



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**“GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE  
CARGA POR CARRETERA, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ),  
2020-2021”**

Tesis para optar el título profesional de:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:  
Dinavet Reyna Flores Rodríguez (0000-0003-3948-8560)  
Fabiola Esther Vega López (0000-0002-6944-5732)

Asesor:  
Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú  
2022

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Lima, 12 de octubre de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

|            |  |
|------------|--|
| Presidente | <b>ANGELA VERÓNICA DIZ NOEL</b>          |
| Miembro 1  | <b>MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA</b> |
| Miembro 2  | <b>MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA</b>       |

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ), 2020-2021”**

Presentado por el(la) bachiller.

**DINAVET REYNA FLORES RODRÍGUEZ**  
**FABIOLA ESTHER VEGA LÓPEZ**

Para optar al título profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

**HUGO JESUS SALAS CANALES**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( x ) por mayoría simple ( ) calificar a:

|                   |                                       |                              |                 |
|-------------------|---------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| Tesista:          | <b>DINAVET REYNA FLORES RODRÍGUEZ</b> |                              |                 |
| Nota (en letras): | <b>Dieciséis</b>                      |                              |                 |
| Aprobado ( )      | Aprobado - Muy buena ( x )            | Aprobado - Sobresaliente ( ) | Desaprobado ( ) |

|                   |                                  |                              |                 |
|-------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------|
| Tesista:          | <b>FABIOLA ESTHER VEGA LÓPEZ</b> |                              |                 |
| Nota (en letras): | <b>Dieciséis</b>                 |                              |                 |
| Aprobado ( )      | Aprobado - Muy buena ( x )       | Aprobado - Sobresaliente ( ) | Desaprobado ( ) |

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

  
ANGELA VERÓNICA DIZ NOEL  
*Presidente(a) del Jurado*

  
HUGO JESUS SALAS CANALES  
*Asesor(a)*

  
MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA  
*Miembro 1*

  
MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA  
*Miembro 2*

T // (51) 610 6738  
informes@cientifica.edu.pe  
cientifica.edu.pe

### **Dedicatoria**

Dedicado a todos los que de una u otra manera me dieron su apoyo constante, familia, amigos, compañeros de trabajo, sobre todo a mi hijo Lucciano que su paciencia y palabras de ánimo sacaron adelante lo que hoy es el logro profesional.

**Fabiola Vega**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos. A mi esposo Carlos Moya por brindarme todo su apoyo y confiar siempre en mí. A mis queridos hijos quienes han estado presentes en cada etapa de mi desarrollo profesional y personal.

**Dinavet Flores**

### **Agradecimientos**

Nuestro agradecimiento a Dios, por habernos otorgado la fuerza y el valor para continuar con este trabajo de investigación.

A nuestras familias que siempre han creído en nosotras, por su paciencia y sacrificio apoyando los momentos más difíciles que hemos afrontado.

A nuestro asesor profesor Hugo Salas, sin su apoyo constante no hubiera sido posible el avance de nuestra tesis.

Gracias a todos los que nos dieron palabras de aliento, fomentaron en nosotras el deseo de superación, esperamos contar siempre con todos Uds.

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Índice general</b>                               |           |
| <b>Dedicatoria</b>                                  | <b>3</b>  |
| <b>Agradecimientos</b>                              | <b>4</b>  |
| <b>Índice general</b>                               | <b>5</b>  |
| <b>Índice de figuras</b>                            | <b>9</b>  |
| <b>Índice de tablas</b>                             | <b>10</b> |
| <b>Resumen</b>                                      | <b>11</b> |
| <b>Abstract</b>                                     | <b>12</b> |
| <b>Introducción</b>                                 | <b>13</b> |
| <b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>       | <b>15</b> |
| <b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b> | <b>15</b> |
| <b>1.2. Formulación del problema</b>                | <b>18</b> |
| <b>1.2.1. Problema general</b>                      | <b>18</b> |
| <b>1.2.2. Problemas específicos</b>                 | <b>18</b> |
| <b>1.3. Justificación de la investigación</b>       | <b>18</b> |
| <b>1.3.1. Justificación teórica</b>                 | <b>18</b> |
| <b>1.3.2 Justificación práctica</b>                 | <b>19</b> |
| <b>1.3.3. Justificación metodológica</b>            | <b>20</b> |
| <b>1.4. Limitaciones de la investigación</b>        | <b>20</b> |
| <b>1.5. Viabilidad de la investigación</b>          | <b>20</b> |
| <b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b>                   | <b>22</b> |
| <b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>         | <b>22</b> |

|  |    |
|--|----|
| 2.1.1. Antecedentes internacionales      | 22 |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales           | 25 |
| 2.2. Bases teóricas                      | 29 |
| 2.2.1. Gestión por procesos              | 29 |
| 2.2.2. Procesos de gestión estratégica:  | 32 |
| 2.2.3. Procesos operativos:              | 33 |
| 2.2.4. Procesos de apoyo:                | 33 |
| 2.2.5. Calidad de servicio               | 34 |
| 2.2.6. Fiabilidad:                       | 36 |
| 2.2.7. Seguridad:                        | 37 |
| 2.2.8. Capacidad de respuesta:           | 38 |
| 2.3. Objetivos de la investigación       | 38 |
| 2.3.1. Objetivo general                  | 39 |
| 2.3.2. Objetivos específicos             | 39 |
| 2.4. Formulación de hipótesis            | 39 |
| 2.4.1. Hipótesis general                 | 39 |
| 2.4.2. Hipótesis específicas             | 39 |
| <b>CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO</b> | 41 |
| 3.1. Diseño de la investigación          | 41 |
| 3.2. Tipo                                | 41 |
| 3.3. Enfoque                             | 41 |
| 3.4. Población                           | 41 |

|   |           |
|---|-----------|
|   | <b>7</b>  |
| <b>3.5. Muestra</b>   | <b>42</b> |
| <b>3.6. Operacionalización de variables</b>                   | <b>43</b> |
| <b>3.7. Técnicas para la recolección de datos</b>             | <b>44</b> |
| <b>3.7.1 Descripción de los instrumentos</b>                  | <b>44</b> |
| <b>3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos</b>      | <b>46</b> |
| <b>3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos</b> | <b>47</b> |
| <b>3.9. Aspectos éticos</b>                                   | <b>47</b> |
| <b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b>                                | <b>48</b> |
| <b>4.1 Resultados descriptivos</b>                            | <b>48</b> |
| <b>4.1.1 Perfil de los participantes</b>                      | <b>48</b> |
| <b>4.2. Resultados inferenciales</b>                          | <b>50</b> |
| <b>4.2.1 Prueba de normalidad</b>                             | <b>50</b> |
| <b>4.2.2 Contraste de hipótesis</b>                           | <b>52</b> |
| <b>CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>  | <b>59</b> |
| <b>5.1 Discusión</b>  | <b>59</b> |
| <b>5.2 Conclusiones</b>                                       | <b>63</b> |
| <b>5.3 Recomendaciones</b>                                    | <b>64</b> |
| <b>Abreviaturas</b>   | <b>71</b> |
| <b>Anexos</b>   | <b>74</b> |
| <b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b>                        | <b>75</b> |
| <b>Anexo 2: Matriz de operacionalizaciones</b>                | <b>77</b> |
| <b>Anexo 3: Encuesta/Instrumento de evaluación</b>            | <b>79</b> |
| <b>Anexo 4: Validez de instrumento por jueces expertos</b>    | <b>85</b> |



## Índice de figuras

| Número |                                 | Página |
|--------|---------------------------------|--------|
| 1.     | Operacionalización de variables | 44     |
| 2.     | Género de los encuestados       | 50     |

### Índice de tablas

| Número |  | Página |
|--------|--|--------|
| 1.     | Ítems de la variable gestión por procesos                                      | 46     |
| 2.     | Ítems de la variable calidad de servicio                                       | 46     |
| 3.     | Valoración Escala de Likert  | 46     |
| 4.     | Resumen de validación de expertos  | 47     |
| 5.     | Alfa de Cronbach por variable  | 48     |
| 6.     | Edad de los encuestados  | 49     |
| 7.     | Género de los encuestados  | 50     |
| 8.     | Nivel de educación de los encuestados  | 51     |
| 9.     | Prueba de normalidad   | 52     |
| 10.    | Interpretación de los coeficientes de correlación                              | 53     |
| 11.    | Rho de Spearman entre las variables gestión por procesos y calidad de servicio | 54     |
| 12.    | Rho de Spearman entre proceso de gestión estratégica y calidad de servicio     | 56     |
| 13.    | Rho de Spearman entre proceso operativo y calidad de servicio                  | 57     |
| 14.    | Rho de Spearman entre proceso de apoyo y calidad de servicio                   | 59     |

## Resumen

En la presente investigación titulada, *Gestión por procesos y Calidad de servicio según colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021*, se buscó determinar la relación entre gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), la investigación fue de enfoque cuantitativo, el alcance correlacional, y se usó el diseño transeccional correlacional-causal. Se utilizó un cuestionario estructurado a toda la población conformada por 40 colaboradores (muestra censal) de la empresa objeto de estudio.

Gracias a este estudio se obtuvo la información relacionada con la gestión por procesos y la calidad de servicio en la organización evaluada; y se concluyó la existencia de una correlación positiva moderada entre la gestión por procesos y la calidad de servicio según colaboradores de una empresa de transporte de carga, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021. Se afirma esta información debido a que se logró un coeficiente de correlación de ( $Rho=0.476$ ) y un valor de significancia ( $sig.=0.002$ ). Es decir, la hipótesis alterna fue verdadera, la cual afirma la relación moderada entre las variables.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, calidad de servicio, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad.

### Abstract

In this research entitled, *Process management and service quality according to employees of a road freight transportation company, district of Ate (Lima-Peru), 2020-2021*, we sought to determine the relationship between process management and service quality according to employees of a road freight transportation company, district of Ate (Lima-Peru), the research had a quantitative approach, a correlational scope, and a correlational-causal cross-sectional design was used. A structured questionnaire was used for the entire population of 40 employees (census sample) of the company under study.

Thanks to this study, information related to process management and service quality in the evaluated organization was obtained; and it was concluded that there is a moderate positive correlation between process management and service quality according to collaborators of a cargo transportation company, district of Ate (Lima-Peru), 2020-2021. This information is affirmed because a correlation coefficient of ( $Rho=0.476$ ) and a significance value ( $sig.=0.002$ ) were achieved. In other words, the alternative hypothesis was true, which affirms the moderate relationship between the variables.

**Keywords:** Process management, service quality, responsiveness, safety, reliability.

## Introducción

El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar la relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de una empresa de transportes de carga por carretera, distrito Ate. (Lima-Perú), 2020-2021; y para realizarla, se trabajó con todos los colaboradores (40) de la empresa en mención entre choferes, estibadores y personal administrativo. A todos los que participaron se les proporcionó un cuestionario organizado que fue elaborado bajo la forma de escala de Likert, constituido con 12 ítems para la primera variable y 13 ítems para la segunda variable.

La primera variable del estudio fue la gestión por procesos, ya que se afianzó como punto central la optimización de estos procesos para cubrir las solicitudes de los clientes; para ello, se debe conocer las necesidades de los clientes, por ende, dichas actividades y acciones en conjunto lograrán que al considerar cada uno de los procesos se defina con exactitud la satisfacción en la calidad de servicio, por ello se consideró: procesos de gestión estratégica, procesos operativos y procesos de apoyo. La segunda variable fue calidad de servicio; de los cuales y para un mejor detalle se dividió en: fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta. Para cumplir con el propósito del estudio, este se dividió en cinco capítulos, descritos a continuación, y se inició con aspectos generales llegando a los aspectos específicos de la problemática mencionada.

En el capítulo I se inició con la presentación de la realidad problemática, se realizó el planteamiento del problema tanto general como específicos, se justificó la investigación de forma teórica, práctica y metodológica; y también las limitaciones que se pudieron tener y la viabilidad de la investigación.

En el capítulo II se efectuó la revisión de los antecedentes, tanto internacionales como los nacionales, también se realizó el estudio de las bases teóricas aplicadas a las variables de la investigación y sus dimensiones, para culminar también se mencionaron los objetivos (general y específicos) y en este capítulo se formuló la hipótesis principal y las específicas.

En el capítulo III se especificó el diseño metodológico, el tipo, enfoque, población y muestra, seguido de la operacionalización de las variables estudiadas, luego las técnicas de recolección de datos, donde se describieron los instrumentos, así como la validez y confiabilidad de los mismos, también la técnica para el procesamiento y análisis de los datos y aspectos éticos.

En el capítulo IV fue donde se pudieron plasmar las conclusiones de la investigación, empezando por los resultados descriptivos en los que se analizó el perfil de los participantes, y los resultados inferenciales, para los cuales previamente se realizó la prueba de normalidad; además, se contrastaron las hipótesis usando el coeficiente de Rho Spearman, por ende, se profundizó con la contrastación de la hipótesis general y de cada una de las hipótesis específicas realizando las correlaciones respectivas. Para el desarrollo de este capítulo fue necesaria la utilización del software IBM SPSS Statistics versión 25.

En el capítulo V se realizó la discusión de resultados, las conclusiones y las recomendaciones. Al culminar la investigación, se detallaron las referencias que se utilizaron y los anexos que se consideraron; así como, matriz de consistencia, matriz de operacionalización, el cuerpo del cuestionario estructurado y la validación de instrumentos por jueces expertos.

## CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día se conoce que el mundo se vio afectado por el impacto que trajo la pandemia, afectó a toda la economía mundial a través de este virus llamado COVID 19 y con ello todas las empresas se vieron perjudicadas, muchas fábricas tuvieron que cerrar, empresas de transporte de muchos rubros se vieron obligadas a paralizar sus actividades, las empresas más afectadas fueron las que menor control sobre sus procesos tenían durante la pandemia, siendo uno de los puntos más críticos el declive en la calidad de los servicios brindados (Cerna et al., 2022).

De acuerdo a un estudio realizado recientemente, en el sector financiero el impacto fue bastante relevante. Al respecto en las economías sub desarrolladas los riesgos siguen vigentes en el ámbito de una demanda agregada muy variable y demasiado lenta, además un gran decrecimiento del comercio mundial, con precios demasiados bajos de los productos básicos (Ocampo, 2020).

La Comisión Económica para América Latina, CEPAL, (2020) confirmó como un evento global a la pandemia del Covid-19, la cual sigue perjudicando a todos los países del orbe. En cada economía de la región, se reportan resultados económicos asociados a la demanda y la oferta internas, y también a la demanda y la oferta globales. Entre las industrias más afectadas del mercado a nivel mundial se encuentran las de manufactura, automotriz, electrónica mientras que entre las más beneficiadas figuran la farmacéutica, textil, equipamiento médico, productos de higiene y limpieza siendo prueba de que bajo cualquier crisis algunas industrias resultaron beneficiadas dependiendo a las nuevas necesidades del mercado. El sector de servicios cumple una función indispensable en la actividad económica del

Perú, dentro de este se encuentra el transporte terrestre, pues se realiza a través de las carreteras, por medio de las cuales se conectan la mayoría de provincias y regiones, permitiendo el flujo de carga hacia los diferentes puntos de entrega, con procesos implementados en cada servicio, (Ministerio de Transportes Comunicaciones, MTC, 2015).

Como consecuencia de las nuevas políticas y necesidades, tanto salubres como económicas dispuestas por el gobierno del Perú con fines de frenar la curva de avance del coronavirus, las empresas tuvieron que realizar planes que les permitieran seguir desarrollando sus actividades y cumplir con los clientes atendiendo con todos los protocolos de bioseguridad sin afectar la calidad de servicio, el (Ministerio de la Producción, 2020), informo, mediante un decreto dar facilidades a los colaboradores, que participan en el sistema productivo de actividades relacionadas al provisionamiento de productos de primera necesidad como, medicinas, alimentos, salud, higiene entre otros.

El valor de la gestión por procesos trae consigo muchos beneficios para toda organización, una de las virtudes principales es que promueve unificar todas las áreas que conforman parte de la organización, esto se puede lograr si existe un orden establecido dentro de la organización, de esta forma es posible conseguir que la actividad que se lleva a cabo sea mucho más fácil, perfeccionando el seguimiento al cliente, la comunicación entre los empleados y se mantenga el nivel de calidad. Para poder gestionar los procesos hay que revisarlos de forma autónoma y luego unificarlos como se mencionó anteriormente.

Otro punto muy importante para fomentar la satisfacción de los clientes se da a los colaboradores los instrumentos necesarios para laborar de forma óptima;

en ese sentido, se podrá llevar a cabo labores que puedan ayudar a cultivar las buenas prácticas, y tengan una capacidad de respuesta para que sean capaces de solucionar problemas de manera eficiente. Uno de los grandes problemas que ha afectado al transporte de carga fue la disminución de los volúmenes de producción en el sector masivo. Se verifico que el transporte de mercancías y las empresas prestadoras del servicio se encontraban aptas para mantener su actividad, pero el número de vehículos que se trasladaban indicaron que estas actividades y las decisiones de los cierres temporales afectaron las cadenas de los negocios, (García & Jimenez, 2021).

Es muy importante seguir de cerca el comportamiento del cliente y si este se siente satisfecho a través de la calidad de servicio que se brinda, la clave para ese soporte se debe a las buenas relaciones y un ambiente positivo, así como a la construcción de buenos lazos que fomenten la unidad, para reflejar un trato servicial y amigable, que garantice a los clientes una buena impresión desde el primer diálogo.

El sistema de transporte de traslado de productos, en Lima pudo mantener su continuidad, ya que en la capital se necesitaron productos de primera necesidad, los cuales eran requeridos para mantener a la población, con sus necesidades básicas satisfechas, gracias a ello se observa que la calidad en los servicios cuando se presentan emergencias de esta índole, se respalda en la gestión de sus procesos.

Vemos conveniente que para la presente investigación se trabajará con una empresa de transporte de carga, la cual se encuentra localizada en el distrito de Ate (Lima-Perú), considerando como periodo de análisis el 2020-2021.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Existe relación entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021?

¿Existe relación entre el proceso operativo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021?

¿Existe relación entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

De manera teórica, se esperó que esta investigación constituyera un aporte importante dentro del campo de las Ciencias Administrativas, contemplando que se trató de un tema en demasía ejecutado por distintas investigaciones; sin embargo,

se debe recordar que el propósito de la ciencia es que los efectos adquiridos puedan ser replicados por actividades posteriores en diversos ámbitos. Además, la actual tesis se podrá utilizar como un instrumento de consulta para venideras investigaciones que aspiren a abordar una problemática similar.

### **1.3.2 Justificación práctica**

De manera práctica, la investigación es fundamental para los siguientes agentes:

**La empresa objeto de estudio:** La investigación permitió que los ejecutivos y colaboradores percibieran a fondo la condición de la empresa y entendieran acerca de la importancia de contar con una excelente técnica de gestión para perfeccionar la calidad en el servicio.

**Empresas dentro del mismo rubro o similares:** El presente trabajo además procura ser provechoso para aquellas empresas del mismo giro o similares que perciban alguna dificultad parecida al que ha provocado el avance de esta investigación.

**Estudiantes de pre y posgrado:** Esta investigación al ser publicada servirá como fuente de consulta para que muchos universitarios de pre o posgrado, logren realizar sus trabajos siguiendo esta línea de investigación. También, el lenguaje usado permitirá que la investigación logre ser entendida por estudiantes y profesionales de otras carreras similares.

**Docentes e investigadores:** Para todos los profesores y también para los investigadores, para que puedan acceder a un material que les sirva de consulta, y logren adquirir entendimiento para extender, recomendar, y así poder guiar otros trabajos de investigación similares.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Una de las herramientas que se usó para la elaboración del estudio fue el cuestionario estructurado, el mismo que fue elaborado para este trabajo, con la finalidad de cubrir las necesidades de indagación y expuesto a los respectivos estudios de confiabilidad y validez. El cumplimiento de dichas pertinencias permite que la investigación pueda ser discutida por otros investigadores o tesistas que consideren el mismo interés en la propia problemática.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

Debido a las distintas restricciones impuestas por el Gobierno y para minimizar el riesgo, el trabajo de campo fue realizado de manera virtual con aplicativos a través de correos electrónicos, así como también, celulares, WhatsApp, Instagram, Facebook. Por dicha razón, el cuestionario que se empleó fue construido y difundido en un tiempo de quince días; y para el trabajo de investigación en general en un tiempo límite de seis meses. Otra limitación importante consistió en la omisión del nombre de la empresa por políticas de confidencialidad, puesto que se buscó resguardar la intimidad de la organización con la cual se trabajó.

### **1.5. Viabilidad de la investigación**

El trabajo investigativo resultó accesible ya que se contó con la información directa de la empresa de servicio de transporte que justamente se vio afectada con esta pandemia, así como también se extrajo mucha información para el posterior análisis.

Este estudio fue autofinanciado, dado que las investigadoras tuvieron las posibilidades económicas para llevar adelante esta investigación.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Desde el punto de vista de Zárraga, Molina & Coronal (2018), en su investigación titulada, *La satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y la eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera*, tuvo como objetivo general hallar la relación de sus variables calidad de servicio y la satisfacción del consumidor aplicado en la eficiencia tanto del personal como del servicio, según el estudio uno no podía ir separado del otro. Se aplicaron procedimientos estadísticos, se probaron tres hipótesis; así como la metodología empleada basada en una investigación empírica fue cuantitativa, se realizó un muestreo no probabilístico con una entrevista personal donde los estudiantes leían las respuestas. La muestra fue de 200 personas entre hombres y mujeres de edad promedio 29 años. Los modelos de ecuaciones estructurales que se usaron fue de estudios tipo correlacional, para la comprobación. Dentro de los resultados se observó que se debían generar estrategias enfocadas en la satisfacción del consumidor, así como la calidad de servicio que impacten en aspectos que los consumidores los puedan percibir, esto dice que el factor humano es un elemento clave en la entrega del servicio. Se concluye que la eficiencia del personal tenía una relación positiva con la calidad del servicio con un 0.671 así como la eficiencia del servicio tiene una relación positiva con la calidad del servicio con un 0.346.

Cordero (2019) en la investigación, *Diseño e implementación de la gestión por procesos de la empresa Productos El Rosario (Cayambe-Ecuador)*, este proyecto presentó como objetivo general el diseño e implantación en la gestión por procesos en la empresa con el fin de estandarizarlos, entre algunos objetivos específicos se mencionó el diagnóstico de la situación de la gestión por procesos de la empresa, diseñar mapa de procesos, realizar inventario y caracterización de los procesos de la empresa, manual de procesos, difundir los procesos establecidos al personal de la empresa, para lo cual se trabajó con el tipo de investigación descriptiva usando herramientas de observación, encuesta y entrevista personal, para identificar los procesos existentes, con base en ello se desarrolló el Manual de procesos de Productos El Rosario. Este estudio resultó que se tenía que desarrollar e implementar al 100% las caracterizaciones de sus procesos, asignar responsables al 100%, desarrollo e implementación de estándares documentados de todos sus procesos, definición de indicadores de los procesos 83%, y desarrollo e implementación de formatos para los procesos 100%.

Según Castillo (2019) en su estudio titulado, *Calidad de servicio para el posicionamiento de Linpor Sociedad Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre*, tuvo como objetivo diseñar un modelo de calidad de servicio para elevar su posicionamiento, así como también determinar la satisfacción del cliente, la misma que fue realizada en la ciudad de Sucre (Bolivia). Esta investigación fue de carácter mixto (cualitativo-cuantitativo), el tipo de la investigación fue explicativo, el método que se usó fue histórico, inductivo, estadístico y bibliográfico, se utilizaron técnicas, como encuesta, entrevista y observación. Esta investigación fue importante ya que con los resultados se aplicaron estrategias de mejora de la calidad de servicio y

solucionar deficiencias, obteniendo mayores utilidades y alcanzando un mejor posicionamiento en el mercado.

Aliaga & Flores (2019) realizaron una investigación sobre, *La calidad de servicios que se brinda a usuarios mayores de edad en la ciudad de La Paz (Bolivia)* esta investigación fue de tipo descriptiva con una muestra tomada a 382 usuarios (personas mayores de 60 años) de 13 entidades bancarias, para la recaudación de datos se utilizaron los instrumentos como: cuestionario de entrevista y una guía observada directa, para la debida evaluación a los usuarios, ya que las personas a quienes se les entrevisto tuvieron que tener un trato y mayor cuidado, los resultados indicaron que la satisfacción de los usuarios ante la atención en las cajas de las financieras son buenas, pero se tienen que centrar más en la empatía hacia los adultos.

De acuerdo con Rojas et al. (2020) en el estudio de, *La calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social*, tuvieron como objetivo general de la investigación analizar la relación entre la calidad de servicio como un componente esencial para cumplir con la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas del sector logístico en Chile. La metodología fue descriptiva, no experimental. La población fue de 50 pymes del grupo logístico respaldadas cada una por un colaborador. La información que se recolectó fue con cuestionarios con alternativas tipo Likert con una confiabilidad de 0.80 y 082. Con el método de Pearson se percibió una correlación de 0.025. La información fue tabulada a través de la estadística descriptiva, conociendo el proceso eficiente en la calidad de

servicio. Se concluyó que la responsabilidad social se valora en un nivel muy bajo de la calidad de servicio que ofrecen las pymes.

De acuerdo con Taday (2021) en su investigación, *Gestión por procesos y la mejora continua en las instituciones de educación superior de la provincia de Tungurahua*, el objetivo general fue analizar la gestión por procesos y la mejora continua, se realizó un estudio no experimental explicativo de corte transversal, con una población tomada de la misma institución, su muestra fue de 377 participantes tanto docentes, personal administrativo, trabajadores y estudiantes, para obtener los datos, que permitieron el análisis correspondiente sobre la gestión por procesos y mejora continua de la institución de educación superior de la provincia de Ecuador. Se precisó la utilización de la guía de encuesta estructurada mediante el uso de escala de Likert, con un enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos mostraron la relación significativa entre las variables, así que la propuesta factible eran los lineamientos estratégicos para la mejora tanto interna y externa de la institución, en su resultado mostró que el 60 % de la población no había recibido la capacitación permanente.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Según Coronel (2016) el estudio que se realizó en la ciudad de Pimentel, tuvo como meta, *Establecer la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los clientes en el Restaurant del Centro Comercial Mega Plaza Pizza Hut de Lima*, también sus análisis se enfocaron en estudiar la calidad de servicio, establecer el nivel de satisfacción y evaluar la influencia que podría existir entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, se realizó un instrumento de elaboración propia,

el tipo de investigación que se usó fue correlacional, el diseño que usaron se enfocó en el modelo experimental-transversal, la población se basó en los clientes que asistieron usando una base de 1200 consumidores en la semana tuvieron una población mensual de 4800 clientes, el tamaño de la muestra fue 356 clientes, la técnica de recolección de datos que se usó fue observación directa y las encuestas, también se aplicaron fichas bibliográficas en las que se trabajaron resúmenes ,apoyados en los método deductivo e inductivo, se evaluó que entre el nivel de calidad de servicio y el grado de satisfacción de los clientes si existió relación.

También, Vite (2016), en el estudio, *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Direccion Nacional de Fiscalizacion y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones*, investigó el tema mencionado, con el proposito de demostrar la relación entre las variables gestión por procesos y calidad de servicios según colaboradores de dicha entidad, mantuvo un enfoque cuantitativo, con método científico, hipotético deductivo básico, con diseño no experimental, tipo correlacional, transversal, muestra no probabilística, tipo censal la muestra para la presente investigación se formó con 67 colaboradores, se usó como instrumento de validación de datos el cuestionario, con base en las encuestas que se realizaron, en referencia a las variables se logró validar que el grado de correlación es de 0.398, resultando un valor de significancia mayor a 0.05, este resultado confirmó la relación que existía entre estas variables y que los colaboradores tenían un desempeño positivo en el cumplimiento de sus obligaciones.

Ramirez (2018) ejecutó una investigación en la ciudad de Lima, *La que tuvo como finalidad, comprender la manera en que la gestión por procesos impactaba en la administración de archivos según colaboradores de una entidad pública*, se usó el tipo de investigación explicativo, ello respondía a las causas de los eventos y fenómenos ya sean físicos o sociales, también empleó análisis cuantitativo, en el cual usó la recaudación de datos para justificar hipótesis basado en la evaluación aritmética y estudio estadístico. El diseño fue no experimental, las variables estudiadas: gestión por procesos y administración de archivos, se trabajó con base en una población de 924 trabajadores de la SUTRAN, y la muestra integrada por 80 trabajadores de archivo, resultados de la encuesta en los trabajadores de archivo manifestó que los procesos identificados debieron ser automatizados, también fue importante en las actividades operativas, y que debieron tener conocimiento en la gestión por procesos, las acciones tuvieron que estar secuenciadas y controladas, existió buena relación entre gestión por procesos y la administración de archivos, ya que los resultados fueron positivos.

Merma y Vera (2019) el análisis fue realizado en la ciudad de Arequipa, el cual tuvo como finalidad explicar la calidad de servicio en el Restaurante Sillustani, se basó en describir la calidad de servicio respecto a componentes tangibles, empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta. Se realizó una investigación experimental e investigación no experimental, la población se basó en los mismos clientes que asistían al restaurante, con un total de 1176 clientes semanales, el tamaño de la muestra fue de 290 clientes más 1 administrador total de 291 encuestados y 1 entrevistado, al realizar la investigación se determinó que los encuestados estuvieron de acuerdo que los equipos son de aspecto moderno,

se ofreció un lugar tranquilo, existió falta de mantenimiento en los servicios higiénicos, los clientes estaban satisfechos con la dimensión de los elementos tangibles: instalaciones físicas y presentación de personal, también satisfechos con la fiabilidad, ya que siempre los colaboradores estaban atentos a solucionarles los inconvenientes, se concluyó un buen nivel de calidad de servicio el cliente respondió positivo ante todas las dimensiones que midieron la calidad del servicio que recibieron.

Rojas (2019) realizó el análisis de una *Compañía de transportes llamada El Dorado en la Ciudad de Cusco, el objetivo fue detallar la calidad de servicio*, tuvo como población dos unidades de estudio complementarias conformado por usuarios de la empresa con un total de 22281 personas mayores de 18 años, el segundo grupo 30 unidades vehiculares con que la que cuenta la compañía, la muestra resultó de 378 usuarios, que se dividieron en las 30 unidades que tiene la compañía. El tipo de la investigación que se usó es básico, con un enfoque cuantitativo, las técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron las encuestas y la observación, los cuestionarios y la ficha de observación, para evaluar la fiabilidad de estos instrumentos se utilizó la técnica estadística Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach dando como resultado 0.824, ello confirmó que los cuestionarios fueron viables. Se determinó que la calidad de servicio en la compañía de transporte logró un nivel malo evidenciando que los clientes no estaban satisfechos con el servicio observado mayormente en sus dimensiones seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Esta investigación resulta en elementos tangibles que no ofrecen un servicio apto como se debería.

En Trujillo, Mamani (2019) realizó una investigación, que tuvo como objetivo ofrecer un prototipo de gestión por procesos que optimice la calidad de los sistemas en el Grupo, realizar un diagnóstico de la situación, identificar procesos críticos, estimar el impacto propuesto sobre la calidad de los procesos, las variables que se estudiaron se enfocaron en la gestión por procesos y la mejora de los costos, el método que usaron fue el diseño de investigación descriptivo el cual solo describió el comportamiento de la gestión empresarial y con base en eso proponer mejoras, la población estuvo compuesta por los sistemas que se usan en la elaboración de obras en el grupo, y la muestra por los sistemas delicados de un diseño que sea simbólico en el grupo constructor, se aplicaron test y cuestionarios (SPSS) se usó el modelo Delphi llegando solamente a un 12% y el 18% y 36% consideró que la gestión que se desarrolló no es apta y el 44% que no mantiene lineamientos de una adecuada gestión. Se llegó a la conclusión que se debería reestructurar un análisis de sostenibilidad y un plan a corto o mediano plazo, se elegirá por una muestra que ayude a restablecer el sistema operativo de la gestión de aprovisionamiento logístico ya que con este giro generaría ahorro. Además, indicar sistemas por cada área y actividades que se usen, para adquirir un mayor nivel de calidad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión por procesos**

Cuando un cliente contacta con una empresa para realizar negocios comerciales, no le compete cómo esta se encuentra organizada internamente, solo le va a interesar recibir el bien o el servicio de cuales sean sus requerimientos, esto hará que las

organizaciones tengan que analizarse para ver de qué modo puedan orientar sus esfuerzos a la satisfacción de sus clientes mediante la gestión por procesos.

Sánchez et al. (s/f) mencionó el origen de la gestión por procesos y se remontó a la época de los años ochenta cuando, fomentadas desde Japón, nacen las filosofías de gestión: el Just in Time y el Control de Calidad Total. Estas ideologías buscaban una producción más ceñida guiada a los requerimientos de los clientes y una disminución de los errores y de los gastos innecesarios.

El entorno competitivo del Perú se ha extendido considerablemente frente a la mecánica del cambio, el comienzo de la economía y la imagen de ciclos de negocios cada vez más reducidos. Esto sugiere un reto para las organizaciones, tanto de producción como de servicios, por la exigencia de alcanzar y mantener definidos grados de competencia, así como, conseguir resultados eficaces y eficientes en su dirección. Se comenzará estudiando y evaluando el término “proceso” y profundizando en todo lo vinculado con la gestión por procesos (Imbaquingo, 2012).

Hay variedad de descripciones del concepto “proceso” que, de distintas maneras, transmiten ideas muy parecidas sobre su significado. Posteriormente, se presentan algunas:

- Cadena de acciones establecidas, reiterativas y cuantificables que guían a un objetivo útil para un cliente ya sea interno o externo.
- Actividad o grupo de acciones conexas, con las que se aumenta valor a ingresos (tangibles o intangibles) y, de esta manera, se proveen servicios, productos e información a un usuario interno o externo a la organización.

- Conjunto de actividades que, coordinadas, constituyen una fuente de valor para el cliente.

***Definición de gestión por procesos:***

Se establece como optimización de todos los procesos implementando un valor agregado a cada proceso desde las entradas hasta las salidas, que a su vez compense los requerimientos del Cliente. Para ello la empresa tendrá que saber cuáles son las exigencias de los clientes, trabajando a través de un sistema compuesto que haga posible la afluencia. La gestión por procesos es un grupo de actividades, acciones, medidas y ordenes que se orientan para lograr resultados que satisfagan los pedidos del cliente.

Según Beltrán et al. (2009) el modelo EFQM (Modelo de Excelencia) explica que gestión por procesos es el ejercer de manera más eficiente, cuando todas las diligencias están interconectadas, encaminadas con una visión de propósito en el cliente.

Gestión por procesos es un formato que considera a la organización como un conjunto de procesos que se unen entre sí a través de enlaces causa- efecto y que tiene como objetivo afianzar que los procesos se resuelvan de manera asociada, perfeccionando la efectividad y satisfacción de todas las partes involucradas como personal, clientes, accionistas y proveedores.

Sostienen que la gestión por procesos exige la formulación de propósitos para implementar y desarrollar medidas que permitan la conexión de estándares de control y supervisión para orientar las actividades hacia el cumplimiento del plan estratégico, buscando la máxima satisfacción de los clientes. Barrios-Hernández et al. (2019, p.5)

Según, el Ministerio de Fomento (2005) la gestión de procesos radica en proveer a la entidad de una forma de carácter horizontal acompañando los sistemas operativos y con una transparente visión de asesoría al cliente final. Los sistemas deben estar correctamente precisos y acreditados, determinando las competencias de cada integrante, y deben tener un encargado y un grupo de personas asignado.

El logro es que los procesos en los negocios se vuelvan eficientes, lo que hace necesario adoptar un método de gestión de procesos, para ello se utilizarán las dimensiones tales como:

**2.2.2. Procesos de gestión estratégica:**

Son los procesos que son vinculados con la descripción y el registro de las metas de la empresa, su proyecto y táctica, explicación de la visión, misión, y valores. En su dirección interviene directo el equipo dirigente.

Mallar (2010) menciona que los procesos estratégicos, son aquellos a través de los que una organización, o una administración unida de una red, dirigen, organizan, planifican y controlan bienes. Suministran el direccionar a los demás sistemas, es decir guían cómo ellos se deben desarrollar para que se enfoquen a la visión y la misión de la organización.

Como se mencionó están rigurosamente vinculados con la misión y la visión de la organización. Sus encargados suelen participar al grupo de jefatura. Muestras de este modo de procesos serían la proyección presupuestaria, el estudio de resultados o la expresión de la misión.

### **2.2.3. Procesos operativos:**

Son los que permiten el rendimiento de la planificación y estrategias de la empresa, y que agregan valor para los clientes, así como también van a suministrar los requisitos al cliente final, ellos satisfacen todas las necesidades y expectativas.

Son en los que se ejecutan las acciones de transformación del producto y/o servicio de la organización. Resuelven lo que ha sido organizado en los procesos antiguos y gastan la mayor parte de los medios. Como por ejemplo la producción (si se trata de un bien), la logística y el servicio posventa.

Mallar (2010) menciona que los procesos operativos son aquellos que impresionan sobre la respuesta del cliente y cualquier otra apariencia de la misión de la empresa. Normalmente conforman la actividad primaria en la cadena de valor. Son procesos activos típicos: producción, venta, servicio post-venta. En las actividades orientadas a lograr los requerimientos de un pedido de fabricación, son fundamentales el tiempo total de obra en curso, ciclo de operaciones o los estándares de tiempo.

### **2.2.4. Procesos de apoyo:**

Aquellos procesos que permiten el desarrollo de las funciones que integran los procesos claves, para desarrollar las actividades internas de la organización.

Continuando con Mallar(2010) sostiene que los procesos de apoyo consisten en aquellos que no están sujetos directamente a la misión de la empresa, pero su efecto es necesario para que los procesos operativos tengan buen resultado. Se trata de acciones destinadas al cliente interno que sirven de soporte a los sistemas clave de negocio. Varias veces son ejercicios de tipo administrativo.

### 2.2.5. Calidad de servicio

Se puede describir como un grupo de planes y acciones que esperan la mejora en el servicio que se le da al cliente, o aplicado en el producto que se le ofrece, para su buen desempeño se espera la mejora de las relaciones y mantener un buen ambiente que resalte en el trato servicial como la seguridad de ofrecer calidad en su adquisición y tenga la seguridad de retornar.

De acuerdo con Arellano (2017) la calidad de servicio se representa en el bienestar del cliente eso se da cuando al obtener un producto o servicio recibe lo que esperaba o más, ello surge de acuerdo a las expectativas y la percepción por lo tanto no se puede cuantificar, las organizaciones por este motivo realizarán una constante actualización para obtener buenos resultados frente a la idea que tengan los clientes del servicio recibido.

Denton (2002) mencionó que la calidad de servicio es muy importante y necesario al vender un producto o un servicio, ya que señala y hace referencia de cuán importante ha sido el agrado a nuestro cliente final y si este ha complacido todas las expectativas, hoy más que nunca es un requisito indispensable para toda organización, así como también motivar a los colaboradores ya que va a proporcionar mejor servicio.

Setó (2004) en su libro, mencionó que las empresas, que aporten valor, a sus servicios y se diferencien de sus competidores será las más beneficiadas y así como las que den un paso adelante en todo lo que hacen para mejora serán capaz de conseguir fidelización del cliente, siempre con estrategias de desarrollan mejores oportunidades y una mejor experiencia para el cliente.

Por su parte, Cantú (2011) señaló que la calidad abarca toda la cualidad con la que cuenta un producto o servicio, es poder conocer de una manera correcta el nacimiento de la elaboración de ellos. Un servicio se basa en una función o en un conjunto de funciones de esencia intocable se efectúa con la correlación entre cliente y el trabajador y/o instalaciones del servicio, para complacer una ilusión o impresiones formará en su cabeza una figura que obtendrá resultado en veredictos siguientes, el crecimiento de una imagen de la calidad y credulidad son bases vitales para la competitividad de una organización.

Argumentan que la calidad de servicio implica orientar a los usuarios para que logren satisfacer sus necesidades, superando las expectativas que tengan por medio de una buena atención brindada; las mismas deben ser utilizadas para que las empresas puedan verificar si se está prestando o no un buen servicio. Rojas-Martínez et al. (2020)

Las experiencias, el servicio e imagen previstas intervienen en la sensatez de la satisfacción y la calidad que espera el cliente es por ello que se definen 3 dimensiones muy importantes para desarrollar este trabajo: fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta. La escala SERVQUAL considera cinco dimensiones, no obstante, para la presente investigación se decidió trabajar solo con tres de ellas, ya que fueron las que, con buenos resultados en la investigación, se mejoraron y enfocaron el trabajo que se realizó.

***Escala SERVQUAL:***

Esta escala SERVQUAL (provisión de productos de alta calidad) sirve para poder medir y también a través de cinco dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, seguridad,

empatía y capacidad de respuesta, poder evaluar la calidad que estuvo cumpliendo en el servicio que se ofrece.

Cunza (2021) sostiene que diversas investigaciones buscaron diseñar un instrumento que midiera la calidad del servicio, hasta que Zeithaml, Parasuraman y Berry lograron desarrollar el modelo SERVQUAL, con el cual se evalúan las percepciones y las expectativas de los clientes, trabajando con base en cinco dimensiones: empatía, fiabilidad, tangibilidad, seguridad y capacidad de respuesta.

Según Wigodski (2003) se trata de un cuestionario de preguntas homogenizadas, con la que se mide la calidad del servicio, este instrumento fue desarrollado en Estados Unidos por Zeithaml, Parasuraman y Berry, sirve para enfocarse en la diferencia que pueden tener las expectativas que pueda tener un cliente y la percepción con el servicio ofrecido, también percibe la medida de la calidad del servicio. Este modelo sugiere que la discrepancia obtenida entre expectativas y percepciones podría constituir una medida en la calidad del servicio que se ofrece. Pero se enfoca en lo que se entrega del servicio más que en el resultado, es decir, en lo que el consumidor recibe producto del requerimiento efectuado.

#### **2.2.6. Fiabilidad:**

Habilidad para desarrollar realizar una prestación de modo ordenado, comprometido y leal, implica el conocimiento del servicio que realiza sin cometer errores.

Chumpitaz (2021) la define como la capacidad de realizar u ofrecer un bien o servicio de una forma que demuestre seguridad y exactitud en lo que ofrece, la

organización ofrece garantía del servicio desde la primera vez que se ofrece, cumple lo prometido.

Deton (2002) indica que fiabilidad son las cualidades que ofrecen los proveedores de servicios, garantizar la satisfacción de los clientes sobre el producto o servicio, de tal manera que se aumente la imagen que da la empresa de ser fiable. Lo ideal es ofrecer la garantía de la retribución en la entrega del producto o servicio, por lo tanto, la organización tiene que ser muy sólida para superar de manera exitosa los contratiempos que se presentan y lograr que su nombre ofrezca a sus clientes una satisfacción garantizada. La fiabilidad es que el servicio ofrecido se cumpla de forma precisa.

#### **2.2.7. Seguridad:**

Conocimientos, habilidades y atención mostrado por los colaboradores y la empresa en general brindando confianza en el momento y competente con las fortalezas personales necesarias.

Para Setó (2004) es la obligación de no sentirse vulnerado por aparentes daños ya sean monetarios o físicos, en su mayoría las personas no asumen si tienen necesidades de obtener seguridad, ya que mayormente pasa desapercibido, a no ser que suceda alguna situación que ponga en riesgo su estado y se percate que su seguridad está en riesgo. En el área de los servicios se sugiere que la mejor manera de solucionar las necesidades de seguridad es evitándolas.

De acuerdo con Denton (2002), la seguridad inserta conocimientos que tienen los empleados como la cortesía, la capacidad de hacer llegar seguridad y confianza a los clientes.

### **2.2.8. Capacidad de respuesta:**

Son las disposiciones de los colaboradores para con los clientes, así como también las ganas de resolver cuando se sienten opacados por alguna incidencia que pueda ocasionar a la hora de desarrollar las funciones a las que fueron encomendadas, también incluye el cumplimiento a tiempo de las obligaciones requeridas por los clientes.

De acuerdo con Kotler y Keller (2017) la capacidad de respuesta es *La disposición a ayudar a las personas y proveerles un servicio rápido. La capacidad de ofrecer un servicio impecable es el ideal que debe perseguir cualquier organización de servicio* (p. 374). Es decir, consiste en la voluntad y esfuerzo para apoyar a los usuarios; del mismo modo, proporcionándoles un servicio inmediato.

Denton (2002) indica que se da al conocer la capacidad de solucionar los problemas que pueda tener la organización, y llevarlo a cabo frente a las diferentes situaciones que pongan en riesgo los esfuerzos que logren hacer único el servicio, el proveedor y el personal que atiende directamente al cliente debe entender claramente que capacidades puede tener el sistema y que es lo que los clientes esperan recibir de él, en el área operativa es donde se centran los conocimientos y es en donde se deben corregir los errores ya que de ahí nacerá la formalidad y la pronta respuesta que de la empresa . La capacidad de respuesta es el deseo de apoyar a los clientes y que obtengan un servicio ágil.

### **2.3. Objetivos de la investigación**

### **2.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

### **2.3.2. Objetivos específicos**

Analizar la relación entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

Evaluar la relación entre el proceso operativo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

Establecer la relación entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

HE1: Existe una relación directa entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transportes de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

HE2: Existe una relación significativa entre el proceso operativo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

HE3: Existe una relación positiva entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

## **CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO**

### **3.1. Diseño de la investigación**

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), fue de diseño no experimental transeccional correlacional-causal. No experimental, ya que las variables fueron analizadas tal como sucedieron en la realidad, sin ser manipuladas. Transeccional correlacional-causal, dado que las variables se analizaron en una sola ocasión, con el propósito de medir su nivel de asociación.

### **3.2. Tipo**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el alcance fue correlacional, dado que se pretendió determinar la existencia de una relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la organización objeto de estudio.

### **3.3. Enfoque**

El estudio tuvo enfoque cuantitativo, porque el análisis se llevó a cabo con datos numéricos y se trabajó con la estadística descriptiva (tablas de frecuencias y gráficos) e inferencial (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

### **3.4. Población**

Estuvo conformada por los colaboradores de una empresa de transporte de carga terrestre ubicada en el distrito de Ate, compuesta por 40 integrantes (entre conductores, estibadores y personal administrativo).

### 3.5. Muestra

Según el estudio se trató de una población pequeña, se trabajó con todos los miembros de ella. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), cuando se trabaja con todos los miembros de la población, se le conoce como muestra censal.

### 3.6. Operacionalización de variables

**Figura 1**

*Operacionalización de variables de la investigación*

| VARIABLES  | DIMENSIÓN                                       | INDICADOR                 | ITEM |
|--|---|---------------------------|------|
| <b>Variable 1</b><br><b>Gestión por procesos</b> | Dimensión 1:<br>Procesos de gestión estratégica | Misión y visión           | 1    |
|  |   | Objetivos y metas         | 2    |
|  |   | Gestión de calidad        | 3    |
|  |   | Mejora continua           | 4    |
|  | Dimensión 2:<br>Procesos operativos             | Guía de transporte        | 5    |
|  |   | Programación de servicio  | 6    |
|  |   | Requerimiento del cliente | 7    |
|  |   | Diferenciación            | 8    |
|  | Dimensión 3:<br>Procesos de apoyo               | Seguro contra accidentes  | 9    |
|  |   | Seguro de vida            | 10   |
|  |   | Comunicación constante    | 11   |
|  |   | Capacitación efectiva     | 12   |
| <b>Variable 2</b><br><b>Calidad de servicio</b>  | Dimensión 1:<br>Fiabilidad                      | Confianza                 | 13   |
|  |   | Trabajo en equipo         | 14   |
|  |   | Calidad de Servicio       | 15   |
|  |   | Satisfacción al cliente   | 16   |
|  |   | Control de procesos       | 17   |
|  | Dimensión 2:<br>Seguridad                       | Compromiso                | 18   |
|  |   | Confianza                 | 19   |
|  |   | Competitividad            | 20   |
|  |   | Feedback                  | 21   |
|  | Dimensión 3:<br>Capacidad de respuesta          | Pronta Respuesta          | 22   |
|  |   | Efectividad               | 23   |
|  |   | Solución                  | 24   |
|  |   | Comunicación              | 25   |

### 3.7. Técnicas para la recolección de datos

#### 3.7.1 Descripción de los instrumentos

La técnica que se usó para recolectar la data en esta investigación fue la encuesta, dado que permitió obtener la mayor cantidad de información y su aplicación fue sencilla. La encuesta es una de las técnicas más usadas dentro de las Ciencias Sociales.

El instrumento de recolección de datos que se usó fue el cuestionario estructurado. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), “los cuestionarios se usan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, para conocer las necesidades del hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad)” (p. 250).

El instrumento que se usó fue el cuestionario, en la primera parte tuvo preguntas relacionadas a las dimensiones de la variable gestión por procesos y en la segunda, las relacionadas con la calidad de servicio. Además, para ello se adaptaron preguntas de la escala Servqual con la finalidad de que puedan ser respondidas por los colaboradores de la organización (a modo de autoevaluación).

Para una mejor comprensión, en la siguiente tabla 1 se presenta la cantidad de ítems que se utilizaron para la variable gestión por procesos:

**Tabla 1**  
*Ítems de la variable gestión por procesos*

| <b>Dimensión</b>                | <b>Cantidad de preguntas</b> |
|---------------------------------|------------------------------|
| Procesos de gestión estratégica | 4                            |
| Procesos operativos             | 4                            |
| Procesos de apoyo               | 4                            |

Del mismo modo, en la tabla 2 se presenta la cantidad de preguntas proyectadas para la variable gestión por procesos, véase tabla 2:

**Tabla 2**  
*Ítems de la variable calidad de servicio*

| <b>Dimensión</b>       | <b>Cantidad de preguntas</b> |
|------------------------|------------------------------|
| Fiabilidad             | 5                            |
| Seguridad              | 4                            |
| Capacidad de respuesta | 4                            |

Para todas las preguntas del cuestionario, se trabajará con la escala de Likert con 5 opciones de respuesta y la siguiente valoración (véase tabla 3):

**Tabla 3**  
*Valoración Escala de Likert*

| <b>1</b>                    | <b>2</b>      | <b>3</b>    | <b>4</b>   | <b>5</b>                 |
|-----------------------------|---------------|-------------|------------|--------------------------|
| Totalmente en<br>desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |

### 3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos

En la validación del instrumento se consultó a tres jueces expertos, que eran profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur, quienes indicaron que el cuestionario era adecuado para su aplicación, según su apreciación, la cual se muestra en la siguiente tabla 4:

**Tabla 4**  
*Resumen de validación de expertos*

| Experto                                 | Especialidad                           | Aplicable |
|---|--|-----------|
| 1. Mg. Pinto Diaz, Giovanna Giancarla   | Administración y Marketing             | Sí        |
| 2. Mg. Napán Yactayo, Ana Cecilia       | Educación, Psicología y Administración | Sí        |
| 3. Dr. Huachaca Urbina, Antonio Roberto | Especialista en Investigación          | Sí        |

Para la confiabilidad de las respuestas según el cuestionario, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, según los resultados que ofreció el aplicativo demostrados en cada una de las variables, mostrados según la tabla 5:

**Tabla 5**  
*Alfa de Cronbach por variable*

| Variable             | Alfa de Cronbach | No de elementos |
|----------------------|------------------|-----------------|
| Gestión por procesos | 0.854            | 12              |
| Calidad de servicio  | 0.814            | 13              |

### 3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Para la continuidad de la investigación según los datos obtenidos, se utilizó la estadística descriptiva mostrando los resultados en gráficos y tablas de frecuencia, así como la estadística inferencial. Se realizó la prueba de normalidad para así lograr la determinación de la técnica a utilizar.

### 3.9. Aspectos éticos

Con anticipación al proceso investigativo se realizaron las consultas al Gerente General, este aprobó y autorizó la aplicación del instrumento en los colaboradores de la empresa, se les indicó que la información producto de la misma se mantendría en total confidencialidad únicamente para fines de análisis científico.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

#### 4.1.1 Perfil de los participantes

A continuación, se presentaron datos genéricos de todos los encuestados presentes en la investigación. Referente a las edades de la totalidad de la población encuestada, el rango mayoritario resultó entre 18-28 años, véase en la siguiente tabla 6.

**Tabla 6**  
*Edad de los encuestados*

| Edad         | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| 18-28        | 25         | 62,5         | 62,5              | 62,5                 |
| 29-40        | 10         | 25,0         | 25,0              | 87,5                 |
| 41-50        | 3          | 7,5          | 7,5               | 95,0                 |
| 51-60        | 2          | 5,0          | 5,0               | 5,0                  |
| <b>Total</b> | <b>40</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>      | <b>100,0</b>         |

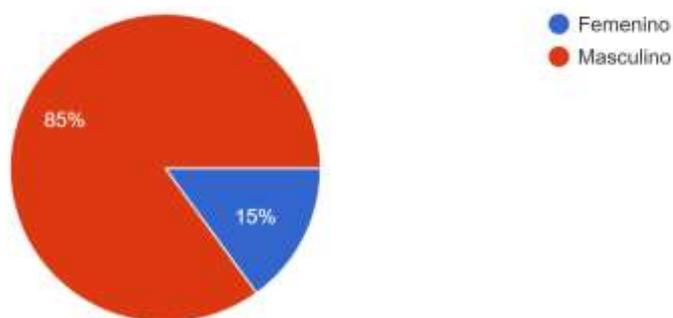
Respecto al género de los encuestados, la mayoría resultó masculino con un 85% mientras que 15% fue femenino como se observa en la tabla 7:

**Tabla 7**  
*Género de los encuestados*

| <b>Género</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|---------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Masculino     | 34                | 85,0              | 85,0                     | 85,0 %                      |
| Femenino      | 6                 | 15,0              | 15,0                     | 15,0%                       |
| <b>Total</b>  | <b>40</b>         | <b>100,0</b>      | <b>100,0</b>             | <b>100,0%</b>               |

Sobre el género de los encuestados, el 85% eran de sexo masculino y el 15% de género femenino (véase figura 2)

**Figura 2**  
*Género de los encuestados*



Sobre el nivel de formación de los encuestados, la mayoría con 60% resultó tener estudios secundarios, el 20% estudios primarios y el 20% restante educación técnica. Como se refiere en la siguiente tabla 8:

**Tabla 8**  
*Nivel de educación de los encuestados*

| Nivel de educación | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Primaria           | 8          | 20,0         | 20,0              | 20,0 %               |
| Secundaria         | 24         | 60,0         | 60,0              | 80,0 %               |
| Técnico            | 8          | 20,0         | 20,0              | 20,0%                |
| <b>Total</b>       | <b>40</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>      | <b>100,0 %</b>       |

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1 Prueba de normalidad

Se considera con la cantidad de elementos la prueba de Shapiro-Wilk, ya que la muestra es menor de cincuenta considerado para escoger la prueba de normalidad.

Como resultado se obtuvieron los siguientes valores:  $p: .001 < \alpha: 0.05$  en gestión por procesos;  $p: .075 > \alpha: 0.05$  en la calidad de servicio. Lo cual concluye que ambas variables no cumplen el supuesto de normalidad. Por ende, se tuvo que utilizar una prueba no paramétrica para la validación de las hipótesis, como se indica en la siguiente tabla 9:

**Tabla 9**  
*Prueba de normalidad*

|                      | Shapiro-Wilk |    |      |
|----------------------|--------------|----|------|
|                      | Estadístico  | gl | Sig. |
| Gestión por procesos | .884         | 40 | .001 |
| Calidad de servicio  | .950         | 40 | .075 |

Según el detalle antes mencionado, la prueba escogida fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con el cual se determinó el empleo del estadístico no paramétrico.

#### 4.2.2 Contraste de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se ha utilizado el coeficiente Rho de Spearman, para identificar la relación que presentan las variables de investigación. Además, se detalla los criterios según los niveles obtenidos como se detalla en la siguiente tabla 10.

**Tabla 10**  
*Interpretación de los coeficientes de correlación*

| Correlación | Interpretación                |
|-------------|-------------------------------|
| 0.00 a 0.09 | Correlación insignificante    |
| 0.10 a 0.39 | Correlación positiva débil    |
| 0.40 a 0.69 | Correlación positiva moderada |
| 0.70 a 0.89 | Correlación positiva alta     |
| 0.90 a 1.00 | Correlación positiva muy alta |

*Nota.* Elaborado con base en la información que ofrecen Schober et al. (2018).

##### 4.2.2.1 Contrastación de la hipótesis general

###### ***Hipótesis general***

Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

###### ***Hipótesis nula***

No existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

**Hipótesis alterna**

Sí existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio según colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

**Nivel de significancia = 0.05**

En la siguiente tabla 11, se ha procedido a realizar el correspondiente estudio utilizando el programa SPSS 25, para la hipótesis planteada llegando a obtener un p valor igual a 0.002; siendo el resultado del p valor < 0.05; se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en conclusión, se afirma que la gestión por procesos y la calidad de servicio tienen una relación positiva moderada con una correlación Rho de Spearman =0.476.

**Tabla 11**  
*Rho de Spearman entre la variable gestión por procesos y calidad de servicio*

|                 |                      | <b>Correlaciones</b>       |                     |
|-----------------|----------------------|----------------------------|---------------------|
|                 |                      | Gestión por procesos       | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Gestión por procesos | Coeficiente de correlación | 1,000               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .002                |
|                 |                      | N                          | 40                  |
|                 | Calidad de servicio  | Coeficiente de correlación | ,476**              |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .002                |
|                 |                      | N                          | 40                  |

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

#### **4.2.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas**

##### **Contrastación de la hipótesis específica 01**

###### ***Hipótesis específica***

Existe una relación directa entre los procesos de gestión estratégica y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transportes de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

###### ***Hipótesis nula***

No existe una relación directa entre los procesos de gestión estratégica y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transportes de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

###### ***Hipótesis alterna***

Sí existe una relación directa entre los procesos de gestión estratégica y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transportes de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

###### ***Estrategia de prueba:***

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla 12, se ha procedido a realizar el correspondiente estudio utilizando el programa SPSS 25, para la hipótesis planteada llegando a obtener un p valor igual a 0.404 siendo el resultado del p valor  $< 0.05$ ; por el cual se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 12**

*Rho de Spearman entre proceso de gestión estratégica y calidad de servicio*

|                    |                                   | <b>Correlaciones</b>          |                                      |                        |
|--------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------|
|                    |                                   |                               | Proceso de<br>gestión<br>estratégica | Calidad de<br>servicio |
| Rho de<br>Spearman | Proceso de gestión<br>estratégica | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                                | ,136                   |
|                    |                                   | Sig. (bilateral)              | .                                    | ,404                   |
|                    |                                   | N                             | 40                                   | 40                     |
|                    | Calidad de servicio               | Coeficiente de<br>correlación | ,136                                 | 1,000                  |
|                    |                                   | Sig. (bilateral)              | ,404                                 | .                      |
|                    |                                   | N                             | 40                                   | 40                     |

### **Contrastación de la hipótesis específica 02**

#### ***Hipótesis específica***

Existe una relación significativa entre los procesos operativos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú),2020-2021.

#### ***Hipótesis nula***

No existe una relación significativa entre los procesos operativos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú),2020-2021.

### ***Hipótesis alterna***

Sí existe una relación significativa entre los procesos operativos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

### ***Estrategia de prueba***

En la tabla 13, analizando la hipótesis correlacional propuesta, se realizó el análisis respectivo utilizando el programa SPSS 25, obteniendo como resultado Sig. 0.042 por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 13**

*Rho de Spearman entre proceso operativo y calidad de servicio*

|                 |                     | <b>Correlaciones</b>       |                   |                     |
|-----------------|---------------------|----------------------------|-------------------|---------------------|
|                 |                     |                            | Proceso operativo | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Proceso operativo   | Coeficiente de correlación | 1,000             | ,323*               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .                 | ,042                |
|                 |                     | N                          | 40                | 40                  |
|                 | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,323*             | 1,000               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | ,042              | .                   |
|                 |                     | N                          | 40                | 40                  |

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

### **Contrastación de la hipótesis específica 03**

#### ***Hipótesis específica***

Existe una relación positiva entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

#### ***Hipótesis nula***

No existe una relación positiva entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

#### ***Hipótesis alterna***

Sí existe una relación positiva entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.

#### ***Estrategia de prueba***

En la tabla 14, analizando la hipótesis correlacional propuesta, se realizó el análisis respectivo utilizando el programa SPSS 25, obteniendo como resultado Sig. 0.000 por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 14**
*Rho de Spearman entre proceso de apoyo y calidad de servicio*

|                 |                     | <b>Correlaciones</b>       |                     |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------------|
|                 |                     | Proceso de apoyo           | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Proceso de apoyo    | Coeficiente de correlación | 1,000               |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | ,702**              |
|                 |                     | N                          | ,000                |
|                 |                     | 40                         | 40                  |
|                 | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,702**              |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | 1,000               |
|                 |                     | N                          | ,000                |
|                 |                     | 40                         | 40                  |

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

## CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Discusión

La presente investigación se planteó como objetivo general el determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio según colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera en el distrito de Ate, Lima-Perú 2020-2021. Hallando como resultado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presentó el valor de 0.476 siendo la relación positiva moderada. Así como también su valor de significancia fue 0,002 con ello se demuestra que la hipótesis alterna es verdadera. Estos resultados coinciden con Taday (2021) que en su investigación gestión por procesos y perfeccionamiento en las instituciones superiores de una ciudad de Ecuador, los resultados obtenidos en este estudio demostraron la relación significativa entre sus variables, de esta manera sustentó su propuesta de lineamientos estratégicos para la mejora tanto interna y externa de la institución. Estos antecedentes indican que la relación entre variables es importante y significativa para que las empresas busquen acciones propias ante el impacto de diferentes situaciones, en este caso con base en el estudio de la gestión por procesos y calidad de servicio. Esto indica que la gestión por procesos para los colaboradores tiene una relación aceptable, dentro de los procesos de gestión estratégica, procesos operativos y procesos de apoyo, por lo que falta mejorar para que sus resultados sean mejores y no solamente conformarse con cumplir ya que gracias a mejores resultados en estos procesos, se verá reflejado el rendimiento en la calidad de servicio ofrecida al cliente.

Sobre el estudio de la hipótesis específica HE1: Existe una relación directa entre los procesos de gestión estratégica y la calidad de servicio según los colaboradores de

una empresa de transportes de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021. Indica que los procesos de gestión estratégica no se relacionan en la calidad de servicio, puesto que el nivel de significancia resultó de 0.404. Según Arellano (2017), la calidad de servicio manifiesta el bienestar del cliente que se da cuando al ofrecer un producto o servicio este recibe más de lo que esperaba, surge de acuerdo con las expectativas y la percepción, por lo tanto, no se puede cuantificar ya que están en constante actualización. Los resultados al realizar el correspondiente estudio utilizando el programa SPSS 25, para la hipótesis planteada llegando a obtener un valor de sig. de 0.404 siendo el resultado del p valor  $> 0.05$ ; por el cual se acepta la hipótesis nula deduciendo que entre los procesos de gestión estratégica y calidad de servicio no existe relación directa. Estos resultados se contraponen a lo expuesto por Vite (2016) que demuestra la relación entre gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la oficina de Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, se logró validar que el grado de correlación es de 0.398, resultando un valor de significancia menor a 0.05. Con base en estos resultados y de acuerdo con los niveles de relación resultantes, se observa que existen niveles bajos de conocimiento en misión y visión de la organización, así como falta de información referente a los objetivos y las metas que se quiere cumplir en la empresa, también falta de motivación para la mejora continua y posiblemente lo más importante sea la falta de comunicación.

Sobre la hipótesis específica HE2, existe una relación significativa entre los procesos operativos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021, en su estudio

y análisis indica la hipótesis correlacional propuesta, se realizó el análisis respectivo utilizando el programa SPSS 25, obteniendo como resultado Sig. 0.042 por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, deduciendo la afirmación entre los procesos operativos y la calidad de servicio teniendo una correlación positiva al momento de alcanzar el resultado de Rho de Spearman=0,323. Para Mallar (2020) estos procesos operativos son los que permiten el rendimiento de la planificación y estrategias de la empresa, son aquellos que impresionan sobre la respuesta del cliente, conforman la actividad primaria en la cadena de valor, por lo tanto, son procesos activos típicos como producción, venta, servicio postventa, etc. Se pueden comparar estos resultados con lo que ofrece Zarraga et al. (2018) quienes hallaron la relación de sus variables calidad de servicio y satisfacción del consumidor, llegando a concluir que existen relaciones positivas en las variables que se estudiaron calidad de servicio, eficiencia del personal y eficiencia del servicio, los coeficientes estaban estandarizados, la eficiencia del personal tuvo relación positiva con la calidad de servicio 0.671, así como la eficiencia del servicio tuvo una relación positiva con la calidad de servicio 0.346, y se demostró que la calidad de servicio tuvo relación positiva en la satisfacción con 0.751. Estos resultados respaldan la relación significativa entre el proceso operativo y la calidad de servicio, va de la mano con lo que el personal ofrece al cliente, pasaría a ser la base en la calidad en el servicio. Estos resultados se reflejan en las entregas que se realizan al cliente, y en los cambios que normal y constantemente se hacen ocasionando demoras en las entregas y cortes en la cadena de suministros que ya se encuentra planificada.

Sobre el estudio de la hipótesis HE3: existe una relación positiva entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de

transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021, la teoría indica que para Mallar (2020) estos procesos de apoyo son los que no están sujetos directamente a la misión de la empresa, entonces su efecto es necesario para los procesos operativos tengan buenos resultados, son acciones destinadas al cliente interno que sirven de soporte a los sistemas claves del negocio, también indica Denton (2002) que la calidad de servicio es importante y necesaria a la hora de ofrecer un producto o servicio, esta señala o hace referencia de lo importante en los resultados que ha sido para el cliente final y si cumplió sus expectativas, hoy en día requisito indispensable en las organizaciones así como la motivación de los colaboradores.

Para el análisis de la hipótesis correlacional propuesta, se realizó utilizando el programa SPSS 25, obteniendo como resultado Sig. 0.000 por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, el resultado indica la afirmación entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio teniendo una correlación positiva al momento de alcanzar el resultado de Rho de Spearman=0,702. Estos resultados contradicen a lo que expuso Roja, Niebles, Pacheco & Hernández (2020) cuando analizaron la relación entre la calidad de servicio como parte para cumplir con la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas del sector logístico en Chile, se llegó a percibir una correlación de 0.025, ello resulta que, aunque la calidad de servicio no sea perfecta se pueden implementar políticas de responsabilidad social. Observando estos resultados, se puede deducir que los colaboradores tienen conocimiento claro que ante los incidentes y/o accidentes que se presenten tienen el respaldo de la organización a través de los seguros, también mantienen comunicación

constante y fluida ante eventualidades ocurridas en el trabajo. Los colaboradores mantienen una capacitación constante exigidas por las normas de acuerdo a ley.

## 5.2 Conclusiones

- En esta tesis se determinó la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021. Según la investigación desarrollada se afirmó que la gestión por procesos y la calidad de servicio tienen una relación positiva moderada con una correlación Rho de Spearman  $=0.476$  y nivel de significancia de  $=0.002$ .
- Referente al objetivo específico 01, tuvo una correlación de  $=0.136$  y luego de obtener un valor de sig.  $=0.404$ , se tuvo que aceptar la hipótesis nula, deduciendo que entre los procesos de gestión estratégica y calidad de servicio no hay una relación directa, se observó que la deficiencia en incrementar mejoras en los procesos de gestión estratégica no favorece a buenos resultados en la calidad de servicio para los clientes.
- De acuerdo con el objetivo específico 02, se obtuvo Rho de Spearman  $=0,323$  luego de obtener un nivel de significancia de  $=0.042$  y, se afirma que la relación entre los procesos operativos y la calidad de servicio, considerando que, al enfocarse y evaluar los procesos operativos, serán mejores los resultados en la calidad de servicio.
- Para el objetivo específico 03 se logró hallar una relación positiva entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio, debido a la obtención de un Rho de Spearman de  $0.702$  y nivel de significancia  $=0.000$ , lo cual indica que, a mejores procesos de apoyo por parte de los colaboradores, ello optimizará la calidad del servicio prestado.

### 5.3 Recomendaciones

- De acuerdo con los resultados obtenidos, se recomienda al Gerente de la empresa en estudio, mantener e implementar mejoras en todos los sistemas de gestión por procesos, para que todo el personal se involucre en cada uno, tanto de gestión de procesos estratégicos, operativos y de apoyo, de esta manera contribuirán a generar cambios positivos en los colaboradores, que se verán reflejados en la calidad de servicio. Además, llevar a cabo un control de los errores que se presenten, manteniendo cuadros estadísticos que informen tanto mejoras y errores presenciados en la gestión mensual que involucre a todo el personal. Esto ayudará a llevar controles de la operatividad que impactará en las mejoras y en la ubicación de los puntos débiles que se puedan estar presentando y generando disminución de la calidad del servicio prestado.
- Se sugiere a la Gerencia, que según los resultados obtenidos si bien no existe relación directa entre los procesos de gestión estratégica y calidad de servicio, realice retroalimentación con los colaboradores respecto a visión y misión de la misma, establecer y reafirmar los objetivos, las metas y objetivos de la empresa de transporte, también el desenvolvimiento óptimo de las actividades y el plan estratégico de la organización. Ya que en este caso se trata de una pequeña empresa, se recomendará dar inducción en un tiempo prudente a cada uno de ellos, involucrando a todo el personal de esta manera cada uno de los integrantes tendrá muy en claro la visión, misión, metas, objetivos, etc., de la organización, también realizar el feedback necesario y la motivación que realce estos procesos que al realizar esta investigación se aprecia que son muy importantes al ser parte del recurso humano de la empresa.
- Se recomienda a la Gerencia la evaluación constante, así como estar siempre atento a lo que el cliente solicite, aunque muchas veces no sea lo adecuado, ya que en ocasiones

se modifican los procesos por mantener la calidad del servicio. Además, realizar formularios accesibles cada cierto tiempo, para que el personal pueda manifestar su problemática, de esta manera minimizar los errores y obstáculos que se van presentando en el día a día, sobre todo en los repartos que forman parte fundamental del proceso y que son los que más modificaciones imprevistas tienen.

- Se aconseja a la Dirección de la empresa en estudio, seguir capacitando a los colaboradores, puesto que muchas veces desconocen de los beneficios que se les da cuando ellos están en un trabajo formal. De la misma manera, al ver que los colaboradores reaccionan mejor ante estos procesos de apoyo que los respaldan en circunstancias de riesgo, esto quiere decir que se debe mantener en regla y actualizados los seguros referentes a estos procesos. Se considera también informar al personal que cuenta con un seguro que le cubre ante accidentes, mantener la continuidad y actualización de las capacitaciones con las normas vigentes.
- Se recomienda a todos los estudiantes e investigadores de las Ciencias Administrativas se involucren por el desarrollo de estudios orientados a las empresas de transporte de carga por carretera, no solo porque hay pocos, sino con el objetivo de mejorar la calidad de servicio en este rubro que es importante en la cadena de suministro. También, fomentar el conocimiento sobre el transporte de carga por carretera y la problemática que se presenta diariamente en sus procesos, ya que es el que lleva el producto al cliente final y para ello tiene que superar muchos obstáculos, de la solución de todo ello dependerá la satisfacción del cliente, se entiende que la gestión por procesos realizada de una manera óptima, resultará en una mejor calidad de servicio.

### Referencias bibliográficas

- Alcaide, J. C. (2015). *Fidelización de Clientes*. Esic.
- Aliaga, W., & Flores, Y. (2019). "Calidad de Servicios en Bancos a Usuarios Adultos Mayores en la Ciudad de la Paz".
- Arellano, H. (2017). La Calidad del Servicio como Ventaja Competitiva. *Ciencias Económicas y Empresariales*.
- Barrios-Hernández, K., Contreras-Salinas, J., & Olivero-Vega, E. (2019). *La gestión por procesos en la pymes de Barranquilla: Factor diferenciador de la competitividad organizacional*. doi:<https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Beltrán Sanz, J., Carmona Calvo, M. A., Rivas Zapata, M. A., Tejedor Panchón, F., & Carrasco Pérez, R. (2009). "Guía para una Gestión Basada en Procesos". IAT 2002.
- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. DF: McGRAW-HILL.
- Castillo, J. (2019). *Calidad del Servicio Para el Posicionamiento de Linpor Sociedad Responsabilidad Limitada en la Ciudad de Sucre*. Universidad Andina Simon Bolivar.
- Cepal. (2020). *Sectores y empresas frente al Covid-19: Emergencia y reactivación*.
- Cerna, Y. A., Delgado, J. Y. y Salas, H. J. (2022). Cloud computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*, 25(1), 285–298.  
<https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>

- Chumpitaz, D. (2021). *“Factores que determinan la calidad de servicio y su relacion con la satisfacción estudiantil universitaria estatal utilizando ecuaciones estructurales”*. Universidad Nacional Agraria la Molina.
- Cordero, M. (2019). *Diseño e implementación de la gestión por procesos de la empresa Productos El Rosario*. Cayambe: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Coronel, C. (2016). *Calidad de Servicio y Grado de Satisfaccion del Cliente en el Restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Cunza, F. (2021). *Propiedades psicométricas de la escala de percepciones respecto a la calidad de sevicio, en clientes de establecimientos de venta al por menor, a partir del modelo SERVQUAL*.
- Denton D., K. (2002). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Garcia, G., & Jimenez, J. (2021). *Efectos del Covid 19 en el transporte terrestre de carga 2020*. Instituto Mexicano de transporte.
- Hernández- Sampieri, M. (2018). *Metodología de la Investigación:Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Hernández, J., & Estrada, I. (s.f.). *La Gestion por Procesos e Indicadores*. Obtenido de <https://www.nacionmulticultural.unam.mx/empresasindigenas/docs/2102.pdf>
- Huaita, C. (2017). *Estrategias de marketing mix y su relación con la satisfacción del cliente: Empresa Agua de Mesa La Samaritana, Tarapoto, 2017*.

- Imbaquingo, E. A. (2012). *“Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para el Mejoramiento de la Productividad en los Procesos de Cultivo y Post-Cosecha de la empresa florícola FLORELOY S.A. en la Ciudad de Cayambe”*. Universidad Técnica del Norte.
- Kotler, P., & Keller, K. (2017). *Dirección de Marketing*. Pearson.
- Mallar, M. A. (2010). La Gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *“Vision del Futuro”*.
- Mamani Nuñez, E. A. (2019). *Modelo de gestión por procesos para mejorar los costos del Grupo Constructor Carguz*. Trujillo.
- Merma, C., & Vera, M. (2019). *“Estudio de la Calidad de Servicio en el Restaurante Sillustani, Distrito de Yanahuara, 2018”*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Ministerio de Fomento. (2005). *“la Gestión por Procesos”*. Mayo.
- Ministerio de la Producción. (18 de Marzo de 2020). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/produce/campa%C3%B1as/881-comunicado>
- Moreira, D. (2006). La gestión por procesos en las instituciones de información. *ACIMED*. Obtenido de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_5\\_06/aci01506.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci01506.htm)
- Ocampo, R. (2020). El impacto económico del Covid-19 y el panorama social hacia el 2030 en la región. *Covid-19, las metas de la Salud de los ODS y las Equidad*.
- Perez, J. (2009). *Gestión por Procesos*. Madrid: Esic.

Ramirez del Aguila, R. (2018). *"Influencia de la Gestion po Procesos sobre la Administracion de Archivos Segun Trabajadores de Una Entidad Publica de Lima Metropolitana-2018"*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

Rojas Huamani, K. A. (2019). *Calidad de Servicio en la Empresa de Transporte el Dorado Sociedad Anonima de la Ciudad del Cusco Periodo 2019*. cusco: Universida Andina del Cusco.

Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Información Tecnológica, 31(4), 221-232. Obtenido de <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>.

Sánchez, Ruiz, L., Blanco Rojo, B., Pérez Labajos, C. A., & Serrano Bedia, A. M. (s/f). *"La Gestión por Procesos, Una Herramienta Para Lograr La Supervivencia de la Mypes"*. Universidad de Santander.

Setó. (2004). *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente*. Esic.

Schober, P., Boer, C. y Schwarte, L. A. (2018). *Correlation coefficients: appropriate use and interpretation*. Anesthesia & Analgesia, 126(5), 1763-1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>

Silvia-Treviño, J. G., Macias-Hernández , B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2020). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. Tamaulipas.

- Taday, A. (2021). *"Gestion por Procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educacion Superior de la provincia de Tungurahua"*. Universidad Tecnica de Ambato.
- Tumay. (2020). *Gestión documentaria y capacidad de respuesta del servicio en Servientrega S.A.C.* Lima.
- Turismo, M. d. (2015). *Guia de orientacion al usuario del transporte terrestre.* Lima: IMPRESOS S.R.L.
- Vergara Lévano, A. A. (2017). *"Propuesta de mejora en el proceso de atencion al cliente en una agencia bancaria"*.
- Villegas Chiroque, M. (2020). *Pandemia del Covid-19 Pelea o Huye.* REM.
- Vite. (2016). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones* . Lima.
- Westreicher, G. (2020). *Economipedia Haciendo Fácil la Economía.*
- Wigodski. (2003). *¿Que es sevqual? Revista Biomedica Revisada por Pares-Medwave.*
- Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. M., & Corona Sandoval, E. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera.*

### Abreviaturas

- Covid-19

Según Villegas (2020), es una reciente dolencia la cual se ha denominado por consenso como la enfermedad producida por Coronavirus 2019 (COVID-19, siglas en inglés), y al nuevo beta-coronavirus como virus del SARS tipo 2 (SARSCoV-2), debido a su semejanza clínica, epidemiológica y microbiológica con el anterior agente del SARS (SARS-CoV-1).

- Cliente

Es la persona jurídica o física, que va adquirir un producto o adquiere un servicio y en base a ello mantiene relación comercial. Puede ser interno (miembros de la propia empresa que se encargan de afianzar los principios e involucra a toda la cultura organizacional) o externo (quienes reciben los productos o servicios y se relacionan profesionalmente).

- Estado de emergencia

Es un reglamento de distinción que dicta el estado peruano en situaciones excepcionales, se promulga generalmente cuando hay alteración de la paz o el rango interno de un Estado a causa de catástrofes, brotes de enfermedades que se contagian fácilmente, circunstancias políticas graves o civiles que dañan e impiden la vida habitual de una sociedad región o país.

- Expectativas

De acuerdo con Westreicher (2020), indicó que la expectativa son los medios razonables de que un acontecimiento suceda. No se trata de un simple sueño, sino de un hecho probable con fundamento.

- Fidelización

Citando a Alcaide (2015), indicó que la fidelización se basa en una prioridad de primer orden, buena comunicación entre la empresa y sus clientes, en otras palabras, conlleva a crear buenos vínculos emocionales, consolidando y fortaleciendo las relaciones a largo plazo con la base puesta en los clientes.

- Gestión

Es el grupo de operaciones o acciones que dan paso a la ejecución de una actividad determinada, también es el desarrollo de un proceso que se puede enfocar en lo personal o de una organización, en la acción de una buena administración, enfocado en el logro de buenos resultados, haciendo posible el desarrollo total de las operaciones que se puedan dar en una empresa.

- Proceso

Un proceso se agrupa en actividades o funciones y tienen una secuencia permitiendo tener una salida lógicamente mediante el ingreso en unas entradas y si es en productos con el respaldo de las materias primas. La suma de varios procesos deriva en la sucesión de la entrega de algún producto o servicio que pueda requerir un cliente.

- Satisfacción del cliente

Según Huaita (2017), señaló que la satisfacción del cliente se da cuando al ofrecer un producto o servicio se manifiesta un buen desempeño, si no se logra complacer al cliente no se lograra el objetivo, para ello se centrara en un buen marketing, un cliente que al consumir el producto o servicio queda satisfecho lo vuelve a obtener, y así lo comunicará otras personas, cuanto más satisfecho se encuentre el cliente será mucho más leal con la marca, para eso las empresas ofrecerán en sus productos o servicios un valor agregado.

- Servicio

Es la acción de actividades que nos dan como resultado satisfacer una determinada necesidad de nuestros clientes, en este caso es inmaterial. Tiene como características, la heterogeneidad, la intangibilidad, la inseparabilidad, etc.

## Anexos

### Anexo 1:

#### Matriz de consistencia

| PROBLEMA GENERAL   | OBJETIVO GENERAL   | HIPÓTESIS GENERAL   | MÉTODO   |
|--|--|---|--|
| ¿Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021?           | Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.         | Existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021. | <p><b>Metodología:</b> De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el diseño es no experimental transeccional correlacional-causal. No experimental, debido a que las variables serán analizadas tal como suceden en la realidad, sin ser manipuladas. Transeccional correlacional-causal, dado que las variables se analizarán en una sola oportunidad.</p> <p><b>Tipo:</b> El alcance será correlacional, dado que se pretenderá determinar la existencia de una relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio.</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 40 encuestados</p> <p><b>Muestra:</b> Muestra censal (Población=muestra)</p> |
| Problema Específico  | Objetivo Específico  | Hipótesis Específicos   |  |
| ¿Existe relación entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021? | Analizar la relación entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021. | Existe una relación directa entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.       |  |
| ¿Existe relación entre el proceso operativo y calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021?                 | Evaluar la relación entre el proceso operativo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.               | Existe una relación significativa entre el proceso operativo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021.              |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | <b>Técnica de recolección de datos:</b><br>Encuesta<br><br><b>Técnica de procesamiento de datos:</b> Se determinará luego de realizar la prueba de normalidad. |
| ¿Existe relación entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021? | Establecer la relación entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021. | Existe una relación positiva entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio según los colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021. |  |

**Anexo 2:**
*Matriz de operacionalización*

| VARIABLES  | DEFINICIÓN  | DIMENSIÓN                                      | INDICADOR                 | ITEM | ESCALA  | INSTRUMENTO               |
|--|---|--|---------------------------|------|---------|---------------------------|
| <b>Variable 1</b><br><br><b>Gestión por procesos</b> | Es una práctica que gestiona cada uno de los procesos en la organización enfocado en las actividades que producen los resultados sin limitaciones finales, significa fluir entre procesos de forma ágil y con claridad conveniente. | Dimensión 1:<br>Proceso de gestión estratégica | Misión y visión           | 1    | Ordinal | Cuestionario estructurado |
|  |   |  | Objetivos y metas         | 2    |         |                           |
|  |   |  | Gestión de calidad        | 3    |         |                           |
|  |   |  | Mejora continua           | 4    |         |                           |
|  |   | Dimensión 2:<br>Proceso operativo              | Guía de transporte        | 5    |         |                           |
|  |   |  | Programación de servicio  | 6    |         |                           |
|  |   |  | Requerimiento del cliente | 7    |         |                           |
|  |   |  | Diferenciación            | 8    |         |                           |
|  |   | Dimensión 3:<br>Proceso de apoyo               | Seguro contra accidentes  | 9    |         |                           |
|  |   |  | Seguro de vida            | 10   |         |                           |
|  |   |  | Comunicación Constante    | 11   |         |                           |
|  |   |  | Capacitación efectiva     | 12   |         |                           |
| <b>Variable 2</b><br><br><b>Calidad de servicio</b>  | La calidad en un servicio se cumple cuando las funciones para el que fue creado se desempeñen óptimamente, y su capacidad para satisfacer las necesidades establecidas.   | Dimensión 1:<br>Fiabilidad                     | Confianza                 | 13   | Ordinal | Cuestionario estructurado |
|  |   |  | Trabajo en equipo         | 14   |         |                           |
|  |   |  | Calidad de Servicio       | 15   |         |                           |
|  |   |  | Satisfacción al cliente   | 16   |         |                           |
|  |   |  | Control de procesos       | 17   |         |                           |
|  |   | Dimensión 2:<br>Seguridad                      | Compromiso                | 18   |         |                           |
|  |   |  | Confianza                 | 19   |         |                           |
|  |   |  | Competitividad            | 20   |         |                           |
|  |   | Dimensión 3:                                   | Feedback                  | 21   |         |                           |
|  |   |  | Pronta Respuesta          | 22   |         |                           |

|  |  |                        |              |    |  |  |
|--|--|------------------------|--------------|----|--|--|
|  |  | Capacidad de respuesta | Efectividad  | 23 |  |  |
|  |  |                        | Solución     | 24 |  |  |
|  |  |                        | Comunicación | 25 |  |  |

**Anexo 3:**

*Encuesta/Instrumento de evaluación*

**Modelo de cuestionario estructurado**

**“GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ), 2020-2021”**

El cuestionario que presentamos a continuación fue realizado para obtener información sobre la gestión por procesos con el apoyo de los colaboradores de una empresa de transportes que realiza los servicios de carga, ellos son los que reciben muchas veces los comentarios o críticas de sus gestiones de operación.

La información recopilada será confidencial y solo de uso académicos.

**Datos generales:**

**Edad (años)**

18-28

29-40

41-50

51-60)

**Género:**

Masculino

Femenino

**Nivel de formación:**

[ ] Sin estudios [ ] Primaria [ ] Secundaria [ ] Técnico

INDICACIONES: Lee atentamente y luego marca con una (X) la alternativa compatible con tu respuesta. El tiempo de aplicación es de 20 minutos aproximadamente. Sírvase responder con las calificaciones presentadas a continuación:

[1] Totalmente en desacuerdo

[2] En desacuerdo

[3] Indiferente

[4] De acuerdo

[5] Totalmente de acuerdo

### Gestión por procesos

| DIMENSIÓN                              | ÍTEM  | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|--|---|------------|---|---|---|---|
|  |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Procesos de gestión estratégica</b> | 1. Tiene el conocimiento sobre la misión y visión de la organización.   |            |   |   |   |   |
|  | 2. Conoce usted de los objetivos y las metas de la empresa de transporte.   |            |   |   |   |   |
|  | 3. Cree usted que se aplican los procedimientos establecidos para un desenvolvimiento óptimo de las actividades en la organización. |            |   |   |   |   |
|  | 4. Las estrategias de la empresa son idóneas para la mejora constante.  |            |   |   |   |   |

|                            |   |  |  |  |  |  |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| <b>Procesos operativos</b> | 5. Cree Ud. Que el llenado de las guías de transporte son las adecuadas   |  |  |  |  |  |
|                            | 6. La programación del servicio por la unidad designada se cumple efectivamente.  |  |  |  |  |  |
|                            | 7. El cliente solicita constantemente cambios durante la ejecución del servicio de carga que se le ofrece.              |  |  |  |  |  |
|                            | 8. Cree que sus funciones aportan en el logro de las metas y objetivos de la organización.                              |  |  |  |  |  |
| <b>Procesos de apoyo</b>   | 9. Ante un accidente laboral cuenta Ud. con el respaldo de la empresa.  |  |  |  |  |  |
|                            | 10. Usted se siente protegido al tener acceso a un seguro de vida ante accidentes laborales.                            |  |  |  |  |  |
|                            | 11. Tiene los medios para comunicarse adecuadamente ante cualquier percance que pueda causarle retraso en las entregas. |  |  |  |  |  |
|                            | 12. Recibe capacitación constante de una manera adecuada respetando los protocolos indicados por el Estado.             |  |  |  |  |  |

### CALIDAD DE SERVICIO

#### ENCUESTA

Siguiendo con la encuesta tenemos 13 preguntas más del cuestionario que presentamos a continuación el cual fue realizado para obtener información sobre la calidad de servicio

con el apoyo de los colaboradores de una empresa de transportes que realiza los servicios de carga, ellos son los que reciben muchas veces los comentarios o críticas de sus gestiones de operación.

INDICACIONES: Lee atentamente y luego marca con una (X) la alternativa compatible con tu respuesta. El tiempo de aplicación es de 20 minutos aproximadamente. Sírvase responder con las calificaciones presentadas a continuación:

### Calidad de servicio

| DIMENSIÓN         | ÍTEM  | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|-------------------|---|------------|---|---|---|---|
|                   |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Fiabilidad</b> | 1. Cuando la empresa de transporte promete hacer algo para sus colaboradores, lo cumple dentro del plazo establecido.               |            |   |   |   |   |
|                   | 2. Cuando un cliente tiene algún problema, los colaboradores de la empresa de transporte demuestran un sincero interés en ayudarlo. |            |   |   |   |   |
|                   | 3. La empresa de transporte realiza bien el servicio de acuerdo a la conformidad que nos manifiesta el cliente.                     |            |   |   |   |   |
|                   | 4. En la empresa de transporte finaliza el servicio en el tiempo prometido o indicado al cliente.                                   |            |   |   |   |   |
|                   | 5. En la empresa de transporte insistimos en mantener registros a través del tracking, para minimizar errores.                      |            |   |   |   |   |

|                               |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <b>Seguridad</b>              | 6. Considera Ud. que su conducta transmite confianza a los clientes.   |  |  |  |  |  |
|                               | 7. Cree que los clientes se sienten seguros en sus operaciones con la empresa de transporte                                    |  |  |  |  |  |
|                               | 8. Los empleados de la empresa de transporte siempre son amables con los clientes.   |  |  |  |  |  |
|                               | 9. Usted recibe capacitaciones para adquirir conocimientos y atender las preguntas de los clientes.                            |  |  |  |  |  |
| <b>Capacidad de respuesta</b> | 10. Los empleados de la empresa de transporte comunican al cliente cuándo concluirá la realización del servicio.               |  |  |  |  |  |
|                               | 11. Piensa Ud. que como colaboradores de la empresa brindan un servicio rápido a los clientes.                                 |  |  |  |  |  |
|                               | 12. Considera Ud. que como colaboradores de la empresa siempre muestran interés en ayudar a los clientes.                      |  |  |  |  |  |
|                               | 13. Cree usted que como colaboradores de la empresa de transporte se encuentra siempre atento ante requerimientos del cliente. |  |  |  |  |  |

**Nota:** Según: Wigodski (2003), Cunza, F. (2021).

**Anexo 4:**
*Validez de instrumento por jueces expertos*

**ANEXO 18 - A**
**INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO**

Lima 20 de febrero del 2020

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

|  |  |
|--|--|
| Título de la tesis                       | GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ), 2020-2021 |
| Grado o título que aspira                | Licenciado en Administración de empresas   |
| Apellidos y Nombre del (los) tesista (s) | Flores Rodríguez Dinavet Reyna<br>Vega López Fabiola Esther  |

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

**Variable 1: Gestión por procesos**

| Dimensión 1                  | Ítems (Pregunta)  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|------------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Procesos estratégicos</b> | 1. Tiene el conocimiento sobre la misión y visión de la organización.   | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                              | 2. Tiene el conocimiento de los objetivos y las metas de la empresa de transporte.  | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                              | 3. Cree que se aplican los procedimientos establecidos para un desenvolvimiento óptimo de las actividades en la organización. | 4           | 4        | 4          | 4          |

|  |  |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|
|  | 4. Las estrategias de la empresa son idóneas para la mejora constante. | 4 | 4 | 4 | 4 |
|--|--|---|---|---|---|

| Dimensión 2                | Ítems (Pregunta)   | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|----------------------------|--|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Procesos operativos</b> | 5. Cree Ud. que el contenido de las guías del transporte son las adecuadas                 | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                            | 6. La programación del servicio por la unidad designada se cumple efectivamente.           | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                            | 7. El cliente solicita constantemente cambios en el servicio de carga que se le ofrece.    | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                            | 8. Cree que sus funciones aportan en el logro de las metas y objetivos de la organización. | 4           | 4        | 4          | 4          |

| Dimensión 3              | Ítems (Pregunta)  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|--------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Procesos de apoyo</b> | 9. Ante un accidente laboral tiene el respaldo de la empresa.   | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                          | 10. Se siente protegido al tener acceso a un seguro de vida ante accidentes laborales.                                  | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                          | 11. Tiene los medios para comunicarse adecuadamente ante cualquier percance que pueda causarle retraso en las entregas. | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                          | 12. Recibe capacitación constante de una manera adecuada  | 4           | 4        | 4          | 4          |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  | respetando los protocolos indicados por el Estado. |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

**Variable 2: Calidad de servicio**

| Dimensión 1       | Ítems (Pregunta)   | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|-------------------|--|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Fiabilidad</b> | 1. Cuando la empresa de transporte promete hacer algo, lo cumple dentro del plazo establecido.                                     | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                   | 2. Cuando un cliente tiene algún problema, los colaboradores de la empresa de transporte mostramos un sincero interés en ayudarlo. | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                   | 3. La empresa de transporte realiza bien el servicio desde la primera vez.   | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                   | 4. En la empresa de transporte concluimos el servicio en el tiempo prometido.  | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                   | 5. En la empresa de transporte insistimos en mantener registros libres de errores.   | 4           | 4        | 4          | 4          |

| Dimensión 2      | Ítems (Pregunta)   | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|------------------|--|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Seguridad</b> | 6. Considera Ud. que su comportamiento transmite confianza a los clientes. | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                  | 7. Cree que los clientes se sienten seguros en sus                         | 4           | 4        | 4          | 4          |

|  |  |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|
|  | operaciones con la empresa de transporte.  |   |   |   |   |
|  | 8. Los empleados de la empresa de transporte siempre somos amables con los clientes.                                     | 4 | 4 | 4 | 4 |
|  | 9. Los empleados de la empresa de transporte tenemos conocimientos suficientes para responder preguntas de los clientes. | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Dimensión<br>1                | Ítems (Pregunta)  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|-------------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Capacidad de respuesta</b> | 10. Los empleados de la empresa de transporte comunicamos a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.          | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                               | 11. Piensa Ud. que como colaboradores de la empresa brindan un servicio rápido a los clientes.                                  | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                               | 12. Considera Ud. que como colaboradores de la empresa siempre muestran interés en ayudar a los clientes.                       | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                               | 13. Cree que como colaboradores de la empresa de transporte nunca están demasiado ocupados para resolver dudas de los clientes. | 4           | 4        | 4          | 4          |



-----  
**Firma del Juez Experto**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Apellidos y Nombre del experto | Huachaca Urbina, Antonio Roberto  |
| Especialidad del experto       | Especialista en Investigación   |
| Código de colegiatura          |  <a href="https://orcid.org/0000-0003-4784-6524">https://orcid.org/0000-0003-4784-6524</a>                                       |
| Ficha CTI Vitae (*)            | <a href="http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250">http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250</a> |

(\*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

## ANEXO 18 - A

### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 20 de febrero del 2020

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

|  |  |
|--|--|
| Título de la tesis                       | GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ), 2020-2021 |
| Grado o título que aspira                | Licenciado en Administración de empresas   |
| Apellidos y Nombre del (los) tesista (s) | Flores Rodríguez Dinavet Reyna<br>Vega López Fabiola Esther  |

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

#### Variable 1: Gestión por procesos

| Dimensión 1                  | Ítems (Pregunta)  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|------------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Procesos estratégicos</b> | 1. Tiene conocimiento sobre la misión y visión de la organización.  | <b>4</b>    | <b>4</b> | <b>4</b>   | <b>4</b>   |
|                              | 2. Tiene conocimiento de los objetivos y las metas de la empresa de transporte.   | <b>4</b>    | <b>4</b> | <b>4</b>   | <b>4</b>   |
|                              | 3. Cree que se aplican los procedimientos establecidos para un desenvolvimiento óptimo de las actividades en la organización. | <b>4</b>    | <b>4</b> | <b>4</b>   | <b>4</b>   |
|                              | 4. Las estrategias de la empresa son idóneas para la mejora constante.  | <b>4</b>    | <b>4</b> | <b>4</b>   | <b>4</b>   |

| Dimensión 2                | Ítems (Pregunta)  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|----------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Procesos operativos</b> | 5.Cree Ud. que el contenido de las guías del transporte son las adecuadas                 | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                            | 6.La programación del servicio por la unidad designada se cumple efectivamente.           | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                            | 7.El cliente solicita constantemente cambios en el servicio de carga que se le ofrece.    | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                            | 8.Cree que sus funciones aportan en el logro de las metas y objetivos de la organización. | 4           | 4        | 4          | 4          |

| Dimensión 3              | Ítems (Pregunta)   | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|--------------------------|--|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Procesos de apoyo</b> | 9.Ante un accidente laboral tiene el respaldo de la empresa.   | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                          | 10.Se siente protegido al tener acceso a un seguro de vida ante accidentes laborales.                                  | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                          | 11.Tiene los medios para comunicarse adecuadamente ante cualquier percance que pueda causarle retraso en las entregas. | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                          | 12.Recibe capacitación constante y adecuada respetando los protocolos indicados por el Estado.                         | 4           | 4        | 4          | 4          |

**Variable 2: Calidad de servicio**

| Dimensión 1       | Ítems (Pregunta)  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|-------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Fiabilidad</b> | 1. Cuando la empresa de transporte se compromete a realizar una entrega lo cumple dentro del plazo establecido.                   | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                   | 2. Cuando un cliente tiene algún problema, los colaboradores de la empresa de transporte muestran un sincero interés en ayudarlo. | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                   | 3. La empresa de transporte brinda un servicio óptimo desde la primera atención.  | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                   | 4. La empresa de transporte concluye el servicio en el tiempo prometido.  | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                   | 5. En la empresa de transporte insistimos en mantener registros libres de errores.  | 4           | 4        | 4          | 4          |

| Dimensión 2      | Ítems (Pregunta)   | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|------------------|--|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Seguridad</b> | 6. Considera Ud. que su comportamiento transmite confianza a los clientes.                   | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                  | 7. Cree que los clientes se sienten seguros en sus operaciones con la empresa de transporte. | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                  | 8. Los empleados de la empresa de transporte siempre somos amables con los clientes.         | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                  | 9. Los empleados de la empresa de transporte   | 4           | 4        | 4          | 4          |

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | tenemos conocimientos suficientes para responder preguntas de los clientes. |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|

| Dimensión<br>1                | Ítems (Pregunta)  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|-------------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Capacidad de respuesta</b> | 10. Los empleados de la empresa de transporte comunicamos a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.          | 1           | 1        | 1          | 1          |
|                               | 11. Piensa Ud. que como colaboradores de la empresa brindan un servicio rápido a los clientes.                                  | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                               | 12. Considera Ud. que como colaboradores de la empresa siempre muestran interés en ayudar a los clientes.                       | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                               | 13. Cree que como colaboradores de la empresa de transporte nunca están demasiado ocupados para resolver dudas de los clientes. | 4           | 4        | 4          | 4          |

**ANEXO 18 - A**  
**INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO**



Firma del Juez Experto

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Apellidos y Nombre del experto | <b>ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO</b>  |
| Especialidad del experto       | EDUCACIÓN, PSICOLOGÍA Y ADMINISTRACIÓN  |
| Código de colegiatura          |   |
| Ficha CTI Vitae (*)            | <a href="http://concytec.gob.pe">Directorio de Recursos Humanos afines a la CTI (concytec.gob.pe)</a> |

(\*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

## ANEXO 18 - A

### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 20 de febrero del 2020

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

|  |  |
|--|--|
| Título de la tesis                       | GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, DISTRITO DE ATE (LIMA-PERÚ), 2020-2021 |
| Grado o título que aspira                | Licenciado en Administración de empresas   |
| Apellidos y Nombre del (los) tesista (s) | Flores Rodríguez Dinavet Reyna<br>Vega López Fabiola Esther  |

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

**Variable 1: Gestión por procesos**

| Dimensión 1                  | Ítems (Pregunta)  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|------------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Procesos estratégicos</b> | 1. Usted Tiene conocimiento sobre la misión y visión de la organización.  | 4           | 3        | 4          | 4          |
|                              | 2. Conoce usted de los objetivos y las metas de la empresa de transporte.   | 4           | 3        | 4          | 4          |
|                              | 3. Cree usted que se aplican los procedimientos establecidos para un desenvolvimiento óptimo de las actividades en la organización. | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                              | 4. Las estrategias de la empresa son idóneas para la mejora constante.  | 4           | 4        | 4          | 4          |

| Dimensión 2                | Ítems (Pregunta)   | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|----------------------------|--|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Procesos operativos</b> | 5. Cree usted que el llenado de las guías del transporte son las adecuadas                 | 3           | 3        | 3          | 3          |
|                            | 6. La programación del servicio por la unidad designada se cumple efectivamente.           | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                            | 7. El cliente solicita constantemente cambios durante la ejecución del servicio.           | 4           | 3        | 3          | 4          |
|                            | 8. Cree que sus funciones aportan en el logro de las metas y objetivos de la organización. | 4           | 4        | 4          | 4          |

| Dimensión 3              | Ítems (Pregunta)  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|--------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Procesos de apoyo</b> | 9. Ante un accidente laboral cuenta con el respaldo de la empresa.  | 4           | 3        | 4          | 4          |
|                          | 10. Usted se siente protegido al tener acceso a un seguro de vida ante accidentes laborales.                            | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                          | 11. Tiene los medios para comunicarse adecuadamente ante cualquier percance que pueda causarle retraso en las entregas. | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                          | 12. Recibe capacitación constante de una manera adecuada respetando los   | 4           | 4        | 4          | 4          |

|  |                                     |  |  |  |  |
|--|-------------------------------------|--|--|--|--|
|  | protocolos indicados por el Estado. |  |  |  |  |
|--|-------------------------------------|--|--|--|--|

**Variable 2: Calidad de servicio**

| Dimensión 1       | Ítems (Pregunta)  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|-------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Fiabilidad</b> | 1. Cuando la empresa de transporte promete hacer algo, lo cumple dentro del plazo establecido.                                      | 4           | 3        | 4          | 4          |
|                   | 2. Cuando un cliente tiene algún problema, los colaboradores de la empresa de transporte demuestran un sincero interés en ayudarlo. | 4           | 3        | 3          | 4          |
|                   | 3. La empresa de transporte realiza bien el servicio desde la primera vez.  | 3           | 3        | 3          | 3          |
|                   | 4. En la empresa de transporte concluimos el servicio en el tiempo prometido.   | 4           | 3        | 4          | 4          |
|                   | 5. En la empresa de transporte insistimos en mantener registros libres de errores.  | 4           | 3        | 4          | 4          |

| Dimensión 2      | Ítems (Pregunta)   | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|------------------|--|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Seguridad</b> | 6. Considera Ud. que su conducta transmite confianza a los clientes. | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                  | 7. Cree que los clientes se sienten seguros en sus                   | 4           | 4        | 4          | 4          |

|  |  |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|
|  | operaciones con la empresa de transporte.  |   |   |   |   |
|  | 8. Los empleados de la empresa de transporte siempre son amables con los clientes.                                       | 4 | 4 | 4 | 4 |
|  | 9. Los empleados de la empresa de transporte tenemos conocimientos suficientes para responder preguntas de los clientes. | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Dimensión 1                   | Ítems (Pregunta)  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|-------------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| <b>Capacidad de respuesta</b> | 10. Los empleados de la empresa de transporte comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.      | 4           | 3        | 4          | 4          |
|                               | 11. Piensa Ud. que como colaboradores de la empresa brindan un servicio rápido a los clientes.                            | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                               | 12. Considera Ud. que como colaboradores de la empresa siempre muestran interés en ayudar a los clientes.                 | 4           | 4        | 4          | 4          |
|                               | 13. Cree que como colaboradores de la empresa de transporte se encuentran siempre atento ante requerimientos del cliente. | 4           | 4        | 4          | 4          |



-----  
**Firma del Juez Experto**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Apellidos y Nombre del experto | <b>Mag. Pinto Díaz Giovanna Giancarla</b>  |
| Especialidad del experto       | Administración y Marketing   |
| Código de colegiatura          |  |
| Ficha CTI Vitae (*)            | Consignar <span style="float: right;">link</span><br><a href="http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=165316">http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=165316</a> |

(\*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Salto de página