TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"GESTIÓN DE PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA CONCRETERA, DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR (LIMA-PERÚ), 2023"

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

Presentado por:
Lisseth Mendoza Quispe (0009-0008-1268-8515)
Carmen Alessandra Quispe Castro (0009-0008-4355-4130)
Ivonne Betsabe Ruiz Castro de Tineo (0009-0005-6542-5514)

Asesor:
Sandra Elizabeth Huaman Pastorelli (0000-0003-3753-8923)

Lima – Perú
2025

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 27 de noviembre de 2025

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**DR. ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA**
Miembro 1	**DR. HUGO JESUS SALAS CANALES**
Miembro 2	**MG. MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"GESTIÓN DE PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA CONCRETERA, DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR (LIMA-PERÚ), 2023" CON CÓDIGO DE REGISTRO DE PROYECTO: N° PRE-1-2024-00554.
Presentado por el(la) bachiller.
LISSETH MENDOZA QUISPE
CARMEN ALESSANDRA QUISPE CASTRO
IVONNE BETSABÉ RUIZ CASTRO DE TINEO
Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:
DRA. SANDRA ELIZABETH HUAMAN PASTORELLI
Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas en** la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**LISSETH MENDOZA QUISPE**		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**CARMEN ALESSANDRA QUISPE CASTRO**		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**IVONNE BETSABÉ RUIZ CASTRO DE TINEO**		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

DR. ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Presidente del Jurado

DRA. SANDRA ELIZABETH HUAMAN PASTORELLI
Asesor(a)

DR. HUGO JESUS SALAS CANALES
Miembro 1

MG. MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 11 de diciembre del 2025

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristan

Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: **MENDOZA QUISPE LISSETH, RUIZ CASTRO DE TINEO IVONNE BETSABE, QUISPE CASTRO CARMEN ALESSANDRA** egresados de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Sandra Huamán Pastorelli, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "gestión de procesos y su incidencia en la calidad de servicio de los trabajadores de una empresa concretera de villa el salvador, lima metropolitana (2023)"sustentado para obtener el título/grado de licenciatura es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Mendoza Quispe
Lisseth
DNI: 47546207



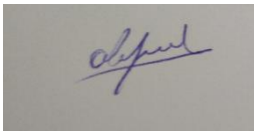
Firma del asesor de tesis
DNI: 10137511
SANDRA HUAMAN PASTORELLI

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/



Ruiz Castro de Tineo

Ivonne Betsabe
DNI: 72729519



Quispe Castro

Carmen Alessandra
DNI: 48147755

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Gestión de procesos y su incidencia en la calidad de servicio según trabajadores de una empresa concretera, distrito de Villa El Salvador (Lima-Perú), 2023

Autores. Lisseth Mendoza Quispe; Carmen Alessandra Quispe Castro; Ivonne Betsabe Ruiz Castro de Tineo

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2901281636)

Código de registro. PRE-1-2024-00554

Resultado de la evaluación. 8%

Revisado por. Herlyss Leonel Sovero Navarro.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Dedicatoria

Me gustaría dedicar esta tesis primero a Dios por la vida, la salud y la sabiduría durante esta etapa, a mis padres Gabino y Nélida por su amor y apoyo inquebrantables a lo largo de cada paso de mi viaje. A mi esposo Wilmer y nuestros hijos Luciana y el bebé en camino por su perseverancia y sacrificio, ustedes son quienes me han motivado a nunca rendirme en mi búsqueda de la educación. Por último, a mi hermana Zury por el apoyo incondicional que me ha brindado en todo momento.

Lisseth Mendoza

Dedico este trabajo a mi madre, quien siempre fue mi fuerza para seguir adelante con mis estudios, me enseñó a no rendirme y a cumplir mis objetivos. Ella ya no está a mi lado, pero sé que desde el cielo me observa feliz por mis logros, mi padre por siempre estar presente en cada paso que doy. A mi hijo que es día a día mi inspiración.

Carmen Quispe

Agradezco a Dios y a la vida, por permitir que esté bien de salud y llegar hasta este momento, culminando unos de mis objetivos. Asimismo, agradecer a mis padres Rosemarie y Francisco, por apoyarme en todo momento y no dejar que me rinda a pesar de las dificultades, a mi esposo Junior por darme aliento de seguir adelante con esta tesis, a mis motores de vida que son mis hijos Dyland y Ashley por ser mi inspiración, mi fortaleza cada día. Finalmente, a mis compañeras por estar juntas hasta el último y conseguir el logro de nuestros sueños.

Ivonne Ruiz

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Agradecimientos

Agradecer a Dios por permitirnos culminar nuestra carrera y brindarnos salud. Asimismo, queremos agradecer a nuestros familiares por la contribución y comprensión en el proceso de nuestra tesis, a nuestros profesores por la dedicación y enseñanza que nos brindaron a lo largo del camino.

Agradecer a nuestra asesora de Tesis, Dra. Huamán Pastorelli, Sandra Elizabeth, por orientarnos y encaminarnos en esta tesis de manera satisfactoria.

Finalmente, a todas personas que contribuyeron apoyándonos y alentándonos para no rendirnos en cada proceso ya que esto será muy importante en nuestra vida profesional.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Índice general

Dedicatoria **4**

Agradecimientos **6**

Índice general **7**

Índice de figuras **10**

Índice de tablas **11**

Índice de anexos **12**

Resumen **13**

Abstract **14**

Introducción **15**

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **20**

1.1. Descripción de la realidad problemática 20

1.2. Formulación del problema 23

1.2.1. Problema general 23

1.2.2. Problemas específicos 23

1.3. Justificación de la investigación 24

1.3.1. Justificación teórica 24

1.3.2. Justificación metodológica 25

1.3.3. Justificación práctica 25

1.4. Limitaciones de la investigación 26

1.5. Viabilidad de la investigación 27

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO **29**

2.1. Antecedentes de la investigación 29

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.1.1. Antecedentes internacionales 29
2.1.2. Antecedentes nacionales 31
2.2. Bases teóricas 36
2.2.1. Gestión de procesos 36
2.2.2. Calidad de servicio 47
2.3. Objetivos de la investigación 55
2.3.1. Objetivo general 55
2.3.2. Objetivos específicos 55
2.4. Formulación de hipótesis 55
2.4.1. Hipótesis general 55
2.4.2. Hipótesis especificas 56
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO 57
3.1. Diseño de la investigación 57
3.2. Tipo 57
3.3. Enfoque 57
3.4. Población 57
3.5. Muestra 58
3.6. Operacionalización de variables 59
3.7. Técnicas para la recolección de datos 60
3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos 62
3.9. Aspectos éticos 62
CAPITULO IV: RESULTADOS 64
4.1. Resultados descriptivos 64

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

4.1.1. Características sociodemográficas 64

4.1.2. Estadísticos descriptivos 67

4.1.3. Prueba de normalidad 73

4.2. Resultados inferenciales 74

4.2.1. Contraste de la hipótesis general 74

4.2.2. Contraste de la hipótesis específica 1 75

4.2.3. Contraste de la hipótesis específica 2 77

4.2.4. Contraste de la hipótesis específica 3 78

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 81

5.1. Discusión 81

5.2. Conclusiones 84

5.3. Recomendaciones 86

Referencias bibliográficas 90

Abreviaturas 94

Anexos 103

Anexo 1. Matriz de consistencia 103

Anexo 2. Matriz de operacionalización 105

Anexo 3. Encuesta/instrumento de evaluación 106

Anexo 4. Validez de instrumentos por Jueces Expertos 112

Anexo 5. Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación 120

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Índice de figuras

Figura 1. Edad de los elementos muestrales 64

Figura 2. Sexo de los participantes 65

Figura 3. Puesto de trabajo en la empresa 67

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Índice de tablas

Tabla 1. Población..... 58

Tabla 2. Operacionalización de variables 59

Tabla 3. Ítems de las variables..... 60

Tabla 4. Validación de expertos..... 61

Tabla 5. Estadísticos descriptivos 72

Tabla 6. Prueba de normalidad 73

Tabla 7. Regresión logística ordinal para la hipótesis general 74

Tabla 8. Prueba del Pseudo R cuadrado en objetivo general..... 75

Tabla 9. Regresión logística ordinal para la hipótesis específica 1..... 75

Tabla 10. Prueba del Pseudo R cuadrado en objetivo específico 1..... 76

Tabla 11. Regresión logística ordinal para la hipótesis específica 2..... 77

Tabla 12. Prueba del Pseudo R cuadrado en objetivo específico 2..... 78

Tabla 13. Regresión logística ordinal para la hipótesis específica 3..... 79

Tabla 14. Prueba del Pseudo R cuadrado en objetivo específico 3..... 79

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia 103

Anexo 2. Matriz de operacionalización 105

Anexo 3. Encuesta/instrumento de evaluación 106

Anexo 4. Validez de instrumentos por Jueces Expertos 112

Anexo 5. Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación 120

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Resumen

En la investigación se tuvo como propósito principal determinar si la gestión de procesos incide en la calidad de servicio según trabajadores de una empresa concretera de Villa el Salvador, Lima Metropolitana. Para el desarrollo del diseño metodológico, se adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando un estudio de tipo no experimental, con un corte transversal y un alcance descriptivo-correlacional. La muestra fue de carácter censal, conformada por 30 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario como instrumento para la recolección de información. El hallazgo principal evidenció que la variable independiente, correspondiente a la gestión de procesos, influye de manera directa y significativa sobre la calidad de servicio. Esta afirmación se sustenta en los resultados del análisis de regresión logística ordinal, cuyo coeficiente de determinación de Nagelkerke fue de 0,626, lo que indica que la gestión de procesos explica aproximadamente el 62,6% de la mejora posible en la predicción de las categorías de la calidad de servicio. Ante ello, se sugiere que la empresa continúe fortaleciendo sus procesos de gestión mediante auditorías regulares, la identificación sistemática de oportunidades de mejora, y la formación continua del personal en prácticas óptimas de gestión, con el fin de sostener y elevar los niveles de calidad en la atención brindada.

Palabras clave: Gestión de procesos, Calidad de servicio, automatización y logística, mejora continua y formación, procesos de gestión estratégica y calidad.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Abstract

The main purpose of this research was to determine whether process management has an impact on service quality according to the workers of a concrete company located in Villa el Salvador, Lima Metropolitan Area. For the development of the methodological design, a quantitative approach was adopted, using a non-experimental study with a cross-sectional design and a descriptive-correlational scope. The sample was census-based, consisting of 30 workers, who were surveyed using a questionnaire as the instrument for data collection. The main finding revealed that the independent variable, corresponding to process management, has a direct and significant influence on service quality. This assertion is supported by the results of the ordinal logistic regression analysis, which reported a Nagelkerke determination coefficient of 0.626, indicating that process management explains approximately 62.6% of the possible improvement in predicting the categories of service quality. In light of this, it is recommended that the company continue strengthening its process management through regular audits, the systematic identification of improvement opportunities, and the continuous training of personnel in optimal management practices, in order to maintain and enhance the levels of quality in the services provided.

Keywords: Process management, Service quality, automation and logistics, continuous improvement and training, strategic management processes and quality.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis