

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

"GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO Ltda. 222, CAJABAMBA - 2021"

**Tesis para optar el título profesional de
Ingeniero Industrial**

Autor:

Bach. Edwin Alexander Valderrama
Roncal

Asesor:

Ing. Mg.
Ana Rosa Mendoza Azañero

DEDICATORIA

Dedicada a mis padres, Ceferina Eleuteria Roncal Terrones y Santos Valderrama Rojas.

Edwin Valderrama.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la vida.

A la Universidad Privada del Norte, por prepararme para la vida profesional.

A mi asesor, el Ing. Mg. Ana Mendoza Azañero, por brindarme siempre su apoyo constante.

A todos mis compañeros trabajadores de la Cooperativa Nuestra señora del Rosario que accedieron participar en mi muestra.

Edwin Valderrama.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE FÍGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I	8
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II	15
MÉTODO	15
CAPÍTULO III	28
RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV	49
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	49
REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de trabajadores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.	17
Tabla 2 Detalle de los clientes atendidos por cada asesor de negocios en marzo 2021	17
Tabla 3 Tabla de métodos	19
Tabla 4 Tabla de instrumentos	20
Tabla 5 Ficha técnica de la variable 1: Gestión por procesos.	21
Tabla 6 Puntaje de los niveles de la variable 1: Gestión por procesos.....	22
Tabla 7 Ficha técnica de la variable 2: Calidad de servicio.	22
Tabla 8 Puntaje de los niveles de la variable 1: Calidad de servicio.....	23
Tabla 9 Tabla de instrumento de información.....	24
Tabla 10 Matriz de Operacionalización de la variable 1: Gestión por procesos.....	26
Tabla 11 Matriz de Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio.....	27
Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable 2: calidad de servicio.	36
Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable 2: Calidad de servicio.	37
Tabla 14 Prueba de Spearman de la correlación entre gestión por procesos y calidad de servicio.	38
Tabla 15 Prueba de Spearman de la correlación entre la variable gestión por procesos y dimensión recursos físicos.	39
Tabla 16 Prueba de Spearman de la correlación entre la variable gestión por procesos y dimensión Confiabilidad.	40
Tabla 17 Prueba de Spearman de la correlación entre la variable gestión por procesos y dimensión Respuesta.	42
Tabla 18 Prueba de Spearman de la correlación entre la variable gestión por procesos y dimensión Accesibilidad.	43
Tabla 19 Prueba de Spearman de la correlación entre la variable gestión por procesos y dimensión satisfacción del cliente.....	44

ÍNDICE DE FÍGURAS

Figura 1 Diagrama de los diseños correlacionales de dos variables	16
Figura 2 Diagnóstico general mediante el diagrama de Ishikawa.....	33
Figura 3 Diagrama de flujo del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario.	34
Figura 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable 2: Calidad de servicio.....	36

RESUMEN

El objetivo del estudio fue, determinar la relación entre la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021. La metodología utilizada fue de tipo básico, de diseño no experimental, de corte transversal, descriptiva, correlacional y utilizó el método hipotético deductivo; el cual contó con una muestra de 20 trabajadores y 56 clientes de la cooperativa mencionada. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios para evaluar cada una de las variables de la tesis: gestión por procesos y calidad de servicio. El estadístico utilizado fue el Rho de Spearman. Los principales resultados mostraron que, las variables gestión por procesos y calidad de servicio, así como sus dimensiones personas, recursos físicos, planificación, control del proceso, confiabilidad, respuesta, accesibilidad y satisfacción del cliente, se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario, en Cajabamba, durante el año 2021.

Palabras clave: Gestión por procesos, calidad de servicio, trabajadores, clientes.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El problema a nivel mundial, indica que, durante muchos años el diseño estructural de las organizaciones en general no han evolucionado en relación a lo que requiere en enfoque organizacional, por lo que en la actualidad se están comenzando a definir nuevas estructuras organizativas que asumen que toda empresa puede ser concebida como una red de procesos que van interrelacionados y, además, también, interconectados, a la cual se le puede llamar Gestión Basado en Procesos (GbP). Muñoz, F. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería (Tesis de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Así, la gestión por procesos se orienta a desarrollar la misión de la organización satisfaciendo las expectativas de sus proveedores, accionistas, trabajadores y también, como punto clave, a sus clientes, en lugar de solo centrarse en los aspectos estructurales de la organización, como la cadena de mandos y las funciones que cumplen cada área de la empresa Coaguila, A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C (Tesis de pregrado). Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú. Por ello, aproximadamente solo el 60% de las empresas líderes en el mercado aplican adecuadamente este cambio organizativo, individualizando, eligiendo, analizando y mejorando sus procesos bajo un enfoque de transformación aplicando la experiencia obtenida para optimizar sus procesos y lograr buenos resultados (Mallar, 2010).

El problema a nivel nacional, como lo mencionó Carpio, L. (2017). Implementación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia y eficacia de la unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del Programa Jóvenes Productivos (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, expresa también la importancia de la aplicación de la gestión de procesos en las empresas peruanas, ya que, esta es la metodología mediante la

cual se identifican, definen, interrelacionan, optimizan, operan y mejoran los procesos de una organización porque se necesitan administrar adecuadamente las actividades y procedimientos que agreguen valor a la empresa en beneficio de los clientes, tal como lo expresó (Tovar, 2012). Por Ello, el desarrollo de una adecuada gestión por procesos en el Perú incrementaría entre un 30 al 70% el desarrollo organizacional de las empresas porque según BDO, una organización dedicada a la auditoría y consultoría para empresas, aproximadamente el 70% de las compañías en el Perú no manejan una gestión adecuada de sus procesos, lo cual conlleva a que sus operaciones no se encuentren alineados, integrados y estandarizados (San Martín, 2019). Además, se debe de considerar que, la calidad del servicio influye en un 60% en la decisión de compra de los peruanos porque según JL consultores, en base a un estudio de Global Research Marketing (GRM), el 71% suele no regresar a un lugar ante una mala experiencia en el servicio (Lauz, 2019).

Por ello, habiendo mencionado la realidad problemática mundial y nacional de este estudio, se mostrarán los antecedentes internacionales y nacionales del mismo.

Dentro de los antecedentes internacionales, se muestra el estudio de Hurtado, M & Naranjo, V. (2019). Gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio en mega ferretería bonilla en el cantón la maná, provincia de cotopaxi, año 2018 (Tesis de Pregrado) Universidad Técnica de Cotopaxi, la Maná, Ecuador, quienes realizaron una investigación sobre la gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio en una empresa. La metodología del estudio fue descriptiva, correlacional, transversal y propositiva. Se trabajó bajo una población de 1500 clientes y se tomó una muestra de 155. Los instrumentos de evaluación que se utilizaron fueron la entrevista y la encuesta para medir ambas variables de la investigación. Los resultados más relevantes del estudio dieron a conocer que, los principales problemas de la gestión por procesos administrativos estuvieron

relacionados al liderazgo y a la inexistencia de un seguimiento postventa que impidió que la administración tenga conocimiento sobre el nivel de satisfacción que muestran sus clientes.

Por otro lado, Muñoz, F. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería (Tesis de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador, efectuó una investigación sobre el desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería. La metodología del estudio fue cuantitativa observacional. Se trabajó bajo una población de 1500 clientes y se tomó una muestra de 155. Los instrumentos de evaluación que se utilizaron fueron la entrevista y la encuesta para medir ambas variables de la investigación. Los resultados más relevantes del estudio dieron a conocer que, los principales problemas de la gestión por procesos administrativos estuvieron relacionados al liderazgo y a la inexistencia de un seguimiento postventa que impidió que la administración tenga conocimiento sobre el nivel de satisfacción que muestran sus clientes.

Dentro de los antecedentes nacionales, se muestra el estudio de García, J. y Ledesma, G. (2019). Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa de servicios generales y turismo Milagritos S.A.C, Turjillo, 2018 (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú, quienes realizaron una investigación sobre la gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio en una empresa. La metodología del estudio fue cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental y transversal. Se trabajó bajo una población de 54 trabajadores y se tomó una muestra censal de la misma cantidad. Los instrumentos de evaluación que se utilizaron fueron los cuestionarios para medir las dos variables del estudio. Los resultados más relevantes del estudio dieron a conocer que, existe una vinculación positiva muy alta entre ambas variables del estudio con un valor de 0.949 alfa de Cronbach.

Por otro lado, se muestra el estudio de Romero, K. (2017). Le gestión por procesos y la generación de valor para el consumidor de las mypes de servicio de restaurantes de Tacna, 2019 (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú, quien efectuó una investigación sobre la gestión por procesos y la generación del valor para el consumidor en una Mype. La metodología del estudio fue cuantitativo, básico, descriptivo correlacional, no experimental y transversal. Se trabajó bajo una población de 329,332 clientes y se tomó una muestra de 384. Los instrumentos de evaluación que se utilizaron fueron los cuestionarios para medir las dos variables del estudio. Los resultados más relevantes del estudio dieron a conocer que, la gestión por procesos influye de manera positiva baja en la generación de valor con un valor de 0.678 alfa de Cronbach.

Finalmente, en el problema a nivel local se menciona el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. 222 de la provincia de Cajabamba, ya que se pudo apreciar, mediante la observación informal que, existen problemas en cuanto a la gestión de los procesos de esta empresa ya que parte de los trabajadores desconocen todavía sobre las políticas y objetivos de la financiera e ignoran cómo el trabajo afecta a la misma. Además, existen problemas en cuanto a la infraestructura de los recursos físicos y a la tecnología que se emplea para trabajar, lo cual no permite que se desarrolle una adecuada gestión de los procesos. Por otro lado, se debe aún mejorar, los métodos e instrucciones de trabajo, ya que se necesita planear mejor las acciones necesarias que se necesitan para alcanzar los resultados organizacionales. Finalmente, se muestran dificultades ligadas a la evaluación de los servicios en los controles de los procesos porque se reportan incidencias en los servicios debido a la falta de cumplimiento de las tareas programas y tampoco se aplica el seguimiento de la satisfacción de los clientes de manera adecuada.

Según lo descrito líneas arriba, se encuentra una deficiencia mayor en el sistema de trabajo llamado OBL porque es muy antiguo, ralentiza los procesos y no permite la realización del trabajo de manera adecuada, haciendo que el cliente o socio perciba una mala calidad de servicio por parte de los colaboradores.

Para esta investigación se estudia los conceptos que mayor relevancia tiene con el tema y los que van a ayudar a realizar un mejor desarrollo, entre estos se tiene:

Carvajal, G. Valls, W. Lemoine, F.& Alcívar, V. (2017) conceptualizan a la gestión por procesos como una forma de enfocar el trabajo, persiguiendo el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación, y mejora continua de los procesos.

Por otro lado, Maldonado, J. (2018). Define a la gestión por procesos como un marco organizativo ideal para llevar a cabo los planes de mejora continua, optimización de gastos y buen uso de los recursos de la organización, para ello es fundamental planificar y tomar las decisiones teniendo en cuenta el proceso en su conjunto para ayudar al bien común de la organización.

De la misma manera, la Nueva-ISO-9001-2015. (2018). Dice que los procesos son un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida. En estas actividades pueden intervenir partes tanto internas como externas y también hay que tener en cuenta los clientes.

Asimismo, Valls, W. Veléz, V. Ostaiza, C.& Salgado, G. (2017). Conceptualizan a la calidad de servicio como la percepción general que los clientes tienen sobre la calidad de una determinada empresa, basados en diversos atributos que los clientes consideran importantes.

Mientras que, Maldonado, J. (2018). Dice que la calidad se debe entender como una responsabilidad de todos los que intervienen en el proceso, pero en general de la gerencia, para

alcanzar realmente la calidad, es sumamente necesario escuchar al cliente, tener en cuenta sus quejas, sus reclamos, las devoluciones, etc., que tenga en cuanto al servicio o producto.

Por otro lado, Valls, W. Veléz, V. Ostaiza, C.& Salgado, G. (2017). Indican que los clientes evalúan la calidad de servicio por medio de 5 componentes: Confiabilidad, respuesta, seguridad, empatía y tangibles.

Se justifica esta investigación puesto que aportará conocimiento a la comunidad académica y científica porque se dará a conocer la correlación entre gestión por procesos y calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba - 2021. Y también las cuatro dimensiones que se desagregan de la primera variable: personas, recursos físicos, planificación, control del proceso; así como las cinco dimensiones que se desagregan de la segunda variable: recursos físicos, confiabilidad, respuesta, accesibilidad, satisfacción del cliente, y se brindará a los directivos y trabajadores de la Cooperativa mencionada información valiosa para tomar mejores decisiones y mejorar sus procesos y calidad de sus servicios.

De acuerdo a lo expuesto, las preguntas de investigación general y específicas de investigación, son las siguientes:

1.1. Pregunta general:

¿Existe relación entre la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general:

Determinar la relación entre la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Identificar la relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión recursos físicos de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.
- Identificar la relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.
- Identificar la relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión respuesta de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.
- Identificar la relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión accesibilidad de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.
- Identificar la relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión satisfacción del cliente de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

1.3 Hipótesis general:

La variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

CAPÍTULO II.

MÉTODO

La investigación aplicó el método hipotético deductivo, ya que, en la investigación se consideró a la hipótesis como el punto de partida que se desea demostrar. Para ello, Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalaron lo siguiente: este es un modelo del método científico compuesto por los siguientes pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno y deducción de consecuencias o proposiciones más elementales de la propia hipótesis (Cook y Cook, 2008).

2.1. Tipo de investigación

2.1.1 Enfoque

La investigación aplicó el enfoque cuantitativo porque como lo explican Armas, Martínez y Fernández (2010), este enfoque utiliza la objetividad porque las investigaciones se apoyan en el método hipotético deductivo. Por tanto, el enfoque cuantitativo comienza con una hipótesis, con una idea científica o con un conjunto de interrogantes (Hernández y Mendoza, 2018).

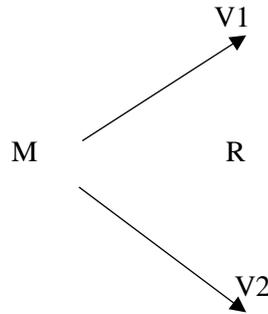
2.1.2. Diseño

Este estudio fue de diseño no experimental de nivel correlacional, porque según Sánchez y Reyes (2006) “se dirige a la determinación del grado de relación entre dos o más variables de interés de la misma muestra que evidencia la relación entre dos fenómenos o sucesos observados” (p.79). La investigación corresponde a los diseños correlacionales porque, estos diseños tienen la peculiaridad de analizar y relacionar los hechos y fenómenos de la realidad (variables del estudio) para conocer su nivel de influencia o ausencia, por lo que busca determinar el grado de relación entre las variables que se estudian (Carrasco, 2015).

Debido a lo expuesto, el esquema aplicado en esta investigación fue el diagrama de los diseños correlacionales de dos variables, según Sánchez y Reyes (2006):

Figura 1

Diagrama de los diseños correlacionales de dos variables



Fuente: Sánchez y Reyes 2006, p.105

Dado que:

M = Muestra.

V1 = Variable 1: Gestión por procesos.

V2 = Variable 2: Calidad de servicio.

R = Relación.

Además, el nivel de la investigación fue descriptivo, ya que se buscará especificar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades u otro tipo de fenómeno bajo un análisis, según Danhke (1989) citado en Hernández, Fernández y Baptista, (2006). Por tanto, este es un método científico que implicó observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir en él.

2.1.3 Tipo

El tipo de investigación que utilizó este estudio fue básico, dado que, como lo indicaron Hernández y Mendoza (2018), de esta depende los descubrimientos y aportes teóricos porque se tiene como propósito emplear principios y conceptos generales a un

problema en específico con el objetivo de manifestar la validez del programa o técnica a emplear bajo los cuales se aplican los principios científicos.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

La población del estudio está conformada por los 20 trabajadores de la oficina de Créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario y 313 socios que fueron atendidos en el mes de marzo del 2021 en la oficina de créditos.

Por tanto, los trabajadores integrantes de la población de estudio, estuvieron conformados de la siguiente manera:

Tabla 1

Cantidad de trabajadores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Trabajadores	Cantidad
Gerente de créditos	1
Jefe de grupo	1
Asesores de negocios	18
TOTAL	20

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, la población de los clientes atendidos en el área de créditos por cada asesor de negocio en el mes de marzo 2021 estuvo conformado de la siguiente manera:

Detalle de los clientes atendidos por cada asesor de negocios en marzo 2021

Tabla 2

Detalle de los clientes atendidos por cada asesor de negocios en marzo 2021

Asesor de Negocios	Cantidad clientes atendidos
--------------------	--------------------------------

Asesor negocios 1	16
Asesor negocios 2	8
Asesor negocios 3	55
Asesor negocios 4	9
Asesor negocios 5	15
Asesor negocios 6	14
Asesor negocios 7	10
Asesor negocios 8	18
Asesor negocios 9	13
Asesor negocios 10	20
Asesor negocios 11	23
Asesor negocios 12	6
Asesor negocios 13	25
Asesor negocios 14	23
Asesor negocios 15	21
Asesor negocios 16	13
Asesor negocios 17	12
Asesor negocios 18	12
TOTAL	313

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Muestra

La muestra del estudio lo conformaron 20 trabajadores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba, esto porque la población es muy pequeña y por lo tanto esta misma se convierte en la muestra.

La muestra es de 56 asociados, para determinar la muestra de los clientes atendidos en el mes de marzo 2021 por los asesores de negocios del área de créditos, se obtuvo de aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

n: tamaño de la muestra

Z: nivel de confiabilidad al 90%, entonces $Z=1.65$

e: error de estimación $E=0.10$

σ : desviación estándar $S=0.5$

N: tamaño de la población

$$n = \frac{(1.65)^2(0.5)^2(313)}{(0.1)^2(313 - 1) + (1.65)^2(0.5)^2}$$

$$n = \frac{213.035625}{3.800625}$$

$$n = 56$$

Para hallar ambas muestras, se utilizó el muestreo censal o poblacional, tanto para asociados como para trabajadores, ya que se encuestaron a todos los trabajadores del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario que fueron 20, y a los 56 asociados que obtuvimos mediante la fórmula.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Métodos

Se utilizó diferentes métodos para realizar la investigación, en la siguiente tabla se mostrará algunos métodos que ayudaron a realizar la investigación en el área de créditos de la empresa:

Tabla 3
Tabla de métodos

Métodos	Herramientas para procesar datos
Diagrama Ishikawa	Microsoft Visio
Análisis de datos	Microsoft Excel
Síntesis de datos	Microsoft Excel
Registro de análisis	Microsoft Excel
Información socios atendidos	OBL Cooperativa

Estadísticos	Microsoft Excel
Correlación de variable	SPSS
Confiabilidad	Alfa de Cronbach SPSS

Fuente: Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad – gestión por procesos

Alfa de cronbach	N de elementos
,846	15

Estadísticas de fiabilidad – calidad de servicio

Alfa de cronbach	N de elementos
,795	17

2.3.1.1 Métodos inductivo- deductivo

Así, se obtendrá conocimientos de lo general a lo particular, es decir el método inductivo consiste en explicar la realidad a partir de su observación y el método deductivo consiste en explicar la realidad a partir de la lógica, es por ello que es un proceso que va desde lo general o abstracto hasta lo particular del análisis de nuestras variables involucradas y de nuestro objetivo de investigación que se podrá efectuar generalizaciones con relevancia científica que nos permitirá sostener afirmaciones con relación a nuestra hipótesis.

2.3.2 Técnicas e instrumentos

Tabla 4

Tabla de instrumentos

Técnica	Justificación	Instrumentos	Aplicación
Encuesta	Permitirá brindarnos información verídica y nos ayudará a recolectar datos	Cuestionario de preguntas	Se aplicará a los empleados del área de

	acerca de nuestras dimensiones estudiadas.		créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario.
Observación Directa	Permitirá determinar los problemas que existen en el control de procesos y cómo esto influye en la calidad de servicios en el área de créditos de la Cooperativa. Permitirá analizar de manera minuciosa lo que ocurre en la gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de créditos de la Cooperativa.	Guía de observación Check list	Se aplicará en el área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario.
Análisis		Ficha de registro de datos	Se aplicará en el área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Ficha técnica de la variable 1: Gestión por procesos.

Datos Informativos	Descripción
1.1 Denominación:	Cuestionario para conocer la gestión por procesos.
1.2 Fuente:	Cita.
1.3 Institución:	Universidad Privada Antenor Orrego.
1.4 Grupo de aplicación:	Trabajadores de la empresa Servicios generales y Turismo Milagros S.A.C
1.5 Tiempo de aplicación:	20 minutos.
1.6 Forma de aplicación:	Individual.
1.7 Fecha de aplicación:	junio, 2019.
1.8 Autores:	García y Ledesma, 2019.
1.10 Medición:	Gestión por procesos.
1.11 Validez:	Por juicio de expertos.
1.12 Confiabilidad:	9.69
1.13 Número de elementos:	15

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Puntaje de los niveles de la variable 1: Gestión por procesos.

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Variable: Gestión por procesos.	0 – 20	21 – 40	41 - 60
Personas.	0 - 3	4 - 6	7 - 8
Recursos físicos.	0 - 3	4 - 6	7 - 8
Planificación.	0 - 8	9 - 16	17 - 24
Control del proceso.	0 - 7	8 - 14	15 - 20

Fuente: Extraído de García y Ledesma (2019, Pág.36).

Tabla 7

Ficha técnica de la variable 2: Calidad de servicio.

Datos Informativos	Descripción
1.1 Denominación:	Cuestionario para conocer la calidad de servicios.
1.2 Fuente:	Cita.
1.3 Institución:	Universidad Privada Antenor Orrego.
1.4 Grupo de aplicación:	Trabajadores de la empresa Servicios generales y Turismo Milagros S.A.C
1.5 Tiempo de aplicación:	20 minutos.
1.6 Forma de aplicación:	Individual.
1.7 Fecha de aplicación:	junio, 2019.
1.8 Autores:	García y Ledesma, 2019.
1.10 Medición:	Calidad de servicio.
1.11 Validez:	Por juicio de expertos.

1.12 Confiabilidad:	9.86
1.13 Número de elementos:	17

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

Puntaje de los niveles de la variable 1: Calidad de servicio.

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Variable: Calidad de servicio.	0 – 23	24 – 46	47 - 68
Recursos físicos.	0 - 3	4 - 6	7 - 8
Confiabilidad.	0 - 5	6 - 10	11 - 16
Respuesta.	0 - 4	5 - 8	9 - 12
Accesibilidad.	0 - 4	5 - 8	9 - 12
Satisfacción del cliente.	0 - 7	8 - 14	15 - 20

Fuente: Extraído de García y Ledesma (2019, Pág.36).

2.4 Procedimiento

Así, esta investigación utilizó la técnica de la encuesta para Sánchez, Reyes y Mejía (2018), "la encuesta es una técnica de investigación social definitiva, por su utilidad, versatilidad, simplicidad y objetividad de los datos obtenidos" (p. 59). Por otro lado, a través de sus instrumentos, los cuestionarios, se tuvo como función principal, recoger información de lo que señalaron e indicaron los trabajadores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

2.4.1 Validez de información y confiabilidad

Para determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos, se utilizaron instrumentos validados para medir la variable: gestión por procesos; y, el cuestionario para

medir la variable calidad de servicio, ambos instrumentos fueron validados y sometidos a evaluación por juicio de expertos, además se obtuvo la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach, considerándolos así aptos para su aplicación para esta investigación.

2.4.2 Para analizar la información

Después de aplicar todos los instrumentos, se procedió a organizar la información en el programa SPSS versión 26, por lo que se buscó el apoyo de un profesional estadista para que los resultados de este estudio sean debidamente realizados e interpretados, se utilizó el estadístico RHO de Spearman, además el programa Microsoft Office Excel, Microsoft Office Word, Microsoft Visio, lo cual ayudó a elaborar las tablas que describen los resultados finales.

Tabla 9

Tabla de instrumento de información

Herramientas para procesar datos	Justificación
SPSS	Permitirá organizar la información, poder interpretarlos y obtener la fiabilidad de los instrumentos mediante Alfa de cronbach.
Microsoft Office Word	Permitirá la redacción del trabajo de investigación.
Microsoft Visio	Permitirá la elaboración de diagramas para la representación gráfica del análisis de datos
Microsoft Office Excel	Permitirá la elaboración de tablas, cuadros y formatos sobre los registros de la investigación
Microsoft Office PowerPoint	Permitirá la elaboración de nuestras diapositivas, para nuestra presentación

Fuente: Elaboración propia

2.4.3. Aspectos éticos de la investigación

Se brindó protección de la persona y se respetó el anonimato de los trabajadores del área de créditos de la cooperativa mencionada cumpliendo con el principio de autonomía.

Se trabajó con rigor científico y honestidad científica.

Los datos de las personas integrantes de la muestra fueron confidenciales, y se actuó con responsabilidad, rigurosidad científica, honestidad y transparencia en el trabajo de campo y en todo el proceso de realización de la tesis.

Se citó utilizando las normas APA 7ma. edición, respetando la autoría de los trabajos aquí citados.

Se brindó un formato de consentimiento informado expreso, para que el participante acceda libremente a pertenecer a la muestra del estudio.

Tabla 10*Matriz de Operacionalización de la variable 1: Gestión por procesos.*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL
Gestión por procesos.	Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección a identificar, representar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización (García y Ledesma, 2019).	Colaboradores.	Conocimiento.	2 ítems	0. Totalmente en desacuerdo.
		Recursos físicos.	Infraestructura	2 ítems.	1.En desacuerdo.
			Métodos de trabajo.	4 ítems.	2.Ni de acuerdo ni desacuerdo.
		Planificación.	Instrucción de trabajo.	3.De acuerdo.	4.Totalmente de acuerdo.
				2 ítems.	
		Motivación.	2 ítems.		
		Control del proceso.	Evaluación del servicio.	3 ítem.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11

Matriz de Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL
Calidad de servicio.	Es una variable que se deriva del concepto de calidad y que es entendida como satisfacción o expectativa del cliente en el presente y en el futuro, en la pre y pos venta (Ramírez, 2019).	Recursos físicos.	Instalaciones.	2 ítems.	0. Totalmente en desacuerdo.
		Confiabilidad.	Nivel de seguridad	4 ítems.	1. En desacuerdo.
		Respuesta.	Capacidad de respuesta.	3 ítems.	2. Ni de acuerdo ni desacuerdo.
		Accesibilidad.	Tarifas.	3 ítems.	3. De acuerdo.
		Satisfacción del cliente.	Nivel de satisfacción.	5 ítems.	4. Totalmente de acuerdo.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Diagnóstico actual de la empresa:

La Cooperativa de ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario conocida por sus siglas COOPAC inició sus actividades en 1962, desde dicha fecha vienen siendo partícipes del crecimiento económico de sus asociados, del cumplimiento de sus sueños y el desarrollo integral de las provincias donde ellos residen. Somos una empresa 100% Cajabambina y peruana con más de 59 años en el mercado, somos la entidad microfinanciera líder en el norte andino del Perú, y esperamos extender nuestro sentimiento cooperativista a más regiones del país y, de esta manera, seguir comprometidos con el desarrollo integral de nuestros socios a través de nuestros productos y beneficios.

Misión: Somos una institución microfinanciera de naturaleza asociativa, sin fines de lucro comprometidos a mejorar las condiciones de vida de nuestros asociados, cooperando con el desarrollo del país mediante la apertura de nuevos puntos de atención.

Visión: Llegar a ser una cooperativa líder y de prestigio en la prestación de servicios financieros y complementarios a nivel nacional.

Valores: Respeto, responsabilidad, honestidad, solidaridad, equidad.

3.1.1. Datos generales de la empresa:

RUC: 20146796347

Razón Social: COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO N.S. ROSARI

Página Web: <https://coopacnsr.com.pe/>

Tipo Empresa: Cooperativa sin fines de lucro

Condición: Activo

Dirección Comercial / Domicilio Fiscal: Jr. Grau Cdra 5 - Cajabamba

3.1.2. Descripción de la empresa (Rubro y productos):

Rubro: Microfinanzas

3.1.3. Proveedores:

Empresas de la zona que brinden servicios diversos, desde gasfiterías hasta constructoras, mercados y otros.

3.1.4. Clientes

Personas con negocios que deseen obtener financiamiento para hacer crecer sus negocios, personas que deseen aportar y ser socios hábiles para gozar de todos los beneficios que la COOPAC NSR tiene para ellos.

3.2 Diagnóstico de la investigación

Según diagnóstico realizado en COOPAC NSR podemos apreciar que existe deficiencia en lo que respecta al manejo de procesos, para ello se realizó un estudio mediante el diagrama de Ishikawa obteniendo como causas primarias la mano de obra, métodos, máquina y materiales.

Mano de obra: En esta causa primaria encontramos la poca especialización de los trabajadores para atención al cliente y manejo de información uniforme, con respecto al proceso de inscripción e ingreso del socio, tenemos como una causa que existe personal poco entrenado para realizar el proceso de atención al cliente por el mismo desconocimiento y no manejar una información uniforme al socio con respecto a la inscripción de ingreso de socio.

Como consecuencia de la falta de información uniforme se tiene como resultado la pérdida de tiempo de los asociados en espera, para luego ser enviados a las áreas correspondientes, además no existe una supervisión adecuada en atención al cliente, generando

de esta manera molesta en los asociados por las colas y producto de ello; se mantiene en espera a los socios, en mucha de las oportunidades solo por alguna consulta o por mala coordinación con el asesor de negocios.

Asimismo, tenemos deficiencia en la toma de decisiones, la mala programación de visita en cito, requisitos y aprobación del crédito, el exagerado cumplimiento de requisitos para el otorgamiento del crédito, la poca atención e importancia al socio en el momento de realizar consultas, lo que genera un malestar en el socio.

Métodos, en este punto encontramos la falta de protocolos de implementación del área de seguridad y salud ocupacional, porque sólo existen espacios reducidos y ambientes muy cerrados sin distanciamiento social, lo que genera una mala distribución de equipos de seguridad porque llegan a destiempo y en cantidad reducida que no alcanza para un cambio frecuente entre el personal, además de ser defectuosos por ser baja calidad.

No existe área o personal para realizar un seguimiento de control de calidad en el servicio, por motivos de capacitación insuficiente, lo que genera una falta de atención personalizada a los asociados.

Los asesores de negocios no realizan sus proyecciones diarias de labor, en donde tengan en cuenta el cumplimiento del cronograma de actividades, producto de ello; los asesores no programan sus tiempos para la atención a los socios.

Por otro lado, el desconocimiento del sistema por falta de capacitación al personal, además de que no se cuenta con un sistema en dispositivo móvil que ayude al trabajo en campo, lo que genera que los trabajadores no se comprometan y tomen poca importancia a las pocas capacitaciones que existen ya que no están direccionadas a lo que realmente interesa que es el asociado.

Máquina, la deficiencia acá es que se encuentran equipos obsoletos que retardan el trabajo y la experiencia de usuario, por otro lado, los programas que se utilizan no son los más adecuados y se encuentran desfasados.

La falta de mantenimiento de los equipos es otro punto que generan incomodidad en los trabajadores, porque no hay una programación adecuada, lo que se refleja en los asociados porque no se puede cumplir con sus expectativas de tiempo en un 100%. El sistema con el que se cuenta en la actualidad es un sistema que constantemente se encuentra en observación porque es muy inestable, se corta y eso genera largas colas de espera por parte de los asociados porque no se les puede brindar la información que ellos solicitan y menos atender con los productos o servicios financieros a tiempo.

Acá también observamos las instalaciones inadecuadas por su mala distribución, el uso de escritorios mal ubicados que no permiten la circulación cómoda del asociado, por otro lado, los cables se encuentran expuestos lo que da poca garantía de seguridad tanto a los trabajadores como a los socios que llegan por atención de calidad.

Finalmente, en este punto, la falta de equipos, computadoras, hacen que exista más de un trabajador esperando por utilizar dicho instrumento de trabajo, el mismo que repercute en la atención al socio y le genera malestar. Lo mismo pasan con el resto de máquinas como son las impresoras, los escáneres, las fotocopadoras y demás máquinas que son necesarias para la buena labor diaria y la satisfacción del trabajador y del asociado.

Materiales, la falta de material publicitario hace que los productos financieros, las campañas no lleguen a tiempo a los asociados y éstos no puedan aprovecharlo en su momento, todo debido a la mala coordinación con el área de logística y marketing, la mala programación de promoción tanto en medios digitales como las promociones en campo que realiza el área de créditos materia de estudio.

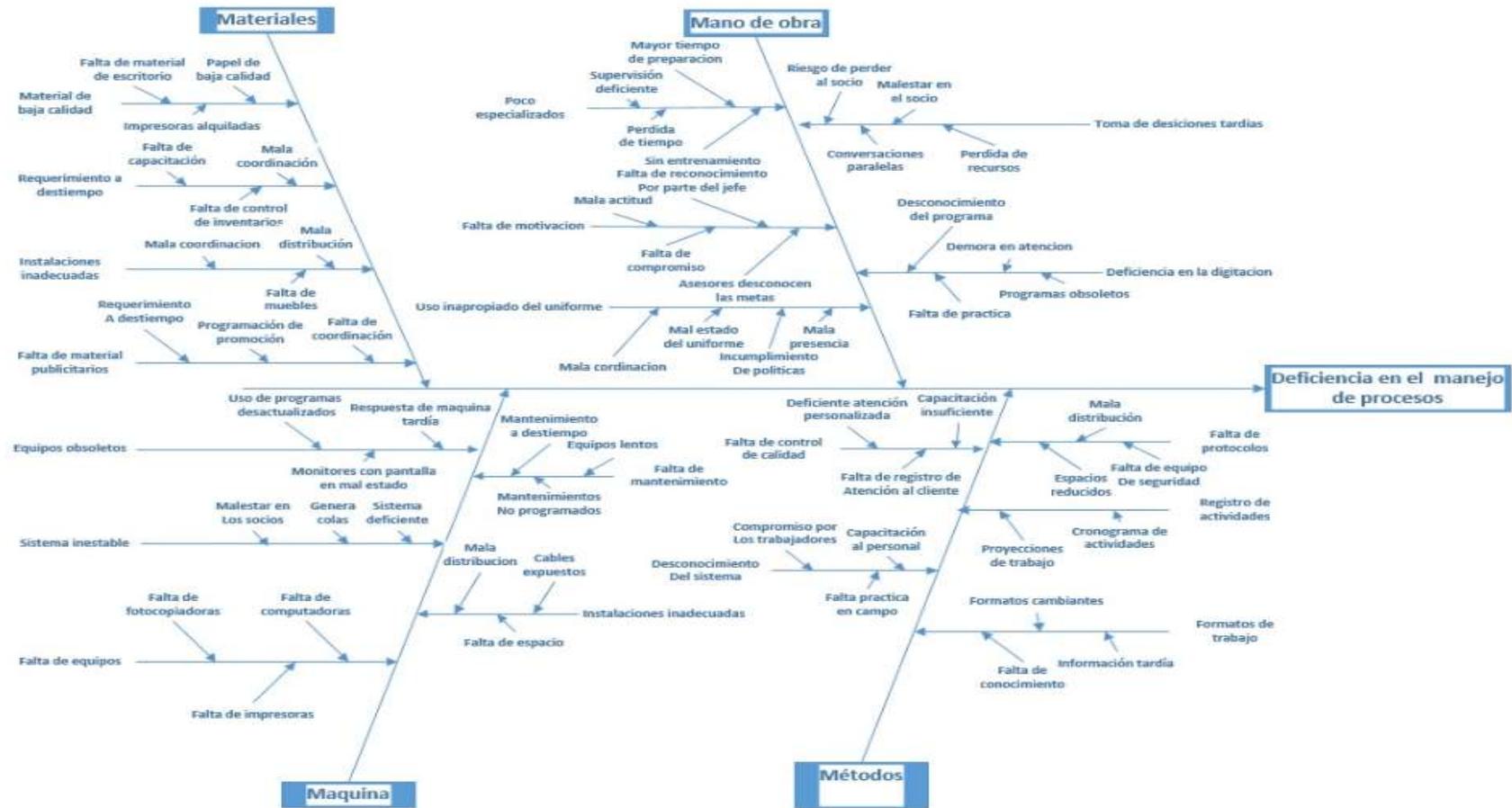
Otro punto de importancia son que no se cuentan con instalaciones adecuadas para el recojo de los materiales de publicidad y distribución. La falta de papelería es otro factor que genera malestar porque los requerimientos no llegan a tiempo y debido a ello los socios tienen que esperar a que estos sean requeridos y abastecidos la hora de la hora, todo por el retraso en la entrega de los requerimientos y la mala coordinación que existe entre áreas y jefaturas.

Finalmente, el material que es de baja calidad no ayuda en el buen desempeño porque frecuentemente se está malogrando y se tiene que cambiar nuevamente, generando nuevos requerimientos que son atendidos a destiempo y son percibidos por los asociados con una calidad de servicio deficiente por los tiempos de espera que estos generan.

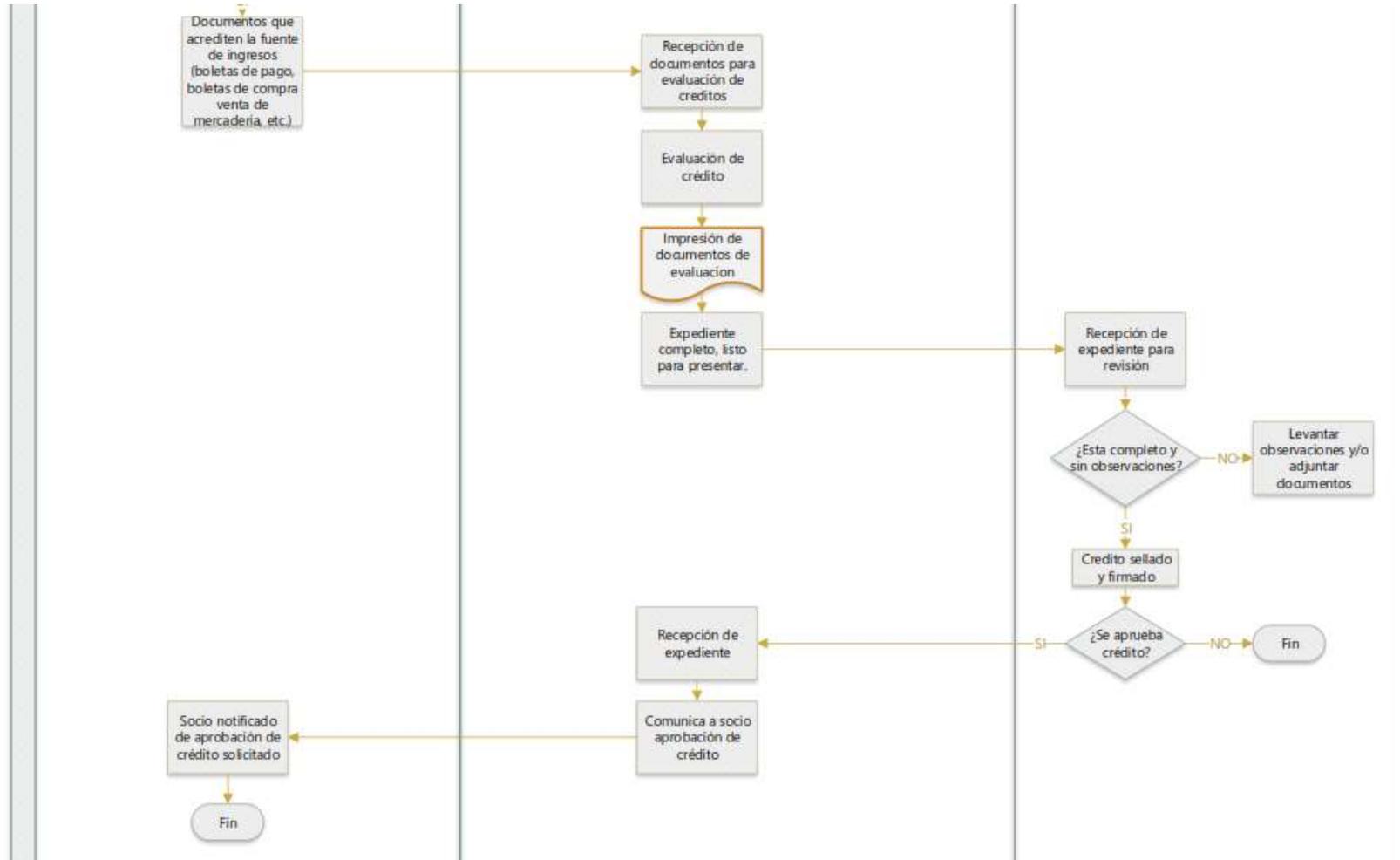
Todo lo mencionado líneas arriba, han sido resumidos y plasmados en un diagrama de Ishikawa, la cual se puede apreciar en la siguiente figura.

Figura 2

Diagnóstico general mediante el diagrama de Ishikawa



(fuente: elaboración propia)



(fuente: elaboración propia)

3.3 Tratamiento de los resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio.

Tabla 12

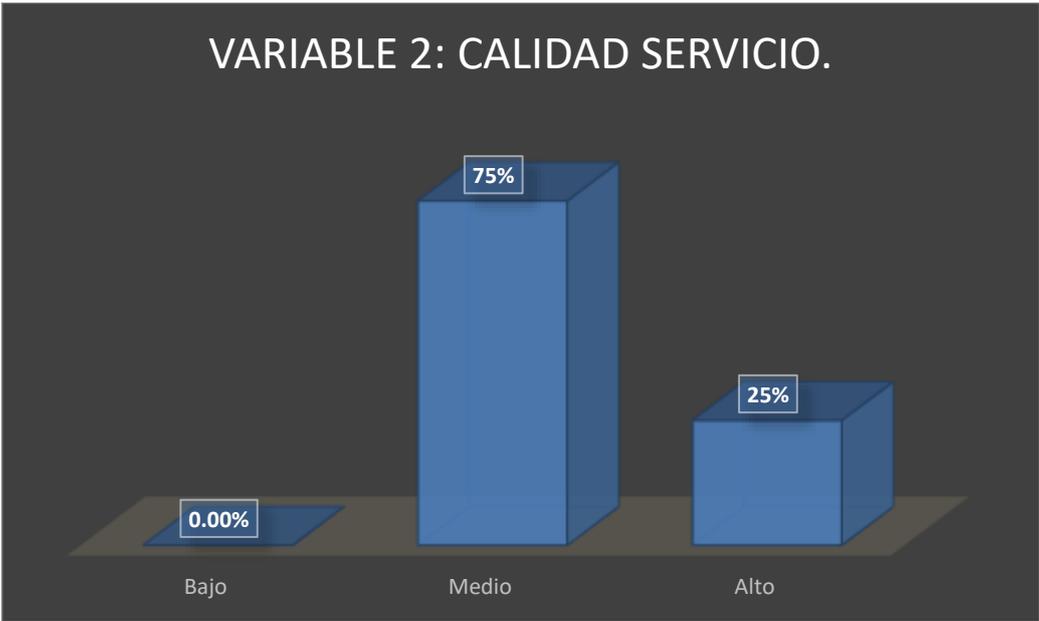
Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable 2: calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	---	---	---	---
	Medio	60	75	76	5
Válido	Alto	40	25	24	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

Figura 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable 2: Calidad de servicio.



Se evidencia que, en el cuestionario sobre gestión por procesos sobre una muestra de 20 trabajadores y 56 socios, que dan un total de 76 personas encuestadas, estuvo representada por el 100%, el 75% alcanzaron niveles medios, el 25% niveles altos y el 0% niveles bajos; lo que evidencia que la mayoría de encuestados presentan niveles medios de percepción sobre la calidad de servicio, dado que, los clientes están mostrando tener poca confianza con la cooperativa y no se sienten satisfechos como clientes de la misma.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable 2:

Calidad de servicio.

	Recursos físicos		Confiabilidad		Respuesta		Accesibilidad		Satisfacción del cliente	
	fi	F%	fi	F%	fi	F%	fi	F%	fi	F%
Bajo	10	10	12	12	10	10	10	10	11	11
Medio	60	60	53	53	30	30	30	30	50	50
Alto	30	30	35	35	60	60	60	60	39	39
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	79	100

Fuente: Base de datos.

Se evidencia que, en el cuestionario sobre calidad de servicio, prevalecen los niveles altos en todas las dimensiones de respuesta y accesibilidad, mientras que en las dimensiones de recursos físicos, confiabilidad y satisfacción del cliente, prevalece el nivel medio, entonces, teniendo en cuenta ello, podemos decir que en la cooperativa materia de estudio la calidad del servicio es deficiente y la entidad financiera deberá fortalecerlo invirtiendo más en mejoras continuas lo que hace que el cliente externo e interno se sienta satisfecho con los servicios ofrecidos y adquiridos.

3.4. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se ha considerado el método de correlación de Spearman, debido a que los instrumentos presentan características cualitativas ordinales. Nivel de significancia: $\alpha=0.05$ (5%)

Regla de decisión: Si “p” (sig.) < 0,05, se rechaza H_0 y acepta H_a

Si “p” (sig.) > 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_a

Hipótesis general

Ho: La variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio no se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Ha: La variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Tabla 14

Prueba de Spearman de la correlación entre gestión por procesos y calidad de servicio.

Variable	Descripción	V1 Gestión por procesos	V2 Calidad de servicio
Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,606**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	20	20
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,606**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	20	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Programa SPSS v.26

Siguiendo lo establecido en el esquema de valoración descrito en el libro de la Metodología de la investigación del Dr. Roberto Hernández Sampieri. El resultado según el coeficiente rho de Spearman las variables muestran una correlación positiva media ($r_s = 0,606^{**}$, $p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$). Además, el nivel de significancia es menor que 0.01,

por lo tanto, se concluye que, la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Hipótesis específica 1 para el objetivo específico 1

Ho: La variable gestión por procesos y la dimensión recursos físicos de la variable calidad de servicio no se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Ha: La variable gestión por procesos y la dimensión recursos físicos de la variable calidad de servicio se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Tabla 15

Prueba de Spearman de la correlación entre la variable gestión por procesos y dimensión recursos físicos.

Variable/Dimensión	Descripción	V1 Gestión por procesos	D1 Recursos físicos
Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,258
	Sig. (bilateral)	.	,272
	N	20	20
D1. Recursos físicos	Coefficiente de correlación	,258	1,000
	Sig. (bilateral)	,272	.
	N	20	56

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Programa SPSS v.26

Siguiendo lo establecido en el esquema de valoración descrito en el libro de la Metodología de la investigación del Dr. Roberto Hernández Sampieri. El resultado según el coeficiente rho de Spearman las variables muestran una correlación positiva débil ($r_s = 0,258$, $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$). Además, el nivel de significancia es mayor que 0.05, por lo tanto, se concluye que, la variable gestión por procesos y la dimensión recursos físicos de la variable calidad de servicio no se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Hipótesis específica 2 para el objetivo específico 2

Ho: La variable gestión por procesos y la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio no se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Ha: La variable gestión por procesos y la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Tabla 16

Prueba de Spearman de la correlación entre la variable gestión por procesos y dimensión Confiabilidad.

Variable/Dimensión	Descripción	V1 Gestión por procesos	D2 Confiabilidad
Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,548*
	Sig. (bilateral)	.	,012

	N	20	20
D2.	Coefficiente de correlación	,548*	1,000
Confiabilidad	Sig. (bilateral)	,012	.
	N	20	56

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Fuente: Programa SPSS

v.26

Siguiendo lo establecido en el esquema de valoración descrito en el libro de la Metodología de la investigación del Dr. Roberto Hernández Sampieri. El resultado según el coeficiente rho de Spearman las variables muestran una correlación positiva media ($r_s = 0,548$, $p_valor = 0,000 < 0,05$). Además, el nivel de significancia es menor que 0.05, por lo tanto, se concluye que, la variable gestión por procesos y la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio se relacionan positiva y significativamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Hipótesis específica 3 para el objetivo específico 3

Ho: La variable gestión por procesos y la dimensión respuesta de la variable calidad de servicio no se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Ha: La variable gestión por procesos y la dimensión respuesta de la variable calidad de servicio se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Tabla 17

Prueba de Spearman de la correlación entre la variable gestión por procesos y dimensión Respuesta.

Variable/Dimensión	Descripción	V1 Gestión por procesos	D3 Respuesta
Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,299
	Sig. (bilateral)	.	,200
	N	20	20
D3. Respuesta	Coefficiente de correlación	,299	1,000
	Sig. (bilateral)	,200	.
	N	20	56

Fuente: Base de datos

Siguiendo lo establecido en el esquema de valoración descrito en el libro de la Metodología de la investigación del Dr. Roberto Hernández Sampieri. El resultado según el coeficiente rho de Spearman las variables muestran una correlación positiva débil ($r_s = 0,299$, $p_valor = 0,000 < 0,05$). Además, el nivel de significancia es mayor que 0.05, por lo tanto, se concluye que, la variable gestión por procesos y la dimensión respuesta de la variable calidad de servicio no se relacionan en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Hipótesis específica 4 para el objetivo específico 4

Ho: La variable gestión por procesos y la dimensión accesibilidad de la variable calidad de servicio no se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Ha: La variable gestión por procesos y la dimensión accesibilidad de la variable calidad de servicio se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Tabla 18

Prueba de Spearman de la correlación entre la variable gestión por procesos y dimensión Accesibilidad.

Variable/Dimensión	Descripción	V1 Gestión por procesos	D4 Accesibilidad
Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,020
	Sig. (bilateral)	.	,934
	N	20	20
D4. Accesibilidad	Coefficiente de correlación	,020	1,000
	Sig. (bilateral)	,934	.
	N	20	56

Fuente: Base de datos

Siguiendo lo establecido en el esquema de valoración descrito en el libro de la Metodología de la investigación del Dr. Roberto Hernández Sampieri. El resultado según el coeficiente rho de Spearman las variables muestran una correlación positiva muy débil ($r_s =$

0,020, $p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$). Además, el nivel de significancia es mayor que 0.05, por lo tanto, se concluye que, la variable gestión por procesos y la dimensión accesibilidad de la variable calidad de servicio no se relacionan en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Hipótesis específica 5 para el objetivo específico 5

Ho: La variable gestión por procesos y la dimensión satisfacción del cliente de la variable calidad de servicio no se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Ha: La variable gestión por procesos y la dimensión satisfacción del cliente de la variable calidad de servicio se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Tabla 19

Prueba de Spearman de la correlación entre la variable gestión por procesos y dimensión satisfacción del cliente.

Variable/Dimensión	Descripción	V1 Gestión por procesos	D5 Satisfacción del cliente
	Coefficiente de	1,000	,374
Gestión por procesos	correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,104
	N	20	20

	Coeficiente de		
D5. Satisfacción	correlación	,374	1,000
del cliente	Sig. (bilateral)	,104	.
	N	20	56

Fuente: Base de datos

Siguiendo lo establecido en el esquema de valoración descrito en el libro de la Metodología de la investigación del Dr. Roberto Hernández Sampieri. El resultado según el coeficiente rho de Spearman las variables muestran una correlación positiva débil ($r_s = 0,374$, $p_valor = 0,000 < 0,05$). Además, el nivel de significancia es mayor que 0.05, por lo tanto, se concluye que, la variable gestión por procesos y la dimensión satisfacción del cliente de la variable calidad de servicio no se relacionan en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

3.5 Propuesta general mejora

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos decir que sí existe relación entre la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021, esto nos indica que ambas variables deben trabajar bien para que puedan funcionar de la mejor manera, dicho de otro modo, sería que mientras la gestión por procesos esté funcionando de manera adecuada, la calidad de servicio será percibida de una manera positiva por el asociado y por el trabajador, por este motivo es que la propuesta de mejora incluye una serie de acciones que deben estar vinculadas y formuladas de manera integrada, desde el proceso hasta el compromiso de todos los empleados.

Por lo tanto, es precisamente por el surgimiento de un nuevo sistema integral totalmente nuevo que es fundamental para el desarrollo de la labor diaria del trabajador del área de créditos,

porque muestra que el sistema se ha convertido en un conjunto de partes entrelazadas, y la suma de estas partes logra transformar la entrega de productos financieros a los asociados de alta calidad, lo que también permite comprender que las metas esperadas se pueden lograr en base a las acciones de todas las partes.

Los beneficios de dicha investigación están destinados al análisis y diseñar un nuevo flujo de trabajo y reorganización de procesos. La implementación de la nueva propuesta traerá mejoras, como simplificar operaciones y reducir costos, mejora la orientación del servicio al cliente mediante la implementación de equipos y recursos humanos, por lo que los socios que están satisfechos con el servicio percibido pueden tener efecto multiplicador con otros asociados y los que no se encuentran satisfechos puedan llegar a obtener un nivel de satisfacción adecuado.

Mediante la adquisición e implementación de un nuevo sistema se logrará mejorar el funcionamiento de los procesos, eliminar los cuellos de botella y reducir los tiempos de espera del asociado, mejorar el orden y la coordinación de los diferentes procesos y el buen desempeño del colaborador frente al cambio, acciones que conllevarán a mejorar los problemas percibidos por el asociado mediante los estudios realizados.

3.5.1 Propuesta de mejora - relación variable gestión por procesos y dimensión recursos físicos de la variable calidad de servicio.

De acuerdo a los resultados obtenidos, apreciamos que no existe relación entre la variable y dimensión antes mencionada, por ello la propuesta es que se realice una reestructuración en las instalaciones de trabajo teniendo en cuenta el asesoramiento de un profesional especializado en diseño de interiores o arquitectura para aprovechar al máximo cada espacio y poder brindar una mejor experiencia al asociado y a los trabajadores.

3.5.2 Propuesta de mejora - relación variable gestión por procesos y dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio.

De acuerdo a los resultados obtenidos, apreciamos que no existe relación entre la variable y dimensión antes mencionada, por ello la propuesta de mejora es que se realice por lo menos una capacitación al mes acerca de atención al cliente para todos los colaboradores que se encuentran en primera línea y son el rostro de la institución. Ello traerá como consecuencia un mejor trato al cliente y una mejor atención, lo que le dará mayor tranquilidad al asociado.

3.5.3 Propuesta de mejora - relación variable gestión por procesos y dimensión respuesta de la variable calidad de servicio.

De acuerdo a los resultados obtenidos, apreciamos que no existe relación entre la variable y dimensión antes mencionada, por ello la propuesta de mejora es la implementación del nuevo sistema que se propuso al inicio de este apartado porque ello ayudará a los colaboradores a respetar los tiempos de entrega de la información a los asociados, brindando una información veraz y rápida.

3.5.4 Propuesta de mejora - relación variable gestión por procesos y dimensión accesibilidad de la variable calidad de servicio.

De acuerdo a los resultados obtenidos, apreciamos que no existe relación entre la variable y dimensión antes mencionada, por ello la propuesta de mejora sería realizar un ajuste en gastos innecesarios como pueden ser equipos, personal innecesario con el único fin de poder disminuir las tarifas crediticias y poder otorgar al cliente una sensación de precios bajos respecto a la competencia, además de que se puede aprovechar al máximo las campañas siempre y cuando la publicidad llegue en el momento indicado.

3.5.5 Propuesta de mejora - relación variable gestión por procesos y dimensión satisfacción del cliente de la variable calidad de servicio.

De acuerdo a los resultados obtenidos, apreciamos que no existe relación entre la variable y dimensión antes mencionada, por ello la propuesta de mejora sería reiterar la implementación de las propuestas antes mencionadas ya que todas están direccionadas a aumentar el nivel de satisfacción del cliente, a la obtención de una buena calificación por parte de los asociados, sobrepasando las expectativas que tienen en el servicio prestado y logrando obtener nuevos clientes por referidos y recomendaciones.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Esta investigación denominada: Gestión por procesos y calidad de servicios en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021, tuvo como objetivo principal: Determinar la relación entre la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa mencionada.

Por ello, en cuanto al objetivo general, se dio a conocer que, la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio se relacionan positivamente en la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021 porque el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de: ($Rho = 0,606$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), por lo que, entre las variables gestión por procesos y calidad de servicio se indica una correlación positiva media, estos resultados difieren con la investigación de Romero (2019), donde se indica que los resultados más relevantes del estudio dieron a conocer que, la gestión por procesos influye de manera positiva baja en la generación de valor con un valor de 0.678 alfa de Cronbach, el cual indica una correlación positiva moderada porque probablemente la variable generación por procesos influye de manera parcial en la generación de valor para los consumidores de las Mypes en Tacna 2019 debido a que la correlación entre sus dos variables de estudio son moderadas.

En cuanto al primer objetivo específico, se pudo observar que existe una correlación positiva débil entre la variable gestión por procesos y la dimensión recursos físicos de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa porque el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de ($Rho = 0,258$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), por ello se afirma lo encontrado por **Hurtado y Naranjo (2019)**, que indican que los principales

problemas de la gestión por procesos administrativos estuvieron relacionados al liderazgo y a la inexistencia de un seguimiento postventa que impidió que la administración tenga conocimiento sobre el nivel de satisfacción que muestran sus clientes, porque un buen seguimiento postventa se puede solucionar teniendo los recursos físicos que permitan el buen manejo y trabajo del personal a cargo.

Mientras tanto, al segundo objetivo específico, se dio a conocer que, existe una relación positiva media entre la variable gestión por procesos y la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa porque el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de ($Rho = 0,548$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), por lo que se afirma lo encontrado por **Muñoz (2018)** que indica que los principales problemas de la gestión por procesos administrativos estuvieron relacionados al liderazgo y a la inexistencia de un seguimiento postventa que impidió que la administración tenga conocimiento sobre el nivel de satisfacción que muestran sus clientes, esto debido a que sin un buen seguimiento y liderazgo, no se puede hacer que el cliente perciba y confíe en la calidad de servicio que brinda un área o una empresa.

Asimismo, en el tercer objetivo específico, se dio a conocer que existe una correlación positiva débil entre la variable gestión por procesos y la dimensión respuesta de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa porque el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de ($Rho = 0,299$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), esto contradice a lo encontrado por **García y Ledesma (2019)** debido a que entre los resultados más relevantes del estudio dieron a conocer que, existe una vinculación positiva muy alta entre ambas variables del estudio con un valor de 0.949 alfa de Cronbach.

También, en el cuarto objetivo específico se dio a conocer que, existe una correlación positiva muy débil entre la variable gestión por procesos y la dimensión accesibilidad de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa porque el coeficiente de

correlación de Rho de Spearman obtenido fue de ($Rho = 0,020$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), esto se asemeja a lo encontrado por **Romero (2019)** ya que los resultados más relevantes del estudio dieron a conocer que, la gestión por procesos influye de manera positiva baja en la generación de valor con un valor de 0.678 alfa de Cronbach, debido a que la accesibilidad a la información es una de las piezas claves para que la calidad de servicio sea percibida de una manera positiva por el cliente.

Finalmente, en cuanto al último objetivo específico, se dio a conocer que, existe una correlación positiva débil entre la variable gestión por procesos y la dimensión satisfacción del cliente de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa porque el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de ($Rho = 0,374$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), esto contradice a lo encontrado por **García y Ledesma (2019)**, ya que entre los resultados más relevantes del estudio dieron a conocer que, existe una vinculación positiva muy alta entre ambas variables del estudio con un valor de 0.949 alfa de Cronbach.

Por otro lado, se puede decir que los resultados reflejan lo acontecido en el área de créditos materia de estudio; sin embargo, entre las limitaciones presentadas al desarrollar la investigación, se tiene:

Que la investigación se desarrolló en el área de créditos de la cooperativa en donde no se pudo obtener la información de manera inmediata puesto que para llegar a esa área hay que pasar por otras diferentes solicitando permisos para acceder a la información.

El estudio se realizó en una Cooperativa que normalmente trata a sus clientes como socios, entonces al momento de recopilar información, antecedentes se tuvo la limitación para poder encontrar trabajos previos actualizados con las variables de estudio en una Cooperativa.

Otra limitación fue plasmar las preguntas correctas de la forma correcta y fácil de entender por parte de encuestado para la recopilación de datos.

4.2 Conclusiones

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, concluyendo que existe relación positiva media entre la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general, concluyendo que existe relación positiva débil entre la variable gestión por procesos y la dimensión recursos físicos en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, concluyendo que existe relación positiva media entre la variable gestión por procesos y la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general, concluyendo que existe relación positiva débil entre la variable gestión por procesos y la dimensión respuesta de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general, concluyendo que existe relación positiva muy débil entre la variable gestión por procesos y la dimensión accesibilidad de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general, concluyendo que existe relación positiva débil entre la variable gestión por procesos y la dimensión satisfacción del cliente de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.

REFERENCIAS

- Armas, N. Martínez, R. y Fernández, N. (2010). Dos formas de orientar la investigación en la educación de postgrado: lo cuantitativo y lo cualitativo. *Revista de la Universidad de Ciencias Pedagógicas*, 9(5), 13-28. Doi: 10.2307/14590911.
- Carpio, L. (2017). Implementación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia y eficacia de la unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del Programa Jóvenes Productivos (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7044/Carpio_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F., & Alcívar, V. (2017). Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). Editorial Mar Abierto. Recuperado de: https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos
- Coaguila, A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C (Tesis de pregrado). Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf
- Cook B. y Cook L. (2008). Non-experimental quantitative research and its role in orientation instruction. *Hammill Institute on Disabilities*, 44(98), 98-104. Recuperado de: DOI: 10.1177 / 1053451208321565.
- Contreras, F., Olaya, J. & Matos, F. (2017). gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información. Lima, Perú. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/30980/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>
- Dulzaides, M. y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: Dos componentes de un mismo proceso. *Centro de información de Ciencias Médicas*, 12(2), 1 - 4. Doi: 10.2307/2390911.
- García, J. y Ledesma, G. (2019). Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa de servicios generales y turismo Milagritos S.A.C, Turjillo, 2018 (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5653/1/RE_ADMI_JHOSELYN.GARC%C3%8DA_GIORDANO.LEDESMA_GESTI%C3%93N.POR.PROCESOS_DATOS.PDF

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2006). Metodología de la investigación científica. México: Mc. Graw - Hill.
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. México: Mc Graw – Hill.
- Hurtado, M & Naranjo, V. (2019). Gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio en mega ferretería bonilla en el cantón la maná, provincia de cotopaxi, año 2018 (Tesis de Pregrado) Universidad Técnica de Cotopaxi, la Maná, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4796/1/UTC-PIM-000181.pdf>
- ISO 9001:2015. (2018). ¿Qué es un proceso según la ISO 9001:2015?. Nuevas normas iso es una iniciativa de escuela europea de excelencia. Nuevas Normas ISO Escuela Europea de Excelencia. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/que-es-un-proceso-segun-la-iso-90012015/>
- Maldonado, J. (2018). Gestión por procesos. Pag. 32. Recuperado de: https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018_
- Maldonado, J. (2018). Fundamentos de calidad total. Pag. 15. Recuperado de: https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/fundamentos_de_calidad_total
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente, 1(13), 30–56. Recuperado de https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=207:la-gestion-por-procesos-un-enfoque-de-gestion-eficiente&catid=83:articulos
- Muñoz, F. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería (Tesis de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Lauz, J. (2019, setiembre, 14). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños, Diario Gestión, p. 01. Recuperado de <https://gestion.pe/signwall/?outputType=signwall&signwallHard=1>
- Romero, K. (2017). Le gestión por procesos y la generación de valor para el consumidor de las mypes de servicio de restaurantes de Tacna, 2019 (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/957/1/Romero-Calderon-Morelia.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). Metodología y diseño de la investigación científica. Lima: Visión Universitaria.

Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: URP.

San Martín, F. (2019). (2019, setiembre, 14). Sistema de gestión por procesos mejoraría en un 70% el conocimiento de los procesos de la empresa, *Business empresarial*, p. 01. Recuperado de <http://www.businessempresarial.com.pe/sistema-de-gestion-por-procesos-digital-mejoraria-en-un-70-el-conocimiento-de-los-procesos-de-la-empresa/>

Tovar, A. (2012). Un Modelo de administración por procesos: De las estrategias del negocio a la operación de los procesos. México D.F.: Panorama Editorial.

Figueroa, W., Román, V., Chica, C., & Saldado, G. (2017). La calidad del servicio, vía segura para alcanzar la competitividad. *Ulleam Universidad Laica Eloy Alfaro de Manab.* Recuperado de: https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión por procesos y calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba - 2021.

Autor: Edwin Alexander, Valderrama Roncal.

Año: 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Problema general	Objetivo general:			Personas.	Conocimiento.	
¿Existe relación entre la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021?	Determinar la relación entre la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.	Hipótesis general		Recursos físicos.	Infraestructura.	
Problemas específicos:	Objetivos específicos:				Métodos de trabajo.	
¿Existe relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión recursos físicos de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021?	Identificar la relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión recursos físicos de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.	La variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio se relacionan positivamente en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.	Variable 1	Planificación.	Instrucción de trabajo.	Técnica: Encuesta.
¿Existe relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021?	Identificar la relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.		Gestión por procesos.	Control del proceso.	Motivación. Evaluación del servicio.	Instrumento: Cuestionario.
				Recursos físicos.	Instalaciones.	
				Confiabilidad.	Nivel de seguridad.	Técnica: Encuesta.

<p>¿Existe relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión respuesta de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021?</p>	<p>Identificar la relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión respuesta de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.</p>	Variable 2	Respuesta.	Capacidad de respuesta.	Instrumento: Cuestionario.
<p>¿Existe relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión accesibilidad de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021?</p>	<p>Identificar la relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión accesibilidad de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.</p>	Calidad de servicio.	Accesibilidad.	Tarifas.	
<p>¿Existe relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión satisfacción del cliente de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021?</p>	<p>Identificar la relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión satisfacción del cliente de la variable calidad de servicio en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba – 2021.</p>		Satisfacción del cliente.	Nivel de satisfacción.	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario 1: Gestión por procesos.

Estimado trabajador:

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados a la gestión por procesos de su centro de trabajo en la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. 222. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que usted considere es la correcta. Conteste todas las proposiciones. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas.

0. Totalmente desacuerdo.	1. En desacuerdo.	2. Ni de acuerdo ni desacuerdo.	3. De acuerdo.	4. Totalmente de acuerdo.
---------------------------	-------------------	---------------------------------	----------------	---------------------------

Nº	Ítems	Calificación				
		0	1	2	3	4
Dimensión 1: Personas.						
1.	¿El personal tiene claro los objetivos y políticas de la empresa relacionadas con la gestión por procesos?					
2.	¿El personal conoce cómo su trabajo afecta a la empresa?					
Dimensión 2: Recursos físicos.						
3.	¿La empresa tiene alineada su infraestructura para apoyar directamente a los procesos?					
4.	¿Se cuenta con la tecnología adecuada para administrar la información de sus clientes?					
Dimensión 3: Planificación.						
5.	¿El personal de atención al cliente tiene al día la información solicitada por gerencia?					

		Cajabamba - 2021				
6.	¿El personal utiliza flujogramas de información en el área de atención para facilitar el desarrollo de su trabajo?					
7.	¿Está de acuerdo que se plantean acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados de los procesos?					
8.	¿Se realiza continuamente una mejora en el proceso de atención al cliente en función a los tiempos en la empresa?					
9.	¿El personal recibe capacitaciones periódicas para fortalecer y especializarse en atención al cliente?					
10.	¿El personal está capacitado para resolver situaciones de reclamos o admisión de errores?					
Dimensión 4: Control del proceso.						
11.	¿Los jefes se involucran en el área para facilitar la mejora motivacional del personal?					
12.	¿Está de acuerdo que el ambiente laboral en el área es el más adecuado?					
13.	¿Se reportan las incidencias diarias del servicio suscitadas en la ejecución de las tareas programadas?					
14.	¿La empresa se preocupa por la calidad de atención que brinda al cliente?					
15.	¿Se aplica el seguimiento de satisfacción a través de las encuestas periódicas?					

¡Gracias por su participación!

Cuestionario 2: Calidad de servicio.

Estimado cliente:

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados a la calidad de servicio de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. 222. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que usted considere es la correcta. Conteste todas las proposiciones. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas.

0. Totalmente desacuerdo.	1. En desacuerdo.	2. Ni de acuerdo ni desacuerdo.	3. De acuerdo.	4. Totalmente de acuerdo.
---------------------------	-------------------	---------------------------------	----------------	---------------------------

Nº	Ítems	Calificación				
		0	1	2	3	4
Dimensión 1: Recursos físicos.						
1.	¿El personal tiene una apariencia formal y agradable?					
2.	¿La empresa cuenta con todas las unidades modernas e instalaciones necesarias para sentirse satisfecho?					
Dimensión 2: Confiabilidad.						
3.	¿Se siente seguro y tranquilo en sus transacciones con la empresa?					
4.	¿El personal prioriza sus intereses?					
5.	¿Considera que la empresa brinda un trato amable y servicial?					
6.	¿Considera un trato amable y servicial del personal de la empresa?					
Dimensión 3: Respuesta.						
7.	¿La empresa respeta los tiempos de entrega?					

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
Cajabamba - 2021.

8.	¿Los trabajadores están bien capacitados ante cualquier eventualidad?					
9.	¿La empresa da soluciones rápidas a los incidentes que puedan ocurrir en el servicio?					
Dimensión 4: Accesibilidad.						
10.	¿Cómo considera los precios brindados a los clientes por los servicios?					
11.	¿Cómo considera los precios brindados a los clientes por los productos?					
12.	¿La empresa ofrece descuentos por campañas o fechas especiales a sus clientes?					
Dimensión 5: Satisfacción del cliente.						
13.	¿El personal brinda a sus clientes atención personalizada de la información sobre los servicios?					
14.	¿Cómo califica el servicio que brinda la empresa?					
15.	¿El servicio que brinda la empresa cumple con sus expectativas?					
16.	¿Qué tan satisfecho se siente usted con el servicio que ofrece el personal de atención al cliente?					
17.	¿Recomendaría el servicio?					

¡Gracias por su participación!

Anexo 3: Validación de expertos.

Experto 1

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: GESTION POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO

Carrera: Ingeniería industrial

Integrante: Edwin Alexander Valderrama Roncal.

Experto(a): Ing. Ricardo Fernando Ortega Mestanza

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de los instrumentos destinado a medir la **gestión por procesos y calidad de servicio**. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 32 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	Ricardo Fernando Ortega Mestanza		
Sexo:	Varón	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	+ 10 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación académica	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro: Ingeniería Industrial	
Áreas de experiencia profesional			
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más

II. Breve explicación del constructo

Gestión por procesos: Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección a identificar, representar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización (García y Ledesma, 2019).

Calidad de servicio: Es una variable que se deriva del concepto de calidad y que es entendida como satisfacción o expectativa del cliente en el presente y en el futuro, en la pre y pos venta (Ramírez, 2019).

III. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que los ítems son esenciales o importantes y por tanto deben ser incluidos para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicios" (puntaje 1), "relevante para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 3).

Nada relevante 0 Poco relevante 1 Relevante 2 Totalmente relevante 3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 1), "coherente para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 3).

Nada coherente 0 Poco coherente 1 Coherente 2 Totalmente coherente 3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

Nada claro 0 Poco claro 1 Claro 2 Totalmente claro 3

ITEMS		Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias			
<i>Preguntas de la encuesta al trabajador.</i>														
Nº	Ítems													
1	• ¿El personal tiene claro los objetivos y políticas de la empresa relacionadas con la gestión por procesos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	• ¿El personal conoce cómo su trabajo afecta a la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	• ¿La empresa tiene alineada su infraestructura para apoyar directamente a los procesos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	• ¿Se cuenta con la tecnología adecuada para administrar la información de sus clientes?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	• ¿El personal de atención al cliente tiene al día la información solicitada por gerencia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	• ¿El personal utiliza flujogramas de información en el área de atención para facilitar el desarrollo de su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	• ¿Está de acuerdo que se plantean acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados de los procesos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	• ¿Se realiza continuamente una mejora en el proceso de atención al cliente en función a los tiempos en la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	• ¿El personal recibe capacitaciones periódicas para fortalecer y especializarse en atención al cliente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	• ¿El personal está capacitado para resolver situaciones de reclamos o admisión de errores?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	• ¿Los jefes se involucran en el área para facilitar la mejora motivacional del personal?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	• ¿Está de acuerdo que el ambiente laboral en el área es el más adecuado?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	• ¿Se reportan las incidencias diarias del servicio suscitadas en la ejecución de las tareas programadas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
14	• ¿La empresa se preocupa por la calidad de atención que brinda al cliente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
15	• ¿Se aplica el seguimiento de satisfacción a través de las encuestas periódicas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<i>Preguntas de encuesta a los clientes.</i>		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	• ¿El personal tiene una apariencia formal y agradable?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	• ¿La empresa cuenta con todas las unidades modernas e instalaciones necesarias para sentirse satisfecho?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	• ¿Se siente seguro y tranquilo en sus transacciones con la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	• ¿El personal prioriza sus intereses?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	• ¿Considera que la empresa brinda un trato amable y servicial?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	• ¿Considera un trato amable y servicial del personal de la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	• ¿La empresa respeta los tiempos de entrega?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	• ¿Los trabajadores están bien capacitados ante cualquier eventualidad?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	• ¿La empresa da soluciones rápidas a los incidentes que puedan ocurrir en el servicio?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	• ¿Cómo considera los precios brindados a los clientes por los servicios?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	• ¿Cómo considera los precios brindados a los clientes por los productos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	• ¿La empresa ofrece descuentos por campañas o fechas especiales a sus clientes?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	• ¿El personal brinda a sus clientes atención personalizada de la información sobre los servicios?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

14	• ¿Cómo califica el servicio que brinda la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
15	• ¿El servicio que brinda la empresa cumple con sus expectativas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
16	• ¿El servicio que brinda la empresa cumple con sus expectativas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
17	• ¿Recomendaría el servicio?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Las alternativas de respuesta van de 0 al 3 y tienen las siguientes expresiones: (Este ítem variará según lo que el testista indique debe estar como alternativa en las respuestas de las preguntas planteadas).

0 1 2 3

Muy en desacuerdo Desacuerdo De acuerdo **Muy de acuerdo**



Firma del experto: _____

Ing. Ricardo Fernando Ortega Mestanza

Experto 2

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: GESTION POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO

Carrera: Ingeniería industrial

Integrante: Edwin Alexander Valderrama Roncal.

Experto(a): Ing. Luis Roberto Quispe Vásquez.

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de los instrumentos destinado a medir la **gestión por procesos y calidad de servicio**. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 32 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	Luis Roberto Quispe Vásquez		
Sexo:	Varón	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	+ 10 años		
Grado académico:	Bachiller	Magíster	Doctor
Área de Formación académica	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro: Ing. Industrial Maestro en Ciencias, especialista en Gestión de Operaciones y Logística- En Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
Áreas de experiencia profesional			
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

II. Breve explicación del constructo

Gestión por procesos: Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección a identificar, representar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización (García y Ledesma, 2019).

Calidad de servicio: Es una variable que se deriva del concepto de calidad y que es entendida como satisfacción o expectativa del cliente en el presente y en el futuro, en la pre y pos venta (Ramírez, 2019).

III. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que los ítems son esenciales o importantes y por tanto deben ser incluidos para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicios" (puntaje 1), "relevante para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 3).

Nada relevante 0 Poco relevante 1 Relevante 2 Totalmente relevante 3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 1), "coherente para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la gestión por procesos y calidad de servicio" (puntaje 3).

Nada coherente 0 Poco coherente 1 Coherente 2 Totalmente coherente 3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

Nada claro 0 Poco claro 1 Claro 2 Totalmente claro 3

ITEMS		Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias			
<i>Preguntas de la encuesta al trabajador.</i>														
Nº	Ítems	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	• ¿El personal tiene claro los objetivos y políticas de la empresa relacionadas con la gestión por procesos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	• ¿El personal conoce cómo su trabajo afecta a la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	• ¿La empresa tiene alineada su infraestructura para apoyar directamente a los procesos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	• ¿Se cuenta con la tecnología adecuada para administrar la información de sus clientes?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	• ¿El personal de atención al cliente tiene al día la información solicitada por gerencia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	• ¿El personal utiliza flujogramas de información en el área de atención para facilitar el desarrollo de su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	• ¿Está de acuerdo que se plantean acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados de los procesos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	• ¿Se realiza continuamente una mejora en el proceso de atención al cliente en función a los tiempos en la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	• ¿El personal recibe capacitaciones periódicas para fortalecer y especializarse en atención al cliente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	• ¿El personal está capacitado para resolver situaciones de reclamos o admisión de errores?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	• ¿Los jefes se involucran en el área para facilitar la mejora motivacional del personal?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	• ¿Está de acuerdo que el ambiente laboral en el área es el más adecuado?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	• ¿Se reportan las incidencias diarias del servicio suscitadas en la ejecución de las tareas programadas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
14	• ¿La empresa se preocupa por la calidad de atención que brinda al cliente?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
15	• ¿Se aplica el seguimiento de satisfacción a través de las encuestas periódicas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<i>Preguntas de encuesta a los clientes.</i>														
1	• ¿El personal tiene una apariencia formal y agradable?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	• ¿La empresa cuenta con todas las unidades modernas e instalaciones necesarias para sentirse satisfecho?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	• ¿Se siente seguro y tranquilo en sus transacciones con la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	• ¿El personal prioriza sus intereses?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	• ¿Considera que la empresa brinda un trato amable y servicial?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	• ¿Considera un trato amable y servicial del personal de la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	• ¿La empresa respeta los tiempos de entrega?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	• ¿Los trabajadores están bien capacitados ante cualquier eventualidad?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	• ¿La empresa da soluciones rápidas a los incidentes que puedan ocurrir en el servicio?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	• ¿Cómo considera los precios brindados a los clientes por los servicios?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	• ¿Cómo considera los precios brindados a los clientes por los productos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	• ¿La empresa ofrece descuentos por campañas o fechas especiales a sus clientes?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	• ¿El personal brinda a sus clientes atención personalizada de la información sobre los servicios?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

14	• ¿Cómo califica el servicio que brinda la empresa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
15	• ¿El servicio que brinda la empresa cumple con sus expectativas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
16	• ¿El servicio que brinda la empresa cumple con sus expectativas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
17	• ¿Recomendaría el servicio?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Las alternativas de respuesta van de 0 al 3 y tienen las siguientes expresiones: (Este ítem variará según lo que el tesista indique debe estar como alternativa en las respuestas de las preguntas planteadas).

0	1	2	3
Muy en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo



Firma del experto: _____

Ing. Luis Roberto Quispe Vásquez

Anexo 4: Carta de autorización.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL

Yo ESCORBADO MEDINA WILLIAM PERCY
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI 26950278 en mi calidad de GERENTE GENERAL
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área de GERENCIA GENERAL
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa/institución COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO N.S ROSARIO
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° 20146796347 ubicada en la ciudad de CAJABAMBA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor VALDERRAMA RONCAL EDWIN ALEXANDER
(Nombre completo del egresado/bachiller)

identificado con DNI N° 44559073 egresado/bachiller de la carrera de INGENIERIA INDUSTRIAL para que utilice la siguiente información de la empresa:
(Nombre de la carrera profesional)

AREA DE CREDITOS, OPERACIONES, ENTRE OTRA INFORMACION REQUERIDA

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller () o Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller () o el Título Profesional ().

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

() Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)

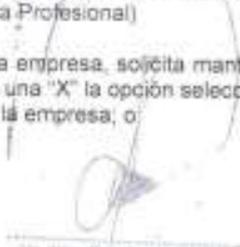
() Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)

() Otro (ROF, MOF, Resolución, etc para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, o

() Mencionar el nombre de la empresa.


My William Percy Escorbado Medina

Firma y sello del Representante Legal
DNI:

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y asimismo asumirá toda la

Anexo 5: Formato de consentimiento informado expreso.

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO EXPRESO

Nombre de la tesis: Gestión por procesos y calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba - 2021.

Se le invita a participar en este estudio, por lo que se le pedirá responder a todas las preguntas de dos cuestionarios sobre la gestión por procesos y la calidad de servicio que percibe de la empresa donde labora. Su participación es estrictamente voluntaria. Toda información será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento. Igualmente, puede retirarse del mismo en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna forma. Si alguna de las preguntas del cuestionario le parece incómoda, tiene derecho de hacérselo saber al investigador Edwin Valderrama.

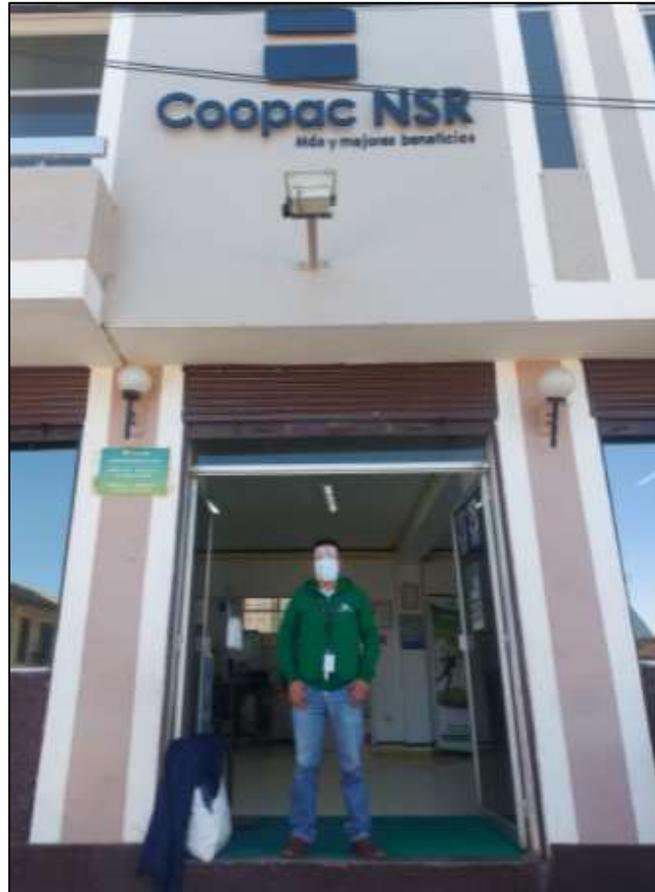
Su firma en este documento da su aval y demuestra que acepta todas las condiciones mencionadas anteriormente|

¡Gracias por su participación!

10 de mayo de 2021.

Firma de la participante.

Anexo 6: Evidencias fotográficas en la recolección de datos.



El autor de la tesis ingresando a la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario para aplicar los instrumentos de recolección de datos.



El autor de la tesis utilizando el formato de consentimiento informado expreso que debe leer cada participante de la muestra.

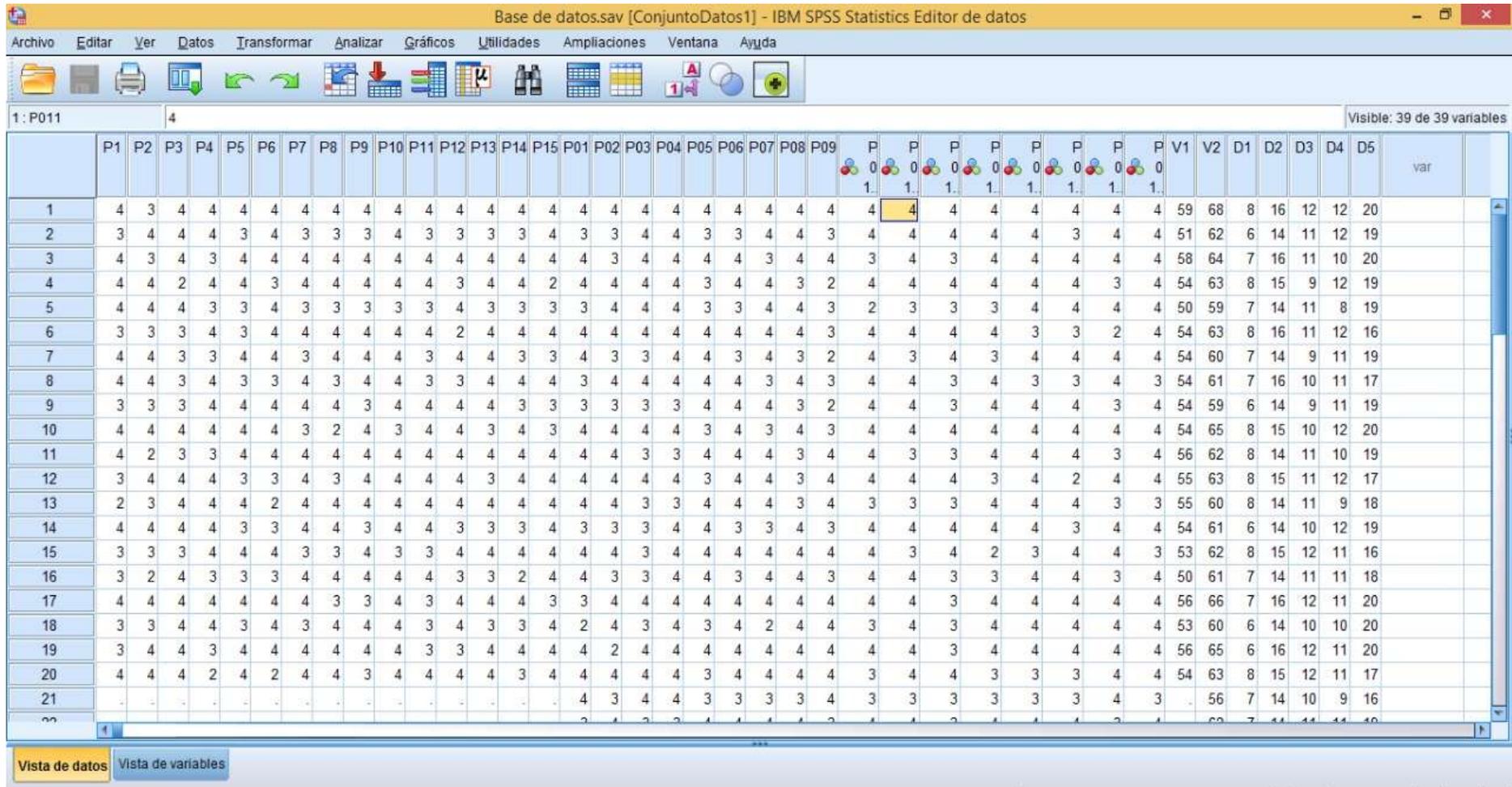


El autor de la tesis encuestando a los clientes de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario



El autor de la tesis encuestando a los clientes del área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario.

Anexo 8: Evidencias del procesamiento de datos en sistema SPSS.



Base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

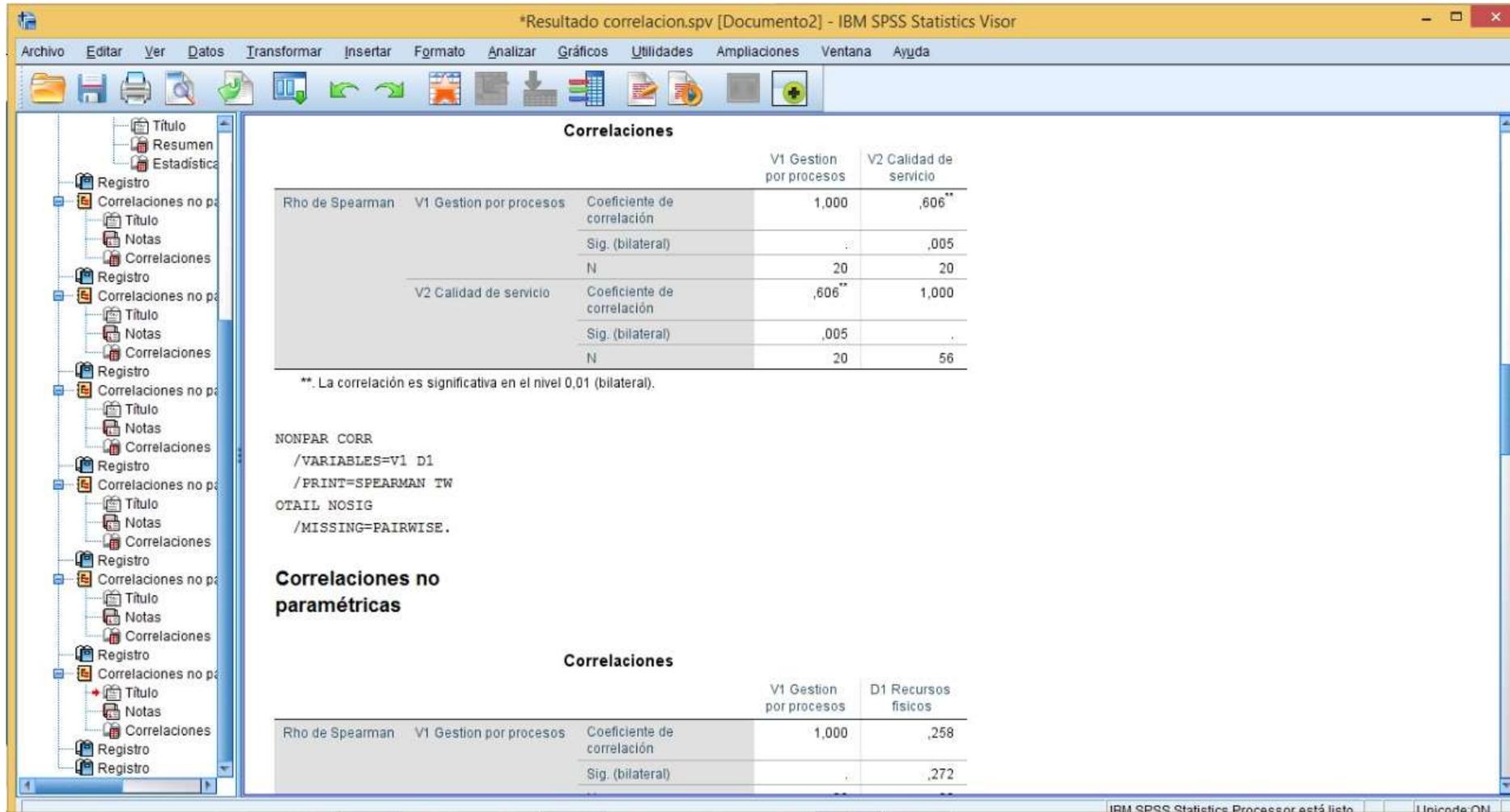
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P011 4 Visible: 39 de 39 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P	P	P	P	P	P	P	P	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	var
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	68	8	16	12	12	20		
2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	51	62	6	14	11	12	19		
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	58	64	7	16	11	10	20		
4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	54	63	8	15	9	12	19		
5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	50	59	7	14	11	8	19		
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	54	63	8	16	11	12	16	
7	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	54	60	7	14	9	11	19		
8	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	54	61	7	16	10	11	17		
9	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	54	59	6	14	9	11	19	
10	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	54	65	8	15	10	12	20		
11	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	56	62	8	14	11	10	19	
12	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	55	63	8	15	11	12	17		
13	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	55	60	8	14	11	9	18		
14	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	54	61	6	14	10	12	19		
15	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	53	62	8	15	12	11	16		
16	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	50	61	7	14	11	11	18		
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56	66	7	16	12	11	20		
18	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	53	60	6	14	10	10	20		
19	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56	65	6	16	12	11	20		
20	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	54	63	8	15	12	11	17		
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	56	7	14	10	9	16			
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59	7	14	11	11	19				

Vista de datos Vista de variables

Anexo 9: Evidencias del procesamiento de datos en sistema SPSS - Resultados.



The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Visor interface. The main window displays the results of a non-parametric correlation analysis (Spearman's Rho) between two variables: V1 Gestion por procesos and V2 Calidad de servicio. The results are presented in a table format, showing the coefficient of correlation, significance level (Sig. bilateral), and sample size (N).

Correlaciones

			V1 Gestion por procesos	V2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	V1 Gestion por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	20	20
	V2 Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	20	56

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=V1 D1
/PRINT=SPEARMAN TW
OTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			V1 Gestion por procesos	D1 Recursos físicos
Rho de Spearman	V1 Gestion por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,258
		Sig. (bilateral)	.	,272

Anexo 10: Evidencias del procesamiento de datos en sistema SPSS – Fiabilidad Alfa de Cronbach.

Variable Gestión por procesos



Escala: Gestion por procesos

- Título
- Resumen de procesamiento
- Estadísticas de fiabilidad

stro
idad
Título
Notas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	15

Variable fiabilidad



idad
Título
Notas
Escala: Calidad de servicio

- Título
- Resumen de procesamiento
- Estadísticas de fiabilidad

idad
Notas
Escala: hgfnhghg

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	17