger, fabricar y descifrar las informaciones derivado de su medio ambiente.

k) Expectativa:

Grado de servicio que espera el servicio o el bien que obtiene, precedentemente de perpetrar la adquisición.

III. Hipótesis

3.1.Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

3.2.Hipótesis Específica

a) Existe una relación directa y significativa entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

b) Existe una relación directa y significativa entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

c) Existe una relación directa y significativa entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

d) Existe una relación directa y significativa entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

3.3.Variables

Variable 1: Gestión de procesos

Dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia
- Competitividad
- Flexibilidad

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Dimensiones:

- Expectativa
- Percepción

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V1 Gestión de procesos	Secuencia de actividades relacionadas cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente (Fernandez, 2004, pág. 37)	Para analizar la variable se operacionalizará en 4 dimensiones, los cuales nos permitirá determinar en qué medida la gestión de procesos se relaciona con la satisfacción del usuario de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021, para la medición de aplicará un cuestionario compuesto por 16 ítems.	D1: Eficiencia	I1: Tiempo I2: Cumplimiento de actividades	Escala ordinal
			D2: Eficacia	I2,1: Calidad I2,2: Confiabilidad I3,3: Grado de información	
			D3: Flexibilidad	I3,1: Adaptación I3,2: Personal I3,4: Absolución de problemas	
			D4: Competitividad	I4,1: Prestación de servicio I4,2: Capacidad de añadir valor I4,3: Diferenciación I4,4: Enfoque	
V2 Satisfacción del usuario	Estriba del cometido percibido del producto frente a las expectativas del comprador. Si el desempeño cumple con las expectativas, el cliente está contento. Los clientes están muy contentos e incluso entusiasmados cuando el rendimiento supera las expectativas. (Kotler & Armstrong, 2013, pág. 14)	Para analizar la variable se operacionalizará en 2 dimensiones, los cuales nos permitirá determinar en qué medida la gestión de procesos se relaciona con la satisfacción del usuario de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021, para la medición se aplicará un cuestionario compuesto por 14 ítems	D5: Expectativa	I5,1: Experiencia I5,2: Transparencia de información I5,3: Atención oportuna	Escala ordinal
			D6: Percepción	I6,1: Infraestructura adecuada I6,2: Nivel de compromiso I6,3: Seguridad I6,4: Atención equitativa	

IV. Metodología

4.1.Método de Investigación

Grupo ligado de procedimientos sistemáticos, críticos y empíricos aplicados al estudio de fenómenos o problemas con consecuencias (u objetivos) que amplían el conocimiento. Toda investigación comienza con una idea y se desarrolla gradualmente. Pero para empezar a investigar, primero necesitamos conocer las rutas construidas por la comunidad científica para estudiar un tema, fenómeno o enfoque. (Hernández, 2018, pág. 4)

Método general:

“Es aquel que debe explicarse universalmente y en forma lógica a toda ciencia, vista en su conjunto”. (Eyssautier, 1998, pág. 100)

Método específico:

“Son aquellos que se utilizan dentro del proceso de investigación científica y que, en algunos casos, pueden ser también empleados de manera interdisciplinaria”. (Eyssautier, 1998, pág. 100)

Método inductivo

Es un proceso de lo particular a lo general, y también un procedimiento de sistematización, partiendo de un resultado y tratando de encontrar las relaciones generales que lo sustentan. Concretamente, es una justificación que va desde los casos individuales hasta el conocimiento general. O un razonamiento que pasa de un conocimiento algo

generalizado a un nuevo conocimiento más generalizado que el anterior.. (Gomez, 2012, pág. 14)

Método deductivo:

Es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular. (Gomez, 2012, pág. 15)

4.2.Tipo de Investigación

La presente investigación corresponde a la investigación básica.

Tiene como finalidad buscar el conocimiento por el conocimiento, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas. Su objetivo consiste en ampliar y profundizar cada vez nuestro saber de la realidad y, en tanto este saber que se pretende construir es un saber científico, su propósito será el de obtener generalizaciones cada vez mayores. (Cazau, 2006, pág. 18)

4.3.Nivel de Investigación

El nivel de investigación del presente proyecto es correlacional.

Que se define como, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se

someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014)

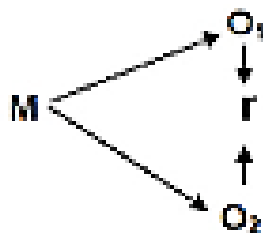
4.4.Diseño de Investigación

La presente investigación es de diseño de investigación descriptivo – correlacional, no experimental de corte transversal, ya que busca describir la situación actual de la ONG Credisolucion en cuanto a la gestión de procesos que conlleva y en base a ello buscar la relación que tiene con la satisfacción de los usuarios, por lo que es necesario la teoría para poder llegar a la conclusión y que esta ayude a fundamentar las hipótesis planteadas.

“El diseño es un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema”. (Hernández, 2018, pág. 150)

El diseño no experimental se trata de un estudio en el que una variable independiente se deja intencionalmente sin modificar para ver los efectos en otras variables. La investigación no experimental implica observar o medir fenómenos y variables tal como ocurren en entornos naturales y analizarlos.. (Hernández, 2018, pág. 174)

“El diseño transversal descriptivo, buscan indagar el nivel o estado de una o más variables en una población; son estudios puramente descriptivos”. (Hernández, 2018, pág. 177)



Donde:

M: Muestra

OV1: Gestión de procesos

OV2: Satisfacción de usuarios

R: Relación entre las dos variables

4.5.Población y Muestra

a) Población

La población es un grupo ligado de sujetos u objetos que conciertan con una sucesión de descripciones, es preferible instituir tales particularidades con claridad con el propósito de demarcar cuáles serán los parámetros de carácter muestral. La población debe ubicarse de modo concreto por sus peculiaridades de contenido, lugar y tiempo. (Hernández, 2018, pág. 198)

En el presente proyecto de investigación tiene como población a 570 usuarios de la ONG Credisolucion, ubicada en Jr. Iquitos N° 1196 en el distrito de Concepción en la provincia de Concepción del departamento de Junín, donde se desarrollará.

b) Muestra

“Es un subgrupo de la población o universo de interés, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población, si se desean generalizar los resultados”. (Hernández, 2018, pág. 196)

El tamaño de muestra se calculó en base la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{E^2(n - 1) + z^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

n=Número de elementos de la muestra.

N=Número de elementos del universo,

P/Q=Probabilidades con que se presenta el fenómeno (50/50).

Z²= Valor critico correspondiente al nivel de confianza en este caso es el 1.96;

E= El Margen de error permitido 5%.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 570}{0.05^2(570-1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50} =$$

Para la muestra se tomará a 230 usuarios de la ONG Credisolucion.

Tipo de muestreo:

El muestreo aleatorizado simple es un proceso de tipo probabilístico, para hallar la muestra de una población.

El procedimiento consistirá en “Seleccionar una muestra de tamaño n de una población de N unidades, cada elemento tiene una probabilidad de inclusión igual y conocida de n/N ”. (Portocarrero, 2017, p.17)

4.6.Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de recolección de datos

Aplica una o más herramientas de medición para recopilar información relevante sobre las variables de tu estudio en una muestra o casos seleccionados (individuos y grupos.). Los datos obtenidos forman la base del análisis. (Hernández, 2018, pág. 226)

En la investigación se utilizó la técnica más utilizada frecuentemente, lo cual permitir establecer contacto directo con los encuestados, como en este caso son los usuarios de la ONG Credisolucion, por lo tanto, se utilizó la encuesta personal.

Instrumento de recolección de datos

La aplicación de la tecnología extrae información que debe almacenarse en un medio tangible para que los datos puedan recuperarse, procesarse, analizarse e interpretarse posteriormente. (Arias, 2012, pág. 68)

Para el proyecto de investigación se aplicará la encuesta y como instrumento el cuestionario, a 230 usuarios de la ONG Credisolucion, de esta forma obtener información verídica lo cual describirá los acontecimientos rutinarios y nos ayudará a identificar los intereses y perspectivas de comprensión de la realidad.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Se utilizó el SPSS V. 24 para extraer resultados descriptivos y para las pruebas de hipótesis.

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

Declaración De Autenticidad

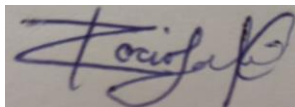
Yo, ROCIO LUISA MANZANEDO QUIROZ, con DNI N° 72952806, egresada de la facultad de ciencias administrativas y contables, especialidad de administración y sistemas, presentando el proyecto de investigación titulada “Gestión de procesos y satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción - 2021”.

Declaro bajo juramento que:

1. La investigación es de mi autoridad
2. Se ha respetado las normas internacionales citando de acuerdo a la norma internacional APA, de manera que esta tesis es original y libre de plagio, fue concebida la construcción real y con tanto esfuerzo lo desarrolle.
3. Es decir, que esta investigación recién será publicada para obtener el título profesional de Licenciada de Administración

De identificar fraude, plagio, auto plagio, pirateado o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones correspondientes, de acuerdo a las normas de la universidad.

Huancayo, 15 de febrero del 2022



BACH. ROCIO LUISA MANZANEDO QUIROZ

DNI N° 72952806

V. Resultados

1.1.Descripción de resultados

Mostramos las derivaciones del estudio “Gestión de Procesos y la Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021”

1.1.1. Estudio descriptivo de la variable Gestión de Procesos de la ONG Credisolucion, Concepción-2021

Las dimensiones de la variable fueron: Eficiencia, eficacia, flexibilidad, competitividad.

Tabla 1

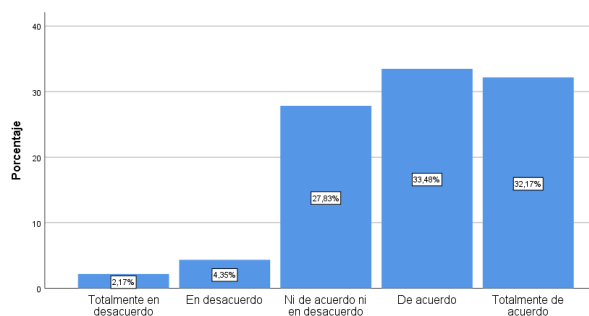
Gestión de Procesos de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	2,2
En desacuerdo	10	4,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	27,8
De acuerdo	77	33,5
Totalmente de acuerdo	74	32,2
	230	100,0

Nota: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Figura 3

Gestión de Procesos de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021



Nota: Tabla 1

Interpretación:

En el grafico se evidencia que el 33.5% de los encuestados están de acuerdo con la gestión de procesos de la ONG Credisolucion.

Tabla 2

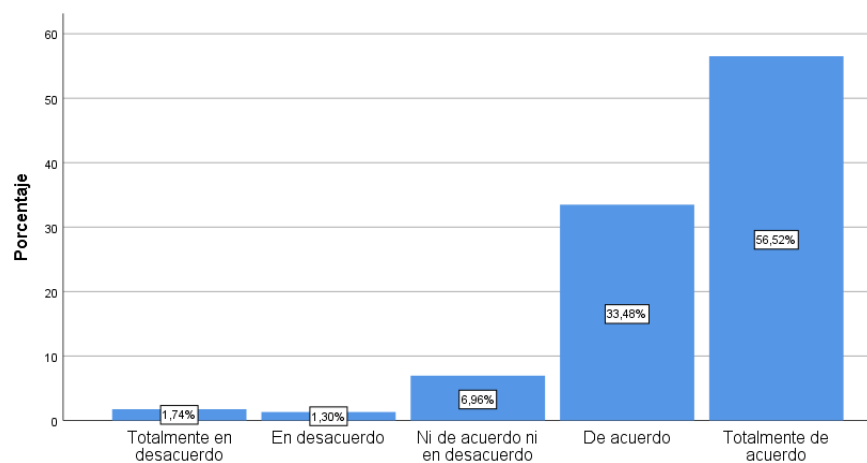
Eficiencia de los procesos en la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	1,7
En desacuerdo	3	1,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	7,0
De acuerdo	77	33,5
Totalmente de acuerdo	130	56,5
	230	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Figura 4

Eficiencia de Procesos en la ONG Credisolucion, Concepción – 2021



Fuente: Tabla 2

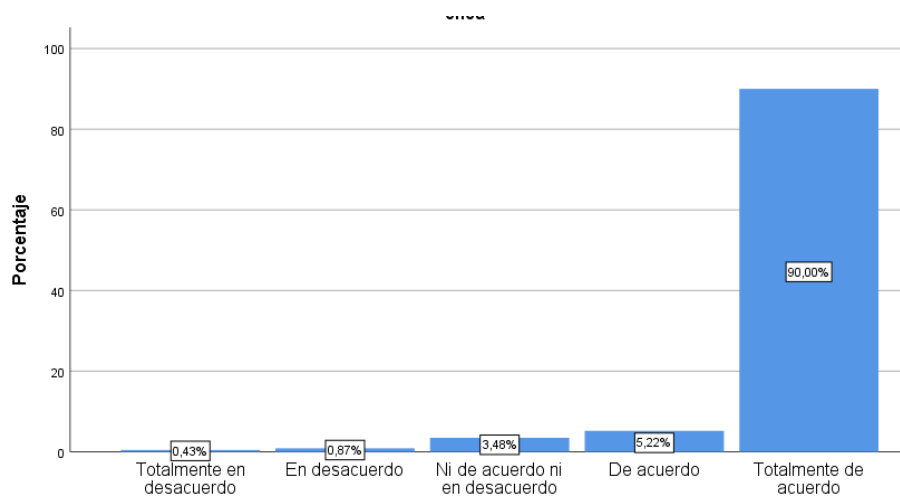
Interpretación:

En el gráfico se observa que el 56.5% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 33.5% están de acuerdo con el nivel de eficiencia de la ONG Credisolucion, ya que se cumple con rapidez la atención brindada, tanto como la solución de problemas.

Tabla 3*Eficacia de los procesos en la ONG Credisolucion, Concepción – 2021*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	,4
En desacuerdo	2	,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	3,5
De acuerdo	12	5,2
Totalmente de acuerdo	207	90,0
	230	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Figura 5*Eficacia de Procesos en la ONG Credisolucion, Concepción – 2021*

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

En el gráfico se evidencia que el 90% de los encuestados están totalmente de acuerdo con el nivel de eficacia de la ONG Credisolucion, respecto a la calidad de atención, confiabilidad del servicio que reciben.

Tabla 4

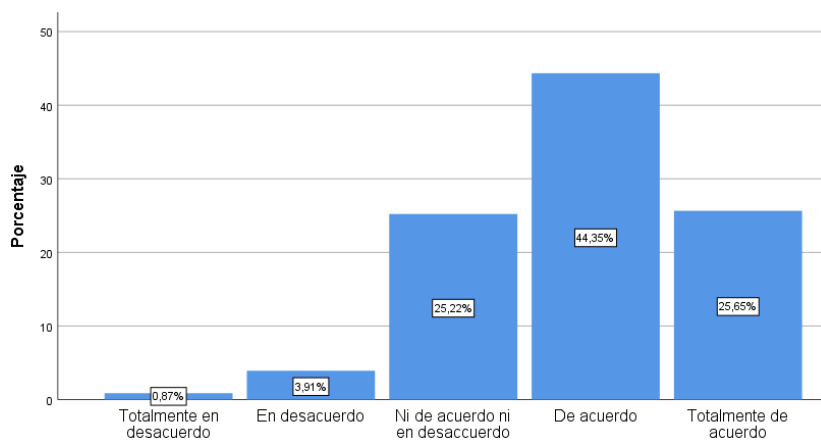
Flexibilidad de los procesos en la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	,9
En desacuerdo	9	3,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	25,2
De acuerdo	102	44,3
Totalmente de acuerdo	59	25,7
	230	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Figura 6

Flexibilidad de los Procesos en la ONG Credisolucion, Concepción – 2021



Fuente: Tabla 4

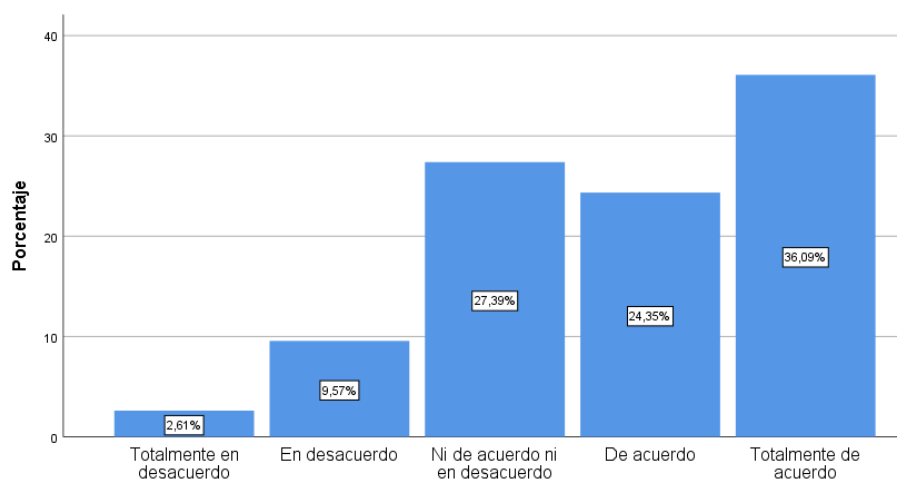
Interpretación:

En el gráfico se evidencia que el 44.3% de los encuestados están de acuerdo con el nivel de flexibilidad de la ONG Credisolucion, ya que los colaboradores tienen una política de escuchar a los usuarios; sin embargo, el 25.2% no están de acuerdo con todas las políticas de crédito en general.

Tabla 5*Competitividad de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	2,6
En desacuerdo	22	9,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	27,4
De acuerdo	56	24,3
Totalmente de acuerdo	83	36,1
	230	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Figura 7*Competitividad de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021*

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

En el gráfico se evidencia que el 36.1% de los encuestados manifiestan que el nivel de competitividad es regularmente alto en la ONG Credisolucion, porque están atentos a los requerimientos y necesidades de los usuarios, además les brinda rapidez en los resultados de evaluación y aprobación de créditos en el menor tiempo posible a diferencia de la competencia.

1.1.2. Estudio descriptivo de la variable Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021

La variable estuvo dimensionada en: expectativa y percepción

Tabla 6

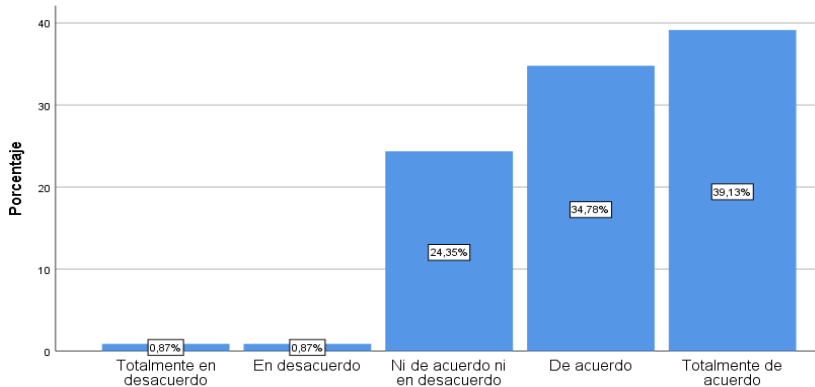
Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	,9
En desacuerdo	2	,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	24,3
De acuerdo	80	34,8
Totalmente de acuerdo	90	39,1
	230	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Figura 8

Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021



Fuente: Tabla 6

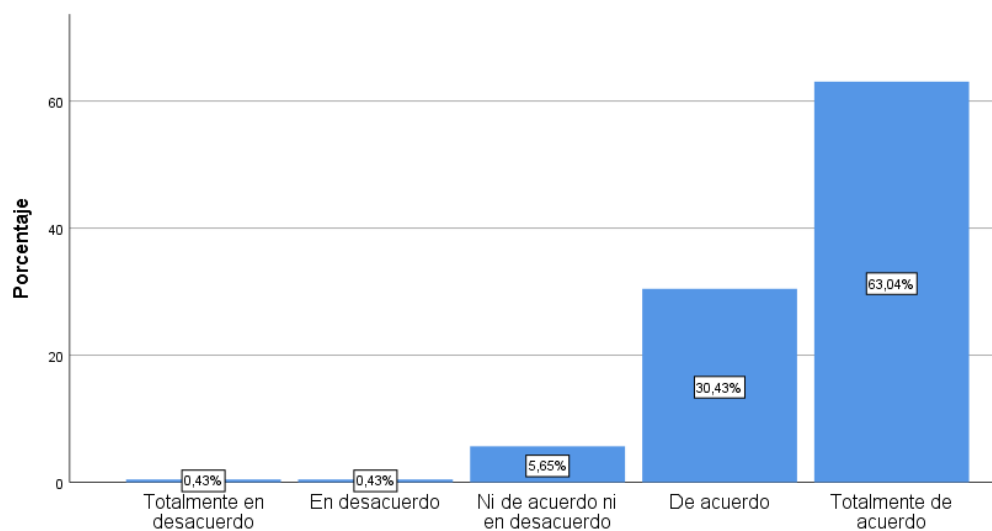
Interpretación:

Como se evidencia el 39.1% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio de la ONG Credisolucion, porque se les brinda seguridad y confianza; sin embargo, el 24.3% no está totalmente satisfecho con el servicio que se les brinda ya que su asesor de crédito puede ser reemplazado en cualquier momento.

Tabla 7*Expectativa de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	,4
En desacuerdo	1	,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	5,7
De acuerdo	70	30,4
Totalmente de acuerdo	145	63,0
	230	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Figura 9*Expectativa de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021*

Fuente: Tabla 7

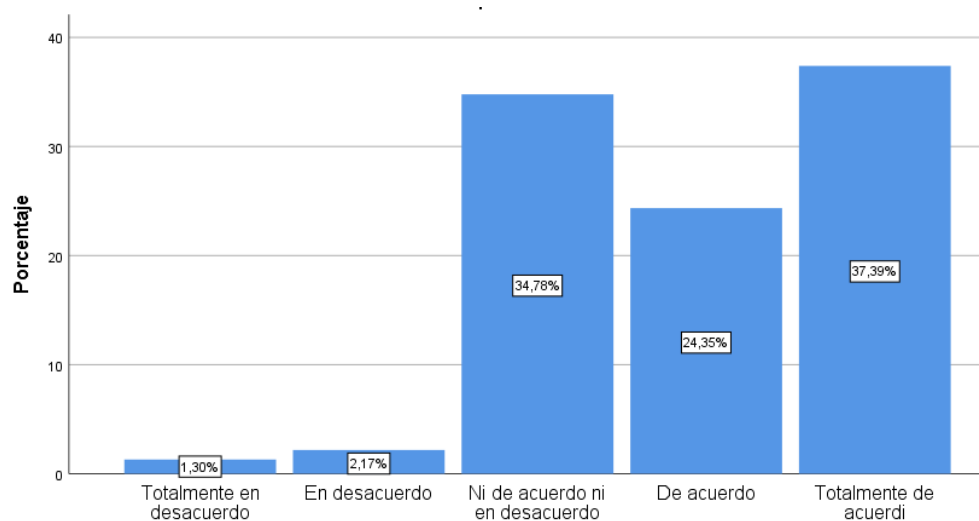
Interpretación:

Como se evidencia en el gráfico el 63% de los encuestados considera que la ONG Credisolucion cumple con sus expectativas en cuanto a la atención oportuna y predisposición por parte de los colaboradores.

Tabla 8*Percepción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1,3
En desacuerdo	5	2,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	34,8
De acuerdo	56	24,3
Totalmente de acuerdo	86	37,4
	230	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Figura 10*Percepción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021*

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

En el gráfico se evidencia que el 37,4% de los encuestados manifiesta que se cumple con el nivel de percepción adecuada por parte de la ONG Credisolucion, respecto al dominio de atención y seguridad al momento de la atención.

1.2. Contraste de hipótesis

Gestión de procesos y la Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021

Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021.

Tabla 9

Nivel de Correlación entre Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios

			VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Tau_b de Kendall	VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

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

El coeficiente tau b es $\tau = 0.632$ con significación bilateral $p = 0.000$, por ende, se determina que la relación que existe entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021 es considerable.

Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021.

Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

$$H_0: \tau = 0$$

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

$$H_1:$$

$$\tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 14.27$

$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.632$$

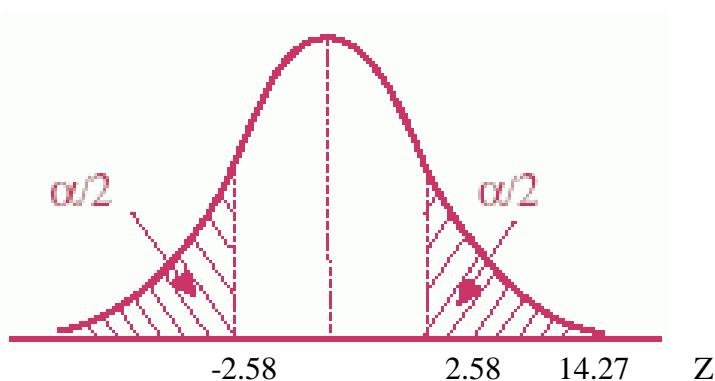
$$N = 230$$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{crítica}$

Figura11

Regla de Decisión entre Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios



En la curva de normalidad se observa $Z_{ca} > Z_{cr}$ $14.27 > 2.58$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Existe relación directa y significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

El coeficiente usado para determinar la relación fue Tau_b de Kendall

Tabla 10

Nivel de Correlación entre Eficiencia y Satisfacción de los Usuarios

Correlaciones

		EFICIENCIA	VARIABLE SATISFACCIÓN N DE LOS USUARIOS	
Tau_b de Kendall	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	230	
	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Coefficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

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

El coeficiente tau b es $\tau = 0.515$ con significación bilateral $p = 0.000$, por ende, se establece que la relación que existe entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021 es considerable.

Hipótesis específica 1

Existe una relación directa y significativa entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

$$H_0: \tau = 0$$

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

$$H_1:$$

$$\tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{\text{crítica}} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 11.63$

$Z_{\text{crítica}} = 2.58$

$\tau = 0.515$

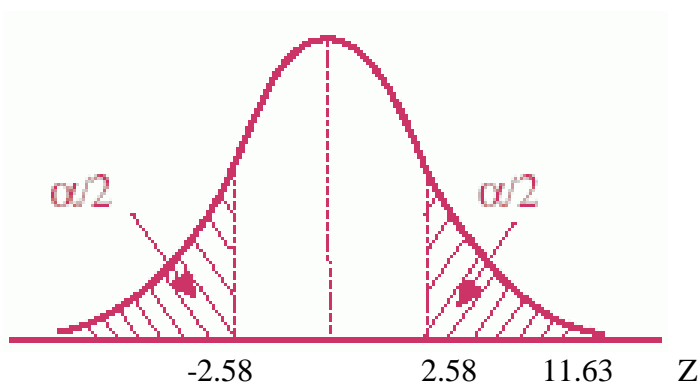
$N = 230$

4. Regla de decisión

Se compara Z_{cal} con la $Z_{\text{crítica}}$

Figura 12

Regla de Decisión entre Eficiencia y Satisfacción de los Usuarios



En la curva de normalidad se observa $Z_{\text{cal}} > Z_{\text{cr}} 11.63 > 2.58$, por tanto, se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Existe relación directa y significativa entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

El coeficiente usado para determinar la relación fue Tau_b de Kendall

Tabla 11

Nivel de Correlación entre Eficacia y Satisfacción de los Usuarios

			EFICACIA	VARIABLE SATISFACCIÓN N DE LOS USUARIOS
Tau_b de Kendall	EFICACIA	Coeficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

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

El coeficiente tau b es $\tau = 0.480$ con significación bilateral $p = 0.000$, por ende, se establece que la relación que existe entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021 es considerable.

Hipótesis específica 2

Existe una relación directa y significativa entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

$$H_0: \tau = 0$$

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

H_1 :

$$\tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 10.84$

$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.480$$

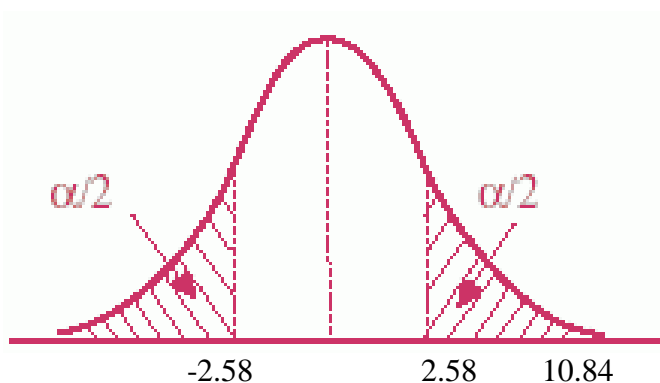
$$N = 230$$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{crítica}$

Figura 13

Regla de Decisión entre Eficacia y Satisfacción de los Usuarios



En la curva de normalidad se observa $Z_{ca} > Z_{cr}$ $10.84 > 2.58$, por tanto, se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Existe relación directa y significativa entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

El coeficiente usado para determinar la relación fue Tau_b de Kendall

Tabla 12

Nivel de Correlación entre Flexibilidad y Satisfacción de los Usuarios

Correlaciones			FLEXIBILIDAD	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Tau_b de Kendall	FLEXIBILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,508**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	230	230
VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	230	230

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

El coeficiente tau b es $\tau = 0.508$ con significación bilateral $p = 0.000$, por ende, se establece que la relación que existe entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021 es considerable.

Hipótesis específica 3

Existe una relación directa y significativa entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

$$H_0: \tau = 0$$

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

H_1 :

$$\tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 11.47$

$Z_{\text{crítica}} = 2.58$

$\tau = 0.508$

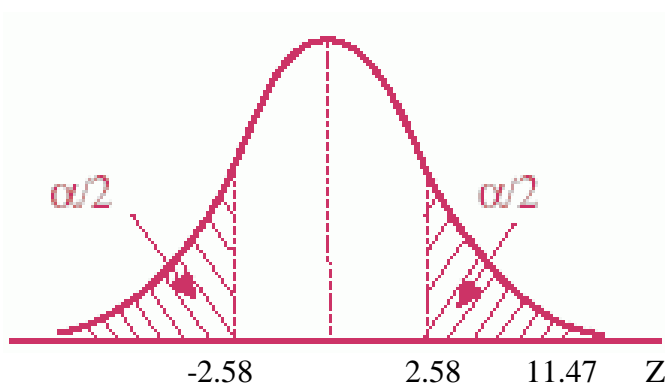
$N = 230$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{\text{crítica}}$

Figura 14

Regla de Decisión entre Flexibilidad y Satisfacción de los Usuarios



En la curva de normalidad se observa $Z_{\text{ca}} > Z_{\text{cr}} = 11.47 > 2.58$, por tanto, se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Existe relación directa y significativa entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

Objetivo específico 4

Establecer la relación que existe entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

El coeficiente usado para determinar la relación fue Tau_b de Kendall

Tabla 13

Nivel de Correlación entre Competitividad y Satisfacción de los Usuarios

			COMPETITIVIDAD	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Tau_b de Kendall	COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

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

El coeficiente tau b es $\tau = 0.590$ con significación bilateral $p = 0.000$, por tanto, se establece que la relación que existe entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021 es considerable.

Hipótesis específica 3

Existe una relación directa y significativa entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.

Prueba de hipótesis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

$$H_0: \tau = 0$$

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

H_1 :

$$\tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 13.32$

$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.590$$

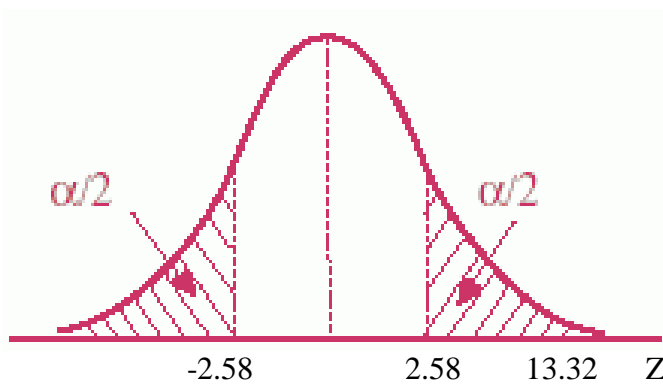
$$N = 230$$

4. Regla de decisión

Se comparan Z_{cal} con la $Z_{crítica}$

Figura 15

Regla de Decisión entre Competitividad y Satisfacción de los Usuarios



En la curva de normalidad se observa $Z_{ca} > Z_{cr} = 13.32 > 2.58$, por tanto, se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Existe relación directa y significativa entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

Análisis y Discusión de Resultados

En el estudio de investigación realizado en la ONG Credisolucion, teniendo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de procesos y satisfacción de los usuarios, se evidencia en la hipótesis general que existe suficiente nivel de significancia de 2.58 lo cual afirma que existe relación directa y significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021 y a la vez el nivel de correlación de acuerdo al coeficiente Tau_b de Kendal que existe entre las dos variables es de 0.632, por lo tanto se afirma que existe una correlación positiva fuerte con significación bilateral $p = 0.000$. Los resultados son corroborados por Gutierrez Santana (2016) quien en su investigación concluye que implementar un sistema de gestión por procesos es un desafío para la clínica tradicional jerárquica “Santa María”. Sin embargo, es un requisito prioritario para la organización y también para el sistema, ya que a través del proceso se pueden reducir costos y tiempos innecesarios en la parte operativa y administrativa, se pueden eliminar barreras organizacionales y se puede desarrollar una ventaja competitiva que promueva trabajo en equipo tengo. Para un trabajo más productivo, puede medir y mejorar los resultados para aumentar la satisfacción del usuario y brindar un servicio cálido y de calidad que le acceda ser el favorito en el mercado. También Vidal Alvis (2021) en su investigación concluye que se acepta que el control de procesos mejora la satisfacción del cliente, estos datos recopilados y la comparación instrumental muestran la evidencia concreta de que el control de procesos mejora la satisfacción del cliente por la puntualidad en la entrega en Caja de Crédito y Ahorro. De igual forma Velasco (2004) en su libro refiere que la competitividad es la capacidad de cada empresa; lo que sus responsables han de procurar es incrementarla de forma continua. Las diferentes metodologías y herramientas existentes para gestionar la calidad incorporan herramientas que potencian las capacidades individuales y de los grupos para mejorar la eficacia

de su desempeño. (Fernandez, 2004, págs. 123, 125) Por lo tanto, la presente investigación demuestra que la gestión de procesos es una pieza clave, ya que tiene relación directa e influye en la satisfacción de los usuarios, donde se da la calidad de atención del buen servicio y es un medio para lograr grandes metas organizacionales.

En la investigación teniendo como objetivo específico el determinar si existe relación entre eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, se demuestra en la hipótesis específica de acuerdo al coeficiente Tau_b de Kendall el valor de $\tau = 0.515$ con significación bilateral $p = 0.000$, por ende, existe relación directa y significativa. Lo cual indica que la eficiencia es parte de la gestión de procesos, y clave para captar nuevos usuarios, quienes serán los mejores aliados para hacer publicidad la organización y la vez incrementar la cartera de clientes, es por ello que la eficiencia mejora la imagen y reputación de la empresa. De acuerdo a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde se respalda que existe relación entre eficiencia y satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021. Los resultados son respaldados por Cari Huarsaya (2018), quien en su investigación presenta una propuesta es un modelo dividido en tres objetivos con el único propósito de aumentar la satisfacción del cliente. Mediante labores de cambio y seguimiento administrativo en las entidades financieras. Por otro lado, Velasco (2004) quien en su libro indica que al referirnos a la eficiencia nos referimos a la producción por cada unidad de producción, referida, por lo tanto, a la productividad porque está en relación a la cantidad producida en relación a los recursos (p. 123). Por otra parte, Bravo (2009) quien en su libro indica que la mejora continua y la calidad permitirán que la eficiencia y la eficacia. (p. 16). De acuerdo a lo mencionado, reafirmamos que la eficiencia consiste en brindar una atención completa, con respuesta instantánea, soluciones instantáneas y resultados óptimos a las consultas de los usuarios.

En la investigación realizada teniendo como objetivo específico el determinar si existe relación entre eficacia y satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepcion-2021, se demuestra que de acuerdo al coeficiente Tau_b de Kendall el valor de es $\tau = 0.480$ con significación bilateral $p = 0.000$, por ende, se establece que la relación que existe entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepcion-2021 es considerable. La eficacia se refiere al logro de objetivos y resultados que permitan alcanzar las metas establecidas de la organización y la satisfacer a los usuarios. Los resultados son respaldados por Velasco (2004) quien en su libro indica que la eficacia viene a ser el cumplimiento de objetivos de la organización, la que también se relaciona con la satisfacción del usuario porque se añade valor al producto (p. 123). Por otra parte, Prokopenko (1989) infiere que la eficacia se refiere a resultados en relación a metas y objetivos de la empresa (p.69). de tal forma que después de examinar los resultados, reafirmamos que cuando se aplica la eficacia en la organización aumenta la respuesta del usuario.

En la investigación, teniendo como objetivo el fijar la relación entre flexibilidad y satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021, se pudo encontrar de acuerdo al coeficiente Tau_ b de Kendall el valor de $\tau = 0.508$ con significación bilateral $p = 0.000$, por ende, se establece que la relación que existe entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021 es considerable. La flexibilidad se refiere a la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios del entorno, de una manera rápida y adecuada. De acuerdo a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde se respalda que existe relación entre flexibilidad y satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021. Velasco (2004) quien en su libro indica que la flexibilidad es uno de los valores culturales más interesantes para conseguir la eficacia. (p. 124). En ese sentido reafirmamos que la flexibilidad de la organización se adapta a las necesidades

cambiantes y variadas situaciones de los usuarios para adaptarse adecuadamente y lograr la satisfacción.

En la investigación teniendo como objetivo específico el determinar si existe relación entre competitividad y satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021, se pudo encontrar de acuerdo al coeficiente de Tau_b de Kendall es $\tau = 0.590$ con significación bilateral $p = 0.000$, por tanto, se establece que la relación que existe entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021 es considerable, definiendo la competitividad como la capacidad de la organización de crear ventajas comparativas ante la competencia del mercado. De acuerdo a lo mencionado se respalda que existe relación entre competitividad y satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021. Los resultados son corroborados por Avendaño Contreras (2020) quien en su investigación concluye que si hay mejorar en el proceso de la empresa, mejroa a su vez la satisfacción del usuario (Velasco, 2004). Por otra parte, Prokopenko (1989) define la competitividad como Las capacidades inmediatas y futuras de los empresarios y su habilidad para diseñar, fabricar y vender productos en las comunidades locales cuyas características de precio y no precio forman un paquete crecidamente atrayente que los competitivos externos o internos.

Conclusiones

Luego de analizar y discutir los resultados de la investigación, en base a los objetivos y problemas planteados se llega a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó la relación entre gestión de procesos y satisfacción de los usuarios en la ONG Credisolucion, Concepcion-2021, es considerable, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La adecuada gestión de procesos en la ONG Credisolucion busca seguir una secuencia de actividades organizadas para lograr la satisfacción de los usuarios, por lo que se observa la relación entre ambas variables en base al instrumento de investigación que se aplicó a los usuarios.

2. En la hipótesis específica 01 se determinó rechazar la hipótesis nula, ya que la relación entre eficiencia y la satisfacción de los usuarios es considerable y el nivel de correlación es de 0.515, por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva media. También el 56.5% de los encuestados, están totalmente de acuerdo y el 33.5% están de acuerdo con la eficiencia por parte de la ONG Credisolucion, puesto que la organización brinda soluciones rápidas y completas a través de procesos simples y adaptado a las necesidades del cliente.

3. En la hipótesis específica 02 se determinó rechazar la hipótesis nula, esto indica que la relación entre eficacia y la satisfacción de los usuarios es considerable, ya que el nivel de correlación es de 0.480. El 90% de los encuestados están totalmente de acuerdo con el nivel de eficacia de la ONG Credisolucion porque le brinda confianza y calidad en la atención brindada a la vez que es el desempeño logrado en el cumplimiento de las actividades y metas.

4. En la hipótesis específica 03 se determinó rechazar la hipótesis nula, por lo que la relación entre flexibilidad y la satisfacción de los usuarios es considerable, teniendo el nivel de

correlación media de 0.508. También el 44.3% de los encuestados están de acuerdo con el nivel de flexibilidad de la ONG Credisolucion, puesto que los colaboradores escuchan y se adaptan a las necesidades de los usuarios.

5. En la hipótesis específica 04 se determinó rechazar la hipótesis nula, la relación entre competitividad y la satisfacción de los usuarios es considerable con un nivel de correlación de 0.590. El 36.1% de los encuestados están totalmente de acuerdo, ya que la organización busca mejorar los requerimientos de los usuarios, además brinda rapidez en las evaluación y aprobación de créditos en el menor tiempo posible.

Recomendaciones

Teniendo en consideración los resultados alcanzados en la investigación, se recomienda que se publique para conocimiento y orientación para futuras investigaciones relacionados a las variables. A la vez se recomienda lo siguiente:

1. Continuar aplicando la gestión de procesos en las actividades que se realizan para que de esta forma lograr la satisfacción de los usuarios, puesto que la relación es considerable entre las variables. Y así evitar la pérdida de clientes.

2. Realizar capacitaciones constantes de las políticas de la organización, para mejorar el manejo de información y la calidad en la atención brindada, puesto que la relación es considerable entre eficiencia y satisfacción de los usuarios. De esta forma evitar quejas, inconvenientes e insatisfacción en los usuarios.

3. Promover la identificación de los colaboradores con la organización en el cumplimiento de sus actividades para superar algunos defectos en la atención a los usuarios, ya que la relación es considerable entre eficacia y satisfacción de los usuarios.

4. Reforzar las políticas de atención de los colaboradores, de esta forma generar un gran valor en el momento de la atención, ya que la relación es considerable entre flexibilidad y satisfacción de los usuarios.

5. Realizar un plan de atención al cliente utilizando la información de los usuarios para la formulación de estrategias y así mejorar la toma de decisiones, puesto que la relación es considerable entre competitividad y satisfacción de los usuarios.

Referencias Bibliográficas

- Alcívar Alcívar, M. F. (2021). La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad. *Tesis de maestría*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4349/1/TM-ULVR-0284.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Armijos O., V. d. (2016). Gestión por proceso en el departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC LTDA. *Tesis de Maestría*. Universidad Técnica de Loja, Ecuador. Obtenido de https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14262/1/Armijos_Ordonez_Valeria_del_Pilar.pdf
- Avendaño Contreras, Y. (2020). Gestión de procesos y la satisfacción del cliente de la agencia Huaycán de Compartamos Financiera S.A. Ate 2020. *Tesis de licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51369>
- Bravo Carrasco, J. (2009). *Gestión de Procesos (con responsabilidad social) Desde la Mejora Hasta el Rediseño*. Santiago de Chile: Evolución.
- Cari Huarsaya, I. E. (2018). Gestión de reprocesos administrativos para la satisfacción del usuario de las microfinanzas en una entidad financiera Cusco 2018. *Tesis de licenciatura*. Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2496/TESIS%20Cari%20Isaac.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Catota Gallo, C. P. (2019). Evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo. *Tesis de maestría*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13239>

Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires.

Condezo R., R., Kunigami M., R., & Bustillos C., R. (2017). Influencia de la gestión del proceso de operación crediticia en la satisfacción del cliente de la Agencia principal BCP de Lima, 2016. *Tesis de licenciatura*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3908>

Conger, L., Inga, P., & Webb, R. (2009). *El árbol de la Mostaza Historias de las Microfinanzas en el Perú*.

Eyssautier de la Mora, M. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: ECAFSA.

Fernandez de Velasco, J. A. (2004). *Gestión por procesos Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC.

Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Red Tercer Milenio.

Gutierrez Santana, D. P. (2016). La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato. *Tesis de maestría*. Universidad

- Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19570>
- Hernandez Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Hérrnandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jami, J. L. (2019). Modelo de medición y gestión de la satisfacción del cliente interno y la calidad del servicio financiero en BanEcuador sucursal Latacunga. *Tesis de maestría*. Universidad Tecnológica Indo América, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1123/1/TESIS%20JOSE%20LUIS%20JAMI.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del Marketing*. México: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson.
- Laurente Ricse, N. (2017). Mejora de la calidad de servicio que brinda la empresa BPO Group-sede Huancayo mediante la gestión por procesos. *Tesis de licenciatura*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3365/Laurente%20Ricse.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mariño Arreaga, A. A. (2020). Gestión de procesos en el área administrativa financiera de la empresa Epunemi. *Tesis de maestría*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51475>

- Panchillo Paucara, E. A., Guivar Pérez, J., & Heredia Sanchez, J. C. (2020). Gestión por procesos para mejora de la productividad de la empresa Ingetrafic S.R.L. Lima-2020. *Tesis de licenciatura*. Universidad Peruana de las Americas, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paz Couso, R. (2005). *Atención al Cliente, Guía Práctica de Técnicas y Estrategias*. España: Ideaspropias.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad*. Suiza.
- Rodríguez Sánchez, L. F. (2018). Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en el área de ventas de la empresa C.C. Rpdriiguez S.R.L. 2018. *Tesis de licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25276>
- Soriano, A. (2020). *CAF*. Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/05/las-microfinanzas-en-tiempos-de-covid19/>
- Taylor, F. W. (2016). *Gestión y Diseño: Convergencia Disciplinar*. Colombia.
- Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*.
- Toledo, E. J. (2021). *Apuntes Contables*. Obtenido de https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/6878/9749#content/contributor_reference_1
- Torres, M. (2020). *El COVID 19 y la crisis socioeconómica en América Latina y el Caribe*.

Vidal Alvis, A. U. (2021). Gestión por procesos en el sistema crediticio Caja Cuzco-Arequipa para mejorar la satisfacción de los cliente 2021. *Tesis de licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69143/Vidal_AAU-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zevallos Cárhuaz, N. P. (2020). El modelo de gestión por procesos y su impacto en los préstamos hipotecarios del Banbif-oficina Huancayo. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6619/T010_40080808_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Matriz de Consistencia

Gestión de Procesos y la Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción - 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	MARCO TEORICO	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la satisfacción en los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación que existe entre la gestión de procesos y la satisfacción en los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.</p>	<p>La gestión de proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados. (Fernández de Velasco, 2004, p. 37)</p>	<p>V1: Gestión de procesos</p> <p>D1: Eficiencia I1: Tiempo I2: Cumplimiento de actividades</p> <p>D2: Eficacia I 2,1: Calidad I 2, 2: Confiabilidad I 2, 3: Grado de información</p>	<p>Método general: Método científico Método específico: Método inductivo Método deductivo</p> <p>Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: Descriptivo-correlacional No experimental de corte transversal</p>
<p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021?</p>	<p>Objetivos específicos: Definir cuál es la relación que existe entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas Existe una relación directa y significativa entre la eficiencia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.</p>	<p>La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. (Bravo, 2009, pág. 21)</p>	<p>D3: Flexibilidad I 3,1: Adaptación I 3, 2: Personal I 3, 3: Absolución de problemas</p> <p>D4: Competitividad I 4,1: Prestación de servicio I 4, 2: Capacidad para añadir valor</p>	<p>Esquema:</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 O2 -- t --> O1 </pre> <p>Dónde: M = 230 O1 = Gestión de procesos</p>

¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021?	Identificar cuál es la relación que existe entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.	Existe una relación directa y significativa entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.	Según La gestión de procesos constituye el entorno o marco organizativo ideal para llevar a cabo planes de mejora continua, optimización de gastos y aprovechamiento de recursos. (Maldonado, 2018, pág. 32)	I 4, 3: Diferenciación I4, 4: Enfoque V2: Satisfacción del usuario D5: Expectativa I5, 1: Experiencia I5, 2: Transparencia de información I5,3: Atención oportuna D6: Percepción I6, 1: Nivel de compromiso I6, 2: Seguridad I6,3: Atención equitativa	O2 = Satisfacción de los usuarios Población y muestra (cuantificada) Población: 570 Muestra: 230 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnicas de procesamiento y análisis de datos Se utilizó el programa Excel y el software SPSS versión 24
¿Cuál es la relación que existe entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021?	Especificar cuál es la relación que existe entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.	Existe una relación directa y significativa entre la flexibilidad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.	La satisfacción del cliente, medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a la expectativa del comprador.(Kotler, Armstrong, 2013, p. 14)		
¿Cuál es la relación que existe entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021?	Especificar cuál es la relación que existe entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.	Existe una relación directa y significativa entre la competitividad y la satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021.	La satisfacción del cliente es la percepción que tiene el consumidor individual acerca del desempeño del producto o servicio en relación con sus propias expectativas. (Schiffman & Lazar, 2010, pág. 11)		
			Satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto o servicio contra las expectativas. (Kotler, Keller (2016, pág. 131)		

Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V1 Gestión de procesos	La gestión de proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados. (Fernández de Velasco, 2004, p. 37)	Para analizar la variable se operacionalizará en 4 dimensiones, los cuales nos permitirá determinar en qué medida la gestión de procesos se relaciona con la satisfacción del usuario de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021, para la medición de aplicará un cuestionario compuesto por 16 ítems.	D1: Eficiencia	I1: Tiempo I2: Cumplimiento de actividades	Escala ordinal 1.Totalmente desacuerdo 2.En desacuerdo 3.De acuerdo/ni desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo
			D2: Eficacia	I2,1: Calidad I2,2: Confiabilidad I3,3: Grado de información	
			D3: Flexibilidad	I3,1: Adaptación I3,2: Personal I3,4: Absolución de problemas	
			D4: Competitividad	I4,1: Prestación de servicio I4,2: Capacidad de añadir valor I4,3: Diferenciación I4,4: Enfoque	
V2 Satisfacción del usuario	La satisfacción del cliente, medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a la expectativa del comprador.(Kotler, Armstrong, 2013, p. 14).	Para analizar la variable se operacionalizará en 2 dimensiones, los cuales nos permitirá determinar en qué medida la gestión de procesos se relaciona con la satisfacción del usuario de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021, para la medición se aplicará un cuestionario compuesto por 14 ítems	D5: Expectativa	I5,1: Experiencia I5,2: Transparencia de información I5,3: Atención oportuna	Escala ordinal 1.Totalmente desacuerdo 2.En desacuerdo 3.De acuerdo/ni desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo
			D6: Percepción	I6,1: Infraestructura adecuada I6,2: Nivel de compromiso I6,3: Seguridad I6,4: Atención equitativa	

Matriz de Operacionalización de Instrumento

Operacionalización del instrumento: Variable 1: Gestión de Procesos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: Gestión de procesos	D1: Eficiencia	I1: Tiempo I2: Cumplimiento de actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. El colaborador le brinda una atención cortés y rápida. 2. Es aceptable el tiempo de espera en cuanto a su atención. 3. La absolución de reclamos es absuelta en un tiempo estimado. 4. Se realiza su solicitud de crédito sin complicaciones. 5. La ONG Credisolucion realiza las cobranzas de su crédito según su cronograma de pagos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Totalmente desacuerdo 2.En desacuerdo 3.De acuerdo/ni desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo
	D2: Eficacia	I2,1: Calidad I2,2: Confiabilidad I2,3: Grado de información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Considera de calidad la atención brindada por el personal. 2. El servicio que recibe por parte de los colaboradores, es confiable para sus intereses personales. 3. Se le comunica cuando su solicitud de crédito fue aprobada o denegada. 4. La ONG Credisolucion le comunica cuando hay atrasos en el pago de sus cuotas. 	
	D3: Flexibilidad	I3,1: Adaptación I3,2: Personal I3,3: Absolución de problemas	<ol style="list-style-type: none"> 5. Se le informa debidamente cuando se va a realizar algún cambio en su atención. 6. La ONG Credisolucion cuenta con personal preparado para comprender sus necesidades como cliente. 7. El personal absuelve las complicaciones o dudas respecto a la solicitud de crédito. 	
	D4: Competitividad	I4,1: Prestación de servicio I4,2: Capacidad de añadir valor I4,3: Diferenciación I4,4: Enfoque	<ol style="list-style-type: none"> 8. La cartilla de pago / cronograma de pago que utilizan los colaboradores están adecuados para el buen servicio. 9. La ONG Credisolucion demuestra interés en mejorar su servicio. 10. La ONG Credisolucion le ofrece créditos a una tasa de interés especial en campañas. 11. Los colaboradores de la ONG Credisolucion están pendientes de la atención brindada a los usuarios. 	

Operacionalización del instrumento: Variable 2: Satisfacción de los Usuarios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V2: Satisfacción de los usuarios	D5: Expectativa	I5,1: Experiencia I5,2: Transparencia de información I5,3: Atención oportuna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es agradable la atención por parte del colaborador. 2. El colaborador le brinda atención personalizada. 3. Los intereses que maneja la ONG Credisolucion son cómodas. 4. Tiene conocimiento de las características de los créditos que maneja la ONG Credisolucion. 5. Se le entrega las constancias necesarias al momento de su desembolso en campo y/u oficina. 6. El colaborador le brinda una atención oportuna y rápida. 7. El colaborador manifiesta predisposición al momento de la atención. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Totalmente desacuerdo 2.En desacuerdo
	D6: Percepción	I6,1: Nivel de compromiso I6,2: Seguridad I6,3: Atención equitativa	<ol style="list-style-type: none"> 8. Los colaboradores demuestran facilidad de expresión, dominio de información. 9. La ONG Credisolucion cuenta con personal capacitado. 10. Recomendas el servicio y/o productos de la ONG Credisolucion. 11. La ONG Credisolucion le brinda seguridad al momento de su desembolso 12. La ONG Credisolucion le brinda seguridad al momento de que realizan cobranza de sus cuotas. 13. El colaborador le brinda confianza al momento de la atención. 14. La atención brindada por el colaborador es equitativa. 	<ol style="list-style-type: none"> 3.De acuerdo/ni desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo

Instrumento de Investigación y Constancia de su Aplicación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: GESTION DE PROCESOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ONG CREDISOLUCION, CONCEPCIÓN-2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo/ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Rocio Luisa Manzanedo Quiroz. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. 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 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.

Título del cuestionario:

Variable 1

GESTION DE PROCESOS

GESTION DE PROCESOS

	1	2	3	4	5
EFICIENCIA					
1. El colaborador le brinda una atención cortés y rápida					
2. Es aceptable el tiempo de espera en cuanto a su atención					
3. La absolución de reclamos es en un tiempo estimado					
4. Se realiza su solicitud de crédito sin complicaciones					
5. La ONG Credisolucion realiza las cobranzas de su crédito según su cronograma de pagos					
EFICACIA					
6. Considera de calidad la atención brindada por el personal					
7. El servicio que recibe por parte de los colaboradores, es confiable para sus intereses personales					
8. Se le comunica cuando su solicitud de crédito fue aprobada o denegada					
9. La ONG Credisolucion le comunica cuando hay atrasos en el pago de sus cuotas					
FLEXIBILIDAD					
10. Se le informa debidamente cuando se va a realizar algún cambio en su atención					
11. La ONG Credisolucion cuenta con personal preparado para comprender sus necesidades como cliente					
12. El personal absuelve las complicaciones o dudas respecto a la solicitud de crédito					
COMPETITIVIDAD					
13. La cartilla de pago/cronograma de pago que utilizan los colaboradores están adecuados para el buen servicio					
14. La ONG Credisolucion demuestra interés en mejorar su servicio					
15. La ONG Credisolucion le ofrece créditos a una tasa de interés especial en campañas					
16. Los colaboradores de la ONG Credisolucion están pendientes de la atención brindada a los usuarios					

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **GESTION DE PROCESOS OPERATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ONG CREDISOLUCION, CONCEPCIÓN-2021**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo/ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Rocio Luisa Manzanedo Quiroz. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. 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 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.

Título del cuestionario:

Variable 2

SATISFACCION DE LOS USUARIOS

SATISFACCION DE LOS USUARIOS					
EXPECTATIVA	1	2	3	4	5
1. Es agradable la atención por parte del colaborador					
2. El colaborador le brinda atención personalizada					
3. Los intereses que maneja la ONG Credisolucion son cómodas					
4. Tiene conocimiento de las características de los créditos que maneja la ONG Credisolucion					
5. Se le entrega las constancias necesarias al momento de su desembolso en campo u oficina					
6. El colaborador le brinda una atención oportuna y rápida					
7. El colaborador manifiesta predisposición al momento de la atención					
PERCEPCION					
8. Los colaboradores demuestran facilidad de expresión, dominio de información					
9. La ONG Credisolucion cuenta con personal capacitado					
10. Recomendas el servicio y/o productos de la ONG Credisolucion					
11. La ONG Credisolucion le brinda seguridad al momento del desembolso					
12. La ONG Credisolucion le brinda seguridad al momento de que realizan cobranza de sus cuotas					
13. El colaborador le brinda confianza al momento de la atención					
14. La atención brindada por el colaborador es equitativa					

Solicito: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor : Edith Romero Dueñas
Administrador ONG Credisolucion-Agencia Concepción

Presente.

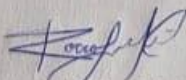
La que suscribe, Rocio Luisa Manzanedo Quiroz, identificado con DNI 72952806, en mi calidad de Bach. En Administración y Sistemas, de la Universidad Peruana Los Andes a Ud. respetuosamente digo:

En la fecha acudo a su despacho; para que, por su intermedio se me autorice el desarrollo de un trabajo de investigación denominada Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuario de la ONG Credisolucion-Concepción-2020, en la ONG. a su cargo; a fin de recopilar datos de confidencialidad de su representada, para el análisis y posterior sustentación de tesis, para optar el Título de Licenciada en Administración y Sistemas. Comprometiéndome, a entregar un ejemplar de mi investigación a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos de confidencialidad necesaria para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución.

Quedando agradecida con antelación, me suscribo de Ud.

Huancayo, 11 de febrero del 2022



Manzanedo Quiroz Rocio Luisa
Bach. Administración y Sistemas
DNI N°72952806



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Concepción, 15 de febrero del 2022

Carta N° 07-OC-2022

Señor : Rocio Luisa Manzanedo Quiroz

Presente:

Asunto : Aceptación de desarrollo de trabajo de investigación

De mi especial consideración:

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, a la vez habiendo tomado conocimiento del documento de la referencia, mi despacho autoriza el desarrollo y aplicación del trabajo de investigación "GESTION DE PROCESOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ONG CREDISOLUCION-CONCEPCION, 2020", solicitado por la Bach. Rocio Luisa Manzanedo Quiroz, a fin que se le brinde las facilidades que requieran para la recopilación de datos con fines de titulación, lo que comunico a su persona para los fines que amerite.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

CREDISOLUCION
Edith M. Romero Duen
ADMINISTRACION

RED DE AGENCIAS:

Agencia Principal CONCEPCIÓN
Jr. Iquitos N° 1196
Agencia JAUJA
Jr. Tarapacá N° 495
Agencia SATIPO
Jr. Francisco Irujo N° 563
Agencia OXAPAMPA
Av. Mariscal Castilla N° 141 - 2do Piso
de la GALERÍA "LOS CRISTALES"

Agencia MAZAMARI
Av. Cultura N° 276
Agencia PICHANAKI
Jr. 1° de Mayo (Frente a la loza de la P.N.P.)
Agencia LA MERCED
Jr. Arica N° 309 a 10 mts de la SUNAT
Agencia HUÁNUCO
Jr. Hualliuyo N° 1226

Agencia VILLA RICA
Jr. Marcos Cámpora N° 330
(Costado del Dr. Jara)
Agencia PANGOA
Av. España N° 903
Agencia TINGO MARIA
Jr. Chiclayo N° 280

Agencia AUCAYACU
Jr. Tupac Amaru N° 411
Agencia AGUAYTIA
Jr. Grau N° 274
Agencia SAN ALEJANDRO
Av. Federico Basadre Km 111

☎ 064-404470 / 961999959

Confiabilidad y validez de instrumento

Gestión de Procesos de la ONG Credisolucion, Concepción – 2021

El instrumento fue construido como resultado de la arquitectura de operacionalización de construcción de instrumento, para luego ser aplicado a un pre muestra constituido por 20 sujetos, con las mismas características de la muestra de estudio. Tamayo (2013, p.68), manifiesta que “La confiabilidad se logra cuando aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados”.

El coeficiente utilizado fue alfa de Cronbach, el coeficiente mide la consistencia interna de los ítems del cuestionario, cuyo resultado se interpreta de acuerdo a la formulación de George y Mallery (2003, p. 231) citado por Mucha, L (2018, p,75) sugiere los siguientes intervalos:

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
 Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
 Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
 Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
 Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
 Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	16

El Coeficiente obtenido es $\alpha=0,732$ y se ubica en el intervalo aceptable. Debiéndose aplicar el instrumento a la muestra de estudio.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ONG CREDISOLUCIÓN, CONCEPCIÓN – 2021”

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	14

El Coeficiente obtenido es $\alpha=0,883$ y se ubica en el intervalo bueno. Por ende, su aplicabilidad garantiza el recojo de información.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios” que hace parte de la investigación: Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Melquiades Flavio Camayo Meza

Formación académica: Licenciado en Administración

Áreas de experiencia profesional: Gestión Pública

Tiempo: 9 años.... actual:

Institución: Universidad Peruana Los Andes.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021

Variable: Gestión de Procesos

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSER-VACIONES
D1: Eficiencia	1	3	4	3	4	Alto nivel	
	2	4	4	3	3	Alto nivel	
	3	3	4	4	4	Alto nivel	
	4	3	4	4	4	Alto nivel	
	5	3	3	3	4	Nivel moderado	
D2: Eficacia	6	4	4	4	4	Alto nivel	
	7	3	4	4	3	Alto nivel	
	8	4	4	4	4	Alto nivel	
	9	3	4	4	4	Alto nivel	
D3: Flexibilidad	10	3	3	4	3	Nivel moderado	
	11	4	4	3	4	Alto nivel	
	12	4	4	4	4	Alto nivel	
D4: Competitividad	13	3	4	4	4	Alto nivel	
	14	3	3	4	3	Nivel moderado	
	15	4	3	4	4	Alto nivel	
	16	3	4	4	3	Alto nivel	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel moderado	Alto Nivel	Alto Nivel	Alto Nivel		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Flavio Camayo Meza	Gestión Pública	16	Alto Nivel

Sello y Firma:

Mg. Flavio Camayo Meza

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021

Variable: Satisfacción de los Usuarios

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA ÍTEMS	POR	OBSER-VACIONES
D1: Expectativa	1	4	4	3	4	Alto nivel		
	2	4	4	4	3	Alto nivel		
	3	3	4	3	3	Nivel moderado		
	4	3	4	4	4	Alto nivel		
	5	3	3	3	3	Nivel moderado		
	6	4	4	4	4	Alto nivel		
	7	3	4	4	4	Alto nivel		
D2: Percepción	8	4	4	4	4	Alto nivel		
	9	3	4	4	4	Alto nivel		
	10	3	3	4	3	Nivel moderado		
	11	4	4	4	4	Alto nivel		
	12	3	4	4	4	Alto nivel		
	13	4	4	3	4	Alto nivel		
	14	3	3	4	3	Nivel moderado		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel moderado	Alto Nivel	Alto Nivel	Alto Nivel			

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Flavio Camayo Meza	Gestión Pública	14	Alto Nivel

Sello y Firma:

Mg. Flavio Camayo Meza

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios” que hace parte de la investigación: Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Paul Denis Martínez Vitor

Formación académica: Licenciado en Administración de Empresas.

Áreas de experiencia profesional: Investigación

Tiempo: actual:

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5. No cumple con el criterio. 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El ítem es relativamente importante 8. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021

Variable: Gestión de Procesos

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSER-VACIONES
D1: Eficiencia	1	3	4	3	4	Alto nivel	
	2	4	4	3	3	Alto nivel	
	3	3	4	4	4	Alto nivel	
	4	3	4	4	4	Alto nivel	
	5	3	3	3	3	Nivel moderado	
D2: Eficacia	6	4	4	4	4	Alto nivel	
	7	3	4	4	3	Alto nivel	
	8	4	4	4	4	Alto nivel	
	9	3	4	4	4	Alto nivel	
D3: Flexibilidad	10	3	3	4	3	Nivel moderado	
	11	4	4	3	4	Alto nivel	
	12	4	4	4	4	Alto nivel	
D4: Competitividad	13	3	4	4	4	Alto nivel	
	14	3	3	4	3	Nivel moderado	
	15	4	3	4	4	Alto nivel	
	16	3	4	4	3	Alto nivel	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel moderado	Alto Nivel	Alto Nivel	Alto Nivel		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	9. No cumple con el criterio
	10. Nivel bajo
	11. Nivel moderado
	12. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mtro. Paul Denis Martínez Vitor	Maestro en Administración Estratégica de Empresas	16	Alto Nivel

Sello y Firma:

Mtro. Paul Denis Martínez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021

Variable: Satisfacción de los Usuarios

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA ÍTEMS	POR	OBSER-VACIONES
D1: Expectativa	1	3	3	3	4	Nivel moderado		
	2	4	4	3	3	Alto nivel		
	3	3	4	4	4	Alto nivel		
	4	3	4	4	4	Alto nivel		
	5	4	4	3	4	Alto nivel		
	6	4	4	4	4	Alto nivel		
	7	3	4	4	3	Alto nivel		
D2: Percepción	8	4	4	4	4	Alto nivel		
	9	3	4	4	4	Alto nivel		
	10	3	3	4	3	Nivel moderado		
	11	4	4	3	4	Alto nivel		
	12	3	4	4	4	Alto nivel		
	13	4	4	3	4	Alto nivel		
	14	3	3	4	3	Nivel moderado		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel moderado	Alto Nivel	Alto Nivel	Alto Nivel			

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	13. No cumple con el criterio
	14. Nivel bajo
	15. Nivel moderado
	16. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mtro. Paul Denis Martínez Vitor	Maestro en Administración Estratégica de Empresas	14	Nivel alto

Sello y Firma:

Mtro. Paul Denis Martínez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios” que hace parte de la investigación: Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: CARLOS CASAS CÓRDOVA

Formación académica: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Áreas de experiencia profesional: GESTION DEL TALENTO HUMANO

Tiempo: 10 AÑOS actual: SI

Institución: UNIVERSIDAD PWRUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 10. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 11. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 12. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no es claro 10. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 12. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 10. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 11. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 12. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	9. No cumple con el criterio. 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 10. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 11. El ítem es relativamente importante 12. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021

Variable: Gestión de Procesos

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: Eficiencia	1	3	4	4	4	Alto nivel	
	2	4	3	3	3	Nivel moderado	
	3	4	4	4	4	Alto nivel	
	4	4	4	4	4	Alto nivel	
	5	4	3	4	4	Alto nivel	
D2: Eficacia	6	3	4	4	4	Alto nivel	
	7	4	4	4	4	Alto nivel	
	8	3	3	4	3	Nivel moderado	
	9	4	4	4	4	Alto nivel	
D3: Flexibilidad	10	4	4	4	4	Alto nivel	
	11	4	4	4	4	Alto nivel	
	12	3	3	4	3	Nivel moderado	
D4: Competitividad	13	4	4	4	4	Alto nivel	
	14	3	3	3	3	Nivel moderado	
	15	4	4	4	4	Alto nivel	
	16	4	4	4	4	Alto nivel	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Alto Nivel	Alto Nivel	Alto Nivel	Alto Nivel		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	17. No cumple con el criterio
	18. Nivel bajo
	19. Nivel moderado
	20. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CARLOS CASAS CÓRDOVA	MAGISTER	16	Nivel alto

Sello y Firma:



MG. CARLOS CASAS CÓRDOVA

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Gestión de Procesos y Satisfacción de los Usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción-2021

Variable: Satisfacción de los Usuarios

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA ÍTEMS	POR	OBSER-VACIONES
D1: Expectativa	1	3	4	3	3	Nivel moderado		
	2	3	4	4	4	Alto nivel		
	3	4	4	4	4	Alto nivel		
	4	4	4	3	4	Alto nivel		
	5	3	4	4	4	Alto nivel		
	6	4	3	4	4	Alto nivel		
	7	4	4	4	4	Alto nivel		
D2: Percepción	8	3	4	4	4	Alto nivel		
	9	4	4	4	4	Alto nivel		
	10	3	3	3	3	Nivel moderado		
	11	4	4	4	4	Alto nivel		
	12	3	4	4	4	Alto nivel		
	13	4	4	3	4	Alto nivel		
	14	3	3	3	3	Nivel moderado		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Alto nivel	Alto Nivel	Alto Nivel	Alto Nivel			

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
CARLOS CASAS CÓRDOVA	MAGISTER	14	Nivel alto

Sello y Firma:



MG. CARLOS CASAS CÓRDOVA

Data de Procesamiento de Datos

Variable gestión de procesos

ITEM	VARIABLE 1: GESTIÓN DE PROCESOS																				TOTAL
	D1: Eficiencia						D2: Eficacia					D3: Flexibilidad				D4: Competitividad					
SUJETO	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	TOTAL	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	TOTAL	Item 10	Item 11	Item 12	TOTAL	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	TOTAL	
Sujeto 1	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	4	4	5	13	5	5	5	5	20	76
Sujeto 2	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19	77
Sujeto 3	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	18	5	5	4	14	5	5	5	5	20	72
Sujeto 4	3	4	4	4	5	20	4	5	5	5	19	4	5	5	14	5	5	3	4	17	70
Sujeto 5	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	20	4	5	5	14	4	4	4	5	17	72
Sujeto 6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	80
Sujeto 7	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	4	4	5	13	5	4	5	5	19	71
Sujeto 8	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	18	4	5	4	13	4	4	4	4	16	71
Sujeto 9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	80
Sujeto 10	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	3	3	4	14	72
Sujeto 11	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	4	5	4	13	5	4	5	4	18	73
Sujeto 12	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18	5	5	5	15	4	5	5	5	19	77
Sujeto 13	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	20	4	5	4	13	4	5	5	4	18	73
Sujeto 14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	80
Sujeto 15	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	4	5	5	19	77
Sujeto 16	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19	76
Sujeto 17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	78
Sujeto 18	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20	78
Sujeto 19	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20	79
Sujeto 20	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	5	5	5	20	78
Sujeto 21	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	4	5	5	19	78
Sujeto 22	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	4	19	78
Sujeto 23	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20	78
Sujeto 24	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	4	5	19	78
Sujeto 25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20	78
Sujeto 26	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20	78
Sujeto 27	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18	5	5	5	15	5	5	5	4	19	75
Sujeto 28	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	18	5	5	5	15	5	5	5	5	20	77
Sujeto 29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 30	4	2	2	2	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	58
Sujeto 31	5	5	5	5	5	25	4	4	2	3	13	2	3	2	7	2	2	3	4	11	56
Sujeto 32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	80
Sujeto 34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 40	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	16	5	4	5	14	4	5	4	5	18	68
Sujeto 41	4	5	4	3	4	20	5	4	4	5	18	5	4	5	14	5	5	5	5	20	72
Sujeto 42	5	4	4	4	5	22	4	5	4	5	18	5	4	4	13	4	4	4	4	16	69
Sujeto 43	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19	4	5	4	13	5	4	5	5	19	75
Sujeto 44	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	17	4	5	5	14	4	3	4	5	16	70
Sujeto 45	5	5	4	3	3	20	5	4	5	5	19	4	5	4	13	4	4	5	5	18	70
Sujeto 46	5	4	4	5	5	23	4	5	5	5	19	4	4	5	13	4	5	5	4	18	73

Sujeto 47	5	4	4	4	5	22	4	5	5	5	19	5	3	4	12	4	5	3	4	16	69
Sujeto 48	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18	4	4	4	12	4	3	3	4	14	69
Sujeto 49	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	17	4	4	3	11	4	4	3	4	15	64
Sujeto 50	4	4	5	3	4	20	4	3	3	4	14	5	3	4	12	4	4	4	4	16	62
Sujeto 51	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	5	4	5	14	5	3	4	4	16	65
Sujeto 52	5	5	3	3	5	21	4	5	3	4	16	5	5	5	15	5	4	3	4	16	68
Sujeto 53	4	4	3	4	4	19	3	4	4	5	16	4	5	5	14	4	4	3	4	15	64
Sujeto 54	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	18	4	4	5	13	4	3	3	4	14	68
Sujeto 55	3	4	4	5	4	20	4	4	4	5	17	4	4	5	13	4	5	3	5	17	67
Sujeto 56	4	4	3	5	4	20	4	3	4	3	14	5	4	5	14	5	4	4	5	18	66
Sujeto 57	3	4	5	4	4	20	5	4	5	4	18	5	4	5	14	4	4	4	4	16	68
Sujeto 58	5	4	4	5	3	21	5	4	5	4	18	4	4	5	13	5	4	4	5	18	70
Sujeto 59	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	18	4	3	3	10	4	3	4	3	14	64
Sujeto 60	3	4	5	4	3	19	4	4	4	5	17	4	4	5	13	3	4	4	5	16	65
Sujeto 61	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	5	4	4	17	70
Sujeto 62	4	5	4	5	3	21	5	4	3	5	17	4	4	5	13	5	5	5	5	20	71
Sujeto 63	4	4	3	4	3	18	5	5	4	4	18	4	3	4	11	4	5	5	4	18	65
Sujeto 64	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	18	5	4	3	12	5	4	3	4	16	69
Sujeto 65	5	4	3	4	4	20	5	4	4	3	16	5	5	4	14	5	4	4	5	18	68
Sujeto 66	5	5	4	5	5	24	5	4	3	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	69
Sujeto 67	5	4	3	4	5	21	4	5	4	3	16	5	4	4	13	4	3	4	5	16	66
Sujeto 68	4	4	3	4	5	20	4	4	3	5	16	4	4	4	12	3	3	3	4	13	61
Sujeto 69	4	5	5	4	5	23	5	4	3	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	68
Sujeto 70	4	3	5	4	5	21	4	3	4	5	16	4	4	5	13	5	4	5	4	18	68
Sujeto 71	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	14	4	4	3	11	4	4	3	4	15	58
Sujeto 72	4	3	5	4	4	20	3	4	4	5	16	4	5	4	13	4	4	4	3	15	64
Sujeto 73	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	5	5	19	78
Sujeto 74	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	4	5	5	19	78
Sujeto 75	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	79
Sujeto 76	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	5	5	5	20	78
Sujeto 77	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20	78
Sujeto 78	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	3	5	5	18	77
Sujeto 79	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	4	14	5	5	4	5	19	76
Sujeto 80	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19	74
Sujeto 81	5	3	3	2	4	17	4	5	4	5	18	4	5	5	14	5	5	5	5	20	69
Sujeto 82	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	3	4	5	17	75
Sujeto 83	4	2	4	4	4	18	5	5	3	4	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20	70
Sujeto 84	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	79
Sujeto 85	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	79
Sujeto 86	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	4	14	5	5	5	5	20	78
Sujeto 87	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	79
Sujeto 88	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	4	14	5	5	4	4	18	75
Sujeto 89	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	4	14	5	5	5	4	19	77
Sujeto 90	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4	5	19	78
Sujeto 91	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	4	19	78
Sujeto 92	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5	4	19	77
Sujeto 93	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	4	19	77
Sujeto 94	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	4	5	19	78
Sujeto 95	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	19	5	4	5	14	5	5	5	5	20	77
Sujeto 96	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	5	5	5	20	77
Sujeto 97	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	4	5	5	19	77
Sujeto 98	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	4	5	5	19	77
Sujeto 99	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	79
Sujeto 100	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	79
Sujeto 101	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	3	5	5	18	76
Sujeto 102	4	5	5	5	4	23	5	4	4	5	18	5	5	5	15	5	5	5	4	19	75
Sujeto 103	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19	76
Sujeto 104	5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	18	5	4	5	14	5	5	5	5	20	76
Sujeto 105	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	4	5	4	18	76

Sujeto 106	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	4	5	4	18	76
Sujeto 107	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	4	19	77
Sujeto 108	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	5	4	5	19	76
Sujeto 109	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	5	4	5	14	5	4	5	4	18	75
Sujeto 110	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	18	4	4	4	12	5	5	4	4	18	70
Sujeto 111	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	4	13	5	4	4	5	18	75
Sujeto 112	5	3	5	5	4	22	5	4	5	5	19	4	5	5	14	5	5	5	4	19	74
Sujeto 113	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 114	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	80
Sujeto 115	4	4	3	2	3	16	3	3	2	2	10	3	3	4	10	4	4	2	4	14	50
Sujeto 116	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	14	4	3	3	10	4	3	4	4	15	59
Sujeto 117	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	48
Sujeto 118	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	4	16	67
Sujeto 119	4	5	3	4	4	20	4	4	5	4	17	5	5	4	14	5	5	4	5	19	70
Sujeto 120	5	5	4	5	5	24	4	4	5	4	17	5	5	4	14	5	5	4	4	18	73
Sujeto 121	5	5	4	5	4	23	4	5	5	5	19	4	5	5	14	4	4	5	4	17	73
Sujeto 122	4	5	5	5	4	23	4	4	5	5	18	4	5	4	13	4	5	3	4	16	70
Sujeto 123	4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	18	4	4	5	13	4	5	5	4	18	71
Sujeto 124	4	4	5	4	5	22	4	3	4	5	16	4	4	5	13	4	4	5	4	17	68
Sujeto 125	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	4	5	5	14	4	5	4	4	17	72
Sujeto 126	5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	17	5	5	5	15	5	5	4	4	18	73
Sujeto 127	5	5	4	5	4	23	4	5	5	5	19	4	4	5	13	4	3	5	5	17	72
Sujeto 128	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18	4	5	4	13	5	5	4	4	18	72
Sujeto 129	4	5	5	4	4	22	4	3	4	5	16	4	5	5	14	5	4	3	5	17	69
Sujeto 130	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	18	4	5	4	13	5	5	4	4	18	72
Sujeto 131	4	4	5	5	4	22	4	5	5	5	19	5	5	5	15	4	4	5	5	18	74
Sujeto 132	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	17	5	4	5	14	4	3	4	5	16	69
Sujeto 133	5	5	3	4	4	21	5	5	4	4	18	5	4	5	14	4	3	5	4	16	69
Sujeto 134	3	4	4	5	4	20	4	3	5	4	16	5	5	4	14	4	3	3	3	13	63
Sujeto 135	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	18	4	4	3	11	4	4	5	3	16	67
Sujeto 136	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	18	4	5	5	14	4	3	3	4	14	70
Sujeto 137	5	4	3	4	5	21	4	3	4	5	16	4	5	4	13	4	5	3	4	16	66
Sujeto 138	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 139	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	4	16	67
Sujeto 140	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	70
Sujeto 141	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 142	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	5	5	5	20	72
Sujeto 143	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	5	5	5	15	4	4	4	4	16	70
Sujeto 144	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	65
Sujeto 145	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 146	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	80
Sujeto 147	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	4	4	4	16	57
Sujeto 148	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	8	3	3	3	9	4	4	4	4	16	53
Sujeto 149	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	4	4	12	4	5	5	5	19	63
Sujeto 150	4	4	2	2	3	15	3	3	3	3	12	3	2	2	7	4	4	4	4	16	50
Sujeto 151	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	5	20	71
Sujeto 152	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	80
Sujeto 153	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	3	3	3	12	60
Sujeto 154	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 155	4	3	3	3	5	18	5	3	3	5	16	2	3	5	10	4	4	2	3	13	57
Sujeto 156	5	4	3	3	2	17	5	4	3	5	17	5	4	3	12	4	4	3	3	14	60
Sujeto 157	4	5	4	3	4	20	5	2	4	3	14	5	4	3	12	4	3	5	5	17	63
Sujeto 158	5	4	4	5	3	21	4	5	4	3	16	5	4	3	12	2	5	5	4	16	65
Sujeto 159	5	4	5	3	5	22	5	4	3	2	14	4	3	5	12	5	4	3	5	17	65
Sujeto 160	4	5	3	2	4	18	4	5	3	5	17	4	5	3	12	4	3	2	5	14	61
Sujeto 161	5	4	3	4	5	21	5	4	4	5	18	5	5	3	13	2	3	4	5	14	66
Sujeto 162	5	5	5	4	3	22	5	4	5	4	18	5	3	3	11	4	4	5	5	18	69
Sujeto 163	4	5	3	2	5	19	4	5	3	4	16	5	4	3	12	5	5	3	4	17	64
Sujeto 164	5	4	3	4	4	20	4	5	3	2	14	4	3	5	12	4	5	5	3	17	63

Sujeto 165	5	4	3	4	5	21	4	3	5	5	17	5	4	5	14	5	4	3	2	14	66
Sujeto 166	5	4	3	2	5	19	5	4	4	5	18	4	4	3	11	5	4	3	3	15	63
Sujeto 167	5	3	5	4	3	20	5	4	3	5	17	4	5	4	13	4	3	2	4	13	63
Sujeto 168	5	4	3	5	4	21	4	3	2	4	13	5	4	3	12	5	4	3	4	16	62
Sujeto 169	5	4	5	4	3	21	4	3	2	3	12	5	4	5	14	4	3	4	5	16	63
Sujeto 170	4	5	4	3	4	20	5	4	5	4	18	4	3	5	12	4	3	2	3	12	62
Sujeto 171	5	4	5	4	3	21	5	4	3	5	17	4	4	5	13	5	4	3	3	15	66
Sujeto 172	5	4	4	5	3	21	3	4	5	5	17	4	4	3	11	4	5	4	3	16	65
Sujeto 173	4	5	4	3	5	21	5	5	4	3	17	5	4	5	14	5	2	3	4	14	66
Sujeto 174	5	4	5	3	4	21	5	4	3	4	16	4	3	2	9	5	4	3	5	17	63
Sujeto 175	3	4	5	4	5	21	4	3	2	5	14	4	5	4	13	5	4	4	4	17	65
Sujeto 176	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	18	4	4	4	12	5	5	5	5	20	72
Sujeto 177	5	4	5	5	3	22	5	4	5	5	19	4	5	3	12	5	4	3	2	14	67
Sujeto 178	5	3	2	4	5	19	4	3	4	5	16	3	4	5	12	4	3	2	5	14	61
Sujeto 179	4	4	3	5	4	20	5	4	4	5	18	5	4	4	13	5	5	4	4	18	69
Sujeto 180	5	5	3	5	4	22	5	4	3	5	17	5	4	4	13	5	5	4	4	18	70
Sujeto 181	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	80
Sujeto 182	4	4	4	4	5	21	4	4	3	5	16	4	3	4	11	5	4	3	4	16	64
Sujeto 183	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	17	64
Sujeto 184	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	3	3	4	14	60
Sujeto 185	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
Sujeto 186	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	2	3	3	12	58
Sujeto 187	2	3	3	2	4	14	2	2	3	4	11	3	3	3	9	4	3	3	3	13	47
Sujeto 188	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	4	13	5	5	5	5	20	76
Sujeto 189	4	4	5	4	3	20	5	4	4	5	18	5	4	5	14	5	3	4	5	17	69
Sujeto 190	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	5	4	5	19	77
Sujeto 191	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	19	5	4	4	13	5	5	4	4	18	73
Sujeto 192	5	4	5	5	5	24	5	5	5	3	18	3	5	5	13	5	4	5	5	19	74
Sujeto 193	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	5	5	5	20	76
Sujeto 194	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	3	5	5	18	75
Sujeto 195	5	5	5	5	5	25	4	5	3	3	15	3	5	5	13	5	5	5	5	20	73
Sujeto 196	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	80
Sujeto 197	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	5	4	4	18	75
Sujeto 198	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	17	3	5	5	13	5	5	5	5	20	75
Sujeto 199	4	4	3	4	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	13	5	4	5	5	19	68
Sujeto 200	5	5	4	3	4	21	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	76
Sujeto 201	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	16	4	5	4	13	5	5	5	5	20	74
Sujeto 202	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	19	4	5	5	14	5	4	5	4	18	74
Sujeto 203	5	3	4	5	5	22	5	5	3	5	18	3	5	4	12	5	3	5	3	16	68
Sujeto 204	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	4	5	5	19	78
Sujeto 205	4	4	3	3	4	18	4	5	3	4	16	4	4	4	12	5	3	5	3	16	62
Sujeto 206	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	80
Sujeto 207	5	5	3	4	5	22	5	5	5	5	20	4	5	4	13	5	4	5	4	18	73
Sujeto 208	5	5	4	5	5	24	5	5	3	5	18	5	5	4	14	5	4	5	4	18	74
Sujeto 209	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	80
Sujeto 210	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	4	4	5	13	5	4	5	5	19	71
Sujeto 211	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	18	4	5	4	13	4	4	4	4	16	71
Sujeto 212	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	80
Sujeto 213	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	3	3	4	14	72
Sujeto 214	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	4	5	4	13	5	4	5	4	18	73
Sujeto 215	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18	5	5	5	15	4	5	5	5	19	77
Sujeto 216	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	20	4	5	4	13	4	5	5	4	18	73
Sujeto 217	3	4	5	4	3	19	4	4	4	5	17	4	4	5	13	3	4	4	5	16	65
Sujeto 218	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	5	4	4	17	70
Sujeto 219	4	5	4	5	3	21	5	4	3	5	17	4	4	5	13	5	5	5	5	20	71
Sujeto 220	4	4	3	4	3	18	5	5	4	4	18	4	3	4	11	4	5	5	4	18	65
Sujeto 221	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	18	5	4	3	12	5	4	3	4	16	69
Sujeto 222	5	4	3	4	4	20	5	4	4	3	16	5	5	4	14	5	4	4	5	18	68
Sujeto 223	5	5	4	5	5	24	5	4	3	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	69

Sujeto 224	5	4	3	4	5	21	4	5	4	3	16	5	4	4	13	4	3	4	5	16	66
Sujeto 225	4	4	3	4	5	20	4	4	3	5	16	4	4	4	12	3	3	3	4	13	61
Sujeto 226	4	5	5	4	5	23	5	4	3	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	68
Sujeto 227	4	5	4	3	4	20	5	4	5	4	18	4	3	5	12	4	3	2	3	12	62
Sujeto 228	5	4	5	4	3	21	5	4	3	5	17	4	4	5	13	5	4	3	3	15	66
Sujeto 229	5	4	4	5	3	21	3	4	5	5	17	4	4	3	11	4	5	4	3	16	65
Sujeto 230	4	5	4	3	5	21	5	5	4	3	17	5	4	5	14	5	2	3	4	14	66

Estadísticos						
		VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS	EFICIENCIA	EFICACIA	FLEXIBILIDAD	COMPETITIVIDAD
N	Válido	230	230	230	230	230
	Perdidos	0	0	0	0	0
Rango		33	11	12	8	9
Mínimo		47	14	8	7	11
Máximo		80	25	20	15	20

VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS		
C=R/K	6.6	7
ITEMS	L.I	L.S
1	47	53
2	54	60
3	61	67
4	68	74
5	75	80

FLEXIBILIDAD		
C=R/K	1.6	2
ITEMS	L.I	L.S
1	7	8
2	9	10
3	11	12
4	13	14
5	15	15

EFICIENCIA		
C=R/K	2.2	2
ITEMS	L.I	L.S
1	14	15
2	16	17
3	18	19
4	20	21
5	22	25

EFICACIA		
C=R/K	2.4	2
ITEMS	L.I	L.S
1	8	9
2	10	11
3	12	13
4	14	15
5	16	20

COMPETITIVIDAD		
C=R/K	1.8	2
ITEMS	L.I	L.S
1	11	12
2	13	14
3	15	16
4	17	18
5	19	20

Variable satisfacción de los usuarios

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS																	
ITEM	D1: Expectativa								D2: Percepción								TOTAL
SUJETO	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	TOTAL	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	TOTAL	
Sujeto 1	4	4	5	5	5	5	5	33	4	5	5	5	4	4	5	32	65
Sujeto 2	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	4	5	5	5	34	68
Sujeto 3	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 4	4	4	5	4	4	5	5	31	4	4	5	5	5	5	5	33	64
Sujeto 5	4	5	3	4	4	4	4	28	4	5	5	4	5	5	5	33	61
Sujeto 6	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	70
Sujeto 7	4	3	4	5	4	4	4	28	5	4	5	5	5	4	4	32	60
Sujeto 8	4	4	4	3	4	4	4	27	5	5	3	4	4	5	5	31	58
Sujeto 9	5	4	4	5	5	4	5	32	5	5	5	5	5	5	5	35	67
Sujeto 10	4	4	4	5	4	5	4	30	5	4	5	5	5	4	4	32	62
Sujeto 11	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 12	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	5	4	4	5	33	65
Sujeto 13	4	5	5	5	5	5	4	33	5	5	5	5	5	5	4	34	67
Sujeto 14	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	4	5	5	5	5	34	68
Sujeto 15	5	5	5	5	5	4	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34	68
Sujeto 16	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	4	5	5	33	68
Sujeto 17	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	70
Sujeto 18	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	4	5	4	5	5	33	67
Sujeto 19	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	69
Sujeto 20	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	69
Sujeto 21	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	4	5	5	5	34	68
Sujeto 22	5	4	5	5	5	5	4	33	5	5	4	5	5	5	5	34	67
Sujeto 23	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	69
Sujeto 24	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	5	34	68
Sujeto 25	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	4	5	4	5	4	32	66
Sujeto 26	5	4	5	5	5	5	4	33	5	5	5	4	5	5	5	34	67
Sujeto 27	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	4	5	5	5	33	68
Sujeto 28	5	5	5	4	5	5	5	34	5	4	5	5	5	4	5	33	67
Sujeto 29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 31	4	4	2	3	4	3	3	23	4	3	3	4	4	4	4	26	49
Sujeto 32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 33	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	70
Sujeto 34	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 35	4	4	2	3	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	53
Sujeto 36	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 37	4	5	5	5	5	5	5	34	4	4	4	4	4	4	4	28	62
Sujeto 38	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 39	4	4	5	3	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 40	4	4	3	4	4	3	4	26	5	5	4	4	5	5	5	33	59
Sujeto 41	4	5	3	4	5	5	4	30	5	5	4	4	4	4	4	30	60
Sujeto 42	5	4	3	3	5	4	4	28	5	5	4	4	4	4	4	30	58
Sujeto 43	5	5	5	3	4	5	5	32	4	4	5	5	5	4	5	32	64
Sujeto 44	4	4	5	5	3	4	5	30	5	5	4	5	5	4	5	33	63
Sujeto 45	4	4	3	3	5	5	4	28	5	4	4	4	5	5	5	32	60
Sujeto 46	5	4	4	3	5	4	4	29	5	5	4	4	5	4	4	31	60
Sujeto 47	4	3	5	4	4	3	4	27	5	4	4	4	3	3	4	27	54
Sujeto 48	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 49	5	4	3	3	5	3	4	27	5	4	5	4	4	4	4	30	57
Sujeto 50	4	4	5	5	4	4	5	31	5	5	5	5	4	4	4	32	63

Sujeto 51	5	5	4	3	4	4	4	29	5	5	4	5	4	4	4	31	60
Sujeto 52	5	5	3	3	3	4	4	27	5	4	4	4	4	5	5	31	58
Sujeto 53	5	5	4	4	4	5	3	30	5	4	3	4	5	4	3	28	58
Sujeto 54	4	5	4	5	4	5	4	31	5	3	5	4	5	3	4	29	60
Sujeto 55	4	5	4	5	4	5	3	30	5	4	5	3	5	4	5	31	61
Sujeto 56	5	5	5	4	4	4	3	30	4	5	4	3	4	5	4	29	59
Sujeto 57	4	4	4	4	4	5	3	28	4	3	4	5	3	5	4	28	56
Sujeto 58	5	5	5	4	4	4	3	29	4	3	4	4	3	4	3	25	54
Sujeto 59	5	4	4	5	4	4	5	31	4	5	4	5	4	5	4	31	62
Sujeto 60	4	4	5	4	4	5	4	30	5	3	4	5	4	5	3	29	59
Sujeto 61	5	5	4	3	4	5	4	30	5	4	5	4	4	4	4	30	60
Sujeto 62	4	5	4	4	5	5	5	32	5	5	5	5	3	5	4	32	64
Sujeto 63	5	5	5	4	5	4	4	32	5	4	3	5	4	3	4	28	60
Sujeto 64	4	4	5	4	5	4	5	31	4	3	4	5	4	5	4	29	60
Sujeto 65	5	5	4	5	4	4	3	30	4	5	4	4	3	5	4	29	59
Sujeto 66	4	3	5	4	4	5	4	29	5	4	4	5	4	5	5	32	61
Sujeto 67	5	4	4	5	4	4	4	30	5	4	3	4	5	4	3	28	58
Sujeto 68	5	5	4	5	4	5	4	32	4	4	3	4	5	5	4	29	61
Sujeto 69	5	4	3	4	5	4	5	30	5	3	5	4	5	4	4	30	60
Sujeto 70	5	4	3	5	3	4	5	29	4	5	3	5	4	4	5	30	59
Sujeto 71	5	5	5	4	3	4	4	30	5	4	3	3	4	4	5	28	58
Sujeto 72	5	5	4	5	4	4	3	30	4	5	5	5	5	4	4	32	62
Sujeto 73	5	5	4	5	5	5	4	33	5	5	5	4	5	5	4	33	66
Sujeto 74	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	4	33	68
Sujeto 75	5	5	5	4	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34	68
Sujeto 76	5	5	4	5	5	4	5	33	5	4	5	5	5	5	4	33	66
Sujeto 77	5	5	5	5	5	4	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34	68
Sujeto 78	5	5	4	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34	68
Sujeto 79	5	5	3	5	5	5	4	32	5	5	5	4	4	5	5	33	65
Sujeto 80	5	4	5	5	5	4	4	32	5	4	5	5	4	5	5	33	65
Sujeto 81	5	5	3	4	4	4	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65
Sujeto 82	5	4	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	4	4	32	66
Sujeto 83	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 84	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	69
Sujeto 85	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	69
Sujeto 86	5	4	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34	68
Sujeto 87	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	5	34	69
Sujeto 88	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	3	5	5	5	33	67
Sujeto 89	5	5	4	5	4	5	5	33	5	5	5	5	5	4	5	34	67
Sujeto 90	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	4	33	66
Sujeto 91	5	5	4	5	4	5	5	33	5	5	5	5	5	4	5	34	67
Sujeto 92	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	69
Sujeto 93	5	5	2	5	5	5	5	32	5	4	5	5	5	5	4	33	65
Sujeto 94	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	69
Sujeto 95	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	4	5	5	4	5	33	67
Sujeto 96	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	4	34	68
Sujeto 97	5	5	4	5	5	5	4	33	5	5	5	4	5	4	5	33	66
Sujeto 98	5	4	5	5	5	4	4	32	5	4	4	5	5	5	5	33	65
Sujeto 99	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	5	34	69
Sujeto 100	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	4	34	69
Sujeto 101	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	4	5	5	5	4	33	67
Sujeto 102	5	4	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34	68
Sujeto 103	5	4	4	5	5	5	5	33	5	5	4	5	5	5	5	34	67
Sujeto 104	5	5	5	4	5	4	5	33	5	4	5	5	5	5	5	34	67
Sujeto 105	4	4	5	4	5	5	5	32	5	4	4	4	5	4	5	31	63
Sujeto 106	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	4	5	5	34	68
Sujeto 107	5	5	5	5	5	5	4	34	5	4	5	5	5	5	5	34	68
Sujeto 108	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	5	4	5	34	67
Sujeto 109	4	4	2	2	3	3	4	22	5	5	4	4	4	5	4	31	53

Sujeto 110	4	4	5	4	5	4	4	30	4	4	4	3	3	4	4	26	56
Sujeto 111	5	5	5	4	5	5	5	34	4	4	5	4	4	4	5	30	64
Sujeto 112	4	5	5	4	4	5	4	31	4	4	5	4	5	5	5	32	63
Sujeto 113	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 114	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	70
Sujeto 115	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 116	4	4	2	2	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	51
Sujeto 117	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	42
Sujeto 118	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 119	4	5	4	3	5	5	4	30	4	5	4	5	4	5	4	31	61
Sujeto 120	4	5	4	4	4	5	5	31	5	4	5	5	5	4	4	32	63
Sujeto 121	5	5	4	4	5	5	5	33	5	5	5	3	4	5	5	32	65
Sujeto 122	5	5	4	4	5	4	5	32	5	5	4	3	5	4	5	31	63
Sujeto 123	3	4	4	4	5	4	4	29	4	4	5	4	5	4	5	31	60
Sujeto 124	5	5	4	5	4	4	5	32	4	5	4	3	4	5	5	30	62
Sujeto 125	4	5	5	4	5	4	4	31	5	5	4	4	4	4	4	30	61
Sujeto 126	4	5	5	4	5	5	5	33	4	4	3	4	5	5	5	30	63
Sujeto 127	5	5	5	5	5	5	4	34	4	4	4	3	4	4	5	28	62
Sujeto 128	5	5	4	3	5	5	5	32	4	4	3	4	5	4	4	28	60
Sujeto 129	5	5	4	4	5	5	5	33	5	5	4	3	4	4	4	29	62
Sujeto 130	5	5	4	5	4	5	3	31	5	4	3	5	5	4	4	30	61
Sujeto 131	5	4	3	4	5	5	4	30	5	4	4	3	4	4	4	28	58
Sujeto 132	5	4	3	3	4	4	5	28	4	5	5	4	4	5	5	32	60
Sujeto 133	4	3	4	5	3	4	4	27	5	4	3	3	5	4	4	28	55
Sujeto 134	4	4	3	4	5	4	4	28	5	5	4	3	3	4	4	28	56
Sujeto 135	4	5	5	4	5	4	4	31	5	5	3	4	3	3	5	28	59
Sujeto 136	4	5	5	2	4	3	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	55
Sujeto 137	4	5	3	3	4	5	4	28	4	5	4	3	4	5	4	29	57
Sujeto 138	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 139	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 140	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 141	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	70
Sujeto 142	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 143	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	35	63
Sujeto 144	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 145	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 146	5	4	5	4	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35	68
Sujeto 147	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	70
Sujeto 148	4	3	4	3	4	3	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	53
Sujeto 149	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	70
Sujeto 150	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 151	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	35	63
Sujeto 152	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	28	63
Sujeto 153	4	4	4	3	3	3	4	25	3	4	3	4	3	3	3	23	48
Sujeto 154	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 155	3	3	3	3	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	4	27	51
Sujeto 156	5	4	3	3	4	3	2	24	4	5	3	4	3	5	5	29	53
Sujeto 157	5	4	3	3	2	4	5	26	5	4	3	4	4	5	5	30	56
Sujeto 158	4	4	5	3	5	4	3	28	5	4	5	4	3	5	5	31	59
Sujeto 159	5	4	3	5	4	4	5	30	4	5	5	3	4	3	5	29	59
Sujeto 160	5	4	3	5	4	4	5	30	4	5	3	3	4	5	3	27	57
Sujeto 161	4	4	5	3	3	2	5	26	4	5	4	3	5	4	3	28	54
Sujeto 162	4	3	3	4	5	5	5	29	4	5	4	4	3	4	5	29	58
Sujeto 163	5	4	5	3	2	3	3	25	5	4	3	3	3	5	4	27	52
Sujeto 164	5	4	5	5	3	4	3	29	4	5	4	3	2	4	5	27	56
Sujeto 165	5	4	5	4	3	3	3	27	5	4	3	2	4	4	5	27	54
Sujeto 166	5	4	3	4	3	4	5	28	4	3	4	5	4	3	4	27	55
Sujeto 167	5	4	3	4	5	4	3	28	4	3	2	4	5	5	5	28	56
Sujeto 168	5	4	3	5	4	3	5	29	5	5	4	3	3	4	5	29	58

Sujeto 169	5	4	3	5	4	5	3	29	5	4	5	4	3	5	4	30	59
Sujeto 170	5	4	3	5	4	3	2	26	5	4	3	4	5	4	3	28	54
Sujeto 171	5	4	5	4	3	5	4	30	4	3	5	5	4	3	5	29	59
Sujeto 172	5	4	3	3	3	3	4	25	5	5	4	5	3	4	4	30	55
Sujeto 173	5	4	3	4	4	3	5	28	4	3	4	3	4	5	4	27	55
Sujeto 174	5	4	3	5	5	4	5	31	5	3	3	4	5	5	4	29	60
Sujeto 175	5	4	3	3	4	5	4	28	5	4	3	5	4	3	5	29	57
Sujeto 176	4	4	5	4	5	5	4	31	5	4	4	4	5	5	4	31	62
Sujeto 177	4	5	3	5	4	3	5	29	4	3	2	5	5	4	3	26	55
Sujeto 178	5	4	3	4	3	5	4	28	4	3	3	4	5	4	5	28	56
Sujeto 179	4	5	4	3	4	5	5	30	5	4	4	3	4	5	4	29	59
Sujeto 180	5	3	2	4	3	5	3	25	4	5	3	5	4	4	5	30	55
Sujeto 181	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	70
Sujeto 182	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 183	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	4	34	68
Sujeto 184	4	4	4	4	3	3	3	25	4	4	3	4	4	4	4	27	52
Sujeto 185	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 186	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	3	4	4	4	3	26	53
Sujeto 187	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	4	3	3	3	3	22	36
Sujeto 188	5	5	4	5	5	4	5	33	5	4	5	4	4	5	4	31	64
Sujeto 189	5	5	5	4	3	4	5	31	5	5	5	4	5	4	4	32	63
Sujeto 190	5	4	5	5	5	5	4	33	5	5	5	5	4	5	5	34	67
Sujeto 191	5	4	5	4	4	5	5	32	4	5	4	5	4	4	5	31	63
Sujeto 192	5	5	4	3	5	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	35	67
Sujeto 193	5	5	5	3	5	5	5	33	4	4	5	5	5	5	5	33	66
Sujeto 194	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35	69
Sujeto 195	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	5	5	5	5	33	68
Sujeto 196	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	70
Sujeto 197	5	5	4	5	5	4	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35	68
Sujeto 198	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35	68
Sujeto 199	4	4	5	4	5	4	4	30	4	4	4	5	5	5	4	31	61
Sujeto 200	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	70
Sujeto 201	5	5	5	4	5	5	5	34	4	5	5	5	5	5	5	34	68
Sujeto 202	5	3	5	3	5	5	5	31	4	5	5	5	5	5	5	34	65
Sujeto 203	5	3	5	3	5	5	5	31	4	4	5	5	5	5	5	33	64
Sujeto 204	5	4	5	5	5	5	4	33	5	5	5	5	5	5	5	35	68
Sujeto 205	4	4	5	3	5	4	4	29	4	4	4	5	5	5	5	32	61
Sujeto 206	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	70
Sujeto 207	5	5	5	4	5	5	5	34	4	4	5	5	5	5	5	33	67
Sujeto 208	5	5	5	5	5	5	5	35	5	3	5	5	5	5	5	33	68
Sujeto 209	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	70
Sujeto 210	4	3	4	5	4	4	4	28	5	4	5	5	5	4	4	32	60
Sujeto 211	4	4	4	3	4	4	4	27	5	5	3	4	4	5	5	31	58
Sujeto 212	5	4	4	5	5	4	5	32	5	5	5	5	5	5	5	35	67
Sujeto 213	4	4	4	5	4	5	4	30	5	4	5	5	5	4	4	32	62
Sujeto 214	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	56
Sujeto 215	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	5	4	4	5	33	65
Sujeto 216	4	5	5	5	5	5	4	33	5	5	5	5	5	5	4	34	67
Sujeto 217	4	4	5	4	4	5	4	30	5	3	4	5	4	5	3	29	59
Sujeto 218	5	5	4	3	4	5	4	30	5	4	5	4	4	4	4	30	60
Sujeto 219	4	5	4	4	5	5	5	32	5	5	5	5	3	5	4	32	64
Sujeto 220	5	5	5	4	5	4	4	32	5	4	3	5	4	3	4	28	60
Sujeto 221	4	4	5	4	5	4	5	31	4	3	4	5	4	5	4	29	60
Sujeto 222	5	5	4	5	4	4	3	30	4	5	4	4	3	5	4	29	59
Sujeto 223	4	3	5	4	4	5	4	29	5	4	4	5	4	5	5	32	61
Sujeto 224	5	4	4	5	4	4	4	30	5	4	3	4	5	4	3	28	58
Sujeto 225	5	5	4	5	4	5	4	32	4	4	3	4	5	5	4	29	61
Sujeto 226	5	4	3	4	5	4	5	30	5	3	5	4	5	4	4	30	60
Sujeto 227	5	4	3	5	4	3	2	26	5	4	3	4	5	4	3	28	54

Sujeto 228	5	4	5	4	3	5	4	30	4	3	5	5	4	3	5	29	59
Sujeto 229	5	4	3	3	3	3	4	25	5	5	4	5	3	4	4	30	55
Sujeto 230	5	4	3	4	4	3	5	28	4	3	4	3	4	5	4	27	55

Estadísticos				
		VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN
N	Válido	230	230	230
	Perdidos	0	0	0
Rango		34	21	14
Mínimo		36	14	21
Máximo		70	35	35

	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
	L.I	L.S
C=R/K	6.8	7
ITEMS		
1	36	42
2	43	49
3	50	56
4	57	63
5	63	70

	PERCEPCIÓN	
	L.I	L.S
C=R/K	2.8	3
ITEMS		
1	21	23
2	24	26
3	27	29
4	30	32
5	33	35

	EXPECTATIVA	
	L.I	L.S
C=R/K	4.2	4
ITEMS		
1	14	17
2	18	21
3	22	25
4	26	29
5	30	35

Consentimiento/Asentimiento Informado

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por Rocio Luisa Manzanedo Quiroz, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: Gestión de procesos y satisfacción de los usuarios de la ONG Credisolucion, Concepción - 2021.

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: Rocio Luisa Manzanedo Quiroz. He sido informado (a) 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: Rocio Luisa Manzanedo Quiroz.

Firma.....

Nombre:
Huancayo,

Fotos de la Aplicación del Instrumento





