



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LA EMPRESA RIO COSTA LOGÍSTICA REFRIGERADA,
IQUITOS 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:
POOL ERNESTO BECERRA PERDOMO
ALEXANDRA DE JESUS JOHANNA BICERRA PIÑA**

**ASESOR:
Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.**

IQUITOS, PERÚ

2023



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°038-CCGyT-FACEN-UNAP-2023

En la ciudad de Iquitos, a los **14** días del mes de **abril** del año 2023, a horas: **04:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma Google meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA RIO COSTA LOGÍSTICA REFRIGERADA, IQUITOS 2022**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°0569-2023-FACEN-UNAP** presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **POOL ERNESTO BECERRA PERDOMO** y **ALEXANDRA DE JESUS JOHANNA BICERRA PIÑA**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.	(Presidente)
Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.	(Miembro)
Lic. Adm. WALTER SORIA DEL AGUILA, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE.**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:
La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **Muy Buena (17).**

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración.

Siendo las 5:50 pm del **14** de **abril** del 2023, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.
Presidente

Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro

Lic. Adm. WALTER SORIA DEL AGUILA, Mg.
Miembro

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N° 352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: faceni@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR



Lic. Adm. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.
Presidente
CLAD - 18911



Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro
CLAD-09265



Lic. Adm. WALTER SORIA DEL AGUILA, Mg.
Miembro
CLAD-02527



Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Asesor
CLAD N°01929

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS_BECERRA PERDOMO POOL ERNE
STO_BICERRA PIÑA ALEXANDRA (3era r
ev).pdf**

RECuento DE PALABRAS

5204 Words

RECuento DE CARACTERES

26854 Characters

RECuento DE PÁGINAS

32 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

203.0KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 6, 2023 1:39 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 6, 2023 1:39 PM GMT-5

● **23% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 21% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 18% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

Dedicado a mi madre Bertha Perdomo, que desde el cielo me cuida y guía, y a mi padre Mario Becerra, por otorgarme lo más valioso que es la vida, y con ella el amor, la educación y los valores. Por motivarme y apoyarme en cada momento de mi vida para seguir adelante en la consecución de mis sueños. Por ser el mejor ejemplo para mí de fortaleza, superación y perseverancia.

POOL ERNESTO BECERRA PERDOMO

Dedicado con todo corazón a mis padres Wilder Bicerra y Silvia Piña quienes me motivaron y me brindaron su apoyo incondicional para así culminar mis estudios con excelencia, a mi hermano Martín Bicerra quién siempre está dándome ánimos para vencer mis miedos y atreverme a mejores cosas. Puedo decir que hoy en día su cariño y su amor fue la clave para poder realizar mis propósitos.

ALEXANDRA DE JESUS JOHANNA BICERRA PIÑA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por darnos la fortaleza de seguir adelante en nuestros estudios, darnos la voluntad y motivación para culminarlo satisfactoriamente.

Un profundo agradecimiento al profesor Gilbert Roland Alvarado Arbildo, que con su experiencia y excelencia profesional nos brindó su conocimiento, dedicación, paciencia y asesoramiento en el desarrollo de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	9
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	11
2.1. Formulación de la hipótesis	11
2.2. Variables y su operacionalización	11
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	15
3.1. Diseño metodológico	15
3.2. Diseño muestral	16
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.4. Procesamiento y análisis de la información	16
3.5. Aspectos éticos	17

CAPITULO IV: RESULTADOS	18
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	29
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	31
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	33
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	34
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos	18
Tabla 2 Estadística de confiabilidad de la Variable 1: Gestión por procesos	18
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos	19
Tabla 4 Estadística de confiabilidad de la Variable 2: Calidad de servicio	19
Tabla 5: Correlación de las variables	20
Tabla 6 Correlación de la hipótesis específica 1	20
Tabla 7 Correlación de la hipótesis específica 2	21
Tabla 8 Correlación de la hipótesis específica 3	22
Tabla 9 Niveles de la variable 1: Gestión por procesos	22
Tabla 10 Niveles de la variable 2: Calidad de Servicio	24
Tabla 11 Niveles de la dimensión 1 Procesos estratégicos	25
Tabla 12 Niveles de la dimensión 2 Procesos operativos	26
Tabla 13 Niveles de la dimensión 3: Procesos de apoyo	27

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Niveles de la variable 1: Gestión por Procesos	23
Figura 2 Niveles de la variable 2: Calidad de Servicio	24
Figura 3 Niveles de la dimensión 1 Procesos estratégicos	25
Figura 4 Niveles de la dimensión 2 Procesos operativos	26
Figura 5 Niveles de la dimensión 3 Procesos de apoyo	28

RESUMEN

El objetivo de este estudio ha sido determinar la relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022, la investigación es cuantitativa, diseño no experimental, descriptiva y correlacional. La muestra está conformada por los clientes y el personal de la empresa, se realizó la encuesta con un total de 40 personas, cuyo resultado tiene un valor de correlación de Pearson igual a 0,931** y el valor de sigma (bilateral) que es de 0,000. La variable gestión por procesos tiene tres dimensiones que se utilizó un cuestionario de 24 ítems; para la variable calidad de servicio tiene un cuestionario de 38 preguntas, con cinco dimensiones. Luego de analizar las dimensiones de las variables y conforme a la respuesta del 70% concluimos que tanto la variable 1 y 2 tienen un nivel “Malo” las cuales requieren medidas óptimas para su mejora. La investigación concluye que existe relación significativa entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.

Palabras clave: Gestión por procesos, Calidad de servicio.

ABSTRACT

The objective of this study has been to determine the relationship between process management and service quality in the company Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022, the research is quantitative, non-experimental, descriptive and correlational design. The sample is made up of the clients and the staff of the company, the survey was carried out with a total of 40 people, the result of which has a Pearson correlation value equal to 0.931** and the sigma value (bilateral) which is 0,000. The process management variable has three dimensions, a 24-item questionnaire was used; for the quality of service variable, there is a questionnaire with 38 questions, with five dimensions. After analyzing the dimensions of the variables and according to the response of 70%, we conclude that both variables 1 and 2 have a "Bad" level, which require optimal measures for their improvement. The investigation concludes that there is a significant relationship between process management and service quality in the company Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.

Keywords: Management by processes, Quality of service.

INTRODUCCIÓN

En esta investigación se desarrolló el cómo se relaciona gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022. La investigación se realizó en una empresa de servicios logísticos, especializada en transporte de carga congelada y refrigerada, también dedicada al alquiler, venta y mantenimiento de contenedores refrigerados y generadores.

El sector comercio es una actividad que tiene mucha importancia en el aspecto económico en la región Loreto, para ello es necesario transportar los diferentes tipos de productos durante todo el año, ya sean perecibles o no perecibles para que estos pueden ser vendidos y posteriormente consumidos por los habitantes de la ciudad de Iquitos. Sin embargo, a pesar de ello no existe muchas empresas dedicadas al rubro de la logística y las pocas empresas dedicadas a ello, no brindan el mejor servicio posible, llevando a los empresarios comerciantes de la ciudad de Iquitos a acostumbrarse y conformarse a este mal servicio brindado con un alto costo; todo esto, posteriormente, se ve reflejado en la escasez de una variedad de productos en el mercado, lo que tienen como consecuencia final los altos precios de los productos, el cual afecta directamente a los habitantes de la ciudad.

En el 2017, la empresa inicia sus operaciones buscando cubrir las necesidades del cliente. Aquella cuenta como clientes fijos a los principales supermercados y tiendas de alimentos de la ciudad de Iquitos, esta empresa tiene un gran número de contenedores refrigerados, suficientes como para

poder cubrir la demanda de contenedores refrigerados dentro de la ciudad de Iquitos. Sin embargo, existen dentro de la empresa una variedad de problemas en sus distintas áreas, tanto en el área administrativa, en el área técnica y en la área operativa, entre estos problemas podemos encontrar la falta de sistematización de las operaciones, no se tiene bien establecidas y distribuidas las funciones del personal del área administrativa, no existe un organigrama que ayude a esta distribución de labores entre los trabajadores; no cuenta con una área especializada en cobranza, lo que resulta en el retraso de los pagos por parte de los clientes; la empresa no tiene una misión y visión establecida; presenta retrasos en la entrega de la carga transportada; presenta también fallas mecánicas constantes en los equipos alquilados y vendidos, entre otros diferentes problemas que se pueden encontrar en las distintas áreas de la empresa, el problema principal es ¿Cómo se relaciona gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022?

El objetivo general es determinar como gestión por procesos se correlaciona con la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022, en cuanto a los objetivos específicos son: Identificar los procesos estratégicos, los procesos operativos y los procesos de apoyo, cómo estos se relacionan con la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.

La importancia teórica de esta investigación es mejorar los procesos para obtener una mayor productividad dentro de la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, en el cual se propone un monitoreo mejor en todas sus áreas. De tal manera nos brindó una solución a la situación problemática que se

viene produciendo en la empresa. Por ello la población y la muestra son la misma cantidad 40 personas, el tipo de investigación es correlacional descriptiva, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

El año 2018 se realizó un estudio denominado “Gestión Por Procesos Para Mejorar La Eficiencia Operativa Del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018”, de tipo descriptivo y propositivo, corte transversal, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo, utilizó como técnica, la entrevista y la encuesta. La población que participó fue de 98 pacientes. Realizando la entrevista al administrador de la empresa, así como a los clientes.

Concluyendo que en esta empresa debería tomar nuevo personal especializado y profesional. El centro también tiene carencias en el departamento de administración ya que no existe un mapa de procesos o el liderazgo, y su principal amenaza es la competencia. Del total de 98 pacientes encuestados, 73 dijeron estar de acuerdo con lo que se les dijo y 25 dijeron que no estaban de acuerdo con el hecho de que los servicios se brindaron de manera eficiente y rápida. (Leal & Quispe, 2018).

En el 2018 se desarrolló una tesis denominada “Calidad de atención y satisfacción de los clientes que acuden al Banco de la Nación agencia Ayaviri 2016”, de tipo correlacional-descriptivo, diseño no experimental y con enfoque cuantitativo, con 380 clientes como muestra que acudieron a la institución desde junio, julio, y agosto del 2016.

Concluyendo que el mayor problema en una institución financiera, es la demora en la atención al cliente, lo que derivan en incomodidad, teniendo una correlación positiva de 0,649 y de $p=0.000$, este resultado afirma que

entre la variable calidad de atención y satisfacción de los clientes existe una relación directa (Aroquipa, 2018).

En el 2019, se desarrolló la tesis “Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015”, de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental; con enfoque cuantitativo. Participaron 67 colaboradores como muestra. Aplicaron 2 cuestionarios estructurados de acuerdo a la escala Likert.

Concluyó que el coeficiente Rho de Spearman de acuerdo a los resultados indica que, entre gestión por procesos y calidad de servicio, tienen una relación significativa y directa. Teniendo una correlación positiva con un valor de 0,398 y de $p= 0,032$ (Vite, 2019).

En el 2019 se desarrolló una investigación denominada “Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Servicios generales y turismo Milagritos S.A.C. del distrito de Trujillo 2018”, de tipo correlacional, con diseño no experimental, y con enfoque cuantitativo, participaron 54 trabajadores como muestra.

En conclusión, que entre la relación de gestión por procesos y la calidad de servicios, su valor es 0.949 es positiva muy alta de correlación y un $p = 0.000$, con un nivel de significancia del 5%. (García & Ledesma, 2019)

En el 2019 se desarrolló la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017”, de enfoque cuantitativo, de diseño

correlacional. Su población fue 261 pacientes para la recolección de datos.

Se concluyó que hay una relación entre las dos variables, de los pacientes de dicho hospital con una correlación positiva alta con un valor de 0.214, (p-valor = .000 < .05). (Paripancca, 2019).

1.2. Bases teóricas

Gestión por procesos

“Es un instrumento esencial que sirve para lograr resultados superiores en eficacia y eficiencia organizacional”. (Vega , Briones, & Mendoza, 2022).

La gestión por procesos tiene como finalidad brindar una visión relacionada con los procesos en la organización, para mejorar, controlar e identificar de manera organizada, cual es el punto central y fundamental en la empresa, ya que permite mejorar los procesos, asegurando el buen servicio a nuestros clientes, vela por la coordinación administrativa de todos los procesos para lograr la satisfacción del cliente. Por lo tanto, siempre tenemos que tratar con proveedores y clientes. (Mallar, 2010).

“La gestión por procesos es el elemento principal a través del cual se trabaja básicamente en satisfacer expectativas de los clientes y sus necesidades, desarrollando los procesos y con un valor alto”. (Jordán, 2017).

La gestión por procesos basada en una visión de sistema admite una mayor productividad y control gerencial para mejorar el tiempo, la calidad y el coste. Proporciona términos y métodos diseñados para desarrollar nuevas formas de realizar las tareas. Interactuar, medir, identificar los procesos para tratarlos:

de transformar, describir, mejorar, comparar etc. (Bravo, 2009)

Dimensiones de gestión por procesos

Procesos estratégicos:

“Es aquella técnica de gestión donde la dirección juega un papel fundamental, referido a los procesos de planificación estratégica, formación de alianzas, evaluación de la gestión, etc”. (Pardo, 2017)

Procesos operativos:

“Estos procesos crean el producto/servicio entregado al cliente y por lo tanto impactan en la satisfacción del cliente final (Gestión de Calidad Consulting, 2016)

Procesos de apoyo:

Dan el soporte a los procesos operativos y estratégicos. Por lo general tienen relación con inversiones de recursos. También se considera a los procesos de reclutamiento y contratación, procesos de retención o procesos de adquisición. (Pardo, 2017).

Calidad de servicio

“Las organizaciones han desarrollado y practicado una cultura de definir las necesidades y expectativas de sus clientes y, por lo tanto, brindarles servicios asequibles, integrales, flexibles, visibles, efectivos, oportunos, seguros y confiables”. (Portocarrero, 2017).

"La calidad del servicio debe expresarse en los estándares que los clientes esperan y debe ser realizable si desea mantener el control y cumplir sus promesas". (Vera & Collins, 2018)

Dimensiones de la calidad de servicio

Según (Matsumoto, 2014) considera:

a. Fiabilidad:

Se refiere a la capacidad de realizar un servicio confiable. La empresa cumple sus promesas respecto a entrega, servicios, precios y solución de problemas.

b. Capacidad de respuesta:

Denominado al comportamiento mostrado para ayudar al cliente y brindar un servicio oportuno; asimismo, al cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales y la disponibilidad de la organización al cliente, es decir la posibilidad de acceso.

c. Empatía:

Es la capacidad de conocer al cliente para darle una atención personalizada dentro de la empresa, escuchar sus necesidades y finalmente ser cubiertas.

d. Seguridad:

Conocimiento y enfoque en los empleados y capacidad de generar credibilidad y confianza.

e. Elementos tangibles:

Es la apariencia, la propiedad física, como infraestructura, equipos, cosas y personas.

1.3. Definición de términos básicos

Calidad

“Son características que posee un producto o servicio, para satisfacer las necesidades del cliente”. (Pascal, Pelayo, Serra, & Casalins, 2010)

Calidad de servicio

“Son estrategias que se utilizan para mejorar la experiencia, entre los clientes y productos”. (Cardozo, 2021)

Gestión

“Son guías que orientan la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos, en un tiempo determinado”. (Benavides, 2011)

Gestión por procesos

“Es el seguimiento que se realiza a las labores con la finalidad de lograr una mejora continua del desempeño en la organización”. (Bergholz, 2011)

Proceso

“Son actividades que se interrelacionan entre sí, mediante una o varias entradas y salidas de información y materiales”. (Maldonado, 2011)

Servicio

“Es un producto intangible, que debe cumplir ciertas condiciones, para satisfacer las necesidades de los compradores”. (Sánchez Galán, 2016)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.

Hipótesis específicas:

1. Existe relación significativa entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.
2. Existe relación significativa entre los procesos operativos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.
3. Existe relación significativa entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.

2.2. Variables y su operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos.

Variable 2: Calidad de servicio.

Operacionalizacion

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Valores	Medio de verificación
Gestión por procesos	Según (Bergholz, 2011) Menciona: “Es un proceso de seguimiento del trabajo, donde se realiza la mejora continua del desempeño de la empresa y busca la mejora continua del proceso”.	Cuantitativo	Procesos estratégicos	Ordinal	Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	(1) (2) (3) (4)	Encuesta
Calidad de Servicio	Según (Cardozo, 2021) Menciona: “Son estrategias que se utilizan para mejorar la experiencia, entre los clientes y productos”.		Procesos operativos				
			Proceso de apoyo				
			Fiabilidad				
			Empatía				
			Capacidad de respuesta				
			Seguridad				
Elementos tangibles							

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

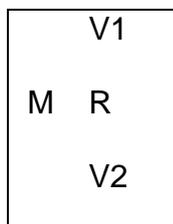
Tipo de investigación

Es Descriptivo Correlacional porque describe los hechos y sucesos como se presenta en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.

Diseño de investigación

Es el no experimental, porque no se manipulan las variables de estudio, se sustenta en la observación de fenómenos, para después analizarlos. (Hernández & Mendoza, 2018). El esquema del presente diseño es el siguiente:

Diseño descriptiva – correlacional



Dónde:

M: Muestra

V1: Gestión por procesos

V2: Calidad de servicio

r = Relación entre variables

3.2. Diseño muestral

Población de estudio

Para esta investigación la población está representada por 40 personas de la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.

Muestreo o selección de muestra

La muestra es el total de la población que son 40 personas.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Es la encuesta, que se utiliza como un procedimiento de la investigación.

Instrumento

Es el cuestionario, su finalidad es recabar la información de forma sistemática y ordenada, de la población que se estudia.

3.4. Procesamiento y análisis de la información

- Una vez que se recolecta la información, luego se procesó con el programa Microsoft Excel y sus tablas de cálculo y gráficos.
- Luego se realizó análisis de los datos, mediante el paquete estadístico SPSS 26.
- Finalmente se elaboró las tablas y figuras necesarias para presentar el informe final de las variables en estudio.

3.5. Aspectos éticos

- a) Se tomó acciones con la finalidad de asegurar la calidad del estudio, respetando a los autores sus derechos y la propiedad intelectual de otras personas.
- b) Se actuó con honestidad y claridad para poder entender los hechos estudiados.
- c) Los resultados obtenidos son confidenciales y solamente con fines de estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Después de finalizar la investigación, ingresamos los datos generados en el SPSS V.26 y obtuvimos los siguientes resultados:

Confiabilidad de las variables

Escala: Variable 1 Gestión por procesos

Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos

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

La tabla N° 01 nos informa que para 20 casos procesados de la variable 1, todos son válidos sin excluir a ningún elemento.

Tabla 2 Estadística de confiabilidad de la Variable 1: Gestión por procesos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	24

La tabla N° 02 nos indica que el coeficiente de confiabilidad medido con el Alfa de Cronbach es igual a 0,891, de acuerdo al baremo para el coeficiente de confiabilidad, nos señala que tienen un grado alto de confianza.

Escala: Variable 2 Calidad de servicio

Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos

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

La tabla N° 03 nos indica que de 20 casos procesados para la variable 2, todos son válidos.

Tabla 4 Estadística de confiabilidad de la Variable 2: Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	34

La tabla N° 04 señala que el Alfa de Cronbach es igual a 0,947, de acuerdo al baremo para el coeficiente de confiabilidad, tiene un grado muy alto de confianza.

Correlación de la hipótesis general

Hi: Existe relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.

Tabla 5 Correlación de las variables

		V1 Gestión por procesos	V2 Calidad de servicio
V1 Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,931**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
V2 Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,931**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

La tabla N° 05 nos muestra un valor de 0,931 lo cual indica una correlación de Pearson muy alta, con un sigma (bilateral) de 0,000; cuyo de p calculado es menor a 0.05. Por lo tanto, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis “Existe relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa Río Logística Refrigerada, Iquitos 2022”.

Correlación de las hipótesis específicas

Hi₁: “Existe relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022”.

Tabla 6 Correlación de la hipótesis específica 1

		D1 Procesos estratégicos	V2 Calidad de servicio
D1 Procesos estratégicos	Correlación de Pearson	1	,442**
	Sig. (bilateral)		,051
	N	20	20
V2 Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,442**	1
	Sig. (bilateral)	,051	
	N	20	20

La tabla N° 06 tiene un valor de correlación de Pearson positiva débil igual a 0,442 con un sigma (bilateral) es de 0,051; De acuerdo al valor obtenido, Por lo tanto, podemos afirmar que se acepta la hipótesis.

Hipótesis específica 2

Hi₂: “Existe relación significativa entre los procesos operativos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.”

Tabla 7 Correlación de la hipótesis específica 2

		D2 Procesos operativos	V2 Calidad de servicio
D2 Procesos operativos	Correlación de Pearson	1	,952**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
V2 Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,952**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

La tabla N° 07 tienen un valor de correlación positiva muy fuerte igual 0,952. si el Valor p calculado menor a 0.05. Por lo que, confirmamos que se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 3

Hi₃: “Existe relación significativa entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022”.

Tabla 8 Correlación de la hipótesis específica 3

		D3 Procesos de apoyo	V2 Calidad de servicio
D3 Procesos de apoyo	Correlación de Pearson	1	,956**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
V2 Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,956**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

La tabla N° 08 se puede observar que tiene un valor de correlación positiva muy fuerte igual a 0,956, el valor de sigma (bilateral) es de 0,000; por lo que se acepta la hipótesis planteada. Entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis planteada.

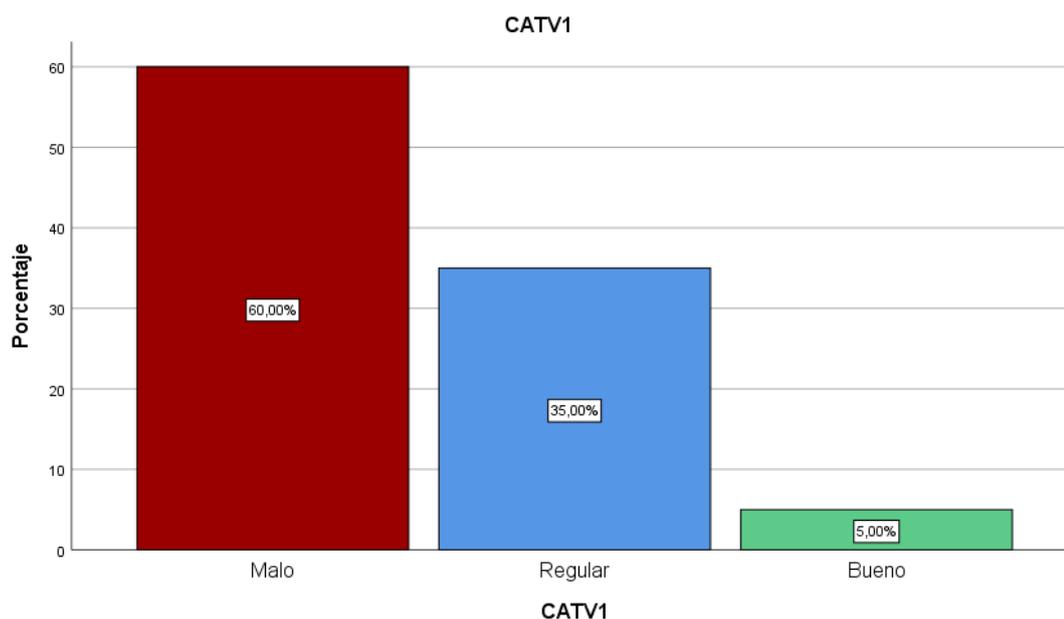
Niveles de las variables

Tabla 9 Niveles de la variable 1: Gestión por procesos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	12	60,0	60,0
Regular	7	35,0	95,0
Bueno	1	5,0	100,0
Total	20	100,0	

Fuente: Encuesta

Figura 1 Niveles de la variable 1: Gestión por Procesos



Fuente: Tabla 09

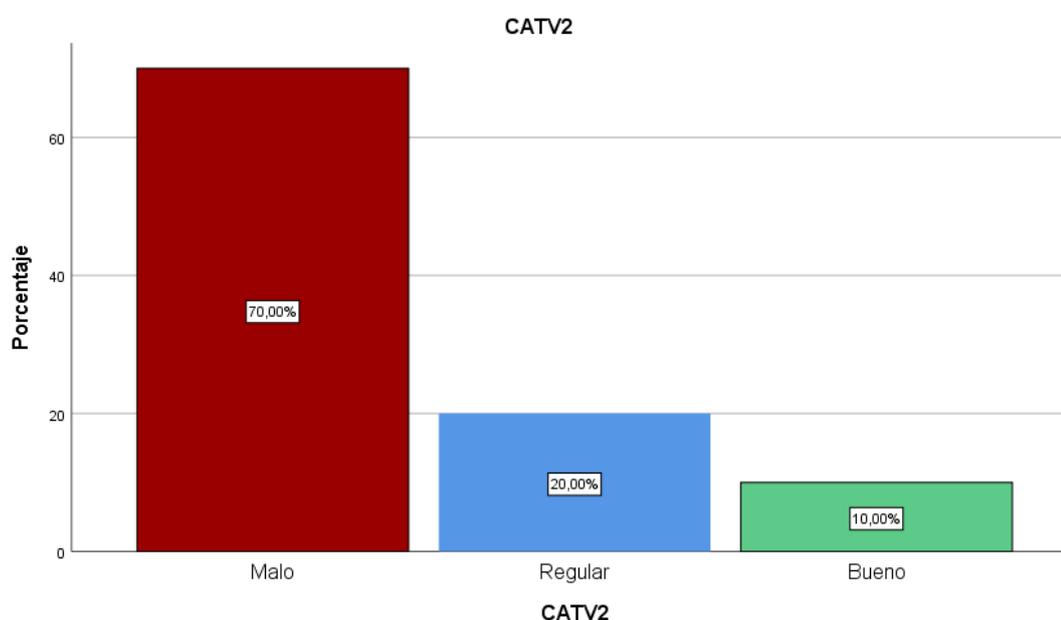
En la tabla N° 09 y Figura 01 presenta el resultado para el promedio que se calculó en base a las respuestas de las personas encuestadas, sobre las dimensiones que nos permiten saber cómo perciben los trabajadores a la variable 1 Gestión por procesos, es así que el 60% que corresponde a 12 personas consideraron que la Gestión por procesos nivel “Malo”, el 35% correspondiente a 7 personas respondieron que lo consideran en un nivel “Regular”, y el 5% correspondiente a 1 persona afirman que posee un nivel “Bueno”; considerando lo señalado por más del 60% de personas encuestadas, se confirma que esta variable posee un nivel “Malo” por ello requiere una mejora.

Tabla 10 Niveles de la variable 2: Calidad de Servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	14	70,0	70,0
Regular	4	20,0	90,0
Bueno	2	10,0	100
Total	20	100,0	

Fuente: Encuesta

Figura 2 Niveles de la variable 2: Calidad de Servicio



Fuente: Tabla 10

En la tabla N° 10 y Figura 02 presenta el resultado para el promedio que se calculó en base a las respuestas de las personas encuestadas, sobre las dimensiones que nos permiten saber cómo perciben los clientes a la variable 2 Calidad de servicio, es así que el 70,00% correspondiente a 14 personas consideraron que la Calidad de servicio posee nivel “Malo”, el 20,00% correspondiente a 4 personas respondieron que lo consideran en un nivel “Regular”, y el 10.00% que corresponde a las 2 personas afirman que

poseen un nivel “Bueno”. Considerando lo señalado por el 70.00% de personas encuestadas, se confirma que esta variable posee un nivel “Malo” por ello requiere una mejora.

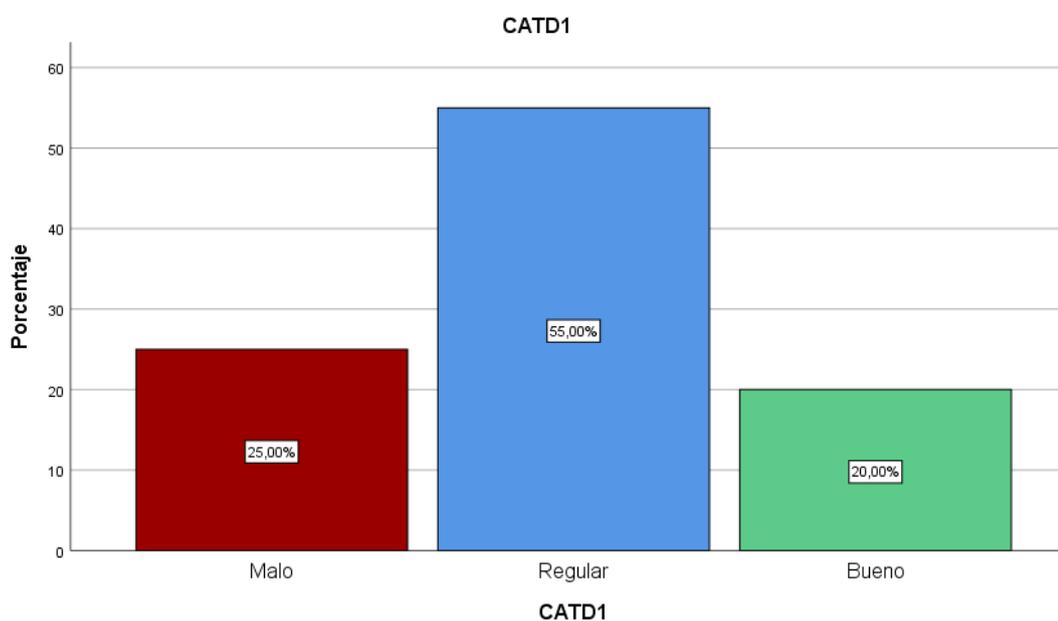
Niveles de las dimensiones de la variable 1 Gestión por Procesos

Tabla 11 Niveles de la dimensión 1 Procesos estratégicos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	5	25,0	25,0
Regular	11	55,0	80,0
Bueno	4	20,0	100,0
Total	20	100,0	

Fuente: Encuesta

Figura 3 Niveles de la dimensión 1 Procesos estratégicos



Fuente: Tabla 11

En la tabla N° 11 y Figura 03 presenta el resultado para el promedio que se calculó en base a las respuestas de las personas encuestadas, sobre la

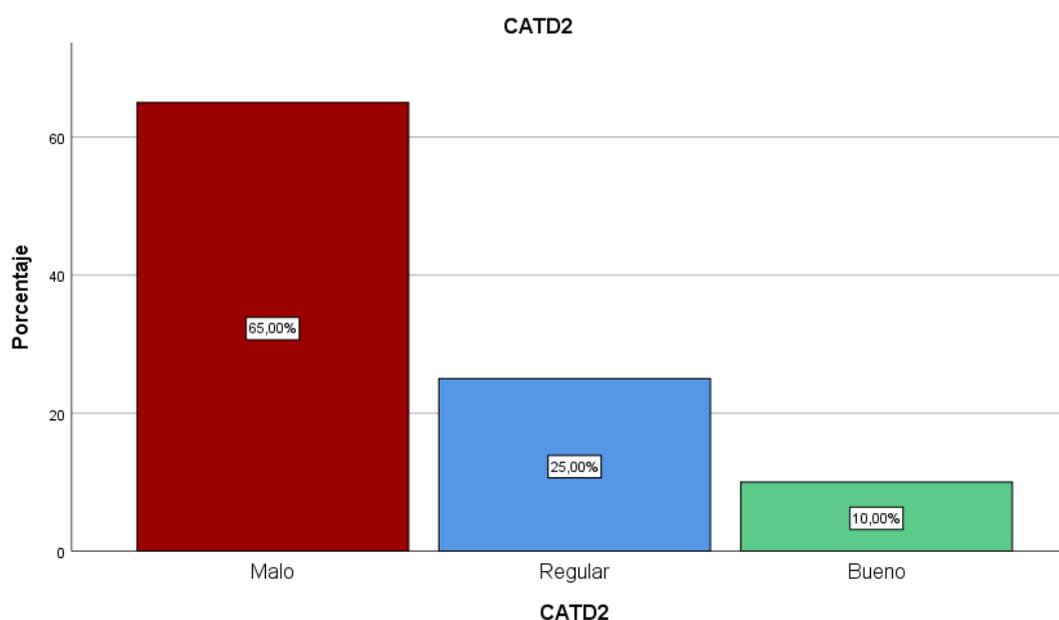
dimensión 1 de la variable 1 que nos permiten saber cómo perciben los trabajadores a la dimensión procesos estratégicos, es así que el 25.00% que corresponde a 5 personas consideraron que los Procesos estratégicos posee nivel “Malo”, el 55.00% correspondiente a 11 personas respondieron que lo consideran en un nivel “Regular”, y el 20,00% correspondiente a 4 personas afirman que posee un nivel “Bueno”. Considerando lo señalado por el 55% de personas encuestadas, se confirma que esta dimensión posee un nivel “Regular” por ello requiere una mejora.

Tabla 12 Niveles de la dimensión 2 Procesos operativos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	13	65,0	65,0
Regular	5	25,0	90,0
Bueno	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

Fuente: Encuesta

Figura 4 Niveles de la dimensión 2 Procesos operativos



Fuente: Tabla 12

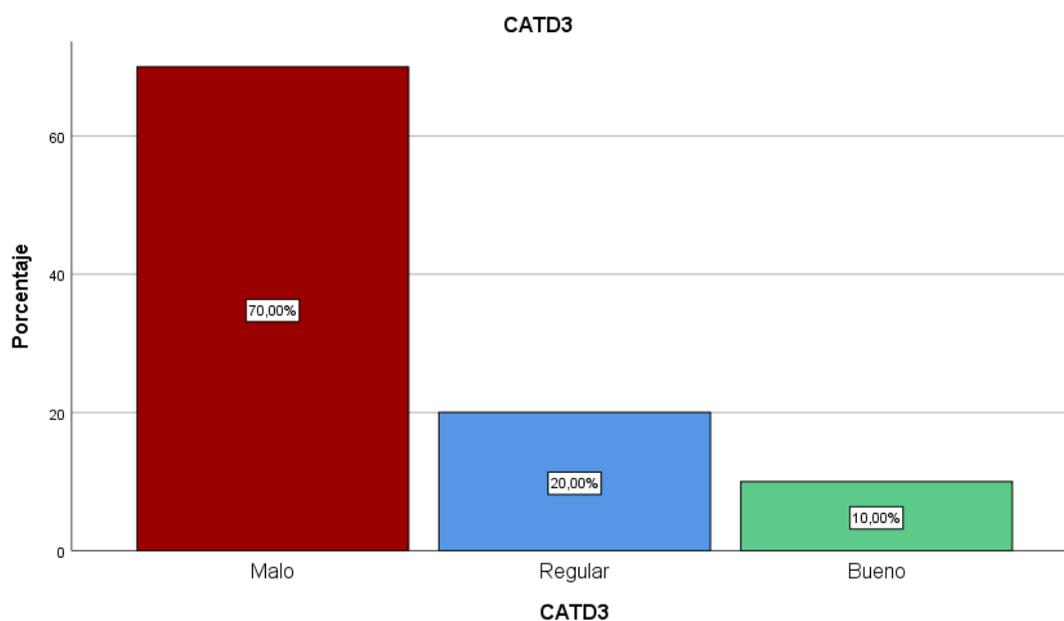
En la tabla N° 12 y Figura 04 presenta el resultado para el promedio que se calculó en base a las respuestas de las personas encuestadas, sobre la dimensión 2 de la variable 1 que nos permiten saber cómo perciben los trabajadores a la dimensión Procesos operativos, es así que el 65,00% que corresponde a 13 personas consideraron que los Procesos operativos tienen un nivel “Malo”, el 25,00% correspondiente a 5 personas respondieron que lo consideran en un nivel “Regular”, y el 10,00 % correspondiente a 2 personas, afirman que posee un nivel “Bueno”; considerando lo señalado por más del 65,00% de personas encuestadas, se confirma que esta dimensión posee un nivel “Malo” por ello requiere ser mejorada.

Tabla 13 Niveles de la dimensión 3: Procesos de apoyo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	14	70,0	70,0
Regular	4	20,0	90,0
Bueno	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

Fuente: Encuesta

Figura 5 Niveles de la dimensión 3 Procesos de apoyo



Fuente: Tabla 13

En la tabla N° 13 y Figura 05 presenta el resultado para el promedio que se calculó en base a las respuestas de las personas encuestadas, sobre la dimensión 3 de la variable 1 que nos permiten saber cómo perciben los trabajadores a la dimensión Procesos de apoyo, es así que el 70,00% que corresponde a 14 personas consideraron que los Procesos de apoyo poseen un nivel "Malo", y el 20,00% correspondiente a 4 personas respondieron que lo consideran en un nivel "Regular", y finalmente 10,00%, que corresponde a 2 personas posee un nivel "Bueno". Considerando lo señalado por más del 70,00% de personas encuestadas, se confirma que esta dimensión posee un nivel "Malo", por ello requiere ser mejorada.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En su investigación (Aroquipa, 2018) concluyó que la mayor dificultad en el Banco de la Nación agencia de Ayaviri, es el tiempo de espera, para que sea atendido, trayendo malestar e insatisfacción a los clientes que realizan algún servicio brindado por el banco; esto se observa en los resultados, pues se muestra claramente que existe una mala prestación de servicios, obteniendo una correlación positiva de 0,649 y de $p=0.000$ lo que confirma que existe una relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción de los clientes. Esto guarda relación parcial con nuestro coeficiente de correlación que es igual a 0,931 y un valor de sigma igual a 0,000 demostrando que existe una correlación positiva considerable, determinando un grado alto de asociación que existe entre ambas variables.

(Vite, 2019) En su tesis concluye que el coeficiente Rho de Spearman, tiene una correlación positiva con un valor de 0,398 y de $p= 0,032$ menor que el nivel de 0,05 planteado para este estudio. Conforme a los resultados de nuestra investigación se obtuvo un valor para el coeficiente de correlación que es igual a 0,931 y un valor de sigma bilateral igual a 0,000 con alto grado de significancia en relación entre ambas variables.

En su investigación (García & Ledesma, 2019) Se concluyó que existe una correlación entre ambas variables cuyo valor de 0.949 y de $p = 0.000$, el cual menciona que la variable de gestión de procesos influye en la calidad de servicio a un nivel de significancia del 5%. Esto guarda relación parcial con los resultados de nuestra investigación, en nuestro caso se obtuvo un valor para el coeficiente de correlación que es igual a 0,931 y un valor de sigma

bilateral igual a 0,000 demostrando que existe una correlación positiva considerable, que nos permite determinar el grado alto de asociación que existe entre ambas variables.

Por otro lado, (Paripancca, 2019) En su estudio concluyó que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios referidos de un hospital de asociación público privada 2016 -2017, con una correlación positiva alta con un valor de 0.214 con la prueba de Tau de Kendall (p -valor = .000 < .05). Este resultado evidencia que la deficiencia en la calidad de atención puede influir en la satisfacción de aquellos usuarios externos referidos de un hospital de asociación público privado 2016-2017.

Esto guarda relación parcial con los resultados de nuestra investigación, en nuestro caso se obtuvo un valor para el coeficiente de correlación que es igual a 0,931 y un valor de sigma bilateral igual a 0,000 demostrando que existe una correlación positiva considerable, que nos permite determinar el grado alto de asociación que existe entre ambas variables.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

En base a los resultados presentados podemos llegar a las siguientes conclusiones:

General

- Con un valor de correlación de Pearson igual a 0,931** y el valor de sigma (bilateral) que es de 0,000, concluimos que existe relación significativa entre gestión por procesos con la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022. Además, conforme a la respuesta obtenidas el 60% de los encuestados tienen con respecto a ambas variables que tiene un valor de 70% lo cual concluimos para ambas variables es “Malo”.

Específicos

- Con un valor de correlación de Pearson igual a 0,442** y el valor de sigma (bilateral) que es de 0,051, concluimos que hay una relación significativa entre los procesos estratégicos con la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022. Además, conforme a la respuesta de más del 55% concluimos que esta dimensión tiene nivel “regular”.
- Con un valor de correlación de Pearson igual a 0,952** y el valor de sigma (bilateral) que es de 0,000, concluimos que existe relación significativa entre procesos operativos con la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022. Además, conforme a la respuesta del 65% concluimos que esta dimensión tiene nivel “Malo”.

- Con un valor de correlación de Pearson igual a 0,956** y el valor de sigma (bilateral) que es de 0,000, concluimos que existe relación significativa entre el proceso de apoyo con la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022. Además, conforme a la respuesta de más del 70% concluimos que esta dimensión tiene nivel “Malo”.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Considerando el grado alto de asociación existente entre la variable 1 y 2 y que estas variables no alcanzaron el nivel “Bueno” en el análisis realizado en esta investigación se recomienda la aplicación de las propuestas enfocadas a elevar el nivel de la gestión por procesos para así aumentar la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022. Asimismo, se debe realizar una buena difusión de las acciones que realiza e implementa la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio y según la percepción del personal que labora en la empresa es “regular”, por lo que se recomienda dar a conocer a los integrantes internos de la empresa la misión y visión, objetivos, políticas y establecer un organigrama para el correcto ordenamiento de la empresa, gracias a la aplicación de estas medidas se verá una mejora en la gestión propia de la empresa.

En cuanto a los procesos operativos, es importante que los trabajadores cumplan con sus funciones en el desarrollo de sus labores para de esa forma lograr los objetivos que tenga la empresa.

Que se fortalezca el proceso de apoyo, debido a que la percepción de esta es “malo” representando un porcentaje del 70%, lo que significa que se debe suministrar una serie de recursos para una operatividad eficiente y eficaz dentro de la empresa.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aroquipa, E. (2018). Calidad de atención y satisfacción de los clientes que acuden al Banco de la Nación agencia Ayaviri 2016. Recuperado el 13 de 04 de 2014, de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8744>
- Benavides, L. H. (2011). Gestión, liderazgo y valores administración de la unidad educativa "San Juan de Bucay" del Canton General Antonio Elizalde (Bucay). Obtenido de https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gabor_Luis_Hernan.pdf
- Bergholz, S. P. (2011). Definición de gestión por procesos. Medwave. Recuperado el 01 de mayo de 2011, de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20pued e,mejora%20continua%20de%20los%20procesos.>
- Bravo, J. (2009). Gestión de Procesos (Con responsabilidad social). Chile. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/LIBRO%20Gesti%C3%B3n%20de%20Procesos%20-%20Juan%20Bravo%20Carrasco.pdf>
- Cardozo, L. (2021). ¿Qué es la calidad de servicio? Recuperado el 01 de marzo de 2021, de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- García, J., & Ledesma, G. (2019). Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo Milagritos S.A.C del distrito de Trujillo 2018. Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5653>
- Gestión de Calidad Consulting. (2016). Gestión por Procesos en sistemas de gestión. Recuperado el 03 de 09 de 2016, de <https://gestion-calidad.com/gestion-procesos>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Jordán, J. (2017). GESTIÓN POR PROCESOS COMO HERRAMIENTA CLAVE PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN EMPRESAS

- COMERCIALES CASO MP. Recuperado el 10 de enero de 2017, de <file:///C:/Users/HP/Downloads/administrador,+006-Jordan.pdf>
- Leal, E., & Quispe, C. (2018). Gestión por procesos para mejorar la Eficiencia Operativa del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018. Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27823>
- Maldonado, J. A. (2011). Gestión por procesos. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/1084.pdf>
- Mallar, M. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. Argentina. Recuperado el 1 de enero de 2010, de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. Cochabamba, Bolivia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Pardo, J. (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional. (S. AENOR Internacional, Ed.) Madrid, España: © AENOR Internacional, S.A.U., 2017. Recuperado el 2017, de <file:///C:/Users/HP/Downloads/gestion-por-procesos-y-riesgo-operacional.pdf>
- Paripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. Lima. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10164>
- Pascal, O., Pelayo, M., Serra, D., & Casalins, M. (2010). Introducción a la ingeniería de la calidad. Obtenido de <https://institutoi4.net/wp-content/uploads/2017/07/LIBRO-CALIDAD-I.pdf>
- Portocarrero, W. (2017). Calidad de servicio y satisfacción en el mercado mayorista de Santa Anita - Lima 2016. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6830/Portocarrero_CWG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez Galán, J. (2016). Recuperado el 13 de 02 de 2016, de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Vega , C., Briones, L., & Mendoza, C. (2022). Gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su

implementación. Recuperado el 9 de enero de 2022, de <http://revistas.uns.edu.pe/index.php/PUNKURI/article/view/28>

Vera, N., & Collins, N. (2018). El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las. Recuperado el 15 de enero de 2018, de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EIServicioAlClienteComoFilosofiaYFactorDePosiciona-6324893%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EIServicioAlClienteComoFilosofiaYFactorDePosiciona-6324893%20(1).pdf)

Vite, N. (2019). Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015. Lima. Recuperado el 16 de mayo de 2019, de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4080>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y muestra.	Instrumento de recolección de datos
<p>GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA RIO COSTA LOGÍSTICA REFRIGERADA, IQUITOS 2022.</p>	<p>General: ¿Cómo se relaciona gestión por procesos y la calidad de servicios en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022?</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio? ¿Qué relación existe entre los procesos operativos y la calidad de servicio? ¿Qué relación existe entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio? 	<p>General: Determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar la relación que existe entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022. Identificar la relación que existe entre los procesos operativos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022. Identificar la relación que existe entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022. 	<p>General: Existe relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022. Existe relación significativa entre los procesos operativos y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022. Existe relación significativa entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio en la empresa Rio Costa Logística Refrigerada, Iquitos 2022. 	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa.</p> <p>Diseño investigación: Descriptiva-correlacional.</p> <p>No experimental</p>	<p>Población: La población está conformada por 40 personas..</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por 40.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

Instrucciones:

Le agradecemos responder a esta brevemente esta encuesta con la finalidad de llegar a ofrecerles la posibilidad de expresar su opinión respecto a los servicios que ofrece nuestra empresa. Desde ya agradecemos el tiempo brindado.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (x) aquel indicador con el que usted se identifica más o crea conveniente.

Las preguntas están valoradas del I al IV

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

Cuestionario de Gestión por procesos

DIMENSIÓN I: PROCESOS ESTRATÉGICOS		1	2	3	4	5
1.	El organigrama ha sido definido e implantado correctamente.					
2.	Se ha desarrollado y comunicado eficientemente la Misión, Visión y Valores.					
3.	Conozco y entiendo los Objetivos y Metas de la empresa.					
4.	Se cumplen de manera eficaz los objetivos de la empresa.					
5.	Las estrategias y planes de la empresa son comunicados adecuadamente.					
6.	Se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción.					
7.	Conozco cuál es mi aportación a las estrategias y planes de la empresa.					
8.	Los procesos en la atención al cliente generan valor a la empresa.					
9.	La empresa debería plantear el mejoramiento del proceso de atención al cliente como estrategia.					
DIMENSIÓN II: PROCESOS OPERATIVOS		1	2	3	4	5
10.	Existen manuales donde se especifican cómo desarrollar los procesos de atención al cliente.					
11.	La información de la empresa es accesible, segura y precisa.					
12.	La empresa atiende quejas, reclamos y recomendaciones de los clientes de forma oportuna y eficaz.					
13.	Se realizan periódicamente encuestas a los clientes sobre su satisfacción con el servicio brindado.					
14.	Mi trabajo está enfocado en la satisfacción del cliente.					
DIMENSIÓN III: PROCESOS DE APOYO		1	2	3	4	5
15.	La empresa colabora con mi desarrollo profesional mediante capacitaciones constantes.					
16.	Se incentiva el trabajo de equipo para el desarrollo de competencias y capacidades.					
17.	Se motiva de forma adecuada a todo el personal para conseguir los objetivos empresariales.					
18.	Considero que se debería reconocer los esfuerzos y logros del personal.					
19.	La empresa debe desarrollar mejoras en sus canales de comunicación.					
20.	La empresa brinda todos los equipos de protección personal (EPP) para la realización de las labores.					
21.	Se cuenta con la Infraestructura e instalaciones adecuadas.					
22.	Los equipos y herramientas están en óptimas condiciones.					
23.	La tecnología es actualizada convenientemente para mejorar la atención al cliente.					
24.	El stock de los contenedores y demás materiales es el adecuado para el óptimo cumplimiento de las labores.					

Cuestionario de calidad de servicio

DIMENSIÓN I: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1.	El personal de la empresa brinda confianza para expresar su requerimiento.					
2.	El personal de la empresa está correctamente identificado y uniformado.					
3.	El nivel de conocimiento del personal, acerca del proceso de atención, es alto.					
4.	Considero que la disponibilidad de equipos y herramientas en la empresa es la adecuada.					
5.	Los equipos de la empresa reflejan un correcto mantenimiento.					
6.	Los equipos de la empresa necesitan urgente renovación.					
8.	La oficina, es acogedora y cómoda para la atención del cliente.					
9.	La oficina está en buenas condiciones, delimitado, libre de riesgos y garantiza la seguridad para el cliente.					
10.	Hay buena disponibilidad de contenedores y demás materiales.					
DIMENSIÓN II: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
11.	El personal de la empresa está capacitado para resolver dudas e imprevistos.					
12.	El personal escucha y dedica suficiente tiempo para atender su problema.					
14.	Los consejos y mantenimientos brindados en la atención fueron los adecuados.					
15.	En las últimas experiencias, los errores en la atención brindada han disminuido.					
16.	Confío en el mantenimiento que los técnicos a cargo brindan.					
17.	El personal de la empresa resuelve de manera rápida cualquier problema que se presente					
18.	Considero que se da solución al problema y/o motivo de búsqueda de atención.					
19.	El interés demostrado por el personal para resolver algún problema es el adecuado.					
DIMENSIÓN III: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
20.	El personal de la empresa está siempre dispuesto a ayudar.					
21.	Considero que el cliente es bien atendido, en tiempo y forma.					
22.	Considero que el trato brindado es igual a todos los clientes.					
23.	La agilidad del personal que lo atendió es muy buena.					
25.	El horario de atención de la empresa es el apropiado.					
DIMENSIÓN IV: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
27.	En la última visita, el técnico brindo un servicio adecuado.					
28.	El nivel de profesionalismo del personal de la organización, es alto.					
29.	Es importante que el personal este altamente capacitado.					
30.	El personal explica con palabras fáciles de entender cuál es el resultado del mantenimiento realizado.					
31.	La utilidad de la información brindada fue la correcta					
DIMENSIÓN V: EMPATÍA		1	2	3	4	5
32.	El personal ha sido cordial y amable en todo momento.					
33.	El comportamiento de los empleados le generó confianza					
34.	La atención brindada es buena					
35.	Según la experiencia en general, el personal ha sido atento en su requerimiento.					
36.	Considero que el colaborador es empático con usted.					
37.	Es importante que el personal tenga la capacidad de escuchar para con usted.					
38.	El personal demuestra preocupación para comprender las necesidades de usted.					

3. Consentimiento informado

Yo, acepto participar voluntariamente en el estudio Título de Estudio.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

Firma Investigador/a Responsable

Lugar y Fecha: