

UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL CAMAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES,
AUQUIMARCA-JUNÍN 2018”

Tesis para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:

Bachiller Marisol Romero Franco

Asesor: Dr. Israel Barrutia Barreto

Lima – Perú

2019

**ANEXO 13
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las ____ horas del día viernes 6 de Setiembre de 2019 en la sala de conferencias se reunieron los miembros del Jurado:

- Presidente** Mg. Napan Yactayo, Ana Cecilia
- Miembro 1** Mg. Pinto Diaz, Giovanna Giancarla.
- Miembro 2** Dr. Huachaca Urbina, Antonio Roberto

Para evaluar la tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CAMAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES, AUQUIMARCA-JUNÍN 2018", presentada por el/la Bach. Romero Franco Marisol, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Terminada la sustentación, el Jurado luego de deliberar concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () que la tesis es:

- Aprobado (X)
- Aprobado - Muy buena ()
- Aprobado - Sobresaliente ()
- Desaprobado ()

Calificándola con nota de: 15 en letras (Quince)

En fe de lo actuado los miembros de Jurado suscriben la presente Acta en señal de conformidad.



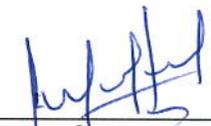
Presidente del Jurado
Mg. Napan Yactayo, Ana Cecilia



Miembro del Jurado
Mg. Pinto Diaz, Giovanna Giancarla



Miembro del Jurado
Dr. Huachaca Urbina, Antonio Roberto



Asesor
Dr. Barrutia Barreto Israel

Dedicatoria

A mi familia ya que son la razón de mi vida
y motivación para seguir creciendo por
comprender y el amor incondicional
durante mi carrera.

Agradecimientos

A Dios por permitirme concluir mi carrera por darme salud y así poder lograr mi objetivo.

A mi familia por sus palabras de aliento e incentivarme a seguir adelante en el proceso de mi carrera.

Índice general	
Dedicatoria.....	II
Agradecimientos.....	III
Índice general	IV
Índice de figuras.....	VIII
Índice de tablas.....	IX
Índice de anexos	XI
Resumen.....	XII
Abstract.....	XIII
Introducción	XIV
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Justificación de la investigación	4
1.4. Limitaciones de la investigación	5
1.5. Viabilidad de la investigación.....	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.2. Bases teóricas.....	12

2.2.1.	Variable independiente: Gestión de procesos (GP).....	12
2.2.2.	Variable dependiente: Calidad de servicio (CS)	23
2.3.	Definiciones conceptuales	35
2.3.1.	Variable independiente: Gestión de procesos	35
2.3.2.	Variable dependiente: Calidad de servicio	37
2.4.	Objetivos de la investigación.....	38
2.4.1.	Objetivo general.....	38
2.4.2.	Objetivos específicos	39
2.5.	Formulación de hipótesis	39
2.5.1.	Hipótesis general.....	39
2.5.2.	Hipótesis específicas.....	40
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO		41
3.1.	Diseño de investigación.....	41
3.2.	Enfoque.....	41
3.3.	Tipo.....	41
3.4.	Método.....	42
3.5.	Población	43
3.6.	Muestra	43
3.7.	Operacionalización de las variables.....	44
3.7.1	Variable 1: Gestión de procesos.....	44
3.7.2	Variable 2: Calidad de servicio	47
3.8.	Técnicas para la recolección de datos.....	49
3.8.1.	Descripción de los instrumentos	49

3.8.2.	Validez y confiabilidad de los instrumentos	49
3.9.	Técnica para el procedimiento y análisis de datos.....	54
3.10.	Aspectos éticos	54
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		55
4.1.	Análisis descriptivo	55
4.2.	Análisis de la prueba de normalidad.....	63
4.3.	Prueba de hipótesis	63
4.3.1.	Prueba de hipótesis general.....	63
4.3.2.	Prueba de hipótesis específico 1	65
4.3.3.	Prueba de hipótesis específico 2	66
4.3.4.	Prueba de hipótesis específico 3	67
4.3.5.	Prueba de hipótesis específico 4	68
4.3.6.	Prueba de hipótesis específico 5	69
4.3.7.	Prueba de hipótesis específico 6	70
4.4.	Gestión de procesos operativos	71
4.4.1.	Descripción del proceso	71
4.4.2.	Diagrama del proceso	73
CAPITULO V: DISCUSIÓN		76
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		79
6.1.	Conclusiones.....	79
6.2.	Recomendaciones	81
CAPITULO VII: FUENTES DE INFORMACIÓN		83
7.1	Bibliografía.....	83

ANEXOS..... 88

Índice de figuras

FIGURA 1. ENFOQUE EN LOS PROCESOS. POR CONTRERAS (2017).....	13
FIGURA 2. GESTIÓN DE PROCESOS MEDIANTE PHVA. POR CALSO & PARDO (2018)	17
FIGURA 3. GESTIÓN INTEGRAL DEL CAMBIO. POR BRAVO (2011).....	20
FIGURA 4. ELEMENTOS DEL MODELO INTEGRAL DEL CAMBIO. POR BRAVO (2011)	20
FIGURA 5: MÉTODO MDAIC. POR UPCOMMONS.UPC.EDU (2017).....	21
FIGURA 6. METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN POR PROCESOS. POR SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, 2013.....	23
FIGURA 7. ESQUEMA DEL MODELO SERVQUAL. POR KOTLER & KELLER, (2012; P. 373).....	27
FIGURA 8. CICLO DE MEJORA CONTINUA. POR CUATRECASAS (2010; P. 66).....	32
FIGURA 9. ECUACIÓN PARA DETERMINAR UNA MUESTRA. ELABORACIÓN PROPIA.	44
FIGURA 10. LA IDENTIFICACIÓN. ELABORACIÓN PROPIA.	55
FIGURA 11. LA REPRESENTACIÓN. ELABORACIÓN PROPIA.	56
FIGURA 12. EL DISEÑO DE LOS PROCESOS. ELABORACIÓN PROPIA.....	57
FIGURA 13. LA FORMALIZACIÓN. ELABORACIÓN PROPIA.	58
FIGURA 14. EL CONTROL DE PROCESOS. ELABORACIÓN PROPIA.	59
FIGURA 15. LA MEJORA DE PROCESOS. ELABORACIÓN PROPIA.	60
FIGURA 16. GESTIÓN POR PROCESOS. ELABORACIÓN PROPIA.	61
FIGURA 17. CALIDAD DE SERVICIOS. ELABORACIÓN PROPIA.	62
FIGURA 18. DIAGRAMA DEL PROCESO. ELABORACIÓN PROPIA.	73
FIGURA 19. DIAGRAMA DE ISHIKAWA. ELABORACIÓN PROPIA.	74

Índice de tablas

Tabla 1. Definiciones sobre el concepto de calidad.....	37
Tabla 2. Criterios de interpretación.....	51
Tabla 3. Análisis de fiabilidad del Instrumento I	52
Tabla 4 Estadísticos de fiabilidad del Instrumento 1	52
Tabla 5. Análisis de fiabilidad del Instrumento II.....	52
Tabla 6. Análisis de fiabilidad del instrumento II	53
Tabla 7. Análisis de fiabilidad del total de instrumentos	53
Tabla 8. Análisis de fiabilidad del total de instrumentos	53
Tabla 9: La identificación	55
Tabla 10: La representación	56
Tabla 11: El diseño de los procesos	57
Tabla 12: La formalización	58
Tabla 13: El control de procesos.....	59
Tabla 14: La mejora de procesos	60
Tabla 15: Gestión por procesos.....	61
Tabla 16: Calidad de servicios	62
Tabla 17: Prueba de normalidad	63
Tabla 18: Coeficientes de correlación.....	64
Tabla 19: Prueba de correlación de hipótesis general (Gestión por procesos y Calidad de servicios)	65
Tabla 20: Prueba de correlación de hipótesis general (La identificación y Calidad de servicios)	66

Tabla 21: Prueba de correlación de hipótesis general (La representación y Calidad de servicios)	67
Tabla 22: Prueba de correlación de hipótesis general (El diseño de los procesos y Calidad de servicios)	68
Tabla 23: Prueba de correlación de hipótesis general (la formalización y Calidad de servicios).	69
Tabla 24: Prueba de correlación de hipótesis general (El control de los procesos y Calidad de servicios)	70
Tabla 25: Prueba de correlación de hipótesis general (La mejora de los procesos y Calidad de servicios)	71

Índice de anexos

ANEXO 1: FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	88
ANEXO 2. PERFIL DEL ENCUESTADOR.....	89
ANEXO 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA	90
ANEXO 4. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	91
ANEXO 5. ENCUESTA / INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	93
ANEXO 6. CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN	95
ANEXO 7. BASE DE DATOS.....	96
ANEXO 8. VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUECES EXPERTOS	99

Resumen

El presente análisis investigativo tuvo como intención primordial establecer, respecto al periodo 2018, la relación que existe entre la Gestión por Procesos y la Calidad del Servicio que ofrece el Camal Nuestra Señora de las Mercedes. Para el presente análisis se planteó un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo del tipo aplicado, correlacional y un método hipotético – deductivo.

La investigación se realizó en base a una población constituida por 81 usuarios, de los cuales se tomó la muestra respecto a 68 clientes. Al procesar e interpretar los datos obtenidos se obtuvo una correlación de Spearman de .951 siendo considerada como directa y muy fuerte entre la gestión por procesos y la calidad de servicio aceptando la hipótesis general en donde se afirma que, si efectivamente existe relación directa significativa entre las variables en el cual, al aplicar las pautas de acuerdo al autor Bravo (2016) se obtiene una buena gestión de procesos y por ende la calidad de servicio del camal incrementara solucionando la problemática planteada en la investigación.

Palabras claves: Gestion por procesos, calidad de servicio

Abstract

This analysis was about the research of the relationship between process management and service quality offered by our company named "Camal Nuestra Señora de las Mercedes" in 2018. The present analysis is based in non-experimental design with a quantitative approach, correlational and a hypothetical deductive method.

The research was carried out on the basis of 81 users, as sample was taken the opinion of 68 customers. During the process and its interpretation of the obtained data, the result was A. 951 Spearman, this result is considered direct and very strong relationship between process management and service quality, also it accepts and prove the general hypothesis where it sets the idea that there is a direct and significant relationship between the variables - according with Bravo (2016) - , also a good process management is obtained by applying a good process management and service quality, which solve the problems studied by this investigation.

Keywords: Process management, quality of service

Introducción

En la actualidad, muchas empresas están experimentando un cambio respecto a su desarrollo interno, observándose que muchos de ellos han logrado obtener éxitos en el rubro en el que se desempeñan, pero existe un sector que a pesar de realizar dichas proyecciones no logran sus propósitos. Es menester señalar que, hay una gran versatilidad en el mundo empresarial, existiendo el modelo de gestión de procesos, modelo que ha obtenido un gran auge en nuestro país, debido a que ha transformado la forma de hacer negocios, ya que ha generado grandes éxitos en su aplicación.

La gestión basada en procesos abre una ventana para la mejora de la calidad de las actividades y subsanación de aquellos acontecimientos negativos que afectan de manera directa a la empresa y esto se ve reflejado en los resultados positivos; pero para que esto sea permanente es primordial implantar el ciclo de mejora continua hacia la calidad.

Por medio del presente estudio buscamos las claves que impulsan a las empresas para implementar una buena gestión orientada a los procesos tanto a nivel mundial como nacional, ya que se busca la calidad total empresarial dando como resultado el crecimiento y garantizando su permanencia en el tiempo. A continuación, describimos la tesis, la misma que estratégicamente fue diseñada: En el primer capítulo, se plantea el problema con sentido y visión lógica de tal forma que permita desplegar la investigación en condiciones idóneas. El segundo capítulo se despliega el marco teórico, a través de la exposición de antecedentes, bases teóricas adquiridas al revisar la literatura y se exhibe la información sobre las variables de investigación. El tercer capítulo expone la metodología usada. Cuarto capítulo, se presenta el trabajo de campo realizado a través del análisis e interpretación de los datos obtenidos. En los capítulos V y VI se presentan las discusiones,

conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos en el capítulo IV. Finalmente capítulo siete se encuentra la bibliografía que brinda el apoyo necesario para la investigación.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente, el hombre se desenvuelve en una sociedad muy competitiva en donde la gestión de procesos es una pieza fundamental para que una compañía consiga mantenerse y extenderse en el tiempo, porque está enfocada en las resultados de todo procedimiento y la forma como da valor a la clientela. Ahora bien, en el sacrificio de animales una adecuada gestión por procesos es fundamental, porque solamente un procedimiento ejecutado de manera incorrecta puede originar contaminación perjudicando la salud del usuario último que compra las mercancías en mercados, supermercados, entre otros. Al respecto, Maldonado (2011) refiere que la gestión de procesos (GP) es el procedimiento donde se gestionan los recursos de una empresa encaminada a los procesos; en otras palabras, es una sucesión de acciones precisas que agregan valor a la entrada del procedimiento, y así se logrará una resulta mejor y una salida que cree complacencia en la clientela.

A escala internacional, han incrementado los estándares de calidad con relación al servicio brindado por el sector cárnico, ello muestra que las empresas que ofrecen dicho servicio deberán tener una tecnología de primera, excelente contexto salubre que solamente logra ser obtenido mediante una adecuada gestión en los procesos para el beneficio de ganado, con el propósito de impedir la introducción de elementos que pudiesen contaminar y que consiguen producir distintos inconvenientes de salud en la clientela final.

A nivel mundial, se pretende ejecutar nuevas disposiciones higiénicas y trabajo para el beneficio de animales, dichas exigencias son ejecutadas y controladas por las entidades reguladoras de toda nación.

El actual reglamento ofrecido por INVIMA, que es el órgano que regula el trabajo de los mataderos en Colombia, ha creado que los mataderos en la actualidad se hallen invirtiendo mucho esfuerzos y recursos para dar cumplimiento al reglamento solicitado que se halla orientado a la calidad de productos de consumo que consiguen perjudicar la salud de los individuos, ello ha originado la clausura de distintas fábricas de faenamiento así como en el norte de Santander el 32% de dichas fábricas fueron cerradas y el 14% se hallan vigiladas porque no cumplen con el estándar de calidad en el servicio solicitado.

Entretanto en Perú, la institución encargada de reglamentar el trabajo de mataderos es SENASA que ininterrumpidamente inspecciona el cumplimiento de los distintos parámetros exigidos por el mercado nacional e internacional mediante la supervisión de los procedimientos, comprobación de certificación sanitaria, adecuadas instalaciones, trabajadores competentes, entre otros. Es bueno resaltar que la labor ejecutada por SENASA funciona apropiadamente porque algunas compañías que brindan dicha asistencia están consiguiendo muchas certificaciones de calidad por dar cumplimiento a las reglas determinadas por los organismos reguladores, ejemplo de ello es el Camal de Yerbateros que tienen actualmente con cantidad de certificaciones que valen de garantía al instante cuando se adquiere el servicio y/o productos cárnicos.

En el territorio de Junín donde se halla situado el Camal Nuestra Señora de las Mercedes; comunica SENASA que hay 50 mataderos clandestinos trabajando durante el 2018 y donde se sacrifican varias clases de ganados; el director de SENASA manifestó que la calidad del servicio prestado en los mataderos de la zona obtiene otras observaciones en lo que respecta al aseo e higiene, procedimientos e instalaciones. De acuerdo con la información que SENASA señala en su página web los mataderos realizan paulatinamente formalización de sus servicios; para el

2018 contaban con 14 mataderos con autorización de funcionamiento, estos se suministraron entre los años 2018, 2017 y 2016 en una proporción de 14.3%, 28.6% y 57.1% respectivamente.

El Camal Nuestra Señora de las Mercedes posee una apropiada construcción y tecnología de punta para el procedimiento de beneficio de ganado, la dificultad reside en su inconveniente GP y baja calidad del servicio: ello es demostrado cuando los matarifes impiden usar las maquinas que tiene la compañía para el faenamamiento y escogen utilizar una técnica artesanal que es a través de cuchillos; otro inconveniente podría ser que los trabajadores evitan emplear el material de bioseguridad que la compañía concede, ello origina que SENASA al controlar aplique multas que crean gastos superfluos originando que la organización acreciente al mismo tiempo el valor del servicio y en consecuencia la clientela cuando se sienten descontentos migren hacia otro matadero que puede ser formal e informal. Tal merma de usuarios es evidenciada en los subsiguientes datos: durante 2016 la compañía tenía 120 usuarios, durante 2017 la organización tenía 96 clientes reduciendo en un 20% en contraste con el año anterior y para 2018 hay 81 consumidores que corresponden al 84% de la clientela existente el año anterior. Dicha merma de clientela crea para la compañía una mengua en su utilidad volviéndose insostenible el trabajo en el futuro, el personal igualmente se ve afectado, porque al laborar por destajo no ganan lo suficiente para resolver sus gastos y al no poder superar dichos inconvenientes están expuestos a no tener donde trabajar en un futuro, ya que no hay cantidad de sitios donde puedan practicar la labor de matarifes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de procesos se relaciona con la calidad del servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018?

1.2.2. Problemas específicos

P. E. 1.- ¿Cómo se relaciona la identificación de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca - Junín en el 2018?

P. E. 2.- ¿Cómo se relaciona la representación de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca - Junín en el 2018?

P. E. 3.- ¿Cómo se relaciona el diseño de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018?

P. E. 4.- ¿Cómo se relaciona la formalización de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018?

P. E. 5.- ¿Cómo se relaciona el control de los procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018?

P. E. 6.- ¿Cómo se relaciona la mejora de los procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018?

1.3. Justificación de la investigación

Esta indagación tiene justificación teórica porque se realiza con el objeto de favorecer a la noción que existe acerca de la gestión de procesos y la calidad de servicio que se viene

realizando en el Camal Nuestra Señora de las Mercedes, con sustento teóricos de autores afines con las variables estudiadas, como instrumento de evaluación del logro de competencias de indagación científica, cuyas resultas lograrán simplificarse en una propuesta, y así incorporarse como saber teórico, porque, se estaría demostrando que el avance del proceso de gestión implantado mejorará la calidad de servicio del Camal.

Esta investigación tiene justificación práctica porque de acuerdo a la indagación realizada y a los resultados se podrán aplicar en la empresa estudiada, ya que, en la actualidad existe la necesidad de disminuir los gastos no necesarios, merma de clientela que consigue llegar a perjudicar directamente la salud de las clientelas aplicando y adecuando de acuerdo a las resultas obtenidos. Luego, dicho trabajo investigativo se justifica ya que, se encuentra encaminada a la solución de los inconvenientes de rentabilidad, complacencia de la clientela y ejecución de una adecuada gestión de procesos.

Por último, tendrá justificación metodológica porque en el estudio se desarrolló un instrumento de medición para las variables gestión de proceso y calidad de servicio, que se usará como referente para poder ser aplicados en otras investigaciones en el cual sea de interés una de las variables que se estudia.

1.4. Limitaciones de la investigación

Este estudio investigativo mostrará las subsiguientes limitaciones:

- Restringida información referencial, ya que no hay cantidad de textos con una antigüedad inferior a diez años en las cuestiones tratadas.

- Tiempo: el trabajo se llevará a cabo en poco tiempo, por lo que el recojo de la información se hará de manera intensiva

1.5. Viabilidad de la investigación

El trabajo investigativo puede realizarse ya que, se tiene información interna del Camal Nuestra Señora de las Mercedes lugar de ejecución del estudio investigativo, asimismo se podría llevar a cabo disposiciones correctivas derivadas de este análisis.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

López (2018) con el estudio investigativo titulado “*Calidad de servicio y la satisfacción de clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil*” optó al grado de Magister en Administración de empresas. El propósito fue identificar la clase de correlación existente entre la CS y la satisfacción de la clientela del restaurante Rachy’s en Guayaquil, respecto a la metodología empleada en el estudio, esta se fundamentó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se escogió un modelo Servqual y los datos requeridos se obtuvieron mediante la aplicación de encuestas destinadas a la clientela que consumen en el restaurante Rachy’s, el estudio tuvo una población 7280 consumidores y la muestra conformado por 365 usuarios, en la cual se tuvo los resultados siguientes: Existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente porque la significancia es 0,000 y luego es inferior a 0,05. La correlación de Pearson ($r=697^{**}$) muestra que es una correlación positiva ya que el valor se encuentra cercano a uno es reflejado que a mayor calidad del servicio brindado por el restaurante existirá una gran complacencia de la clientela o a inferior calidad de servicio brindado por el restaurante existirá poca complacencia de la clientela.

Tonato (2017) y su trabajo “*La calidad del servicio público en Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 – 2016*”. El estudio investigativo ejecutado para alcanzar el nivel de M. en Gestión Pública. IAEN. Objetivo: Ejecutar un estudio de las interacciones ocurridas entre los ciudadanos y la burocracia callejera

para establecer la influencia en la calidad sobre la percepción. La investigación utilizó una metodología mixta con enfoque cuantitativo del nivel descriptivo, también la población estuvo conformada por 434 personas que corresponden al total de usuarios atendidos en la Institución dando con esto una muestra de 384 usuarios. Respecto a la técnica se empleó un Análisis documental, observación, encuesta y entrevista. Se obtuvieron las resultas siguientes: el promedio general de la dimensión estructural es de 57,40 lo cual significaría que, en la prestación del servicio, existe poca satisfacción por parte de clientes externos en cuanto a la dimensión estructural.

Sotelo (2016) el estudio titulado *“La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPES: caso peruano”*, investigación ejecutada para obtener el grado de Dr. en Administración y Dirección de Empresas. UPC. Barcelona. Objetivo General: Proponer un procedimiento para crear rentabilidad en las MyPES y de esta manera lograr un incremento del PBI sostenible. En cuanto a la metodología es del tipo aplicada no experimental bibliográfico. La población estuvo conformada por 97530 microempresas dando una muestra de 383 microempresarios de los sectores de metalmecánica, carpintería, confecciones y calzado de Lima Metropolitana. Las resultas expuestas por las entrevistas realizadas indican que en el interior de los cuatro sectores más característicos de las Mypes peruanas hay un significativo segmento (86%) que todavía no han exportado. De dicha proporción el 32% se encuentran en Lima y solamente atienden al mercado de la capital, tal porcentaje es el que más se acerca a la exportación por las comodidades y el contexto que ofrece Lima a las Mype.

Rodríguez (2015) y el trabajo titulado *“Investigación y análisis de la gestión por procesos de*

calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, en el año 2013”; estudio ejecutado para alcanzar del grado académico de M. en Administración de Empresas con Mención en Negocios Internacionales. Universidad de Guayaquil. Objetivo: Calcular los procedimientos de la compañía para elaborar maniobras de perfeccionamiento en la atención de la consulta del hospital antes mencionado. Se esgrimió para el estudio investigativo de tipo de análisis descriptivo y exploratorio, el método deductivo, empleándose una muestra de 95 beneficiarios encuestados, y 40 de trabajadores de salud. Las resultas del estudio se direccionan a la administración del programa RDACAA donde el 79.83% de los trabajadores del área administrativa todavía no se hallan adecuados a dicho programa; respecto a los recursos económicos se percibe en un 54,17% como insuficiente para la atención al cliente, con respecto a las labores administrativas existe pérdida en los procedimientos en un 39.58% según el discernimiento de los encuestados. Como indicación, el área de consulta externa del hospital antes mencionado debe adecuarse a un servicio conforme a la su realidad, es decir considerar el entorno mismo, los recursos, su finalidad y sus dificultades, es por ello, que se plantea la anexión de un modelo de gestión orientado a la calidad, que permita a los directivos realizar su labor de una manera idónea, usando como tácticas en la caracterización, adiestramiento, y afianzamiento en su talento humano.

Neves *et al.*, (2015) en su artículo académico “*Gestão por processos: uma proposta de melhoria aplicada a uma pequena empresa do ramo de alimentação*”. Revista de Sistemas & Gestão. Universidade de Federal de Santa Maria, RS, Brasil. Metodología: Descriptivo y Cualitativo. Objetivo: Identificar y graficar los procesos de una empresa de eventos que opera en la industria alimentaria y así poder hacer propuestas de mejoras en su gestión, rediseñando sus principales procesos. Resultados: La empresa, en 2013, completó su primer año de actividad y en

este periodo ya ha sido objeto de un intercambio de gestión que dio lugar a una serie de cambios, como la dimisión y admisión de algunos empleados, reestructuración de la organización, nuevas prácticas de gestión y método de ejecución del trabajo.

Gomes et al., (2017) en el artículo académico “*A gestão da qualidade na prestação de serviços: um estudo de caso em um restaurante localizado em São Luís – MA*”. Presentado en el XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Objetivo: Identificar las necesidades de los clientes en un restaurante con relación a los servicios y productos ofrecidos, a través de un estudio proponiendo mejoras en el proceso para obtener satisfacción. Este estudio de caso se produjo en un restaurante situado en la ciudad de San Luis, siendo una investigación caracterizada como descriptiva, debido a la recopilación de datos y la ocurrencia situacional del problema. En cuanto a los procedimientos técnicos, este trabajo se clasifica como investigación bibliográfica y caso de estudio. Resultados: El MASP propuso e implemento un plan de acción y verificación de procesos para los problemas identificados. La etapa de estandarización se produjo durante los procesos de análisis y plan de acción, con el objetivo de simplificar inmediatamente algunos procesos de restaurante, dejando al final los pasos bien definidos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Valenzuela Alvarado (2017), con su estudio titulado “*Gestión por procesos y clima social laboral de los trabajadores del Instituto de Defensa Civil de Lima 2017*”; se llevó a cabo para obtener el grado de M. en Gestión Pública. UCV. Propósito del trabajo: Instituir GP y el clima social laboral de los individuos que trabajan en INDECI durante el año 2017. La investigación presento un enfoque cuantitativo del tipo básico y con un diseño no experimental de corte transversal y correlacional, la población que fue sometida a los cuestionarios fueron 150 clientes

internos de INDECI. Resultados: Se determino la existencia de una correlación directa y sig. entre las dos variables, esto fue corroborado con las siguientes resultas: nivel de sig. < .05 y un coeficiente de Spearman ,502.

López & Meza (2017), con su estudio “*Aplicación del modelo de gestión por procesos en la gestión del almacén de negociaciones Palca E. I. R. L. Lima – 2014*”; investigación ejecutada para la obtención del título de Lic. en Administración. UNCP – Huancayo. Objetivo General: Establecer la forma como es impactada la gestión del almacén al emplear un modelo de GP en la compañía negociaciones Palca E. I. R. L. Lima durante 2014. La investigación fue de tipo aplicada y los métodos utilizados fueron: Científico, Inductivo-Deductivo, Análisis y Síntesis y se esgrimió un diseño cuasi experimental. Se aplico el cuestionario a 12 colaboradores del área de logística donde se concluyó que al aplicar un modelo de gestión orientada a los procesos ayudaría a la gestión de almacén de dicha empresa, esto fue confirmado con las resultas obtenidas ($t = 37.151$; $g l = 11$; $Sig. = 0.000$).

Ñahuirima (2015); y la investigación “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*”; estudio ejecutado para lograr el nivel de Lic. en Administración. UNJMA. Su propósito fue manifestar la correspondencia que existe entre la CS y la satisfacción del cliente de las pollerías que se encuentran ubicadas en Andahuaylas en el año 2015. La encuesta se aplicó a 348 consumidores que componen la muestra de este trabajo. El cuestionario posee 28 interrogaciones distribuidos de la siguiente manera: 16 preguntas para la primera variable y 12 reactivos para la segunda variable. Se estableció que existe una correlación significativa entre CS y la satisfacción del cliente ($sig. = 0.000 < sig. = .05$); y el coeficiente Spearman .0841 mostrando que hay una correlación

positiva alta; con una confianza del 99%.

Condor & Durand (2017); y su investigación “*Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym Huancayo – 2013*”; estudio ejecutado para obtener el nivel de Lic. en Administración. UNCP. Objetivo: Hallar la influencia de CS sobre la satisfacción del cliente. El tipo de investigación esgrimido es: descriptivo – explicativo; los métodos de investigación empleados son: el método científico, deductivo - inductivo y analítico – sintético; los instrumentos usados en este análisis son: de la variable independiente el SERVPERF y de la variable dependiente fue la escala de actitud de satisfacción del cliente. Población: 600 usuarios. Muestra: 100 usuarios. Resultados: La satisfacción del usuario es afectado de manera directa por la CS, ello se evidencia con las resultados de las pruebas de sig. bajo estadístico F y probabilidad (estadístico F) que presenta a las variables individuales y en conjunto significativas (163. 000 y 0.000 respectivamente), la prueba R2 ajustado resultó 89.1%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente: Gestión de procesos (GP)

Bravo (2016) mantiene que la GP es la manera como se coordina y maneja en colaboración con la gerencia de la empresa para la caracterización, representación, esbozo, formalización, control, mejora de los procedimientos y de esta manera lograr crear la confianza en la clientela acrecentando la productividad.

Entretanto Pardo (2017) indica que la GP es la manera de aplicar el ciclo de perfeccionamiento continuo PHVA directamente a los procesos.

De igual forma Martínez & Cegarra (2014) aseveran que la GP es la forma como se formaliza utilizando como fundamento los procesos, fijándose los mismos como una sucesión de acciones encaminadas para el logro de un valor añadido.

En otro orden de ideas, Pepper (2011) asevera que la gestión de procesos es la forma como es enfocado la labor con el propósito de optimizar de manera continua los procedimientos de la compañía ubicando, eligiendo, detallando, justificando y optimizando continuamente.

Por lo tanto, se puede aseverar que la gestión de procesos posee una perspectiva sistemática a través de la cual se logra reconocer una porción y el todo de una empresa, porque al haber una transformación en una fracción de la compañía conmoviera su totalidad. (Contreras et al., 2017).

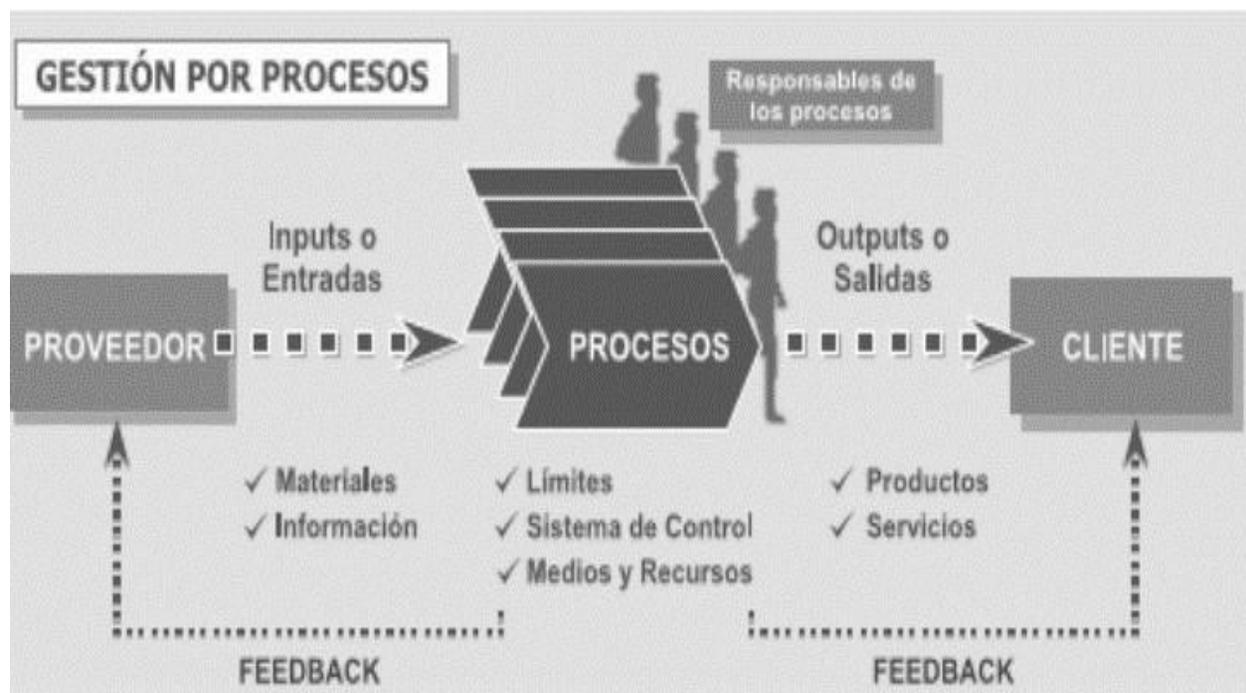


Figura 1. Enfoque en los procesos. Por Contreras (2017)

El propósito primordial de establecer una gestión orientada en procesos a una empresa es “Satisfacer al Cliente” sin embargo es preciso tener tres elementos elementales para dar cumplimiento a dicha meta; dichos elementos son:

- Precisar la manera de realizar el trabajo: es definida una manera estándar que se halle acorde a las posibilidades y carencias de la compañía.
- Realización del método de trabajo: la totalidad de los trabajadores deberán estar a gusto con las propuestas del cambio y de esa forma de acuerdo a los modelos definidos al momento de redactarse los procedimientos.
- Implantación: meter en las programaciones los detalles del servicio que requiere la clientela (Maldonado, 2011)

Hay prerrogativas y de beneficios al llevar a cabo la gestión de procesos en la empresa como:

- Incremento de la eficiencia, productividad, comunicación.
- Creación de valor de forma sostenida bien en la clientela como en la compañía.
- Mejora de resultados, productos y/o servicios.
- Optimización de procedimientos, tiempo y recursos.
- Reduce el período de réplica a las transformaciones del medio ambiente.
- Crea resultados medibles y cuantificables. (Contreras, 2017)

- Concientizarse de las fortalezas e insuficiencias de la compañía.
- Obtener información de los precios de los productos y/o servicios.
- Optimizar los procesos.
- Aproximarse a las certificaciones de calidad.
- Acrecentar la eficiencia y la eficacia.
- Educarse y perfeccionar a través de la comparación de las prácticas con las principales del medio.
- Redelinear procedimientos y lograr excelentes beneficios.
- Fortificar la gestión del conocimiento.
- Renovación de las distintas escalas (Procesos, ejercicios, labores). (Carrasco, 2011)
- PVHA como instrumento en la gestión de procesos involucra lo subsiguiente:

La gestión a los procesos es más efectiva al momento de aplicarse a l Ciclo de mejora continua PVHA a los procedimientos que fuesen hallados en la compañía para ser planeados (P), realizados (H), comprobados (V) y reformados (A). (Calso & Pardo, 2018)

1. Planificar los procesos: esta etapa está encargada en observar la manera de cómo trabajar mejor y al mismo tiempo debe existir un consenso con las personas que entran en los

procesos. Así tal fase posee dos subetapas que son:

- Global: es la programación de la totalidad de los procesos que tiene la organización a través de la ubicación de las sucesiones e interrelaciones de la totalidad de los procesos, se esgrime un instrumento gráfico.
 - Individual: es la programación particular de los procesos, se precisa el uso de instrumentos que consientan una maniobra eficaz y sin fallos, las personas encargadas de seleccionar tales instrumentos es la dirección, expertos estudiando los requerimientos de la empresa; los instrumentos que se logran utilizar pudieran ser operaciones, flujogramas, fichas de procesos, entre otros...
2. Ejecutar los procesos: aquí sucede la ejecución empleando la programación realizada en la fase previa, conservando los criterios marcados y de esta manera, luego poder ratificar o excluir las sugerencias efectuadas en la etapa número uno.
 3. Verificar los procesos: en esta etapa se esgrimen diferentes mecanismos como los indicadores, controles y auditorias que permiten comparar todas las resultas conseguidas; cuando las resultas sean positivas puede aseverarse que los procesos se hallan bajo control; entretanto si las resultas son negativas o muestran desorientaciones deberán ser corregidos en la cuarta etapa PHVA. Tal etapa es esencial para la mejora de los procedimientos.
 4. Actuar: aquí se pretende enmendar la totalidad de los desvíos de los procesos desplegados en la etapa anterior y así no vuelvan a ocurrir; en dicha fase se logra realizar un estudio de las metodologías de trabajo y así optimizar el desempeño de los procesos (Pardo, 2017).

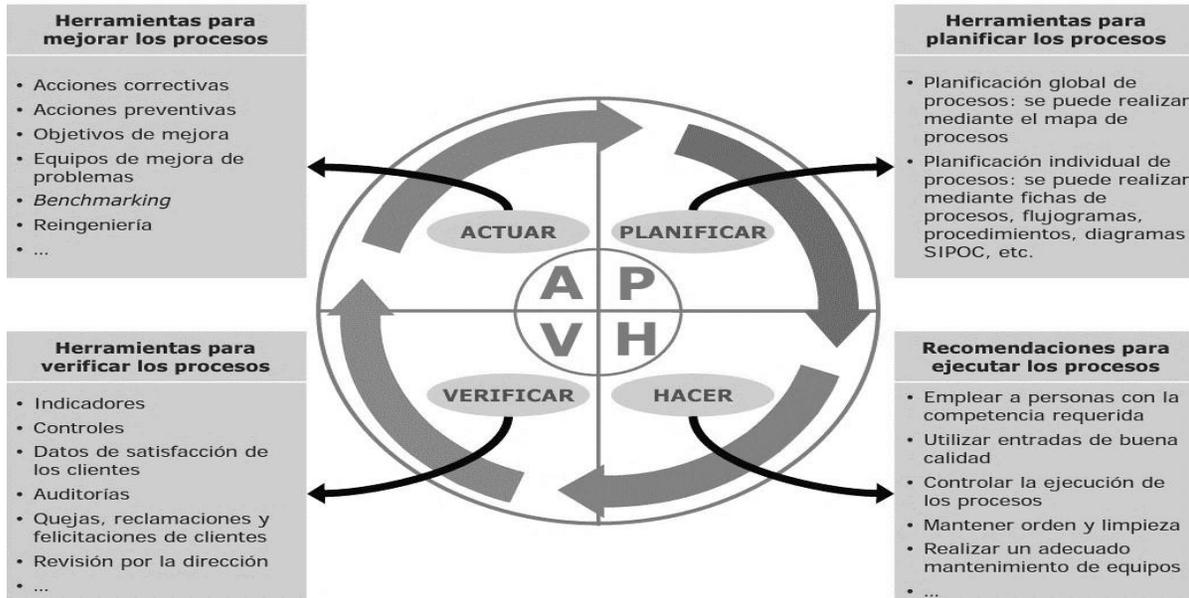


Figura 2. Gestión de Procesos mediante PHVA. Por Calso & Pardo (2018)

Es importante destacar que las resultados aspiradas al momento de implementarse el ciclo de mejora continua (PHVA) son las subsiguientes:

- Engrandecer la complacencia del consumidor utilizando los procedimientos de mejora y aplicar de forma eficaz el sistema.
- Mejorar aún más el trabajo de la compañía.
- Mejorar la seguridad y salud en el trabajo. (Calso & Pardo, 2018)

Otro instrumento esgrimido para la gestión de procesos es el modelo integral del cambio que posee nueve etapas y cuatro períodos secuenciales, que son los subsiguientes:

Ciclo 1.- Comenzando con dicha estrategia: en esta etapa se alude a la adición de GP en los planes estratégicos de la compañía; el mismo posee una etapa denominada incorporación de una

gestión conducente a los procedimientos donde sucede la instauración de la zona de procesos, se delegan aparatos de trabajo, son marcadas las líneas de trabajo, se determinan las tecnologías elementales y se instruyen a la totalidad de los participantes.

Ciclo 2. - Modelar visualmente: Este período posee dos fases:

1. Diseño de mapa de proceso: indica los procedimientos de la organización como el proceso de dirección estratégica. El diseño es realizado desde un enfoque completo a particular (fraccionando y definiendo). Este mapa es primordial para la creación del plan estratégico.
2. Representación de procesos usando modelos visuales: aquí se esgrimen los flujogramas, lista de tareas y se ejecutan observaciones, sugerencias de los procedimientos.

Ciclo 3.- Intervención de procesos formados: En este segmento se reconocerá la totalidad de los procesos mediante los modelos visuales. El mismo está dividido en cuatro:

1. Gestión estratégica de los procesos: se da prioridad a los procesos a partir del ciclo 1, aquí se incorpora la explicación de los indicadores y de los responsables de los procesos. En dicha etapa se muestra las metas para optimar los procesos a través de la mejora y el rediseño.
2. Mejoría procesos: se conceptualiza, aplica las mejorías para alcanzar los objetivos trazados previamente.
3. Rediseño: se conceptualiza y emplea una disposición y de esta manera dar cumplimiento

a los objetivos trazados previamente, a eso se le añade la contribución de la gestión de proyectos.

4. Formalización de los procesos: se crea la táctica, agregándose en la compañía.

Ciclo 4.- Entretanto esté habilitado el diseño del procedimiento formalizado; posee dos fases:

1. Control: es el seguimiento, comprobación del grado de observancia de los modelos y la forma de reacción frente a sucesos no advertidos; el papel es realizado por el responsable del proceso.
2. Optimizar de forma continua los procesos: en dicha etapa se continúan optimizando los procesos y estar capacitados de adecuarse al contexto y renovar. (Bravo, 2011)

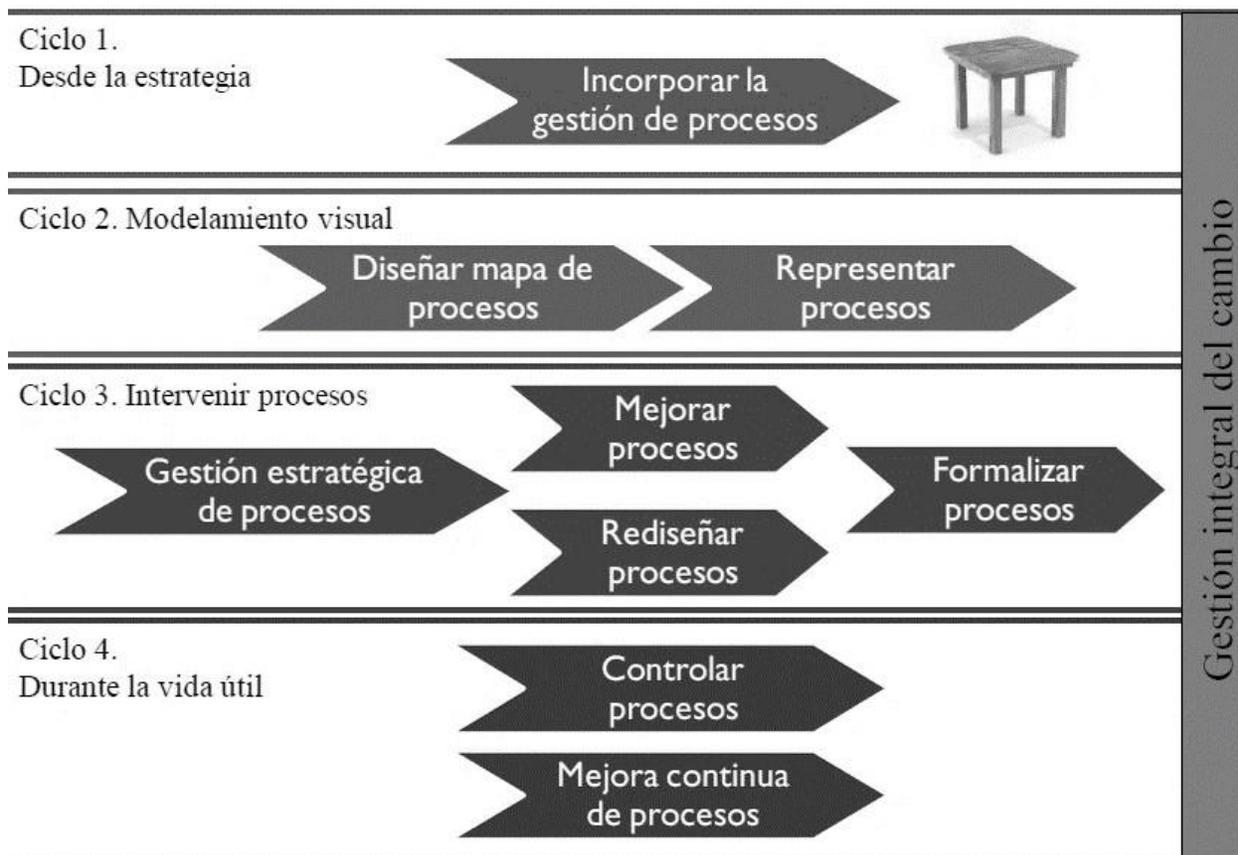


Figura 3. Gestión integral del cambio. Por Bravo (2011)

Bravo (2011) muestra la relevancia de cinco aspectos (estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología) precisos para poder implementar el modelo integral del cambio para avalar la supervivencia y la diferenciación de la empresa, sin embargo, es preciso que dichos aspectos trabajen unidos, todos los elementos deben poseer igual importancia en la empresa y la labor será igualitaria para todo integrante.

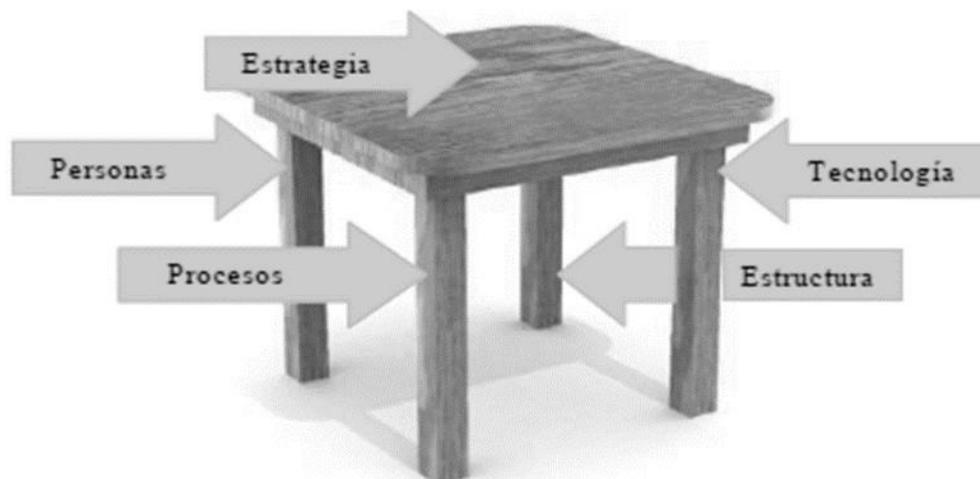


Figura 4. Elementos del Modelo Integral del Cambio. Por Bravo (2011)

Como una opción para una adecuada GP se pudiera valorar el ciclo DMAIC como instrumento que posee como propósito crear mejora en los procesos que posee una empresa, igualmente se le considera como una forma para alcanzar a la calidad.

1. Definir: en dicha etapa se fundamentan los métodos reconocidos, se detalla al cliente objetivo, se ejecuta el mapeo del flujo de procesos, los parámetros de mejora, las metas y resultas a los que pretende arribar la compañía.
2. Medir: Reside en precisar la totalidad de esas herramientas y razonamientos encargados de

medir el ejercicio de los procesos de la compañía.

3. Analizar: son analizados los datos derivados al calcular y se esgrimen al distinguir el trabajo de los procesos actuales y el propósito que se desea lograr; de igual manera se logra establecer cambios.
4. Implantar: aquí nacen las nociones para optimizar las ocasiones y de esta manera fundamentar y efectuar un método de mejora.
5. Controlar: en dicha fase son monitoreados los procesos de forma regular y controlar que las nuevas metodologías de mejora se encuentren marchando cabalmente. (upcommons.upc.edu, 2017)



Figura 5: Método MDAIC. Por upcommons.upc.edu (2017)

Otro modelo a seguir es la gestión de procesos encaminada a la clientela, fundamentada en un enfoque empresarial encaminada a la calidad, mínimos precios, eficacia, rapidez; donde es preciso comenzar toda acción y procedimientos de acuerdo a las exigencias de la clientela final. La gestión de procesos orientada al cliente posee como propósito complacer a la clientela de una forma rápida y eficiente. Para conseguir la meta de la gestión de procesos orientada al cliente es preciso maniobrar con estructuras organizativas planas (organización horizontal), porque al encontrarse correlacionadas la totalidad de las zonas de la compañía acrecienta la rapidez de reacción y acción en los procesos. Los resultados de la gestión de procesos orientada al cliente deberán encontrarse en continua evaluación en los siguientes aspectos:

- Calidad demandada por el mercado.
- Calidad demandada por la clientela.
- Calidad distinguida por la clientela. (Cuatrecasas, 2010)

Para ejemplificar la ejecución de la gestión de procesos se mostrará seguidamente un caso: En la nación se está colocando en marcha la implantación de un modelo de GP de los entes públicos a través de métodos asentados en las normas ISO 9000, Modelo de excelencia en la gestión, y la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública.

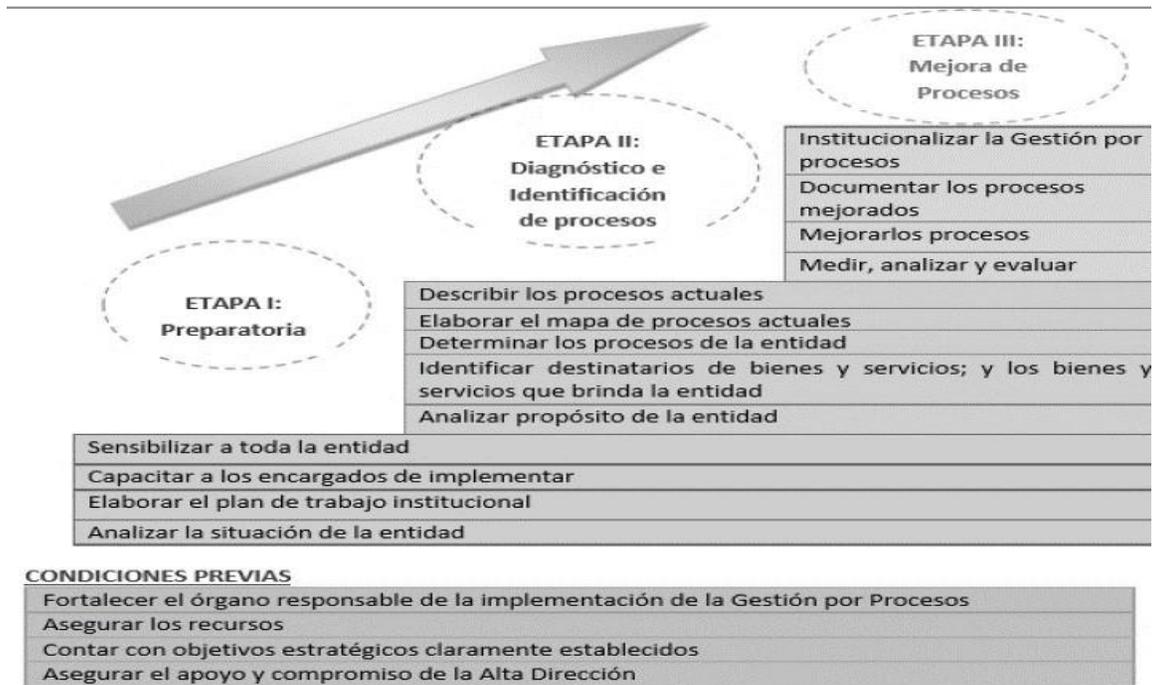


Figura 6. Metodología para la implementación por procesos. Por Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013

2.2.2. Variable dependiente: Calidad de servicio (CS)

Kotler & Keller (2012) emplean la conceptualización ofrecida por la Sociedad Americana para la Calidad en la que señalan que la CS con las particularidades que implican en la capacidad de complacer la exigencia de la clientela.

Entretanto la calidad es conceptualizada por Cuatrecasas (2010) como la totalidad de las particularidades que brinda un servicio y la manera como complace los deseos del cliente.

De acuerdo con Aldana et al., (2011) CS es la interacción de la manera cómo razona la compañía con los procedimientos que suceden en la misma, la búsqueda en la manera de pensar de la organización, los métodos gestionados, la búsqueda continua de la perfección de la totalidad del personal que compone la empresa con un único propósito que es el de cambiar la

sociedad, complacer las pretensiones del medio y de las partes.

La gestión de calidad total con enfoque de gestión eficiente de la compañía se constituye de cuatro columnas precisas para conseguir una calidad total en la compañía, dichos cimientos son:

- Adecuarse a las exigencias de la clientela.
- Ejecución de los procesos con acciones precisas, gastar recursos precisos únicamente, con ello el precio y el período de entrega será poco.
- Efectuar el sistema de mejora continua para que acreciente el valor del servicio ofrecido.
- El total de individuos que forman parte de la empresa deben intervenir de forma activa y así las columnas previamente aludidas alcancen sus propósitos y resultados de forma eficaz.

(Cuatrecasas, 2010)

La gestión de la calidad del servicio es fundamental en la empresa porque ello consentiría brindar asistencias de calidad que estaría manifestado en la renta de esta; hay diez sugerencias elementales que permitirán mejorar CS:

- Escuchar para comprender lo deseado por la clientela, creando una educación incesante acerca de las expectativas y emociones de la clientela y de los que no la son.
- Fiabilidad es el elemento más significativo cuando de calidad y servicio se trata.
- Servicio básico es lo que la compañía de servicios deberá ofrecer a la clientela,

realizando su trabajo, manteniendo sus ofrecimientos, reflexionar, mostrar interés a la clientela y conservarlos notificados.

- Trazar el servicio de acuerdo a un enfoque holístico del servicio.
- Recobro mediante la implementación de un procedimiento de solución de deficiencias donde se les motive a la clientela insatisfecha a colocar quejas, ofrecerles una contestación expedita e individualizada.
- Impresionar a la clientela brindándoles servicios que superen sus expectativas; eso debe hacerse con rapidez, entre otros.
- Juego equitativo con la clientela y coadjutores.
- Laborar en equipo crea un servicio diligente y respetuoso; ello es logrado a través de la motivación a los colaboradores.
- Indagar a los participantes para descubrir los elementos que producen los inconvenientes y las metodologías a utilizar para solucionar dichas dificultades.
- Liderazgo de servicio mediante la CS, un excelente esbozo de servicio y empleo adecuado de la tecnología y de la información (cultura corporativa). (Kotler & Keller, 2012)

Una forma de obtener calidad en el servicio que brinda una compañía es a través de la puesta en práctica del modelo de calidad de servicio SERVQUAL, resaltando en este lo que se precisa

para crear una elevada calidad de servicio; tal modelo tiene cinco brechas que impiden una elevada CS; donde:

- La brecha entre el servicio deseado y las apreciaciones del director acerca de las deseadas por la clientela: poca información de los directivos acerca de esperado por la clientela.
- La brecha entre la apreciación del directivo y la carece del modelo de desempeño.
- La brecha existente entre especificar la calidad del servicio y suministrar el servicio: el personal que no se halla preparado, seguramente no poseen destrezas precisas o no desean dar cumplimiento al estándar; así mismo es probable que posean estándares en conflicto.
- La brecha entre ofrecer un servicio y la información exterior hacia la clientela: los anhelos de la clientela son impresionadas bien sea por lo expresado por los delegados de la empresa y asimismo por los anuncios.
- La brecha entre servicio distinguido y servicio deseado: se produce cuando el usuario recibe un servicio de poco nivel a lo deseado. (Aiteco consultores, s.f.)

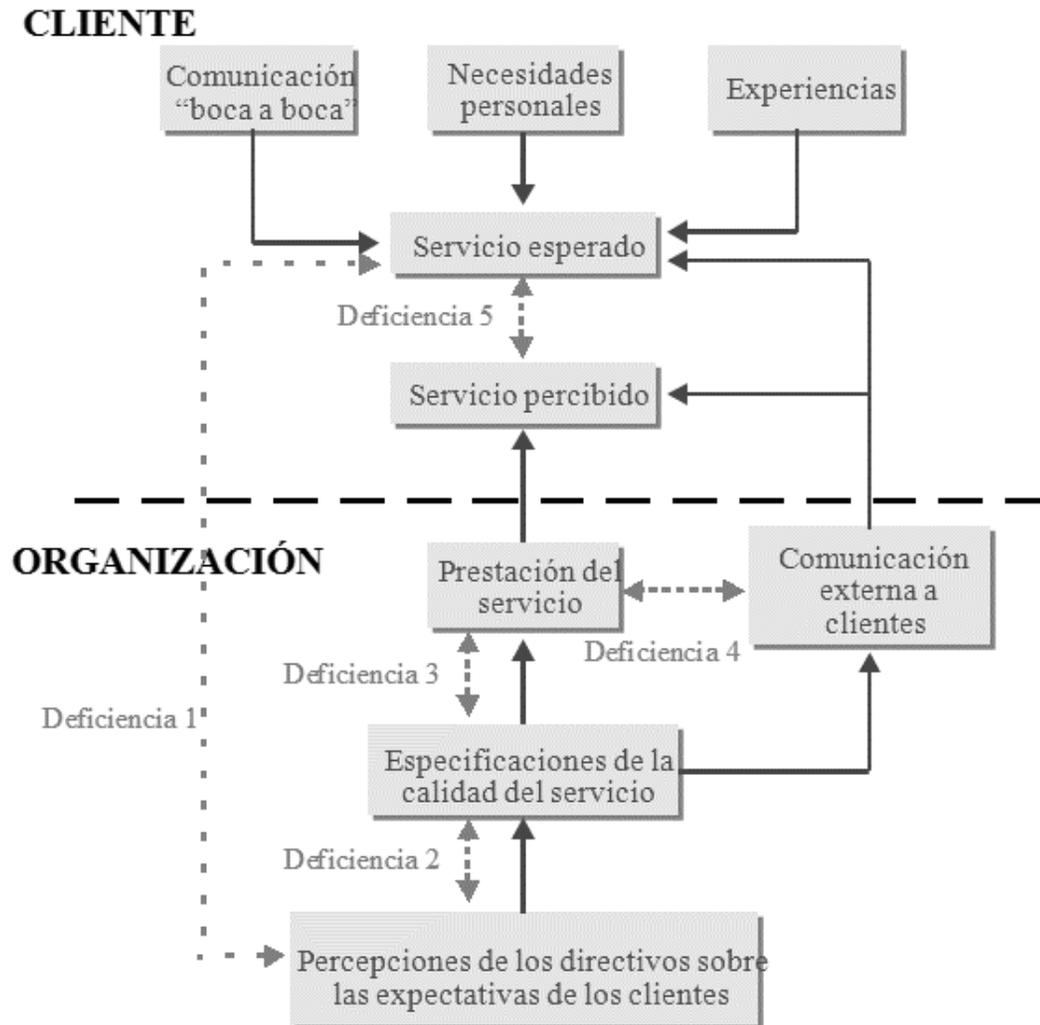


Figura 7. Esquema del Modelo SERVQUAL. Por Kotler & Keller, (2012; p. 373)

Fundados en dicho modelo se establecieron cinco elementos precisos de la calidad de servicio, dichos elementos son las propiedades del modelo SERVQUAL:

- Fiabilidad
 - Ofrecer el servicio tal cual se prometió.
 - Administración adecuada de los inconvenientes de la atención a la clientela.

- Actuación adecuada del servicio.
- Emplear los lapsos apropiados.
- No poseer registros con equivocaciones.
- El personal debe poseer los saberes precisos para contestar ciertas dudas que posea la clientela.
- Capacidad de respuesta
 - Comunicar a la clientela acerca del instante cuando se efectúe el servicio.
 - Proponer el servicio a la clientela.
 - Encontrarse preparado para brindar ayuda a la clientela.
 - Continuamente encontrarse capaz de dar una contestación a la clientela.
- Seguridad
 - El personal debe ofrecer confianza a la clientela.
 - Ofrecer seguridad a la clientela de las transacciones.
 - Los empleados deben ser amables siempre.
- Empatía

- Ofrecer atención individualizada.
 - El personal debe tratar a la clientela de manera empática.
 - Colocar en primer lugar los anhelos de la clientela frente a algún elemento extraño a ellos.
 - Los empleados deben entender lo buscado por la clientela.
 - Ofrecer un horario de atención conveniente.
- Elementos tangibles
 - Poseer tecnología de punta.
 - Las infraestructuras deberán ser interesantes.
 - El personal deberá poseer aspecto profesional y limpio.
 - El material será idóneo para la labor. (Kotler & Keller, 2012)

Es significativo conocer los elementos que consiguen crear transformaciones en la conducta de la clientela hacia la compañía, porque es preciso ocuparse en dichos factores para crear una calidad total en el servicio.

- Precio
 - Incremento de costo.

- Elevados costos.
- Publicidad engañosa acerca del precio.
- Costo inconveniente.
- Incomodidad
 - Horarios improcedentes.
 - Localización distante.
 - Espera para el servicio.
 - Esperar para la cita.
- Fallos en el servicio
 - Faltas en el servicio y facturación.
 - Incapacidad.
- Fallos en el encuentro de servicio
 - Pésima atención de los trabajadores.
 - Carencia de información.

- Indolencia.
 - Carencia de empatía.
- Respuesta al fallo de servicio
 - Incorrecta contestación.
 - Falta de respuesta.
 - Evadir contestar.
- Competencia
 - Diferente compañía que brinda un mejor servicio.
- Problemas éticos
 - Desfalco.
 - Conflicto de interés.
 - Falta de seguridad.
- Cambios involuntarios
 - Cambio de residencia de la clientela.

- Exploración para encontrar un nuevo proveedor (Kotler & Keller, 2012)

Cuatrecasas (2010) expone que la implementación del Ciclo de mejora continua vale como un grupo de modelos para solucionar dificultades de manera sistemática y ordenada.

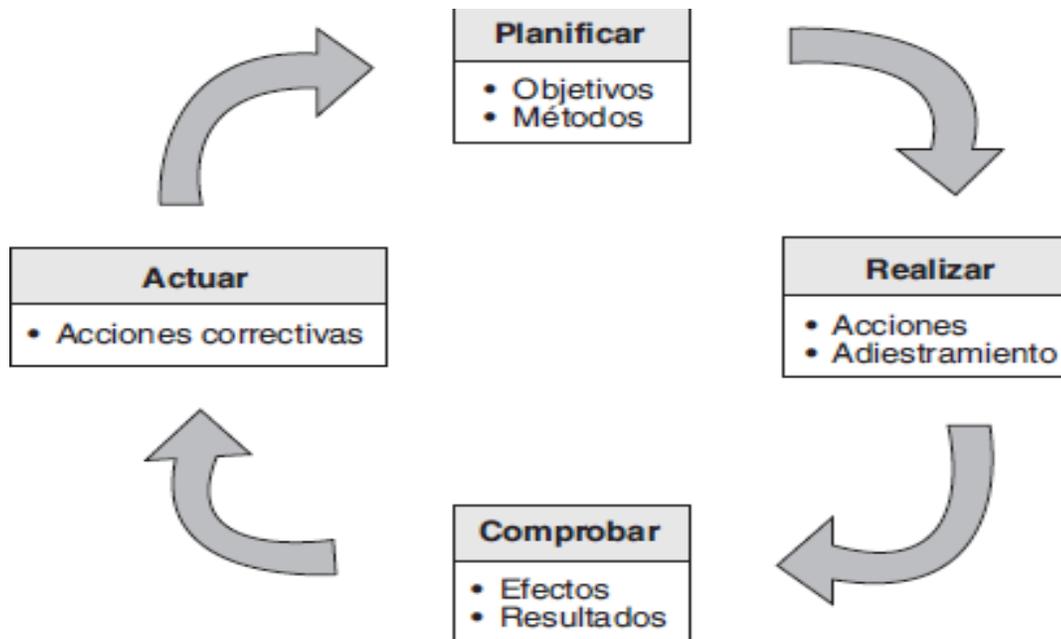


Figura 8. Ciclo de mejora continua. Por Cuatrecasas (2010; p. 66)

Según Pardo (2017) el control de calidad es la totalidad de operaciones, disposiciones, metodologías e instrumentos empleados para descubrir equivocaciones. Su trabajo es avalar que el servicio dé cumplimiento con las exigencias mínimas de calidad. Este es componente de los procesos; hay distintas clases de controles de calidad:

- Control técnico de informes.
- Control de calidad final.

- Control de informes supervisados.
- El control del control.

Para poder tener control de calidad es necesario

- Establecer la variable a inspeccionar.
- Escoger una unidad de medida para cuantificar toda variable.
- Establecer el valor umbral.
- Herramienta de medida.
- Ejecutar el cálculo.
- Análisis de la información.
- Elegir entre el valor real y el estándar de cumplimiento.
- Efectuar correcciones.
- Comprobar que las operaciones posean excelentes resultados.
- Descartar los motivos de los incidentes.

Toda acción de control se realizará de acuerdo a los juicios preliminarmente definidos y los responsables que serán anteriormente escogidos para que ejecuten de forma correcta dicha labor.

Para Pardo (2017) es necesario utilizar la metodología 8D para la resolución de problemas repetitivos, la misma es llamada de esta manera ya que se constituye de 8 pasos que se ejecutan de forma secuencial y son los subsiguientes:

1. D1: La formación de un ligado de resoluciones de dificultades
2. D2: Conceptualización de las dificultades
3. D3: Progreso de resolución transitoria de problemáticas
4. D4: Estudiar los motivos de los inconvenientes
5. D5: Desplegar disposiciones
6. D6: Efectuar y aprobar resoluciones
7. D7: Impedir la reincidencia
8. D8: Desunión del grupo de trabajo y reconocimiento de las aportaciones.

Al respecto Calso & Pardo (2018) aseveran que para lograr una calidad de servicio eficiente es preciso continuar las indicaciones ofrecidas por la Norma ISO 9001; las contribuciones de dicha regla consienten que la empresa trabaje de un modo extraordinariamente enérgico, de allí que las contribuciones de la puesta en práctica de la Norma ISO 9001 son:

- Ofrece maniobras de previsión para impedir equivocaciones, incidentes, entre otros.

- Permite constituirse de forma eficaz.
- Crea una clientela complacida.
- Exige mejorar interminablemente.
- Crea mayor imagen a la compañía.
- Consiente el progreso de nuevas renovaciones comerciales.

2.3. Definiciones conceptuales

2.3.1. Variable independiente: Gestión de procesos

- Proceso: De acuerdo con Maldonado (2011) un proceso es una serie de acciones interrelacionadas, en las que luego de introducir Entradas de información/materiales se logra como resulta diferentes Salidas de Información/materiales con un distinto valor.
- Sistema: Contreras (2015) expone que es un conjunto de piezas interrelacionadas para conseguir un fin dado.
- Tecnología: Koontz & Weihrich (2013) expresan que es la totalidad de los saberes logrados acerca de la manera de ejecutar las cosas.
- Proyecto: Maldonado (2011) lo define como el grupo de operaciones que poseen como propósito conseguir una meta anteriormente definida.

- Organización: Koontz & Weihrich (2013) indican que esta es la ejecución deliberada de una distribución de papeles que poseerán ciertas personas para conseguir la composición de una compañía.
- Eficacia: Koontz & Weihrich (2013) aluden que esta radica en lograr propósitos o metas.
- Eficiencia: vínculo establecido entre los recursos empleados y las resultas logradas.
(Normas ISO 9000: 2015)
- Efectividad: la correlación que existe entre las resultas y el fin. (Normas ISO 9000: 2015)
- Procedimiento: Koontz & Weihrich (2013) expresan que estos son planes que establecen una manera de obrar en la realización de las acciones.
- Sistema: Para Maldonado (2011) es la organización, los métodos, operaciones y recursos que posee una compañía; ello consentiría la ejecución de una gestión con disposición hacia un fin dado.
- Estrategia: Koontz & Weihrich (2013) aseveran que es la creación de la misión, visión, aprovechamiento de directrices y ofrecer recursos para conseguir llevarlas a cabo.
- Estándar: Para Koontz & Weihrich (2013) es la pauta en la cual se realiza.
- Actividad: Para Koontz et al., (2012) es la cantidad de tiempo, esfuerzo necesario en la ejecución de un evento y/o acontecimiento.

- Mapa de procesos: Para Bravo (2011) consiente considerar la totalidad de las acciones de una compañía y su localización en el proceso; de allí que ayude a la configuración del plan de estrategias.
- Indicador: Maldonado (2011) expone que son los datos que permiten evaluar el procedimiento.
- Indicador: Para Pardo (2017) es un componente que permite comprobar y precisar el trabajo de un proceso; el indicador ofrece información objetiva.
- Estabilidad: Maldonado (2011) expone que son los procesos que ofrecen resultados deseados.

2.3.2. Variable dependiente: Calidad de servicio

- Calidad: Hay distintas conceptualizaciones elementales de calidad que consiguen ser suplementarias entre ellas, tales conceptualizaciones se muestran en el subsiguiente cuadro:

Tabla 1.
Definiciones sobre el concepto de calidad.

<i>Autor</i>	<i>Definición</i>
Taguchi (1979)	Pérdidas mínimas para la sociedad en la vida del producto
Feigenbaum (1986)	Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la calidad de los distintos grupos de una organización, para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente
Crosby (1989)	Cumplimiento de unas especificaciones dadas
Deming (1989)	Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado
Juran (1990)	Adecuaciones para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente
Drucker (1992)	Lo que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que se obtiene y valora

Nota: Recuperado de Zárraga (2012, p. 50)

- Sistema de gestión de la calidad: De acuerdo con las Normas ISO9000:2015 la gestión de

la calidad es el grupo de operaciones ordenadas para la dirección y control de la calidad de una empresa.

- Confiabilidad: Koontz et al., (2012) aseveran que es la exactitud y firmeza de un cálculo.
- Validez: De acuerdo con Koontz et al., (2012) es el nivel donde los datos logran pronosticar el éxito de algo.
- Experiencia del cliente: Rubio & Uribe (2013) manifiestan que es lo apreciado por la clientela al recibir un servicio dado.
- Momentos de verdad: De acuerdo con Uribe (2011) es la relación inicial entre la clientela y la compañía.
- Información: Uribe & Rubio (2013) exponen que es la forma por medio de la cual se da a conocer las exigencias, metodologías y maneras de un determinado servicio brindado.
- Satisfacción: De acuerdo con la norma ISO 9000:2015 es la noción que posee la clientela acerca del nivel de satisfacción recibido de una compañía.

2.4. Objetivos de la investigación

2.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la calidad de servicio en el Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

2.4.2. Objetivos específicos

O. E. 1.- Determinar la relación que existe entre la identificación de procesos con la calidad del servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

O. E. 2.- Determinar la relación que existe entre la representación de procesos con la calidad del servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

O. E. 3.- Determinar la relación que existe entre el diseño de procesos con la calidad del servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

O. E. 4.- Determinar la relación que existe entre la formalización de procesos con la calidad del servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

O. E. 5.- Determinar la relación que existe entre el control de procesos con la calidad del servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

O. E. 6.- Determinar la relación que existe entre la mejora de procesos con la calidad del servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

2.5. Formulación de hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La gestión de procesos se relaciona significativamente con la calidad del servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

2.5.2. Hipótesis específicas

H. E. 1.- La identificación de los procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

H. E. 2.- La representación de los procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

H. E. 3.- El diseño de los procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

H. E. 4.- La formalización de los procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

H. E. 5.- El control de los procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

H. E. 6.- La mejora de los procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de investigación

El trabajo investigativo se basa en un diseño no experimental porque Hernández *et al.*, (2014) refieren que son todos los análisis ejecutados a través de la averiguación de los fenómenos en su contexto original para posteriormente ser examinados sin tener que manejar de manera deliberada sus variables. Para este trabajo, se averiguará el establecimiento de la correlación que existe entre GP y CS del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

3.2. Enfoque

También este trabajo tiene un enfoque cuantitativo, ya que, según Hernández *et al.*, (2014) el mismo se fundamenta en la recaudación de información para luego comparar las hipótesis por medio del estudio estadístico descriptivo e inferencial, con el propósito de establecer ítems de conducta para poder ser aplicado en la investigación.

3.3. Tipo

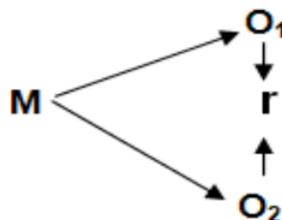
Esta investigación es aplicada porque, de acuerdo con Hernández *et al.*, (2014) que mencionó a Lester y Lester quienes mantienen que, en un estudio investigativo aplicado, la totalidad de los diseños valen para la valoración, cotejo, instauración de antecedentes para establecer los motivos e implicaciones; siendo esta tipología apta para el estudio investigativo porque tendría los propósitos mencionados.

Dicho trabajo investigativo, igualmente, vendría a ser correlacional porque de acuerdo con

Fresno (2018) poseería como propósito la correlación existente entre varias variables en un tiempo dado. Y el estudio investigativo poseería como fin reconocer la correlación entre la GP y CS del Camal Nuestra Señora de las Mercedes en el año 2018.

3.4. Método

Se tendrá como método de investigación de este estudio el Hipotético – Deductivo porque de acuerdo con Rodríguez & Pérez (2017) dicho método exige al científico a concertar el pensamiento racional o momento racional (el establecimiento de hipótesis y la deducción) con la observación de la situación o tiempo empírico (la observación y la verificación). Los pasos 1 y 4 demandan de la práctica, en otras palabras, es un procedimiento empírico; entretanto que los pasos 2 y 3 son racionales. De allí que se afirme que el método prosigue un procedimiento inductivo (en la observación), deductivo (en el planteamiento de hipótesis y en sus deducciones), y retorna a la inducción para su comprobación. Finalmente, dicha investigación para los respectivos contrastes se usará un diseño correlacional como se señala línea abajo.



M: Muestra

O1: Observación de la variable 1

O2: Observación de variable 2

r: Correlación entre dichas variables

3.5. Población

Se constituye por 81 usuarios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes que se halla situado en Auquimarca, región Junín durante la etapa 2018. Dicha población gozaría de una forma definida porque, consentiría en tener los componentes que intervienen en el estudio investigativo, y así establecer la población se empleará la noción que posee Hernández et al., (2014) donde alude que la misma es la congregación de asuntos que poseen características definidas.

3.6. Muestra

La muestra será compuesta por 68 clientes del Camal Nuestra Señora de las Mercedes localizado en Auquimarca, región Junín en el año 2018.

Al designarse la muestra se usará el muestreo probabilístico aleatorio simple ya que, Hernández et al. (2014) mantiene que el muestreo es probabilístico cuando cierto componente de la población puede elegirse como parte de la muestra o subgrupo; en el que se empleará una técnica para hallar la cantidad de la muestra.

La fórmula usada para establecer la muestra es la subsiguiente:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

z = valor de distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza

Para el 95% $Z = 1.96$

e = máximo error permisible, es decir 5%

p = proporción de la población que tiene la característica que queremos medir, es igual a 0.50.

q = proporción de la población que no tiene la característica que interesa medir, es igual a 0.50.

Reemplazando:

$$n = \frac{81 \times 1.96^2 \times 0.5(1 - 0.50)}{(81 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = 68$$

Figura 9. Ecuación para determinar una muestra. Elaboración propia.

3.7. Operacionalización de las variables

3.7.1 Variable 1: Gestión de procesos

Bravo (2016) mantiene que gestionar los procesos es la manera de administración que ayuda

con la gerencia de la empresa en la ubicación, representación, esbozo, formalización, vigilancia y mejora del procedimiento para acrecentar la productividad y de esta manera ofrecer la confianza de la clientela.

- Dimensiones

D. 1: Identificación de procesos: Pardo (2017) expresa que es establecer si una acción o grupo de acciones cumplen con las exigencias para denominarse proceso.

I. 1: Actividad: Contreras (2017) lo considera como el conjunto de labores.

D. 2: Representación de procesos: Contreras (2017) expresa que es la muestra grafica de la totalidad de los procedimientos que suceden en una compañía, posee un enfoque sistemático.

I. 1: Visión: Bravo (2011) la visión de procesos es una forma de aproximación integradora hacia la compañía, consintiendo comprender la interacción entre las labores y personas lejanas en el tiempo y espacio.

D. 3: Diseño de procesos: Carro (s/f) asevera que es la transformación de los procesos para complacer los pedidos, requerimientos y sueños de la clientela frente a un definido proceso y/o servicio.

I. 1. Modificar: Según Cuatrecasas (2010) es la variación en los procesos y/o estructuras hacia algunos más eficientes y avanzados.

I. 2. Satisfacción: Para Kotler y Keller (2012) son las emociones positivas o negativas de

una persona creada a través del balance de la resulta o actuación de un servicio afín con sus anhelos.

D. 4: Formalización de procesos: De acuerdo con Bravo (2011) reside en la creación del procedimiento como un proceso mejorado.

I. 1: Elaboración: Según Cortés (2017) es la generación, escritura de algo por un individuo o conjunto de sujetos con destrezas para ello.

I. 2: Procedimiento: Para Contreras (2017) son las pautas y modelos que muestran la manera de proceder para conseguir una resulta.

D. 5: Control de procesos: Según Bravo (2011) es el seguimiento, observancia de los modelos y la manera cómo responde un proceso dado frente a sucesos imprevistos.

I. 1: Seguimiento: De acuerdo con Contreras (2017) es la comprobación del avance en la vía para llevar a cabo las metas de la organización.

I. 2: Cumplimiento: Según Cortés (2017) es la aquiescencia de una exigencia.

D. 6: Mejora de procesos: Según Bravo (2011) es el rediseño de los procesos a través de la renovación y el ajuste de los procesos.

I. 1: Innovación: De acuerdo con Koontz (2013) es la elaboración de pensamientos para incrementar la eficiencia y efectividad de procesos.

I. 2: Rediseño: Bravo (2011) asevera que es la conceptualización y ejecución de medidas

para conseguir los propósitos del procedimiento.

3.7.2 Variable 2: Calidad de servicio

Kotler & Keller (2012) emplean la conceptualización ofrecida por la Sociedad Americana para la Calidad en la que se muestran que calidad en el servicio es el conjunto de particularidades que redundan en el grado de complacencia hacia las exigencias de la clientela.

- Dimensiones:

D. 1: Características: Pardo (2017) expone que son particularidades que poseen las compañías de servicios que se adjudican por la petición de la clientela.

I. 1: Atributos: Según Vargas & Aldana (2014) es el grado en el cual una particularidad se halla presente en un servicio dado.

I. 2: Solicitud: De acuerdo con Cortés (2017) es la manera como se ubica la exigencia de adquirir un producto y/o servicio y se ejecutan los procesos administrativos para que sea realizable tal compra.

I. 3: Entrega: Cortés (2017) asevera que es la prestación de un servicio cuando se requiera.

D. 2: Capacidad: Pardo (2017) asevera que es la probabilidad de conseguir una meta trazada; es equivalente de eficacia.

I. 1. Eficacia: Vargas & Aldana (2014) manifiestan que son ciertos indicadores y

resultados que encargados de calcular el grado en que las expectativas de la clientela son atendidas por los procesos.

I. 2. Objetivo: Vargas & Aldana (2014) expresan que es requerido y desea para dar cumplimiento al enfoque de la compañía.

D. 3: Necesidad: Según Kotler & Keller (2012) es la falta, anhelo de algo que logra satisfacerse a través de un servicio y/o producto.

I. 1: Deseo: Según Vargas & Aldana (2014) es la forma como un usuario dice la forma de satisfacer una exigencia dada.

I. 2: Carencia: De acuerdo con Koontz (2012) es la falta parcial o total de algo.

D. 4: Servicio: Según Kotler & Keller (2012) es la práctica de un servicio que una compañía brinda a otra, este es impalpable y no ofrece ocasión de ser amo de algo.

I. 1: Desempeño: De acuerdo con Vargas & Aldana (2014) es la forma como se labora tratando de conseguir la efectividad.

I. 2: Intangible: Kotler & Keller (2012) expresa que la particularidad de los servicios es la intangibilidad porque los servicios no logran observarse, ni apreciarse, ni palparse, entre otros.

I. 3: Oportunidad: Vargas & Aldana (2014) exponen que son ciertas condiciones positivas que consiguen afectar de forma directa en los componentes, métodos, acciones, servicios, etc. Se relacionan con las resultas.

3.8. Técnicas para la recolección de datos

3.8.1. Descripción de los instrumentos

Se utilizará como técnica la encuesta porque de acuerdo con López-Roldan & Facheli (2015) la encuesta posee como propósito la recolecta de la información a través del cuestionamiento de sujetos y de esta forma medir enunciaciones de dilemas creados de la problemática de la investigación. Representando la misma una técnica ideal que pudiese emplearse en la realización de esta.

El cuestionario vendría a ser el instrumento empleado, porque Fresno (2018) expresa que el cuestionario es la forma como se reúne información elemental, se enfoca al logro de contestaciones a las interrogaciones expresadas con anticipación y al mismo tiempo contesta a la problemática que posee un trabajo. Permitiendo que dicho instrumento sea apto para la aplicación en el estudio investigativo.

3.8.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

3.8.2.1. Validez

Según Hernández et al., (2014) es la medida de la variable ejecutado a través de un instrumento.

El instrumento se juzgará por expertos:

EXPERTOS	APLICABLE
Dr. Acevedo Torres, Samuel Isaias	√
Dr. Reinoso Rivas, Dulce Milagro	√
Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio	√
Mg. Bejarano Benites, Hector	√

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

1. Objetivo de la encuesta

Conseguir información acerca de la opinión acerca del proyecto y apreciación de impactos

2. Tipo de estudio

Aplicada

3. Fecha de levantamiento

02 de junio a 05 de junio de 2019

4. Población:

Se constituye por 81 consumidores del Camal Nuestra Señora de las Mercedes que se halla situado en Auquimarca, región Junín durante el periodo 2018.

5. Tamaño de la Muestra:

El tamaño de la muestra se conformó por 68 usuarios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes.

Error muestral: 5%; Nivel de confianza: 95%; Heterogeneidad: P = 50%; Q = 50%.

6. Diseño muestral:

El diseño muestral que se empleara en el estudio investigativo es relacional probabilístico aleatorio simple.

7. Técnicas e instrumento:

En la recaudación de la información se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, y esto fue realizado con elaboración propia.

3.8.2.2. Confiabilidad

Según Hernández *et al.* (2014) la confiabilidad se considera como la medida en la que los instrumentos logran generar resultas convenientes y sólidas.

Para ofrecer fiabilidad al instrumento se empleará el coeficiente de Alfa de Cronbach de esta forma: fueron ingresados los datos conseguidos de la encuesta elaborada a 68 usuarios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes (muestra especificada en el ítem 3.6) al programa IBM SPSS statistics 24. Para conocer el grado de fiabilidad se ejecutará un cotejo con los criterios de interpretación señalados en la tabla 2.

Tabla 2.

Criterios de interpretación

Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach	
0.90-1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80-0.89	Se califica como adecuada
0.70-0.79	Se califica como moderada
0.60-0.69	Se califica como baja
0.50-0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS 24.

Los instrumentos fueron sometidos a los subsiguientes estudios esgrimiendo el software

SPSS 24.

- Análisis del Instrumento I (Variable 1)

Tabla 3.

Análisis de fiabilidad del Instrumento I

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	68	100,0

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

Tabla 4.

Estadísticos de fiabilidad del Instrumento I

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos
,914	,916		10

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

Señalado la resulta del Coeficiente de Alfa de Cronbach (α) .914 para el instrumento I (Gestión de Procesos) apreciando que el grado de fiabilidad como muy satisfactoria.

- Análisis del Instrumento II (Variable 2)

Tabla 5.

Análisis de fiabilidad del Instrumento II

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	68	100,0

Nota: Elaboración propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

Tabla 6.
Análisis de fiabilidad del instrumento II

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,944	,949	10

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

Como resulta del Coeficiente del Alfa de Cronbach (α) para el instrumento II (Variable calidad de servicio) es de ,944 considerando al instrumento de poseer una fiabilidad muy satisfactoria.

- Análisis del Instrumento I y II

Tabla 7.
Análisis de fiabilidad del total de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	68	100,0

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

Tabla 8.
Análisis de fiabilidad del total de instrumentos

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,960	,962	20

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

La resulta conseguida a través del coeficiente del Alfa de Cronbach (α) de los instrumentos I y II (variables gestión de procesos y calidad de servicio) es de ,960; ofreciendo un grado de fiabilidad muy satisfactoria.

3.9. Técnica para el procedimiento y análisis de datos

Los datos se adquieren conforme a los detalles del ítem 3.8, requiriendo los agentes/fuentes anteriormente expuestos; el análisis se presentará mediante cuadros y gráficos desplegados mediante el programa IBM SPSS statistics 24.

3.10. Aspectos éticos

En el progreso del estudio investigativo se efectuará con la totalidad de los aspectos éticos profesionales del administrador, los fundamentos de la persona que investiga y la sociedad, las pautas del estudio, y se cumplirá con el resguardo de datos de las personas encuestadas.

CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 9.
La identificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	8	11,8	11,8	11,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	54,4	54,4	66,2
Muy de acuerdo	23	33,8	33,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

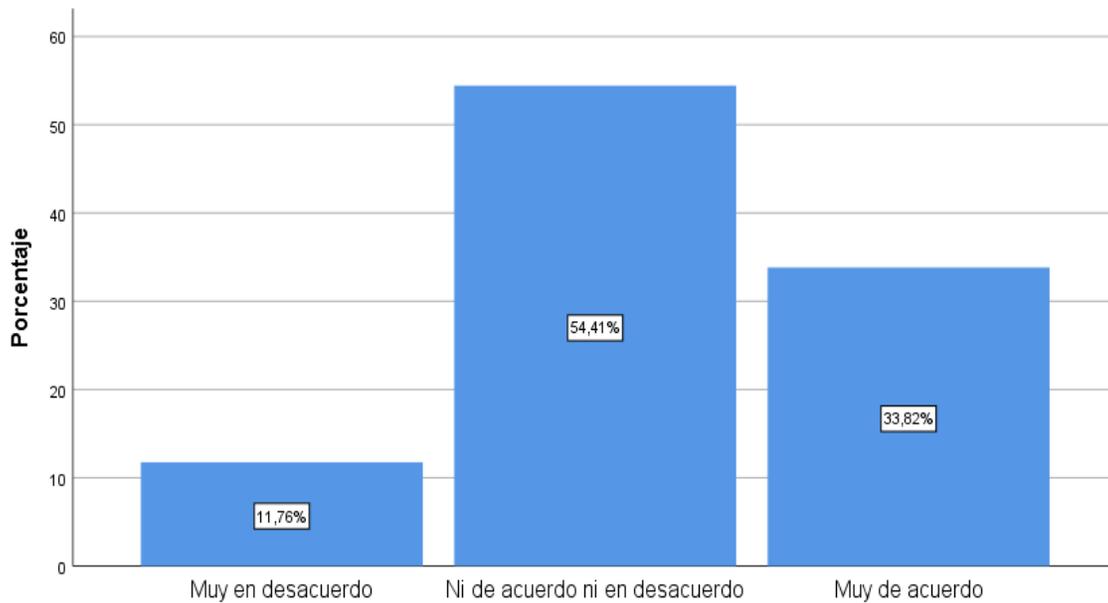


Figura 10. La identificación. Elaboración propia.

De acuerdo a la encuesta realizada al total de la muestra 68 usuarios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes ubicado en Auquimarca, región Junín, se pudo observar que en relación a la primera dimensión de la primera variable el 54,4% (37 usuarios) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo si en el camal existe hoy en día una correcta identificación de los procesos

realizados, también observamos que el 33,3% (23 usuarios) están muy de acuerdo con respecto a ello y por último, solo un 11,8% (8 usuarios) respondieron muy en desacuerdo.

Tabla 10.
La representación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	4,4	4,4	4,4
En desacuerdo	42	61,8	61,8	66,2
Válido De acuerdo	18	26,5	26,5	92,6
Muy de acuerdo	5	7,4	7,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

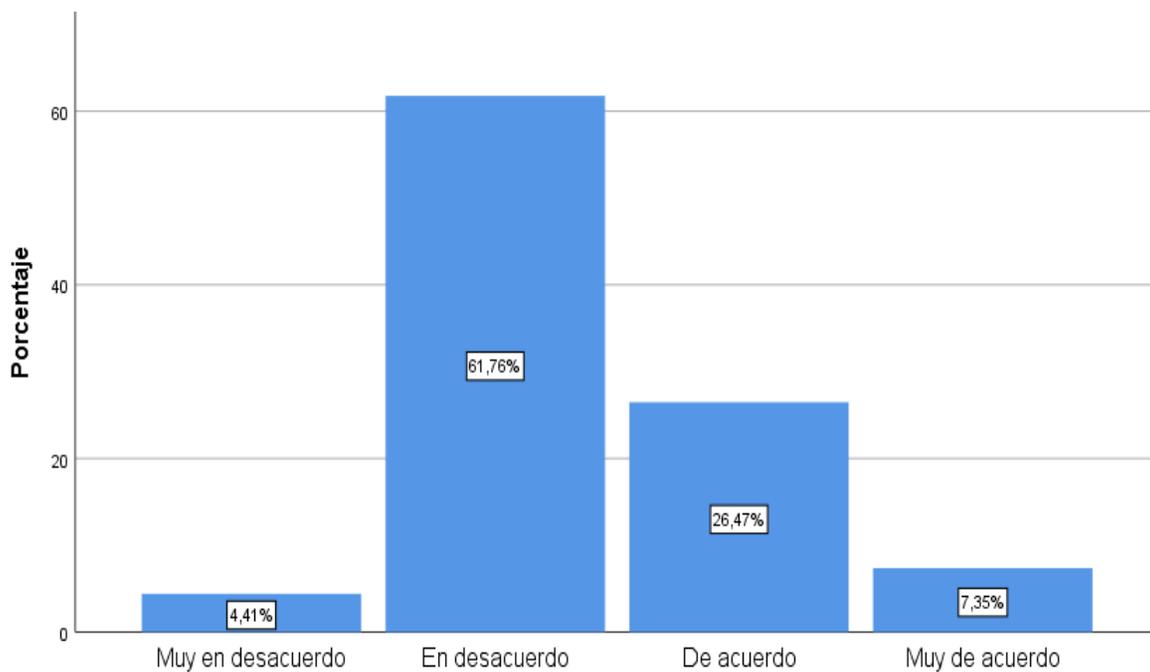


Figura 11. La representación. Elaboración propia.

De acuerdo a la encuesta realizada al total de la muestra 68 usuarios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes ubicado en Auquimarca, región Junín, se pudo observar que en relación a la segundo dimensión de la primera variable el 61,8% (42 usuarios) está en desacuerdo si en el camal existe hoy en día una correcta representación de los procesos realizados, también

observamos que el 26,5% (18 usuarios) están de acuerdo con respecto a ello, el 7,4% (5 usuarios) respondieron muy de acuerdo y por último el 4,4% (3 usuarios) respondieron muy en desacuerdo.

Tabla 11.
El diseño de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	54	79,4	79,4	79,4
De acuerdo	9	13,2	13,2	92,6
Muy de acuerdo	5	7,4	7,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

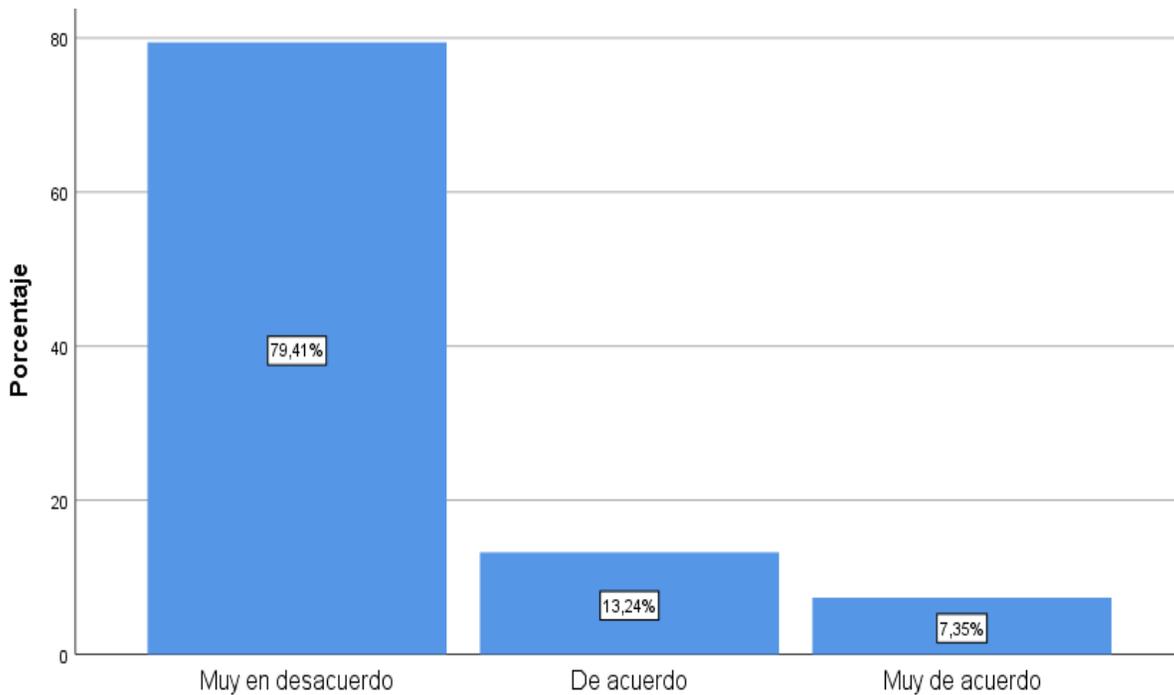


Figura 12. El diseño de los procesos. Elaboración propia.

De acuerdo a la encuesta realizada al total de la muestra 68 usuarios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes ubicado en Auquimarca, región Junín, se pudo observar que en relación a la tercera dimensión de la primera variable el 79,4% (54 usuarios) está muy en desacuerdo si en

el camal existe hoy en día un correcto diseño de procesos, también observamos que el 13,2% (9 usuarios) están de acuerdo con respecto a ello y solo el 7,4% (5 usuarios) respondieron muy de acuerdo.

Tabla 12.
La formalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	10	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	35	51,5	51,5	66,2
Muy de acuerdo	23	33,8	33,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

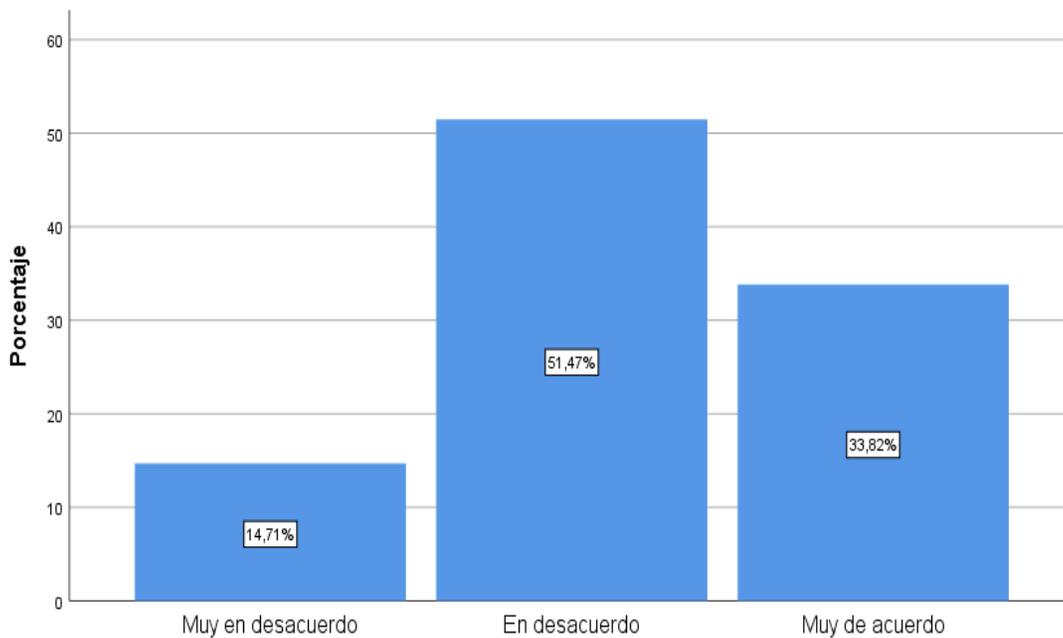


Figura 13. La formalización. Elaboración propia.

De acuerdo a la encuesta realizada al total de la muestra 68 usuarios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes ubicado en Auquimarca, región Junín, se pudo observar que en relación a la cuarta dimensión de la primera variable el 51,5% (35 usuarios) está en desacuerdo si en el camal existe hoy en día una correcta formalización de los procesos realizados, también

observamos que el 33,8% (23 usuarios) están muy de acuerdo con respecto a ello, el 14,7% (10 usuarios) respondieron muy en desacuerdo.

Tabla 13.
El control de procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	7,4	7,4	7,4
En desacuerdo	2	2,9	2,9	10,3
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	69,1	69,1	79,4
Muy de acuerdo	14	20,6	20,6	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

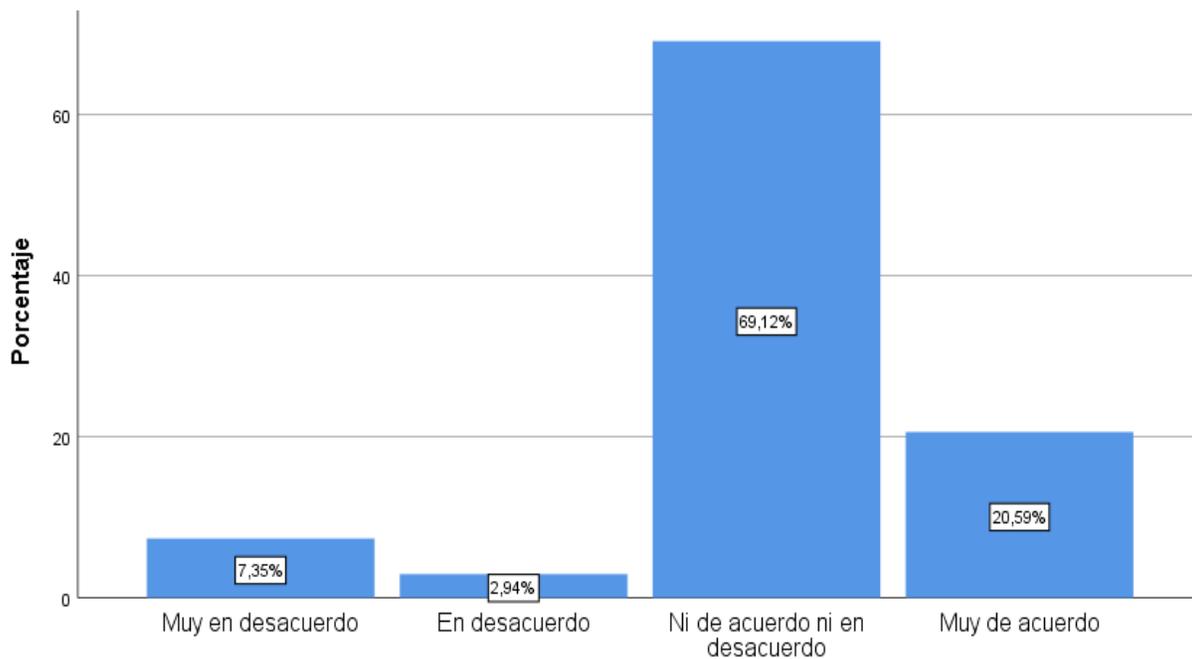


Figura 14. El control de procesos. Elaboración propia.

De acuerdo a la encuesta realizada al total de la muestra 68 usuarios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes ubicado en Auquimarca, región Junín, se pudo observar que en relación a la quinta dimensión de la primera variable el 69,1% (47 usuarios) está ni de acuerdo ni en desacuerdo si en el camal existe hoy en día un correcto control de procesos, también observamos

que el 20,6% (14 usuarios) están muy de acuerdo con respecto a ello, el 7,4% (5 usuarios) respondieron muy en desacuerdo y por último el 2,9% (2 usuarios) respondieron en desacuerdo.

Tabla 14.
La mejora de procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	10,3	10,3	10,3
En desacuerdo	3	4,4	4,4	14,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	51,5	51,5	66,2
Válido De acuerdo	9	13,2	13,2	79,4
Muy de acuerdo	14	20,6	20,6	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

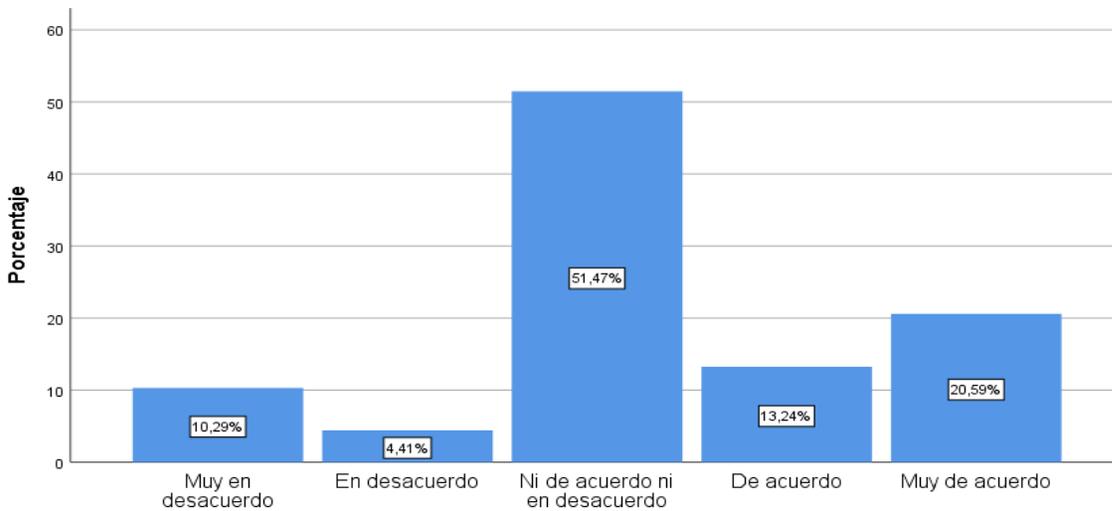


Figura 15. La mejora de procesos. Elaboración propia.

De acuerdo a la encuesta realizada al total de la muestra 68 usuarios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes ubicado en Auquimarca, región Junín, se pudo observar que en relación a la sexta dimensión de la primera variable el 51,5% (35 usuarios) está ni de acuerdo ni en desacuerdo si en el camal existe hoy en día se aprecia las mejoras del proceso, también

observamos que el 20,6% (14 usuarios) están muy de acuerdo con respecto a ello, el 10,3% (7 usuarios) respondieron muy en desacuerdo, el 13,2% (9 usuarios) donde respondieron de acuerdo y por último el 4,4% (3 usuarios) respondieron en desacuerdo.

Tabla 15.
Gestión por procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	5	7,4	7,4	7,4
Regular	40	58,8	58,8	66,2
Deficiente	23	33,8	33,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

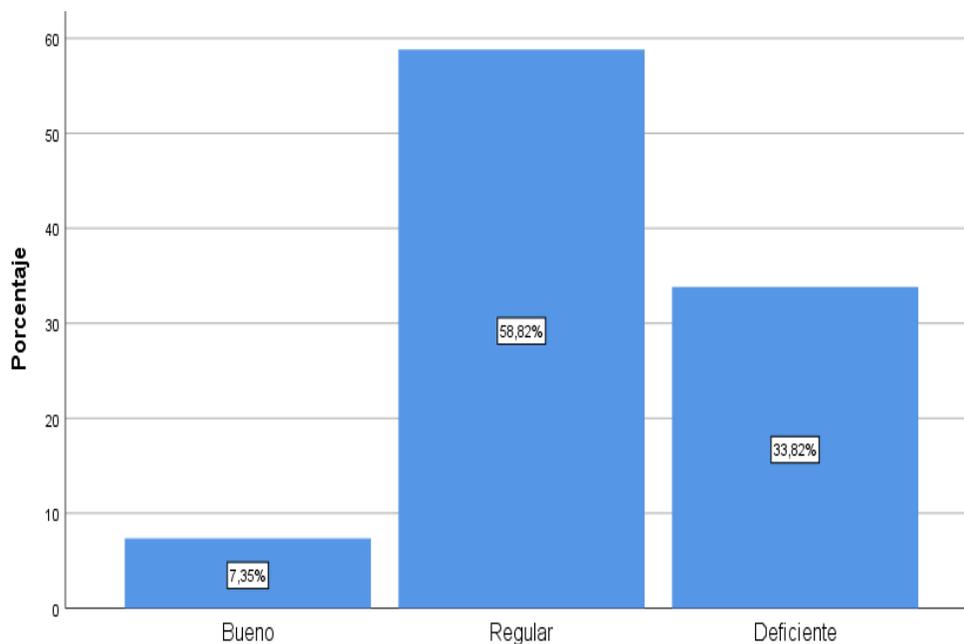


Figura 16. Gestión por procesos. Elaboración propia.

Como se pudo observar en el análisis de las dimensiones de la primera variable que más del cincuenta por ciento afirma la problemática planteada en el cual no se está llevando una gestión de procesos adecuados en el Camal, para lo cual da un nivel regular con el 58,8% (40 usuarios),

también se verifica un nivel deficiente del 33,8% (23 usuarios) y solo el 7,4% (5 usuarios del camal indicaron que la gestión de procesos aplicada hoy en día en la empresa es Bueno.

Tabla 16.
Calidad de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	5	7,4	7,4
	Regular	42	61,8	69,1
	Deficiente	21	30,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

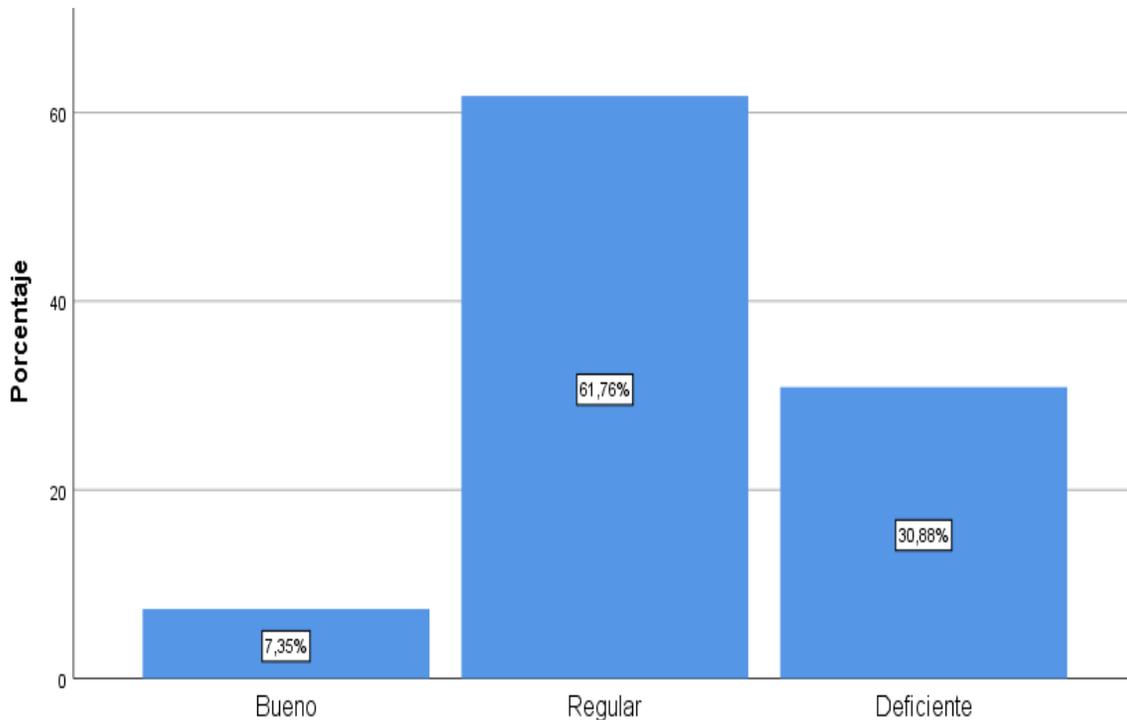


Figura 17. Calidad de servicios. Elaboración propia.

Así mismo, también se observaron respecto al análisis anterior en donde muestra la deficiente gestión de procesos llevada hoy en día en el camal trae consecuencias un grado de calidad de servicios regular de 61,8% (42 usuarios), un 30,9% (21 usuarios) y por último verificamos un nivel de la calidad de servicios de bueno 7,4% (5 usuarios).

4.2. Análisis de la prueba de normalidad

En este punto se realizará la prueba de normalidad para poder establecer el estadístico a usar en las pruebas de hipótesis de investigación redactadas en el acápite 1.6, considerando para esta prueba que se aceptara la hipótesis alterna de normalidad que el p-valor sea menor 0.05 para pruebas no paramétricas y el p-valor mayor al 0.05 para pruebas paramétricas.

Tabla 17.
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadís			Estadís		
	tico	gl	Sig.	tico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,362	68	,000	,782	68	,000
Calidad de servicios	,257	68	,000	,840	68	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

Conforme a esta prueba teniendo en consideración el número de la muestra que es superior a 50, nos enfocaremos en el estadístico de kolmogorov- Smirnov, dando éste valores de .362 y .257 y un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.05. Por lo tanto, se al ser el p-valor menor al 0.05 se indica que las distribuciones de los datos no son normales, por ende, se aplicaría pruebas no paramétricas.

En vista que el objetivo del trabajo es conocer la correlación entre las variables se aplicara la prueba de correlación de spearman

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

En el estudio se plantearon hipótesis de investigación las cuales se buscará afirmar o negar estas. Así mismo, las interpretaciones de los coeficientes se realizarán en base a la tabla siguiente:

Tabla 18.
Coefficientes de correlación

Coefficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

La hipótesis general planteada fue:

H₁: La gestión de procesos se relaciona significativamente con la calidad del servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

H₀: La gestión de procesos no se relaciona significativamente con la calidad del servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H₁) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H₀)

Tabla 19.

Prueba de correlación de hipótesis general (Gestión por procesos y Calidad de servicios)

		La gestión de procesos (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	La gestión de procesos (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 ,951**
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,951** 1,000
		N	68

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

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se observa un coeficiente de .951 que corresponde a una correlación positiva muy fuerte, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general del estudio en donde existe relación entre las variables gestión por procesos y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín.

4.3.2. Prueba de hipótesis específico 1

H_1 : La identificación de los procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

H_0 : La identificación de los procesos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H_1) si el p-valor < 0.05 , de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H_0)

Tabla 20.
Prueba de correlación de hipótesis general (La identificación y Calidad de servicios)

			La identificación (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
	La identificación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,917**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	68	68
Spearman	Calidad de servicio (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,917**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se observa un coeficiente de .917 que corresponde a una correlación positiva muy fuerte, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 menor al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general del trabajo en donde existe correlación entre la primera dimensión de la variable 1 la identificación y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín.

4.3.3. Prueba de hipótesis específico 2

H_1 : La representación de los procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

H_0 : La representación de los procesos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H_1) si el p-valor < 0.05 , de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como válido la hipótesis nula (H_0).

Tabla 21.
Prueba de correlación de hipótesis general (La representación y Calidad de servicios)

		La representación (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
	<i>La representación</i>		
	(Agrupada)		
Rho de	Coefficiente de correlación	1,000	,836**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	68	68
Spearman	Calidad de servicio		
	(Agrupada)		
	Coefficiente de correlación	,836**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	68	68

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

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se observa un coeficiente de .836 que corresponde a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 menor al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general de investigación en donde existe relación entre la segunda dimensión de la variable 1 la representación y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín.

4.3.4. Prueba de hipótesis específico 3

H_1 : El diseño de los procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

H_0 : El diseño de los procesos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente: Se aceptará la hipótesis alterna (H_1) si el p-valor < 0.05 , de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H_0).

Tabla 22.

Prueba de correlación de hipótesis general (El diseño de los procesos y Calidad de servicios)

			El diseño de los procesos (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
	El diseño de los procesos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman		N	68	68
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se observa un coeficiente de .707 que corresponde a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 menor al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general de investigación en donde existe relación entre la tercera dimensión de la variable 1 el diseño de los procesos y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín.

4.3.5. Prueba de hipótesis específico 4

H_1 : La formalización de los procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

H_0 : La formalización de los procesos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente: Se aceptará la hipótesis alterna (H_1) si el p-valor < 0.05 , de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H_0).

Tabla 23.
Prueba de correlación de hipótesis general (la formalización y Calidad de servicios)

		El diseño de los procesos (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
	<i>la formalización</i>		
	(Agrupada)		
Rho de	Coefficiente de correlación	1,000	,899**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	68	68
Spearman	Calidad de servicio		
	(Agrupada)		
	Coefficiente de correlación	,899**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	68	68

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

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se observa un coeficiente de .899 que corresponde a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 menor al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general de investigación en donde existe correlación entre la cuarta dimensión de la variable 1 la formalización y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín.

4.3.6. Prueba de hipótesis específico 5

H_1 : El control de los procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

H_0 : El control de los procesos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente: Se aceptará la hipótesis alterna (H_1) si el p-valor < 0.05 , de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H_0).

Tabla 24.
Prueba de correlación de hipótesis general (El control de los procesos y Calidad de servicios)

		El control de los procesos (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
	Coefficiente de correlación	1,000	,813**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	68	68
Spearman	Coefficiente de correlación	,813**	1,000
Calidad de servicio (Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	68	68

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

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se observa un coeficiente de .813 que corresponde a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 menor al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general de investigación en donde existe relación entre la quinta dimensión de la variable 1 el control de los procesos y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín.

4.3.7. Prueba de hipótesis específico 6

H_1 : La mejora de los procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

H_0 : La mejora de los procesos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H_1) si el p-valor < 0.05 , de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H_0)

Tabla 25.
Prueba de correlación de hipótesis general (La mejora de los procesos y Calidad de servicios)

		La mejora de los procesos (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	La mejora de los procesos (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,913**
		N	68
Calidad de servicio (Agrupada)		Coefficiente de correlación	,913**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	68

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

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 24.

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se observa un coeficiente de .913 que corresponde a una correlación positiva muy fuerte, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 menor al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general de investigación en donde existe relación entre la sexta dimensión de la variable 1 La mejora de los procesos y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín.

4.4. Gestión de procesos operativos

4.4.1. Descripción del proceso

El proceso productivo de obtención de carne, huesos y pieles que se lleva a cabo en el Camal Nuestra Señora de las Mercedes a partir de ganado équido y bovino, se desarrolla a través de un procedimiento donde se gestiona cada uno de los recursos que se requiere obtener y con los cuales se procederá a satisfacer la demanda de los clientes.

El procedimiento contempla primeramente la inspección del ganado proveniente de los criaderos de la localidad antes del ingreso al camal con lo que se garantizará que provenga de una compra/venta legal de lo que se deriva un documento que especifica la procedencia, número

de animales, tipo de ganado, características externas, edad, sexo, entre otros. Se revisa también el certificado sanitario de tránsito interno (CSTI), documento regulado por el Ministerio de Agricultura, en el cual se detalla la razón del propietario, del transportista y las características del vehículo de transporte y conductor, además también se mencionan los datos indicados en el certificado de propiedad del ganado. Finalmente, se revisa la guía de remisión y/o factura comercial y/o boleto de venta para comprobar la validez de la transacción comercial. Toda esta revisión está acompañada de una inspección sanitaria y física por parte del veterinario del camal con lo que se certifica que no haya animales en mal estado de salud y en caso de que los haya se sacan de la línea y se colocan en cuarentena.

Una vez que han entrado al camal, los animales se arrean hasta el corral de reposo donde deberán permanecer por al menos 24 horas con el objetivo de quitar algún tipo de estrés por el viaje antes del beneficio del animal. Desde allí serán guiados hasta la zona de baño en los que se hace uso de mangueras con determinada presión para mojar al animal en la parte superior, lateral y ventral y luego del aseo pasarán a la zona de aturdimiento en el que reciben un golpe en la cabeza con un objeto contundente que lo aturde y posteriormente es insensibilizado mediante el uso de un cuchillo el cual se inserta en la zona cervical.

Posteriormente el animal se cuelga de las patas traseras elevándolo con el uso de un teclé eléctrico, una vez elevado se inserta un cuchillo en su cavidad torácica para dar inicio al sangrado. La sangre es recolectada en baldes para su posterior disposición en áreas de desechos fuera del camal y el restante es eliminado a través del proceso de limpieza del camal. Luego el animal es desollado, primero se retira la cola luego el resto cuero y seguidamente la cabeza que deberá ser incinerada posteriormente. El cuero retirado es llevado a un área en el que recibirá tratamiento para su posterior comercialización.

Luego del desuello, haciendo uso de un cuchillo se abre la cavidad abdominal y se retiran las vísceras y otros órganos internos los cuales se disponen para su limpieza y posterior comercialización. El proceso siguiente es el deshuesado con el fin de facilitar su almacenamiento y transporte. La carne seccionada es colocada en una poza de lavado en la que se reposa al menos 10 minutos y de allí pasa a jabas de plástico para luego ser llevada a refrigeradores para su almacenamiento.

Los propietarios de los productos derivados del beneficio del ganado realizan ante el SENASA las gestiones administrativas a fin de obtener el certificado sanitario de transito interno con el que podrán trasladar los productos hasta su destino final.

4.4.2. Diagrama del proceso

En la figura 18 se muestra el flujograma de los procesos operativos del camal:

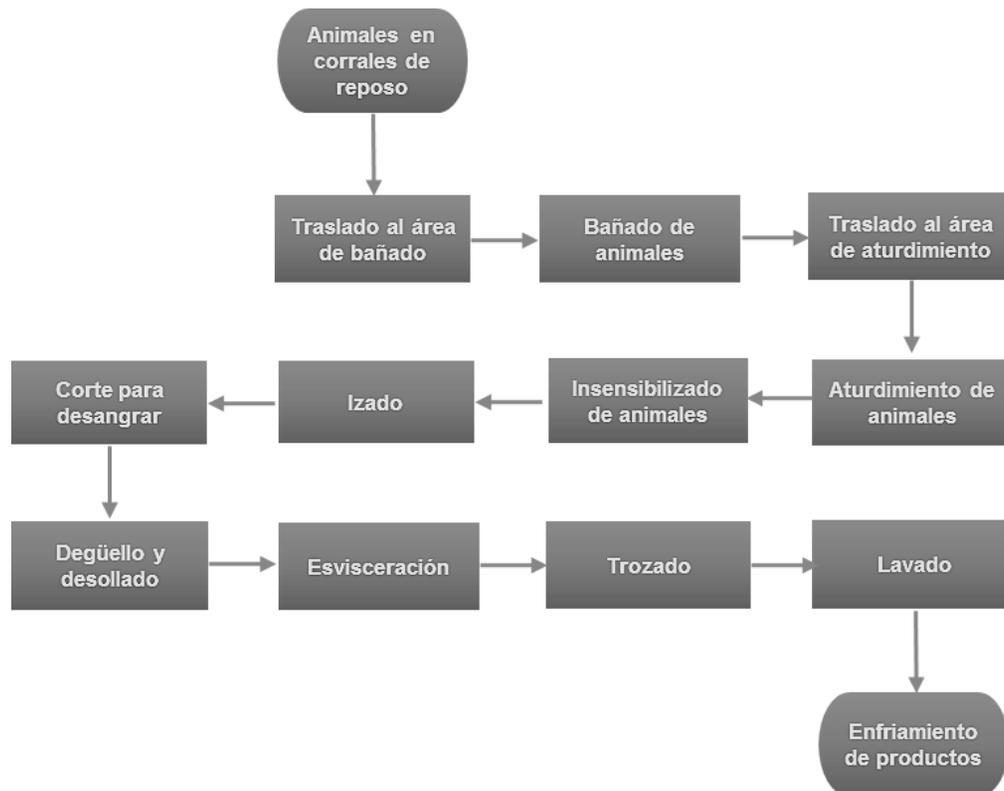


Figura 18. Diagrama del proceso. Elaboración propia.

Para la identificación de los puntos críticos del proceso, referidos al aseo e higiene de las instalaciones en estudio, lo cual relaciona de forma directa la gestión de procesos con la calidad del servicio, se realizó una lluvia de ideas, sustentadas en las partes del proceso que tienen que ver con los puntos indicados conjuntamente con el administrador del camal, ingeniero agroindustrial experto en el proceso, y luego se procedió a agrupar cada problema en su respectiva área de origen en un diagrama de Ishikawa, el cual se muestra en la figura 19.



Figura 19. Diagrama de Ishikawa. Elaboración propia.

A partir del diagrama se pueden diseñar las siguientes estrategias para corregir los problemas identificados:

- Colocar una persona (inspector) para que se encargue de velar por el correcto aseo y orden de cada una de las áreas del proceso.
- Dictar charlas al personal responsable de cada una de las áreas respecto a las implicaciones de la falta de higiene en las actividades que desarrollan.
- Velar por que el camal asegure un certificado de inspección técnico sanitaria de las instalaciones con lo que se asegurará un mejor servicio al cliente.

- Asegurar los tiempos de reposo para los cortes con el objetivo de evitar el consumo de carnes calientes provenientes de sacrificios de urgencia y la comercialización de productos finales de escasa capacidad de conservación y alto riesgo para la salud.
- Asegurar que los procesos de lavado en cada área se lleven a cabo de forma correcta a través de una inspección post lavado.
- Establecer políticas de que obliguen a los trabajadores a cumplir con sus responsabilidades llevando a cabo un estricto orden y limpieza.
- Asegurar que los operarios cuenten con las competencias necesarias para llevar a cabo sus tareas y dotar de los equipos adecuados para ello.
- Asegurar la capacidad del camal para la producción de alimentos en óptimas condiciones sanitarias; mediante la colocación de profesionales y técnicos con la suficiente información y elementos de juicio para tomar decisiones efectivas en relación con la planta física, equipos, personal, condiciones de proceso y calidad del producto.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Este estudio asumió como fin primordial, Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la calidad de servicio en el Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín. Para lo cual al procesar la información se utilizaron estadísticos descriptivos e inferenciales con el propósito de cuantificar la correlación que tienen las variables en análisis, planteándose como resulta una correlación directa muy fuerte del 0.951 entre ellas con un p-valor inferior al 0.05, en donde es aceptada la hipótesis alterna de investigación afirmando que, si existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín. Lo que significa que cuanto mejor sea la gestión por procesos, mejor será la calidad de servicio en el Camal.

Se encontró similitud en la investigación de López y Meza (2017), en el trabajo *“Aplicación del modelo de gestión por procesos en la gestión del almacén de negociaciones Palca E. I. R. L. Lima – 2014”*; donde tuvo como objetivo establecer la forma como es impresionada la gestión del almacén al utilizar un modelo de GP en la compañía antes descrita. Este estudio tuvo como conclusión que: La puesta en práctica del modelo de gestión por procesos optimiza la gestión del almacén de Negociaciones Palca E.I.R.L. de Lima ($t=37.151$; $gl=11$; $Sig.=0.000$). Este estudio por su contenido se detalla la aplicación del modelo de gestión por procesos en la gestión del almacén de Negociaciones Palca E.I.R.L. Lima. Así mismo, en el estudio de Ñahuirima (2015); en su tesis *“Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, región Apurímac, 2015”*; teniendo como propósito demostrar la correlación existente entre la CS y la satisfacción del cliente de las pollerías de Andahuaylas durante el 2015. El cuestionario posee 28 interrogaciones repartidas de la subsiguiente forma: 16 ítems para la variable calidad de servicio y 12 reactivos para la variable satisfacción del cliente. Tal

instrumento posee una extensión de cinco jerarquías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca). Se determinó que existe de una correlación significativa entre CS y la satisfacción del cliente de las pollerías de Andahuaylas, durante el 2015, ($\text{sig.} = 0.000 < \text{sig.} = .05$); y el coeficiente Spearman .0841 mostrando que existe correlación positiva alta; con una confianza del 99%.

Otros de los hallazgos en el estudio teniendo como base la teoría de Bravo (2016) en donde menciona que para una buena gestión por procesos teniendo como consecuencia el aumento de la calidad de los servicios logramos en la empresa como son: tener en cuenta la identificación, que este tuvo un coeficiente de correlación de 0.917 al igual que la representación de los procesos, el diseño, la formalización, el control de los procesos y la mejora de estos siendo los coeficientes 0.836, 0.707, 0.899, 0.813 y 0.913 respectivamente. Con esto se logró demostrar la problemática inmersa en la empresa, lo cual mediante los puntos señalados por el autor Bravo se logrará mejorar en gran medida. Resultados similares brinda la investigación de Sotelo (2016) en su estudio *“La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPES: caso peruano”*, se planteó como propósito proyectar un procedimiento para originar rentabilidad en las MyPES y de esta forma conseguir una ampliación del PBI sostenible. Con respecto a la metodología es del tipo aplicada no experimental bibliográfico. Las resultas señaladas por las entrevistas realizadas indican que en los cuatro ámbitos más característicos de las Mypes peruanas hay una significativa fracción (86%) que todavía no han exportado. De dicha proporción el 32% se encuentra en Lima y solamente atienden el mercado de la capital, dicho porcentaje se acercaría más a la exportación por las facilidades y el contexto que ofrece Lima a las Mype.

Rodríguez (2015) y el trabajo titulado *“Investigación y análisis de la gestión por procesos de*

calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, en el año 2013”; estudio ejecutado para alcanzar del grado académico de M. en Administración de Empresas con Mención en Negocios Internacionales. Universidad de Guayaquil. Objetivo: Calcular los procedimientos de la compañía para elaborar maniobras de perfeccionamiento en la atención de la consulta del hospital antes mencionado. Se esgrimió para el estudio investigativo de tipo de análisis descriptivo y exploratorio, el método deductivo, empleándose una muestra de 95 beneficiarios encuestados, y 40 de trabajadores de salud. Las resultas del estudio se direccionan a la administración del programa RDACAA donde el 79.83% de los trabajadores del área administrativa todavía no se hallan adecuados a dicho programa; respecto a los recursos económicos se percibe en un 54,17% como insuficiente para la atención al cliente, con respecto a las labores administrativas existe pérdida en los procedimientos en un 39.58% según el discernimiento de los encuestados. Como indicación, el área de consulta externa del hospital antes mencionado debe adecuarse a un servicio conforme a la su realidad, es decir considerar el entorno mismo, los recursos, su finalidad y sus dificultades, es por ello, que se plantea la anexión de un modelo de gestión orientado a la calidad, que permita a los directivos realizar su labor de una manera idónea, usando como tácticas en la caracterización, adiestramiento, y afianzamiento en su talento humano.

Valorando las contribuciones de los autores mencionados, y de igual forma las resultas conseguidas durante el progreso de este trabajo, se comprueban las teorías aludidas hallando coincidencia con los autores, siendo, los mismos, asumidos como base teórica, manifestando con autenticidad las resultas emanadas.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. Se logró determinar una correlación muy fuerte entre la variable gestión por procesos y la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín, con un p-valor menor al 0.05 afirmando con ello la hipótesis de investigación que señala que existe relación significativa entre las variables, lo que significa que a mejor sea la gestión de procesos aplicada en el Camal la calidad de servicio brindada por el Camal aumentará.
2. Con relación al primer objetivo específico se consiguió establecer una correlación muy fuerte entre la primera dimensión de la variable 1 (la identificación) y la variable calidad de servicio con un p-valor inferior al 0.05 considerado en la investigación. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general de investigación en donde existe relación entre la primera dimensión de la variable 1 la identificación y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín, lo que significa que, si existiera una mayor identificación de los puntos críticos en los procesos, mejor será la calidad de servicio.
3. Con relación al segundo objetivo específico se pudo establecer una correlación positiva considerable entre la segunda dimensión de la variable 1 (la representación) y la variable calidad de servicio con un p-valor inferior al 0.05 considerado en la investigación. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general de investigación en donde hay correlación entre la segunda dimensión de la variable 1 la representación y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín, lo que significa que, si existiera una mayor representación de los puntos críticos en los procesos, mejor será la calidad de servicio.

4. Respecto al tercer objetivo específico se logró determinar una correlación positiva considerable entre la tercera dimensión de la variable 1 (el diseño de los procesos) y la variable calidad de servicio con un p-valor menor al 0.05 considerado en la investigación. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general de investigación en donde existe relación entre la tercera dimensión de la variable 1 el diseño de los procesos y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín, lo que significa que, si existiera un mejor diseño de los procesos mejor será la calidad de servicio.
5. Con relación al cuarto objetivo específico se determinó una correlación positiva considerable entre la cuarta dimensión de la variable 1 (la formalización) y la variable calidad de servicio con un p-valor inferior al 0.05 considerado en la investigación. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general del estudio investigativo en donde existe relación entre la tercera dimensión de la variable la formalización y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín, lo que significa que, si existiera una mejor formalización del diseño de los procesos, mejor será la calidad de servicio.
6. Respecto al quinto objetivo específico logramos determinar una correlación positiva considerable entre la quinta dimensión de la variable 1 (control de los procesos) y la variable calidad de servicio con un p-valor menor al 0.05 considerado en la investigación. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general de investigación en donde existe relación entre la quinta dimensión de la variable control de los procesos y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes,

Auquimarca – Junín, lo que significa que, si existiera un mejor control de los procesos, mejor será la calidad de servicio.

7. Respecto al sexto objetivo específico logramos determinar una correlación positiva considerable entre la sexta dimensión de la variable 1 (la mejora de procesos) y la variable calidad de servicio con un p-valor menor al 0.05 considerado en la investigación. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H_1), afirmando la hipótesis general de investigación en donde existe relación entre la sexta dimensión de la variable 1 la mejora de procesos y la calidad de servicios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín, lo que significa que, si existiera una mejora de procesos, mejor será la calidad de servicio.

6.2. Recomendaciones

Si bien se calificó de regular el nivel de la gestión por procesos realizada y por ende la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín, resulta necesario hacer ajustes para que la percepción del asegurado mejore. Para ofrecer un servicio de calidad es preciso emplear un sistema de gestión de procesos para precisar procedimientos de mejora, evaluarlos mediante indicadores, para saber cómo está trabajando cada proceso y si no cumple con los propósitos de la compañía poder tomar decisiones correctivas oportunamente.

Por ello, se recomienda realizar en próximas investigaciones una reingeniería de procesos, alineando los procedimientos a la visión y misión del organismo, asignando un responsable por cada proceso que con un buen programa de comunicación, participación e implicación del personal se realicen las propuestas de mejora y cambios y de esta manera se mejore la calidad de servicio del Camal.

También se recomienda plantear otras estrategias como impulsar la identificación y la representación de los procesos más críticos, o fomentar la participación de toda la organización.

Así como implementar medidas de evaluación de la calidad de servicio de manera periódica para saber en qué aspectos mejorar y que decisiones tomar.

Se recomienda continuar con las mejoras del caso, de esa forma se mejorará el diseño de los procesos de la empresa. Uno de los puntos a tratar, sería la disminución de errores, de esa manera habrá menos reclamos por parte de los clientes.

Otro aspecto a tomar en cuenta es que se incremente la formalización de los procesos, así como el control de ellos. También se recomienda la continua capacitación del personal enfocadas a mejora de los procesos el objetivo de conocer las exigencias y expectativas del consumidor y de esa manera aumentar la calidad de servicio y, en consecuencia, la complacencia de la clientela.

Por último, se continúe con la línea de investigación a nivel explicativo y a nivel predictivo, siendo lo ideal llegar al nivel aplicativo. A nivel explicativo, se identifique cuáles son esos factores de riesgos y de qué manera afecta la gestión por procesos, y a una investigación de nivel predictivo se realicen las proyecciones que pasaría en el mediano y largo plazo con el Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín de persistir la problemática que actualmente le aqueja y proponer un sistema de gestión por procesos a nivel aplicativo.

CAPITULO VII: FUENTES DE INFORMACIÓN

7.1 Bibliografía

aiteco consultores. (s.f.). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Obtenido de

<https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Aldana de Vega, L., Álvarez Builes, M. P., Bernal Torres, C. A., Díaz Becerra, M., Galindo Uribe, Ó. D., González Soler, C. E., & Villegas Cortés, A. (2011). *Aministracion por calidad*. Colombia: Alfaomega.

BRAVO CARRASCO, J. (2009). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.

BRAVO CARRASCO, J. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Editoria Evolución S.A.

Bravo Carrasco, J. (2016). *Resumen libro Rediseño de procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.

Calso Morales, N., & Pardo Álvarez, J. M. (2018). *Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. PDF*. España: AENOR.

Carrasco Zanocco, F. J. (2011). *Repositorio Académico de la Universidad de Chile*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/102690>

Carro Paz, R., & González Gómez, D. (s.f.). *Diseño y selección de procesos*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Cegarra Navarro, J. G., & Martínez Martínez, A. (2014). *Gestión por procesos de negocio*. España: Ecobook.

Cierran mataderos ilegales en Colombia. (20 de marzo de 2018). *El Tiempo*.

- Condor Salinas, B. M., & Durand Gonzales, F. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gum Huancayo - 2013. Huancayo, Junin, Peru.
- Contreras Contreras, F., & Matos Uribe, F. F. (2015). *Gestión estratégica en unidades de información: planeamiento*. Lima.
- Contreras Contreras, F., Olaya Guerrero, J. C., & Matos Uribe, F. F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Lima.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. España: ECB.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad*. España: Profit.
- En Huancayo SENASA alerta que hay 50 mataderos clandestinos. (10 de Julio de 2017). *Correo*.
- Fernández Collado, C., Hernández Sampieri, R., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D. F.: McGRAW - Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .
- Fresno Chávez , C. (2018). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Cordoba: El Cid Editor.
- Gomes de Morais, M., Ramos da Silva, A., Pinheiro Veras, G., & Matos Ferreira, M. T. (2017). A gestão da qualidade na prestação de serviços: Um estudo de caso em um restaurantelocalizado em São Luís - MA. *XXXVII Encontro Nacional de Engenharia de Producao*.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración*. México: Edamsa Impresiones, S.A.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración*. México DF: McGrawHill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de Marketing (DECIMO CUARTA ed.)*. Naulcalpan de Juárez, Mexico, Mexico: PEARSON.

Löfgren, V. (s.f.). Obtenido de

<http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/168061/168061.pdf>

Lopez de la Cruz, G. M., & Meza Campos, R. M. (2017). "APLICACION DE LO MODELO DE GESTION POR PROCESOS EN LA GESTION DEL ALMACEN DE NEGOCIACIONES PALCA E.I.R.L. LIMA-2014. Huancayo, Huancayo, Peru.

López Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

López-Roldan, P., & Facheli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: UAB.

Maldonado, J. A. (01 de 01 de 2011). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. B - EUMED.

Neves Hörbe, T. d., Luiz de Moura, G., Hennig Silva, A., Schiemer Vargas, K., & Comoretto Machado, E. (2015). 2.1.2. Gestão por processos: uma proposta de melhoria aplicada a uma pequena empresa do ramo de alimentação. *Sistemas & Gestão*, 226 - 237.

Nogueira Rivera, D., Hernández Nariño, A., Medina León, A., & Marqués León, M. (2012). *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/rausp/v48n4/09>

Normas ISO 9000 - 2015. (s.f.). *Normas 9000*. Obtenido de

<http://www.normas9000.com/content/Glosario.aspx#glosarioS>

Ñahuirima Tica, Y. M. (2015). "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE DE LAS POLLERIAS DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, REGION APURIMAC, 2015. Andahuaylas, Apurimac, Peru.

- Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. España: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Pepper Bergholz, S. (2011). *Definición de gestión de procesos*. Obtenido de MEDWARE:
<http://www.medwave.cl/medios/medwave/mayo2011/1/medwave.2011.05.5032.pdf>
- Resumen de los Modelos Kaizen, Lean y Six Sigma*. (s.f.). Obtenido de
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/10317/A.4.%20Resumen%20de%20los%20modelos%20Kaizen,%20Lean%20y%20Six%20Sigma.pdf?sequence=5>
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento . *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82.
- Rodríguez Pionce, J. K. (2015). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital Dr. Rafaek Rodriguez Zambrano, en el año 2013*. Guayaquil.
- Rubio Guerrero, G., & Uribe Macías, M. E. (2013). *Modelo de Gestión de la calidad en el servicio al cliente*. Ibagué: GIDEUT.
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Presidencia del consejo de Ministros*. Obtenido de Secretaria General: http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- SENASA. (s.f.). Obtenido de
https://servicios.senasa.gob.pe/SIGIAWeb/ino_consultasmatadero.html
- SENASA. (7 de Agosto de 2016). Obtenido de SENASA.gob.pe:
<https://www.senasa.gob.pe/senasacontigo/lima-senasa-autoriza-mataderos-que-cumplen-con-estandares-de-calidad-e-inocuidad/>

- Sotelo Raffo, J. L. (2016). *La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPES: caso peruano*. Obtenido de Repositorio institucional UPCommons:
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/108505/TJLFSR1de1.pdf;jsessionid=C464B01D2A32D479081149572622DC1A?sequence=1>
- Sriyam, A. (s.f.). Obtenido de http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/bus_eng_int_com/alin_s.pdf
- Tejada, B. (18 de 05 de 2017). *Caracol Radio Bucaramanga*. Obtenido de
https://caracol.com.co/emisora/2017/05/17/bucaramanga/1495049171_834224.html
- Tonato Chisaguano, B. V. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de quito, 2014 - 2016*. Obtenido de Repositorio del Instituto de Altos Estudios Nacionales La Universidad Nacional del Estado: <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4385/1/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf>
- upcommons.upc.edu. (2017). *KAIZEN iNSTITUTE*. Obtenido de
<https://mx.kaizen.com/blog/post/2017/06/07/resumen-de-los-modelos-kaizen-lean-y-six-sigma.html>
- Valenzuela Alvarado, R. C. (2017). *Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima*. Lima, Perú.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio*. Sabana: ECOE.
- Zárraga Cano, L. (2012). *Calidad y servicio*. Mexico: maporrúa.

ANEXOS

Anexo 1: Ficha técnica de la encuesta

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

1. Objetivo de la encuesta

Conseguir información acerca de la opinión acerca del proyecto y apreciación de impactos

2. Tipo de estudio

Aplicada

3. Fecha de levantamiento

02 e junio a 05 de junio de 2019

4. Población:

Se constituye por 81 consumidores del Camal Nuestra Señora de las Mercedes que se halla situado en Auquimarca, región Junín durante el periodo 2018.

5. Tamaño de la Muestra:

El tamaño de la muestra se conformó por 68 usuarios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes.

Error muestral: 5%; Nivel de confianza: 95%; Heterogeneidad: P = 50%; Q = 50%.

6. Diseño muestral:

El diseño muestral que se empleara en el estudio investigativo es relacional probabilístico aleatorio simple.

7. Técnicas e instrumento:

En la recaudación de la información se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, y esto fue realizado con elaboración propia.

Anexo 2. Perfil del encuestador

Perfil del puesto	
Nombre del puesto:	Encuestador
Funciones principales	
<p>El puesto consiste en la realización de encuestas personales a los usuarios del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, de forma veraz y comprometida con los objetivos definidos en la investigación.</p> <p>Aplicar técnica de entrevista y de consistencia, asegurándose de transmitir discreción, reserva y confidencialidad a las personas entrevistadas respecto a la información aportada y su identidad.</p>	
Requisitos	
1. Nivel de Instrucción	- Bachiller de Administración de Empresas
2. Experiencia	- No requiere experiencia previa
3. Conocimiento	- Capacitación técnica de actividades en un camal.
	- Conocimientos previos sobre procesos y calidad.
4. Objetivo del Cargo	- Capturar datos personalmente, de forma veraz, exacta y oportuna que garantice resultados confiables en el estudio.
5. Competencias Requeridas	- Comunicación efectiva
	- Orientación al cliente
	- Responsabilidad
	- Dinamismo
	- Capacidad de trabajar bajo presión y fechas estipuladas
	- Buena presencia
	- Adaptabilidad
	- Liderazgo
	- Honestidad
	- Creatividad

ANEXO 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CAMAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES, AUQUIMARCA - JUNÍN EN EL 2018”

Problema general	Objetivo General	Hipótesis General	Método
¿De qué manera la gestión de procesos se relaciona con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018?	Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín en el 2018.	La gestión de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018.	Metodología: No experimental
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Tipo: Aplicada
PE1 ¿De qué manera se relaciona la identificación de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018?	OE1 Determinar la relación que existe entre la identificación de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018.	HE1 La identificación de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018.	Enfoque: Cuantitativo
PE2 ¿De qué manera se relaciona la representación de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018?	OE2 Determinar la relación que existe entre la representación de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca - Junín 2018.	HE2 La representación de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018.	Población: 81 clientes
PE3 ¿De qué manera se relaciona el diseño de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018?	OE3 Determinar la relación que existe entre el diseño de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018.	HE3 El diseño de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018.	Muestra: 68 clientes
PE4 ¿De qué manera se relaciona la formalización de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018?	OE4 Determinar la relación que existe entre la formalización de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018.	HE4 La formalización de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018.	Técnica de recolección de datos: Encuesta
PE5 ¿De qué manera se relaciona el control de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018?	OE5 Determinar la relación que existe entre el control de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018	HE5 El control de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018.	Técnica de procesamiento de datos: IBM SPSS statistics 24
PE6 ¿De qué manera se relaciona la mejora de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes 2018, Auquimarca – Junín 2018?	OE6 Determinar la relación que existe entre la mejora de procesos con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca - Junín 2018.	HE6 La mejora de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca – Junín 2018.	

Trabajo de investigación publicado con autorización de los autores.

No olvide citar este documento

Anexo 4. Matriz de operacionización

TÍTULO: “RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CAMAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES, AUQUIMARCA - JUNÍN EN EL 2018”

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Instrumento
Variable independiente: Gestión de procesos	Bravo (2016) sostiene que la gestión de procesos es la forma de gestión que colabora con la dirección de la organización en la identificación, representación, diseño, formalización, control y mejoría de los procesos para aumentar la productividad y así poder generar la confianza de los clientes.	Dimensión 1: Identificación	Actividad	1	Según Hernández (2014) es ordinal porque tiene un orden jerárquico y de razón porque hay intervalos iguales, es real, absoluto.	Cuestionario
		Dimensión 2: Representación	Visión	2		
		Dimensión 3: Diseño	Modificar	3		
			Satisfacción	4		
		Dimensión 4: Formalizar	Elaboración	5		
			Procedimiento	6		
		Dimensión 5: Control	Seguimiento	7		
			Cumplimiento	8		
		Dimensión 6: Mejora	Innovación	9		
			Rediseño	10		

MODELO: RELACION ENTRE EL SECTOR DE PROCESES Y EL SECTOR DE SERVICIOS DEL CRIMEN ORGANIZADO EN LAS MARCAS AUQUIMARCA - JUNÍN EN EL 2018”

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Instrumento
Variable dependiente: Calidad de servicio	Kotler & Keller (2012) usan la definición dada por American Soviet foro Quality donde se define a la calidad del servicio como el grupo de rasgos y características de un servicio que afectan a la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.	Dimensión 1: Característica	Atributos	1	Según Hernández (2014) es ordinal porque tiene un orden jerárquico y de razón porque hay intervalos iguales, es real, absoluto.	Cuestionario
			Solicitud	2		
			Entrega	3		
		Dimensión 2: Capacidad	Eficacia	4		
			Objetivo	5		
		Dimensión 3: Necesidad	Deseo	6		
			Carencia	7		
			Dimensión 4: Servicio	Desempeño		
		Intangible		9		
		Oportunidad	10			

Anexo 3. Encuesta / Instrumento de Evaluación

TÍTULO: "RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CAMAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES, AUQUIMARCA - JUNÍN EN EL 2018"

Preguntas	Encuesta				
	Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Indiferente (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
1. La actividad del Camal Nuestra Señora de las Mercedes es ordenada.					
2. Los colaboradores tienen conocimiento de la visión del Camal Nuestra Señora de las Mercedes.					
3. Es necesario modificar el servicio que ofrece el Camal Nuestra Señora de las Mercedes.					
4. El servicio que ofrece el Camal Nuestra Señora de las Mercedes es satisfactorio.					
5. Es necesario elaborar nuevos procesos en el Camal Nuestra Señora de las Mercedes.					
6. Los procedimientos administrativos del servicio que ofrece el Camal Nuestra Señora de las Mercedes son rápidos.					
7. La administración del Camal Nuestra Señora de las Mercedes necesita hacer seguimiento del servicio ofrecido.					
8. La administración del Camal Nuestra Señora de las Mercedes cumple con el horario establecido.					
9. El Camal Nuestra Señora de las Mercedes necesita innovar en el servicio que ofrece.					
10. Es necesario rediseñar la infraestructura del Camal Nuestra Señora de las Mercedes					

TÍTULO: "RELACION ENTRE LA GESTION DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CAMAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES, AUQUIMARCA - JUNÍN EN EL 2018"

Preguntas	Encuesta				
	Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Indiferente (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
1. El servicio del Camal Nuestra Señora de las Mercedes tiene atributos agradables en comparación a la competencia.					
2. La administración del Camal Nuestra Señora de las Mercedes debe solicitar mejoría de calles en los alrededores.					
3. El tiempo de entrega del servicio ofrecido por el Camal Nuestra Señora de las Mercedes es adecuado.					
4. El servicio brindado por el Camal Nuestra Señora de las Mercedes es eficaz.					
5. El personal se enfoca sólo en cumplir su trabajo.					
6. Los usuarios expresan sus deseos cuando no se brinda un servicio adecuado.					
7. La infraestructura del Camal Nuestra Señora de las Mercedes es ideal para el servicio que ofrece.					
8. El personal que labora en el Camal Nuestra Señora de las Mercedes tiene un buen desempeño.					
9. El personal que labora en el Camal Nuestra Señora de las Mercedes tiene conocimiento sobre la tarea que realiza.					
10. El Camal Nuestra Señora de las Mercedes aprovecha las oportunidades que ofrece el mercado para crecer frente a la competencia					

Anexo 6. Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación



Camal Nuestra Señora Virgen de las Mercedes Camal Frigorífico

CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO

Por medio de la presente, informamos que la empresa “Camal Nuestra Señora de las Mercedes” autoriza al tesista Marisol Romero Franco con código de matrícula 100017000 de la carrera profesional de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su tesis de grado, la cual lleva por título: “RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CAMAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES, AUQUIMARCA-JUNÍN 2018”

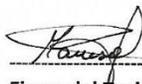
Información y/o permiso solicitado y a emplear en la tesis:

1. Información Administrativa
2. Información de Operaciones
3. Información Legal
4. Información de Recursos Humanos
5. Información Financiera

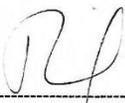
Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, a solicitud del interesado (a) para los fines que estime conveniente.

Lima, 4 de octubre del 2019



Firma del Tesista
DNI: 43712938



Firma y sello de la Empresa
Razón Social de la Empresa: Luis Gustavo Romero Coriñaupa
RUC: 10198413131



ANEXO 7. Base de datos

GESTION POR PROCESOS										CALIDAD DE SERVICIO										SUM VAR 1	SUM VAR 2	sumdm1	sumdm2	sumdm3	sumdm4	sumdm5	sumdm6	SUM TOTAL	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20										
1	1	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	17	18	1	1	4	3	5	3	35	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	14	12	1	2	4	3	2	2	26	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
4	4	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	4	29	26	4	4	4	7	4	6	55	
1	1	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	17	18	1	1	4	3	5	3	35	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	14	12	1	2	4	3	2	2	26	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	20	23	2	2	4	4	4	4	43	
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	43	40	4	5	10	8	8	8	83	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39	38	4	4	8	8	7	8	77	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
4	4	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	1	4	29	28	4	4	4	7	4	6	57	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	14	12	1	2	4	3	2	2	26	
2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	16	14	2	2	4	3	3	2	30	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	20	23	2	2	4	4	4	4	43	
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	43	40	4	5	10	8	8	8	83	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39	38	4	4	8	8	7	8	77	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
4	4	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	1	4	29	28	4	4	4	7	4	6	57	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	

Trabajo de investigación publicado con autorización de los autores.

No olvide citar este documento

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	20	25	2	2	4	4	4	4	45
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	43	40	4	5	10	8	8	8	83
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39	38	4	4	8	8	7	8	77	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
4	4	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	1	4	29	28	4	4	4	7	4	6	57	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39	38	4	4	8	8	7	8	77	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
4	4	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	1	4	29	28	4	4	4	7	4	6	57	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	23	2	2	4	4	4	4	43	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	23	2	2	4	4	4	4	43	
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	43	40	4	5	10	8	8	8	83	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39	38	4	4	8	8	7	8	77	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
4	4	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	1	4	29	28	4	4	4	7	4	6	57	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39	38	4	4	8	8	7	8	77	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	23	2	2	4	4	4	4	43	
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	43	40	4	5	10	8	8	8	83	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39	38	4	4	8	8	7	8	77	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
4	4	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	1	4	29	28	4	4	4	7	4	6	57	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39	38	4	4	8	8	7	8	77	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
4	4	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	1	4	29	28	4	4	4	7	4	6	57	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	23	2	2	4	4	4	4	43	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40	

Trabajo de investigación publicado con autorización de los autores.

No olvide citar este documento

1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	14	12	1	2	4	3	2	2	20
2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	16	14	2	2	4	3	3	2	30
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40
4	4	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	4	29	26	4	4	4	7	4	6	55
1	1	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	17	18	1	1	4	3	5	3	35
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40
1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	14	12	1	2	4	3	2	2	26
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39	38	4	4	8	8	7	8	77
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	20	2	2	4	4	4	4	40

Anexo 8. Validez de instrumentos por jueces expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Erika Raquel, Acosta Roa
- 1.2. Grado Académico: Doctora
- 1.3. Profesión: Docente
- 1.4. Institución donde labora: Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN)
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente universitario
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de Gestión por procesos y calidad de servicios
- 1.7. Autor del instrumento: Bachiller Marisol Romero Franco

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
2.1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				✓	
2.2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.				✓	
2.3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				✓	
2.4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				✓	
2.5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				✓	
2.6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				✓	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

- 3.1. Valoración total cuantitativa:
- 3.2. Opinión:
 - FAVORABLE (X)
 - DEBE MEJORAR ()
 - NO FAVORABLE ()
- 3.3. Observaciones:

Lima, agosto 2019



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Acevedo Torres, Samuel Isaias
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Administrador
- 1.4. Institución donde labora: Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN)
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente universitario
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de Gestión por procesos y calidad de servicios
- 1.7. Autor del instrumento: Bachiller Marisol Romero Franco

II. VALIDACIÓN:

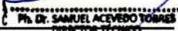
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
2.1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				√	
2.2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.				√	
2.3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				√	
2.4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				√	
2.5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				√	
2.6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				√	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

- 3.1. Valoración total cuantitativa:
- 3.2. Opinión:
 - FAVORABLE (X)
 - DEBE MEJORAR ()
 - NO FAVORABLE ()
- 3.3. Observaciones:

Lima, agosto 2019




 Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): **EHOMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO**
- 1.2. Grado Académico: **DOCTOR**
- 1.3. Profesión: **DOCENTE**
- 1.4. Institución donde labora: **UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR**
- 1.5. Cargo que desempeña: **DOCENTE**
- 1.6. Denominación del instrumento: **CUESTIONARIO**
- 1.7. Autor del instrumento: **MARISOL ROMERO FRANCO**

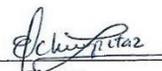
II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

- 3.1. Valoración total cuantitativa:
- 3.2. Opinión:
 - FAVORABLE
 - DEBE MEJORAR ()
 - NO FAVORABLE ()
- 3.3. Observaciones:

Lima, de Julio del 2019


 Firma
 DNI: 15434903

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Bejerano Beníte Hector*
- 1.2. Grado Académico: *Salud Pública*
- 1.3. Profesión: *Estadístico*
- 1.4. Institución donde labora: *UCSUR*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Docente*
- 1.6. Denominación del instrumento: *Cuestionario*
- 1.7. Autor del instrumento:

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

- 3.1. Valoración total cuantitativa:
- 3.2. Opinión:
 - FAVORABLE
 - DEBE MEJORAR ()
 - NO FAVORABLE ()
- 3.3. Observaciones:

Lima, de Julio del 2019

Hector Beníte
Firma