

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD
DE SERVICIO EN UN INSTITUTO DE RADIO Y
TELEVISIÓN DEL PERÚ – 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Autor:

Christian Paul Acuache De la Cruz

Asesor:

Mg. Adrián Colomer Winter

<https://orcid.org/0000-0002-5398-2146>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	VICTOR HUGO HARO HIDALGO	09862514
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	JUAN CARLOS GANOZA ALEMAN	30835154
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	GABY MONICA FELIPE BRAVO	03877830
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

tesis para optar por el título profesional

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

18%

★ repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 10 words

DEDICATORIA

Dedicó este trabajo a Dios, por darme paciencia y fortaleza en todo momento, por guiarme, acompañarme y a mi hermosa familia por su increíble apoyo, por la motivación diaria que me brindan a ser mejor persona y ser ejemplo de superación en mi vida, por a pesar de los problemas, siempre están allí para mí y yo para ellos.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad Privada del Norte, por inculcarme valores y ayudarme en mi formación como profesional de éxito para nuestro país y el mundo. De igual manera extender mi profundo y eterno agradecimiento a todos los docentes en especial a mi asesor del curso de proyecto de tesis, quienes a lo largo de la carrera me han brindado sus conocimientos y apoyo constante, motivándome siempre a ser la mejor versión de mí.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	23
1.3. Objetivos	24
1.4. Hipótesis	25
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	27
Técnicas de recolección de datos:	29
Variables de investigación.	32
Identificación de las variables	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	51
REFERENCIAS	56
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Gestión por procesos	31
Tabla 2: Dimensión Planear	40
Tabla 3: Dimensión Hacer	41
Tabla 4: Dimensión Verificar	42
Tabla 5: Dimensión Actuar.....	43
Tabla 6: Variable Calidad de servicio	44
Tabla 7: Dimensión Elementos tangibles	45
Tabla 8: Dimensión Empatía	46
Tabla 9: Dimensión Seguridad	47
Tabla 10: Dimensión Responsabilidad.....	48
Tabla 11: Dimensión Confiabilidad	49
Tabla 12: Prueba de inferencia de la Variable Gestión por procesos y la Variable Calidad de servicio.....	39

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la relación entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Servicios, para ello se aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario conformado a 60 trabajadores de la organización “Instituto de Radio y Televisión del Perú – 2021.

Se aplicó una encuesta tipo cuestionario a trabajadores de forma virtual (debido a la pandemia COVID-19), y presencial; y nos dio como resultado que la gestión por procesos se relaciona con la calidad de servicio en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

PALABRAS CLAVES: Gestión, Procesos, Calidad, Servicio y SERVQUAL.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las grandes organizaciones se han globalizado y continúan desempeñando un papel en el mercado. Ante las dinámicas del mercado que buscan el crecimiento organizacional, tienen que optar por el cambio. Por lo tanto, optan por cambiar sus procesos; porque esto puede aumentar el desempeño de la organización a través de los socios. que realizó. Considere que los empleados son el elemento básico del crecimiento organizacional.

A finales del año 2021, ha ocurrido una circunstancia similar en los establecimientos instructivos, y se deben realizar cambios importantes, no exclusivamente para abordar los problemas de las diferentes organizaciones de mercado, sino también para abordar los problemas de las sustancias que los necesitan para dar una educación digna. Administraciones. Los futuros expertos deberían considerar que cada asociación experimentará problemas al realizar nuevos ciclos. Posteriormente, es vital que los cómplices trabajen en cimientos y condiciones de interior que permitan a los trabajadores adaptarse.

Según el maestro de Colombia Rodríguez (2017), llamó la atención sobre que existen algunos factores que inciden en el reconocimiento de la buena administración dependiente de procesos, como la gran asociación, agregando: Este es un tipo de asociación alterno a la asociación típica, la visión de la institucionalidad. ejercicios. La interacción de esta manera caracterizada se supervisa de manera organizada y su mejora se sustenta en una asociación similar.

Según Castaedo (2018), llamó la atención sobre que en el sistema de una importante

convulsión mecánica y transnacionalización, el trabajo de New Century University ha aceptado un trabajo nuevo y renovado en el desarrollo de futuros expertos para colaborar en un mundo globalizado. Asimismo, propone que la superación universitaria del nuevo siglo y el ciclo jerárquico del consejo deben dejar trabajadas las técnicas, ampliar la viabilidad de las estrategias electivas y coordinarse con la ejecución de las normas ISO 9000 y 9001-2000 (directrices europeas). La finalidad de la calidad de servicio está centrada en lograr satisfacer las necesidades de los usuarios, por ello, se ajustará completamente a la versatilidad o racionalidad de la lógica consistente de la interacción, y establecerá un sistema de control de calidad en la lógica del proceso para garantizar que el resultado final concuerde con el (requisitos y supuestos) cliente.

Como lo indica el Documento Técnico Según Deloitte (2015), mencionan que la atención sobre ese ciclo en el que la junta fue traída al mundo a nivel funcional, con la plena intención de expandir el valor del avance jerárquico a través de la interacción convincente de los ejecutivos y la mejora incesante. No obstante, dijo que para lograr esto genuino debemos concentrarnos en los puntos clave que nos brindan adaptabilidad y productividad del marco, trabajar en nuestra capacidad de reaccionar a los cambios naturales y proporcionarnos una administración completa de los intercambios de clientes y proveedores. Incremento de tiempo y costo.

Con base en las afirmaciones de Pedro Chaname, un experimentado docente de la Maestría en Administración Pública (2019), se resalta la importancia del ciclo del tablero, el cual se encuentra condicionado por una sucesión de ejercicios y marcadores diseñados para abordar los retos que enfrentan los clientes finales. En esta dinámica, los reemplazos adquieren un rol más homogéneo y uniforme, fomentando un enfoque cíclico donde individuos provenientes de diversos ámbitos y unidades participan y colaboran

estrechamente, favoreciendo así el progreso de la colaboración.

El maestro Chaname (2019), agregó que la cultura autoritaria ha comenzado a cambiar, de un sueño que solo satisface capacidades a un sueño de realización. Produce mano de obra y productos, pero además atrae adecuadamente la consideración de los estudiantes suplentes.

En un Instituto de Radio y Televisión del Perú, para trabajar la gestión por procesos se debe pensar tanto en los cómplices como en los clientes, y se ha creado otro marco para ofrecer mejores tipos de asistencia y avanzar en la interacción. Cabe señalar que este tipo de empresa no suele ofrecer los resultados normales. Dada esta oportunidad, proporcione a los representantes los instrumentos fundamentales para desempeñar sus funciones sin influir en la eficiencia y la administración del cliente. La oficina aún no ha entregado instrumentos como preparación continua, manuales o reglas para estos nuevos ciclos; De igual forma, se ha visto que los cómplices no reconocen estos cambios, y sus intereses se ven reflejados en la atención al cliente que ha producido multitud de objeciones.

Antecedentes

Según Gutiérrez (2016), su propuesta se denomina "Interacción del directorio y su efecto en la lealtad del consumidor en la Clínica Santa Mara de Ambato". El autor infiere que el sistema de ejecución incorpora la utilización de técnicas para un preliminar significativo de la Clínica Santa Mara, ya que en general tiene un orden alterno; dado que termina siendo un requisito abrumador para la afiliación, sobre la base de que a través de estas estrategias, es muy posible que se disminuya El tiempo y el costo de la sobreabundancia de jefes y la parte empleable produce un centro alrededor de la energía para encontrar cómo prescindir de los límites para aprobación, y además, avanzan en el trabajo de acopio útil, que

es una estructura de innegable valor donde evaluar y desarrollar aún más los resultados adquiridos, su inspiración es expandir la lealtad del consumidor, sin perjuicio de brindar una asistencia óptima para satisfacer las necesidades del mercado.

Según Hernández et al. (2016), en su artículo titulado Esquema del proceso de los ejecutivos como etapa de trabajo que defiende la mejora de las asociaciones de bienestar. Se supone que las técnicas del jefe muestran la proximidad de un instrumento significativo para establecer el avance de los métodos, y los consejos de mejora de las mejores prácticas se recuerdan para los asuntos actuales. La utilización de estos gadgets en el establecimiento de la Clínica Médica de Matanzas, estos gadgets se identifican con el marco, utilizado para considerar los métodos realizados por los líderes en la exhibición, su utilización y la importancia de trabajar en el método de las instalaciones de crisis y en otras palabras, la turbidez alude a la importante administración que deben dar.

Según Hinojosa (2016), su propuesta se denomina "Perfeccionamiento de los ejecutivos a través del curso de atención de la instalación de investigación clínica del Hospital de Especialidades de las Fuerzas Armadas N ° 1". Aparentemente, existen vacíos de información y aplazamientos en la recopilación y comunicación de resultados a pacientes a corto plazo, y más del 33% de las personas aceptan que el laboratorio de ejecutivos es ineficiente. El espacio principal del lugar del examen clínico para un reparador específico es la justificación y la conclusión, que, debido a la naturaleza inamovible de los resultados y al retraso en su transmisión, dificulta la prueba distintiva y el tratamiento. No obstante, se distinguieron cuestiones de correspondencia en la valoración entre especialistas, pacientes y lugar de exploración.

Según Alarcón et. al. (2019), "Representación punto por punto del plan actual de la Universidad del Ecuador", se espera construir una asociación empresarial de alto nivel para levantar supuestos de calidad. La universidad ha intentado varias cosas con los sistemas de

ejecución, mostrando la variedad de programas de planificación y conteo. Este artículo se centra en la Ley de Educación Superior y las dudas de procedimiento para proponer un esquema de procedimiento estándar utilizado en las universidades de todo el país. El autor considera que, para escuelas específicas y varias afiliaciones, el inicio de la distinción de la junta, y sorprendentemente el inicio del plan de diseño de calidad, la extensión de la guía del programa, en este sentido, su correcta representación impactará el resto de los resultados creados para él. Luego, de nuevo, algunas estructuras descubiertas.

Según Castanedo (2018), en su artículo "Un modelo alternativo determinado de increíble organización y confirmación de la calidad a través de la ejecución de ciclos en los colegios del siglo XXI", el objetivo principal fue proponer planes para los principales colegios a través de los marcos de nuestro colegio, y respaldan sus exámenes fundamentales y reflexiones utilitarias que establecen cómo la productividad y el reconocimiento de la viabilidad pueden evolucionar adicionalmente aplicando los rumbos hechos por las universidades y, por fin, en la medida en que su impacto cercano en la preparación, el marco de aprendizaje es nefasto para ayudar a sus delegados. Para ello, se reflejan los establecimientos y novedades del colegio, el marco organizativo del personal, y las cosas y resultados que muestran las restricciones de suplentes que hace.

Según Cárdenas (2015), su estudio se denomina "La Junta de Procesos Departamentales de Salud para Mejorar la Satisfacción del Cliente, Caso: Centro de Atención Primaria II Chilca ESSALUD". Cabe señalar que ha mejorado la firmeza del comprador con la utilización de propuestas anticipadas en las cadenas de procesos comerciales y se han aplicado planes de apoyo, incluyendo indicios de las condiciones actuales. La propuesta de mejora y la disposición de las sugerencias de apoyo se tratan en tablas relacionadas. Finalmente, se concluye que la gestión por procesos consiente en socavar la comprensión de la consistencia con el medio, que insinúa en esta exploración.

Según Valenzuela (2017), cuyo trabajo se titula "La Junta de Procesos Laborales y Clima Social Laboral 2017 del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima". Se concluye que existe una asociación enorme y directa entre el puesto de trabajo social del personal del INDECOPI en Lima Metropolitana en 2017 y el marco y nivel de necesidad que adquirieron los pioneros luego de auto elaborar el coeficiente de proporción Rho de Spearman, eso detalla el método usado, pero no la principal conclusión.

Según Rodríguez (2016), su estudio se titula como "Líderes que utilizan procedimiento disciplinario para diseñar el plan de varios niveles del Ministerio de Salud del Perú-2014". Comprendemos que nos referimos a ejecutar el tablero como el mejor control de su clase, uniendo reglas, equipo e información, y un medio para guiar a los asociados para lograr objetivos compartidos a través de pruebas extraordinarias basadas en la cooperación, y continuar recolectando y mejorando. El actual conjunto administrativo general muestra que, incluso sin un punto de vista esencial, uno de los pilares básicos de la modernización del escenario administrativo abierto del Perú es la lista de ejecutivos. No pueden percibir el arreglo de la estructura de respaldo que depende de la gestión de la empresa.

Según Cabrera y Ramos (2016), en su artículo titulado "El proceso de administración de la calidad está asociado con la preparación de los especialistas en negocios mundiales". Se propone un modelo de proceso de administración de calidad contextualizado elaborado por expertos empresariales en general, que se traduce como una compensación hipotética en sistemas contextualizados, las estrategias para el directorio que dependen de la calidad de la planificación para socavar la declaración de valor calidad. El programa puede dar una razón escolar consistente y completa para estos expertos en todas las piezas del desarrollo, que es la justificación para su ejecución futura. Estos resultados son fundamentales para una encuesta dirigida por la Universidad del "Master of the Sipn" que utiliza enfoques y estructuras de evaluación constante que han sido respaldadas en universidades de negocios

de todo el planeta.

Según Macedo et al. (2015), en su artículo titulado "Mejora de la interacción empresarial del consejo de administración de los métodos de gestión de la Universidad Nacional Jos Faustino Sánchez Carrín". Se introducen ideas para utilizar los aparatos de los ejecutivos (BPM) de procesos comerciales para desarrollar aún más el marco de posicionamiento global. El lenguaje de representación comercial (BPMN) se utiliza para mostrar el ciclo propuesto, que se ha abordado a través de una aplicación web y se reserva algo para conversaciones internas y externas con los clientes. Con el modelo recomendado, se realizó una aplicación utilizando un ciclo de negocios la suite de ejecutivos (BPMS) denominada BizAgi, y se mejoró el diseño de recado elegido por la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión. El modelo propuesto y la aplicación BPMS se realizaron a través de la investigación sobre una estrategia única de gestión de contenido (TUPA), entrevistas con la fuerza laboral aprobada y un examen de las reglas de flujo y reflujo. La mejora evaluada se basa en el cronograma y las mediciones de costos del acuerdo, al igual que la confiabilidad del cliente.

Bases teóricas

Gestión por procesos

Según Agudelo (2015), notó que la planificación de la junta o de los jefes cotidianos se realiza a través del ciclo PDCA constante y retorcido (planificar, ejecutar, afirmar y actuar): coordinar, ejecutar, confirmar y actuar, también llamado círculo de Deming es el inicio fundamental de la organización. Ayudar a los líderes en una premisa cotidiana: las personas en el trabajo diario Debe aplicarse con talento.

Como lo indica la posibilidad del maker mencionado anteriormente, nos brinda la conceptualización de la comunicación del directorio, que se centra en las actividades cotidianas de las personas afiliadas y examina el grado de relación con los procedimientos utilizados por los asociados institucionales.

Según Bravo (2016), expresó que la colaboración con la dirección es una disciplina organizativa que permite al jefe de personal de una relación percibir, intercambiar, planificar, formalizar, controlar, mejorar y hacer que los procedimientos asociativos sean continuamente valiosos para lograr la convicción del cliente.

Según Martínez y Cegarra (2016), demostraron que el valor extra es la organización de la gran cantidad total de actividades de la afiliación, o también podemos llamarlo, de manera similar que lo hace un área local más, por lo que la obligación con el resultado cambia. Curiosamente, no debemos confundir colaboración con procedimiento, no es algo muy parecido. A través del sistema, comprendemos que el plan de juego de las funciones elige la mejor técnica para lograr resultados.

Utilizando las ideas dadas por el fabricante, inicialmente nos dejaron saber que este dispositivo se centra en el avance de todos los recursos para fomentar más su creación, organizar y abreviar las horas de trabajo. Además, también hizo referencia a la diferenciación entre "ciclo" y "procedimiento". Refieren a la forma en que cuando se ejecuta un ciclo, se sigue un movimiento de pasos para lograr un objetivo propuesto, y un procedimiento es una técnica para lograrlo.

Según Kale (2019), notó que Business System (ES) es una estructura de información que se une a los procesos comerciales, y se espera que brinde a las personas ideales la información ideal en la oportunidad ideal para ayudarlos a elegir de manera exitosa y

plausible el recurso correcto que la junta elige, el valor y los costos más bajos. Adventure Resource Planning (ERP) contiene organizaciones y paquetes de programación de aplicaciones de varios módulos que ayudan a diversas capacidades comerciales. Estos sistemas de informatización multifuncionales de grado colosal están pensados para hacer frente a la utilidad útil y la amplitud a través del compromiso, el respaldo y la mejora del sentido común.

Según Deloitte (2015), afirma que, Como estrategia de administración, el ciclo propuesto por los líderes o BPM no es solo el financiamiento de avances para la robotización de estructuras comerciales, sino que además infiere ajustar estas estrategias y activos comerciales con los sistemas, metas y objetivos comerciales para asegurar la consistencia. La estructura de poder como un compartimiento delgado e inquebrantable y continúe y visualícelo como un plan de programa único y de mejora continua. Entonces, podemos decir que BPM no es solo un salto hacia adelante de PC, sino un negocio de tablero que se basa en marcos, métodos y equipos que permiten la partición, mejora, ejecución, divulgación, evaluación, control de las estructuras comerciales. Ya sea que estén modernizados o no, logren resultados sólidos y confiables con objetivos de participación significativos.

Diseño Organizacional que determina que, el asociado trabaja, de manera similar a Xerox, Bank of America y United Way, y los prueba a nivel de reemplazos y jefes. Dado que el caso Xerox apareció desde el principio en este fragmento, incluso una inscripción inmensa y útil no ayudará, la capacitación generalmente no es adecuada y la participación es tan sólida como la precursora en ella. Las participaciones no son estáticas, se ajustan persistentemente a los cambios en el mundo. A partir de este punto en adelante y pronto, varias afiliaciones se enfrentan a la necesidad de terminar siendo una relación enormemente asombrosa debido a los nuevos problemas del planeta (Daft, 2016, p. 7).

Según Dumb (2017), acepta que tiende a inducirse a que las organizaciones actuales deben ser adaptables para adaptarse a los cambios, para que no se pierdan a largo plazo, pero pueden hacerlo en un mercado excepcionalmente feroz. Tomemos como ejemplo la Universidad de Alas en Perú, hasta la actualidad, las organizaciones en este campo se han saturado por razones adicionales y se han movido hacia la comercialización debido a la ausencia de adaptabilidad y la vacilación al cambio.

El modelo de calidad europeo retrata el diseño del centro de administración de calidad completa en Europa y recomienda que el poder del supervisor que impulsa la innovación y la técnica se pueda utilizar para lograr la consistencia del cliente y el representante y un efecto útil en la sociedad. Un órgano de gobierno, una dirección en funcionamiento y estructuras y métodos de calidad para lograr magníficos resultados comerciales. En este sentido, las nueve partes unidas en especialistas y resultados abordan las medidas utilizadas para evaluar el avance de la afiliación hacia la significación. Las pautas de resultados interpretan lo que la asociación ha logrado y está logrando, mientras que los principios maestros se basan en cómo se logran estos resultados. Las normas de cada medida recogen que el nivel de valor de toda la asociación es secuencial (Tari, 2015, pp. 50-51).

Según Agudelo (2015), especifica que la interacción del tablero es estimada por el ciclo PDCA:

Un negocio profundamente coordinado es esencial para el ciclo de PDCA, ya que puede prevenir futuras insatisfacciones y hacer una temporada increíble de recursos normales. Planifique como lo demuestra la misión, visión y naturaleza de la afiliación, describa destinos, objetivos y describa la mejor estrategia para lograrlos.

Después de las estrategias conscientes, realmente póngalo en marcha, es decir, tome

las medidas necesarias para no saltarse la calificación o pasar por alto, de modo que no organice todo el ciclo de PDCA. La etapa de ejecución se divide en tres etapas diferenciadas: la conformación de los propios jefes en general y los relacionados con la asociación, y luego de apoyo y "recolección" de información para la evaluación resultante (Agudelo, 2015, p. 23).

Este es el período del ciclo PDCA donde se pueden reconocer las deficiencias esperadas en el negocio. Los objetivos alcanzados y los resultados adquiridos se evalúan a través de la información recopilada y la preparación del programa hacia el final de la ejecución. La afirmación debe ser posible y debe hacerse de dos maneras destacables: en correspondencia con la ejecución para asegurar un avance honorable en la obra, y cerca del reconocimiento, un control genuino más amplio, permitiendo cambios y calibres (Agudelo, 2015, p. 2. 3).

La "última" etapa, donde se aplican medidas reparadoras al negocio de consumo de manera confiable. Este es tanto el final como el comienzo, y considerando el examen exhaustivo de los propósitos detrás del tema pasado, todo el ciclo del PDCA se cierra nuevamente con nuevos comienzos y puntos de corte (Agudelo, 2015, p. 23).

Calidad: La Real Academia Española infiere que la calidad proviene del latín *qualitas*, propiedad o acopio de tierras relacionadas con la propiedad, que se esfuerza por medir su valor. Esta definición plantea dos piezas importantes de su prueba. Uno implica su diferenciación o atribuye, y el otro realmente está viendo el beneficio de algo a través de él.

Calidad de servicio

Esencialmente, cuando se habla de la idea de valor, hay un registro "Edwards Deming", que caracteriza qué tipo de valor puede proporcionar a los clientes buenos artículos y administraciones al menor valor, lo que implica un avance y una mejora persistentes.

Garantía Según Juran (2017), caracteriza la calidad como la amplitud de la utilización del artículo.

Según Crosby (2016), muestra que todavía está en el aire de acuerdo con un punto de vista de diseño para decidir si satisface los requisitos previos y las pautas exactas. Su ingenio es: obtenga el resultado correcto una vez, cero imperfecciones. A pesar de que Genichi (2016), ganó cuatro becas Deming por su compromiso con la calidad, su forma de pensar es construir todo el trabajo de presentación desde el plan hasta el producto producido, haciéndolo asombroso y despiadado hacia el impacto de elementos de control.

Para ello, adopta la depurada estrategia propuesta según Ishikawa (2016), que piensa que la calidad es sensible a los contrastes sociales, y las personas que buscan el interés de los trabajadores se identifican con la efectividad de la asociación, y sus ejercicios han mejorado la Asociación calidad. Así, Según Edelman (2017), piensa en la calidad como el grado de administración o ítem que cumple con las determinaciones especializadas indicadas a la hora del plan, y sigue aceptando que la calidad es la manera en que una asociación consiente los supuestos y tus necesidades.

Los requerimientos de los clientes, representantes, elementos relacionados y sociedad en general (Hidalgo, 2015).

Según Veliz y Villanueva (2016), llamaron la atención sobre que la calidad tiene numerosas implicaciones en el mundo empresarial, plantearon que la calidad es un rasgo del artículo que satisface las necesidades de los compradores, así mismo llamaron la atención que la calidad es una capacidad inmediata, es decir, a través de cuatro ciclos. Promoción: ordenación, asociación, control y mejora.

Según Kotler (2017), llamó la atención sobre que la cualidad es cualquier ventaja o movimiento otorgado por una parte a la siguiente. Debe ser inmaterial y no generará responsabilidad; La representación de la misma posiblemente podría identificarse con el artículo real.

La Organización Internacional de Normalización (ISO 9001: 2018, p.1) examinó una serie de directrices dadas por la asociación en 1994, 2000, 2008 y 2015. En cuanto a las ideas de calidad, cada asociación debe aclarar que tiene la capacidad de dar la consistencia y los métodos necesarios para los artículos del cliente, y esforzarse por desarrollar aún más la lealtad del consumidor a través de un poderoso marco de requisitos legales (contando los procesos de mejora incesante).

Según Humberto (2016), comunicó la calidad como la capacidad del modelo para funcionar de manera confiable y razonable a largo plazo bajo el grado de ejecución establecido en la estructura asistencial.

Según Hansen (2016), al que se refiere Según López (2017), llamó la atención sobre que la cualidad es el grado de grandeza, que estima la naturaleza de un ítem o administración.

Según Las Cuatrecasas (1999), aluden a la calidad como el ordenamiento de la relativa multitud de rasgos de la asistencia o artículo obtenido del ciclo de creación y su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

En cuanto a la idea de calidad de la administración, podemos aludir al significado Según Gobierno Provincial de Salta (2018), que alude a cuántas administraciones adecuadas y predecibles se deben dar para cumplir con los requerimientos y necesidades de los clientes. A quien ofrecer grandes tipos de asistencia se debe cumplir con los requisitos y supuestos de los clientes de manera correcta y viable.

Según Reyes et al. (2017), conceptualizaron la naturaleza de la administración que ven los clientes a nivel mundial como resultado de un examen entre los supuestos de la asistencia recibida y la visión de la presentación de la asociación que ofrece el apoyo.

Según Zeithami et al. (1988), hicieron referencia a que la naturaleza de la ayuda proviene del pago, ya que proviene de clientes certificados, los clientes volverán a utilizar la asociación y luego hablarán eficazmente de la organización con otros.

Según Zeithami (1988), señaló que la calidad de la asistencia alude a la calidad que los clientes ven de la grandeza y predominio del artículo.

Cuando se ha caracterizado la naturaleza de la administración y se han examinado las ideas de varios creadores al respecto, es importante decantar la idea de naturaleza de la administración, por lo que nos sumergiremos en los aspectos o cualidades de la naturaleza de la administración con estos rasgos, los clientes se centrarán en aspectos más explícitos, es decir, los aspectos son objetos que se utilizan para evaluar las partes distintivas de varios artículos.

Según Garvn (2016), utilizó los ocho elementos del valor como fuente de arreglo de perspectiva para la investigación de la preparación clave: confiabilidad, atributos, ejecución, probabilidad de decepción, adornos, capacidad para cumplir con las determinaciones, solidez, administración: amabilidad, rapidez, excelencia, capacidad y oficina para abordar

problemas.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021?

Problemas específicos

Problema específico 1:

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión elementos tangibles en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021?

Problema específico 2:

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión fiabilidad en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021?

Problema específico 3:

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión capacidad de respuesta en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021?

Problema específico 4:

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión seguridad en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021?

Problema específico 5:

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión empatía en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1:

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la dimensión elementos tangibles en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la dimensión fiabilidad en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la dimensión capacidad de respuesta en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la dimensión seguridad en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

Objetivo específico 5:

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la dimensión empatía en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la dimensión elementos tangibles en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

Hipótesis específica 2:

La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la dimensión fiabilidad en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

Hipótesis específica 3:

La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la dimensión capacidad de respuesta en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

Hipótesis específica 4:

La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la dimensión seguridad en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

Hipótesis específica 5:

La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la dimensión empatía en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.

Justificación

En un Instituto de Radio y Televisión del Perú, para trabajar el ciclo se debe pensar tanto en los cómplices como en los clientes, y se ha creado otro marco para ofrecer mejores tipos de asistencia y mejorar la interacción. Debe tenerse en cuenta que este tipo de actividades normalmente no generan los resultados normales. Dada esta oportunidad, brinde a los trabajadores los dispositivos vitales para fomentar sus capacidades sin influir en la eficiencia y la administración del cliente. La oficina aún no ha entregado aparatos como preparación continua, manuales o reglas para estos nuevos ciclos; Asimismo, se ha visto que los cómplices no reconocen estos cambios, y sus intereses se han reflejado en la atención al cliente que ha generado incalculables quejas, dado que además de potenciar el ciclo, se incrementará igualmente la culminación del encargo.

El presente estudio se centra como base teórica en la metodología PHVA para medir la variable Gestión por procesos y para la variable Calidad de servicio en el modelo SERVQUAL.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Para definir efectivamente este estudio, indicaremos el tipo de exploración, según la posibilidad del enfoque, que se trabajó con la mejora de la exploración, comenzando por la técnica:

Enfoque cuantitativo:

En cualquier caso, en esta revisión se tomó una preparación cuantitativa, ya que se descubre a través de los componentes, por ejemplo, objetivos de investigación, preguntas de investigación y evaluación de las deformidades de la información del tema. Para recopilar información fáctica y con esta información matemática, hacer el chequeo de las teorías, las cuales serán valiosas para evaluar, mirar, construir y decidir causalidades, en el objeto de estudio con un pensamiento genuino, en el caso de exploración actual (Hernández y Mendoza, 2018).

La metodología actual es significativa a la luz del hecho que aclara cómo se presenta el tema de exploración adjunto, lo que permite al analista desglosar y probar el tema de manera adecuada para legitimar el examen y abordar la metodología.

Tipo: el objetivo de este examen es caracterizar las diferentes medidas de exploración para las cuales se elegirá un examen básico, a la luz del hecho de que el objetivo es descubrir nuevas especulaciones o alterar las existentes en la sensación de expandir la variedad de información sobre el tema a investigar.

En este caso, se considera que hubo una semejanza en las ideas de tipo y nivel de examen donde el tipo de examen no está escrito y considerado.

Nivel de investigación: en este estudio, se consideró ventajoso elegir el nivel de examen correlacional-causal en el que el científico tomará dos factores tratados, se estiman sin ser controlados y los resultados son válidos prestando poca atención al tipo de enfoque utilizado (Hernandez y Mendoza, 2018).

Configuración de la investigación: es aquella que no está controlada y el objeto de exploración tampoco está controlado, el especialista percibe el problema en un hábitat común obteniendo información para examinarlos posteriormente (Hernández y Mendoza, 2018).

Transversal: El plano transversal permite utilizar para registrar información en el momento particular que necesite fijar en un hábitat común, para esta situación en el área de la posada peruana, también permite cubrir investigaciones de los resultados (Hernández y Mendoza, 2018).

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN DE ESTUDIO: En la presente investigación se ha elegido una muestra de tipo censal, conformado por el total de la población, que son 60 trabajadores del área Administrativa de dicha empresa.

Actualmente esta Institución no cuenta con un empadronamiento oficial.

MUESTRA: está conformado por una muestra de 60 trabajadores de la organización, la población son todos los trabajadores de un Instituto de Radio y Televisión del Perú - 2021, esta suma se alcanzó, ya que se utilizará el tipo de empadronamiento inspeccionando, es decir, la población será tan antigua y se afianzo el total de la población como prueba.

MUESTREO: El muestreo se calculó de forma no probabilística censal.

Según Hernández & Mendoza (2018), refieren que, en el muestreo no probabilístico, la selección de componentes no se basa en la probabilidad, sino en razones identificadas con las cualidades de la revisión o el autor del estudio. La metodología aquí no es mecánica, ni depende de ecuaciones de probabilidad, sino que se basa en el curso dinámico de un individuo o una reunión de individuos. Obviamente, la prueba elegida debe cumplir con otras pautas de examen.

El censo muestral no probabilístico fue una muestra seleccionada por el investigador de acuerdo con sus propios estándares, sin reglas matemáticas o estadísticas. Los investigadores se esforzaron por tener las muestras más representativas y se comprendió objetivamente las características de la población que se estudió.

El investigador continuó seleccionando deliberadamente muestras, eligiendo aquellos elementos que considere convenientes y más representativos.

Criterios de inclusión: Trabajadores de un Instituto de Radio y Televisión del Perú – 2021.

Criterios de exclusión: Todos aquellos trabajadores que no son de la población del área administrativa.

Técnicas de recolección de datos:

La herramienta que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario.

Este Instrumento estuvo compuesto por dos variables “Gestión por Procesos (X)” y “Calidad de Servicio (Y)”, y se mide a través de las siguientes dimensiones X: Planear, hacer, verificar y actuar. Y: elementos tangibles, empatía, seguridad, responsabilidad y confiabilidad. La investigación se realizó mediante cuestionario virtual y presencial, y se

coordinó previamente con el responsable para obtener los permisos y accesos pertinentes. Se eligió esta tecnología porque representa la accesibilidad y efectividad de la investigación, porque representa una opción económicamente accesible y es una herramienta común y práctica para recolectar información sociológica.

Según Hernandez & Mendoza (2018), señaló: "Un cuestionario es un conjunto de preguntas sobre una o más variables, y estas variables se ven afectadas por los resultados de medición del objeto de medición".

Confiabilidad del Instrumento

Se utilizó el Alfa de Cronbach para encontrar el valor más cercano e indicaremos si es confiable.

Según Hernández y Mendoza (2018), en su libro titulado: Metodología de la investigación, mencionaron:

El valor si se sitúa en el rango de 0 a 1, pues si el número no es cero indica que hay confiabilidad inválida, si es 1 es aceptable, es decir, si el valor se acerca a cero, se le dirá que oriente el nivel de medición (Hernandez & Mendoza, 2018).

Para el análisis descriptivo, se desarrolló en detalle tablas simples y gráficos de barras.

Según Méndez (2007), señaló: "El análisis de resultados como proceso significa manejar los datos adquiridos y plasmarlos en tablas y gráficos. Una vez ordenado, el análisis comienza a considerar las bases teóricas para alcanzar las metas propuestas".

Procedimiento

El método empleado para el análisis de los datos se caracteriza por su carácter descriptivo. Una vez recolectada la información proporcionada por el instrumento de investigación, se procedió a llevar a cabo el análisis estadístico pertinente utilizando la versión 25 del programa estadístico para ciencias sociales SPSS (Social Science Statistical Package). Los datos fueron procesados y presentados en forma de tablas, categorizados según las diferentes variables y dimensiones examinadas. Para asegurar la confiabilidad de los resultados, se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach a varias subelementos. Asimismo, para expresar los resultados obtenidos, se utilizó el porcentaje de frecuencia. Este enfoque metodológico se distingue por su exhaustividad y precisión en la presentación de los hallazgos.

Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la investigación efectuada a fines del año 2021, se adoptaron medidas exhaustivas para evitar cualquier forma de plagio y duplicación. La base de datos utilizada se fundamenta en datos auténticos, sin alteraciones de ninguna índole. Las herramientas empleadas en el estudio fueron creadas internamente, demostrando un alto nivel de validez y fiabilidad.

Asimismo, se tuvo un enfoque ético y responsable al considerar el respeto hacia la propiedad intelectual, así como aspectos vinculados a la política, religión y creencias morales. Las responsabilidades sociales, políticas, legales y morales fueron abordadas con

especial atención. Además, se puso un énfasis significativo en resguardar la privacidad, protección e identidad de las personas participantes en la investigación.

En todo momento, se ha procurado mantener el respeto y reconocimiento hacia la autoría y contribuciones de los investigadores, garantizando la fiabilidad y confidencialidad en sus trabajos. El compromiso con la integridad académica y el cuidado de la propiedad intelectual estuvo presente a lo largo de todo el proceso de investigación.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.

Identificación de las variables

- Gestión por procesos
- Calidad de servicio

Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL
Gestión por procesos	De acuerdo con las afirmaciones de Agudelo (2015), se hace referencia a la gestión operativa o la administración cotidiana, que se lleva a cabo mediante la rotación constante del	La variable "Gestión por procesos" será cuantificada mediante la exploración de cuatro dimensiones, que son: Planificació	X1= Planificación	X11= La atención al cliente fue objeto de análisis para evaluar la excelencia del servicio proporcionado a los usuarios. X12= El manejo de	Ordinal Escala likert

	ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), también conocido como el círculo de Deming, el cual constituye el pilar fundamental de la dirección para apoyar las labores diarias: la interacción entre los individuos y los procesos en el quehacer diario y que debe ser ejecutada de manera metódica (p.23).	n, Ejecución, Verificación y Acción.		citas fue investigado para determinar la eficacia en la programación y organización de los encuentros con los clientes. X13= El registro de los clientes fue examinado para analizar cómo se administran y almacenan los datos de los usuarios.	
			X2= Ejecución	X21= Se realizó un análisis detallado del contexto en el que se lleva a cabo el estudio.	

				<p>X22= Se examino el conjunto de equipamientos disponibles para la investigación.</p> <p>X23= Se evaluó al personal altamente capacitado que forma parte del equipo de trabajo.</p>	
			X3=Verificación	<p>X31= Se realizo una meticulosa evaluación del tiempo destinado a la atención de los usuarios, considerando tanto la duración como la eficacia de la prestación del servicio.</p>	

				<p>X32= Se llevo a cabo un análisis detallado de los lapsos de espera experimentados por los clientes, abordando el tiempo transcurrido desde la solicitud del servicio hasta su pronta atención.</p> <p>X33= Se efectuó un minucioso examen de la capacidad operativa del sistema, enfocándose en la habilidad para satisfacer la demanda de</p>	
--	--	--	--	---	--

				manera eficiente y oportuna.	
			X4= Acción	<p>X41= Se realizo un detallado análisis de la inversión destinada a la infraestructura, teniendo en cuenta la asignación de recursos para la mejora y desarrollo de las instalaciones y equipos.</p> <p>X42= Se llevo a cabo un minucioso examen del manual de procesos, enfocándose especialment e en las claves y directrices que orientan</p>	

				<p>el desarrollo de las actividades.</p> <p>X43=</p> <p>Se efectuó una evaluación profunda de la formación proporcionada a los profesionales, destacando el énfasis en su capacitación y entrenamiento para potenciar sus habilidades y competencias.</p>	
Calidad de servicio	De acuerdo con las investigaciones de Reyes, Mayo y Loredo (2017, p. 3), conciben la calidad de servicio	La variable "calidad de servicio" será evaluada a través de cinco	Y1= Elemento tangibles	Y11= La apariencia estética de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicació	Ordinal Escala likert

experimentada por el usuario a nivel global como el resultado de una comparación entre las expectativas del servicio recibido y la percepción del desempeño de la organización que ofrece dicho servicio.	dimensiones, a saber: Características palpables, capacidad de comprensión, nivel de seguridad, grado de responsabilidad y nivel de confiabilidad.		n fue objeto de análisis.
		Y2= Empatía	Y21= La destreza para ejecutar el servicio con fiabilidad y precisión fue sometida a examen.
		Y3= Seguridad	Y31= La prontitud para asistir a los usuarios fue objeto de análisis.
		Y4= Responsabilidad	Y41= El nivel de conocimiento y amabilidad fue sometido a evaluación minuciosa.
		Y5= Confiabilidad	Y51= La diligencia y el enfoque personalizado en la atención fueron sometidos a un minucioso análisis.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Variable Gestión por procesos

Tabla 1: Gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Váli do	Nunca	10	12,0
	Casi Nunca	11	16,0
	A veces	12	20,0
	Casi Siempre	12	20,0
	Siempre	15	32,0
Total		60	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Durante el proceso de análisis, se pudo constatar que el 12% de los participantes en la encuesta expresó que en la empresa nunca se efectúa una gestión por procesos adecuada. Además, el 20% de los encuestados opinó que en la empresa en ocasiones se realiza una buena gestión por procesos. Por otro lado, el 32% de los encuestados indicó que en la empresa siempre se lleva a cabo una gestión por procesos satisfactoria.

3.1.1.1. Dimensión Planear

Tabla 2:
Dimensión Planear

		Frecuencia	Porcentaje
o	Válid		
	Casi Nunca	10	8,0
	A veces	14	24,0
	Casi Siempre	15	28,0
	Siempre	21	40,0
Total		60	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Durante la fase de observación, se pudo verificar que el 8% de los encuestados hace referencia a que la empresa apenas aborda el análisis de la dimensión "planear". Por otro lado, el 24% de los participantes mencionó que en ocasiones la empresa realiza un análisis de la dimensión "planear", mientras que el 40% de los encuestados afirmó que la empresa siempre lleva a cabo un análisis de dicha dimensión.

3.1.1.2. Dimensión Hacer

Tabla 3: Dimensión Hacer

		Frecuencia	Porcentaje
o	Válid		
	Nunca	12	20,0
	Casi Nunca	13	24,0
	A veces	11	16,0
	Casi Siempre	13	24,0
	Siempre	11	16,0
Total		60	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Durante el proceso de observación, se pudo constatar que el 20% de los encuestados menciona que la empresa nunca realiza un análisis de la dimensión "hacer". Asimismo, el 24% de los encuestados refiere que la empresa casi nunca aborda el análisis de la dimensión "hacer", mientras que el 16% de los encuestados señala que en ocasiones la empresa realiza un análisis de dicha dimensión.

3.1.1.3. Dimensión Verificar

Tabla 4: Dimensión Verificar

		Frecuencia	Porcentaje	
o	Válid	Nunca	11	16,0
		Casi Nunca	13	24,0
		A veces	11	16,0
		Casi Siempre	15	32,0
		Siempre	10	12,0
		Total	60	100,0

Fuente: Elaboración propia.

A partir del proceso de observación, se pudo verificar que el 16% de los encuestados sostiene que la empresa nunca efectúa un análisis de la dimensión "verificar". Asimismo, el 32% de los participantes refiere que la empresa casi siempre realiza un análisis de la dimensión "verificar", mientras que el 12% de los encuestados afirma que siempre la empresa aborda el análisis de dicha dimensión.

3.1.1.4. Dimensión Actuar

Tabla 5: Dimensión Actuar

		Frecuencia	Porcentaje
o	Válid		
	Nunca	12	20,0
	Casi Nunca	13	24,0
	A veces	11	16,0
	Casi Siempre	13	24,0
	Siempre	11	16,0
Total		60	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Durante el proceso de observación, se pudo constatar que el 20% de los participantes en la encuesta menciona que la empresa nunca aborda el análisis de la dimensión "actuar". Asimismo, el 24% de los encuestados refiere que la empresa casi nunca realiza un análisis de la dimensión "actuar", mientras que el 16% de los encuestados indica que en ocasiones la empresa aborda el análisis de dicha dimensión.

Variable Calidad de servicio

Tabla 6: Variable Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
o	Válid		
	Casi Nunca	11	12,0
	A veces	11	12,0
	Casi Siempre	15	28,0
	Siempre	23	48,0
Total		60	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Durante el proceso de evaluación, se pudo verificar que el 12% de los encuestados señala que la empresa apenas ha demostrado una calidad de servicio satisfactoria. Asimismo, el 28% de los participantes refiere que la empresa en la mayoría de las ocasiones ha mantenido una buena calidad de servicio, mientras que el 48% de los encuestados asegura que la empresa siempre ha mantenido una buena calidad de servicio.

3.1.1.5. Dimensión Elementos tangibles

Tabla 7: Dimensión Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
o	Válid	8	4,0
	Nunca	15	32,0
	Casi Nunca	10	12,0
	A veces	14	28,0
	Casi Siempre	13	24,0
Total		60	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Durante el proceso de observación, se pudo verificar que el 4% de los encuestados sostiene que la empresa nunca efectúa un análisis de la dimensión "elementos tangibles". Adicionalmente, el 32% de los participantes refiere que la empresa casi nunca realiza un análisis de la dimensión "elementos tangibles", mientras que el 24% de los encuestados afirma que siempre la empresa aborda el análisis de dicha dimensión.

3.1.1.6. Dimensión Empatía

Tabla 8: Dimensión Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
o	Válid	8	4,0
	Nunca	13	24,0
	Casi Nunca	14	28,0
	A veces	12	20,0
	Casi Siempre	13	24,0
Total		60	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Durante el proceso de observación, se pudo constatar que el 4% de los participantes en la encuesta mencionó que la empresa nunca aborda el análisis de la dimensión "empatía". Asimismo, el 28% de los encuestados refiere que la empresa a veces realiza un análisis de la dimensión "empatía", mientras que el 20% de los encuestados indica que casi siempre la empresa aborda el análisis de dicha dimensión.

3.1.1.7. Dimensión Seguridad

Tabla 9: Dimensión Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
o	Válid		
	Nunca	12	20,0
	Casi Nunca	13	24,0
	A veces	11	16,0
	Casi Siempre	13	24,0
	Siempre	11	16,0
Total		60	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Durante el proceso de observación, se pudo verificar que el 20% de los encuestados sostiene que la empresa nunca efectúa un análisis de la dimensión "seguridad". Adicionalmente, el 24% de los participantes refiere que la empresa en ocasiones realiza un análisis de la dimensión "seguridad", mientras que el 16% de los encuestados afirma que casi nunca la empresa aborda el análisis de dicha dimensión.

3.1.1.8. Dimensión Responsabilidad

Tabla 10: Dimensión Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	
o	Válid	Nunca	11	16,0
		Casi Nunca	13	24,0
		A veces	11	16,0
		Casi Siempre	15	32,0
		Siempre	10	12,0
		Total	60	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Durante el proceso de observación, se pudo constatar que el 16% de los participantes en la encuesta mencionó que la empresa nunca aborda el análisis de la dimensión "Responsabilidad". Además, el 32% de los encuestados refiere que la empresa casi siempre realiza un análisis de la dimensión "Responsabilidad", mientras que el 12% de los encuestados indica que siempre la empresa aborda el análisis de dicha dimensión.

3.1.1.9. Dimensión Confiabilidad

Tabla 11: Dimensión Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
o	Válid		
	Nunca	12	20,0
	Casi Nunca	13	24,0
	A veces	11	16,0
	Casi Siempre	13	24,0
	Siempre	11	16,0
Total		60	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Durante el proceso de observación, se pudo verificar que el 20% de los encuestados sostiene que la empresa nunca efectúa un análisis de la dimensión "confiabilidad". Adicionalmente, el 24% de los participantes refiere que la empresa en la mayoría de las ocasiones realiza un análisis de la dimensión "confiabilidad", mientras que el 16% de los encuestados afirma que a veces la empresa aborda el análisis de dicha dimensión.

3.2. Prueba de inferencia

3.2.1. Hipótesis general

Tabla 12: Prueba de inferencia de la Variable Gestión por procesos y la Variable Calidad de servicio

			Gestión por proceso (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Planeamiento financiero (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,959**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,959**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

La prueba de Spearman Rho es empleada para analizar las teorías propuestas en el estudio, y el resultado muestra un coeficiente de correlación de 0,959, lo cual indica que existe una fuerte y significativa relación entre los factores evaluados en la investigación. Sin embargo, si el valor de σ es 0,000, es esencial descartar la hipótesis inicial y considerar la teoría alternativa, que sugiere que la gestión por procesos se encuentra relacionada con la calidad de servicio en un instituto de radio y televisión en el contexto peruano del año 2021.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

El objetivo general fue investigar la significancia del enfoque de los ejecutivos en los componentes esenciales del establecimiento peruano de radio y televisión en el año 2021. Se utilizó la prueba de Spearman Rho para analizar las hipótesis de la investigación, y el resultado mostró un coeficiente de correlación de 0.959, demostrando una alta y significativa relación interna entre los factores estudiados. Sin embargo, con un valor de 0.000, se descartó la primera hipótesis en favor de la teoría alternativa, la cual indica que la interacción de los ejecutivos influye en los componentes distintivos del establecimiento de radio y televisión en Perú.

El objetivo específico 1 fue evaluar el significado de la gestión por procesos en los componentes esenciales del establecimiento de radio y televisión peruano - TV PERÚ, en el año 2021. Se analizó las hipótesis de la investigación utilizando la prueba de correlación de Spearman Rho, y el resultado mostró un coeficiente de relación de 0.899, lo que evidencia una relación interna muy alta entre los factores estudiados. Con un valor de 0.000, se descartó la hipótesis nula y se aceptó la teoría alternativa, que sostiene que el ciclo de gestión por procesos impacta los aspectos distintivos de los componentes en el establecimiento de radio y televisión peruano.

El objetivo específico 2 fue evaluar el significado de la gestión por procesos en la calidad inquebrantable del establecimiento peruano de radio y televisión en el año 2021. Contrastando las especulaciones del examen a través de la prueba de Spearman Rho, el resultado es un coeficiente de relación de 0.919, mostrando una relación interna muy segura entre los factores de la exploración. Con un valor de 0.000, se descartó la primera hipótesis y se reconoció la teoría alternativa, que sostiene que el manejo de los ejecutivos impacta la calidad inquebrantable en el establecimiento de radio y televisión peruano.

El objetivo específico 3 fue evaluar el significado de la interacción de los ejecutivos en el límite de reacción del establecimiento peruano de radio y televisión en el año 2021. Se analizaron las especulaciones de la exploración utilizando la prueba de correlación de Spearman Rho, y el resultado es un coeficiente de relación de 0.899, mostrando una relación interna muy segura entre los factores en el examen. Con un valor de 0.000, se descartó la hipótesis inválida y se reconoció la teoría alternativa, que indica que la interacción de los ejecutivos impacta el límite de reacción en el establecimiento de radio y televisión peruano.

El objetivo específico 4 se evaluó el significado de la interacción de los ejecutivos en la seguridad del establecimiento peruano de radio y televisión en el año 2021. Al observar las especulaciones de la exploración a través de la prueba de correlación de Spearman Rho, el resultado es un coeficiente de relación de 0.919, mostrando una relación interna muy segura entre los factores del examen. Con un valor de 0.000, se descartó la primera teoría y se reconoció la hipótesis alternativa, que indica que la interacción de los ejecutivos influye en la seguridad en la fundación peruana de radio y televisión - 2021.

La revisión bibliográfica se vincula con el enfoque presentado por Cárdenas (2015) en su investigación titulada "Optimización de los Procesos Departamentales de Salud para Mejorar la Satisfacción del Cliente: Estudio de Caso en el Centro de Atención Primaria II Chilca ESSALUD". Es relevante señalar que la fidelización del cliente ha experimentado mejoras mediante la implementación de recomendaciones de progreso en las cadenas de procesos comerciales, y se han aplicado esquemas sistemáticos, que incluyen evaluaciones de la coyuntura actual. Las propuestas de mejora y las recopilaciones de sugerencias de respaldo se han examinado mediante tablas relacionadas. Por último, se muestra un compromiso inquebrantable hacia la mejora continua, aspecto que se subraya en esta investigación.

La revisión bibliográfica se relaciona con el enfoque presentado por Cárdenas (2015) en su artículo titulado "Optimización de los Procesos Departamentales de Salud para Mejorar la Satisfacción del Cliente: Estudio de Caso en el Centro de Atención Primaria II Chilca ESSALUD". Se debe destacar que la lealtad del cliente ha experimentado mejoras mediante la implementación de recomendaciones de avance en las cadenas de procesos comerciales, y se han aplicado esquemas sistemáticos, que incluyen evaluaciones de la situación actual. Las propuestas de mejora y las recopilaciones de sugerencias de respaldo se han examinado a través de tablas relacionadas. Por último, se muestra un compromiso constante hacia la mejora continua, aspecto que se menciona en esta investigación.

4.2. Conclusiones

1. Al utilizar la prueba de correlación de Spearman Rho para analizar las suposiciones del estudio, se obtuvo un coeficiente de relación de 0.959, lo que indica una fuerte correlación interna entre los factores examinados. No obstante, si el valor de sigma es 000, es esencial descartar la hipótesis inicial y considerar la teoría alternativa, que sugiere que el desempeño de los ejecutivos impacta en los elementos fundamentales de la institución de radio y televisión peruana en el año 2021.

2. Al examinar las conjeturas del estudio a través de la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de relación de 0.899, mostrando una alta correlación interna entre los factores investigados. Sin embargo, con un valor absoluto de 000, es relevante rechazar la hipótesis nula y aceptar la teoría alternativa, que sostiene que el ciclo de gestión incide en los componentes sustanciales en la organización de radio y televisión peruana en el año 2021.

3. Se pudo observar, mediante la prueba Rho de Spearman, un coeficiente de relación de 0.919 en las conjeturas del estudio, lo que indica una correlación interna significativa entre los factores evaluados. No obstante, considerando que el valor de sigma es 000, resulta fundamental descartar la primera hipótesis y reconocer la teoría alternativa, que sostiene que el proceso de gestión afecta la calidad inquebrantable en la institución de radio y televisión peruana en el año 2021.

4. Al analizar las teorías de exploración mediante la prueba Rho de Spearman, se encontró un coeficiente de relación de 0.899, lo que refleja una relación interna muy segura entre los factores examinados. No obstante, con un valor absoluto de 000, es esencial descartar la hipótesis nula y aceptar la teoría alternativa, que sugiere que el ciclo de gestión

impacta el límite de reacción en el establecimiento de radio y televisión peruano en el año 2021.

5. Se observó en las teorías de exploración, mediante la prueba Rho de Spearman, un coeficiente de relación de 0.919, lo que muestra una relación interna muy segura entre los factores investigados. Sin embargo, dado que el valor es 000, es crucial descartar la primera hipótesis y reconocer la teoría alternativa, la cual interpreta que el ciclo del tablero impacta en la seguridad en el establecimiento de radio y televisión peruano en el año 2021.

REFERENCIAS

- Aguilar, L., Cáceres, A., & Nano, V. (2018). La relación entre los criterios socialmente responsables y la decisión de compra de los consumidores autoidentificados como socialmente responsables, segmentados por los estilos de vida propuestos por Arellano. Estudio de los consumidores de agua mineral. PUCP. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13211/AGUILAR_VELA_C%3%81CERES_SALAZAR_NANO_LAZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cancinos, A. (2015). Selección de personal y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Chávez, Y. (2017). Selección de personal y desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz - 2017. Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13220/chavez_vy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2016). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (11 ed.). Mc Graw - Hill.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (10 ed.). Mc Graw Hill.
- Daft, R. (2016). Teoría y diseño organizacional (11 ed.). Cengage Learning.
- Diaz, E., & Vílchez, J. (2018). Selección de personal y su se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa del sector hotelero de las categorías

tres y cuatro estrellas de la ciudad de Chiclayo. USMP.

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4548/1/diaz_vilchez.pdf

Ganga, F., & Sánchez, R. (2018). Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de los Lagos - Chile. Gaceta Laboral, 29. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33614205>

Portuondo, L. (2018). Selección de personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Veintiséis de octubre - 2018. Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28589/Portuondo_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quenaya, J. (2017). Selección de personal y desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Defensa civil de la municipalidad de Lima - 2016. Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9116/Quenaya_VJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quijano, A., & Silva, K. (2016). Selección del personal y su relación con el desempeño labora en la empresa de transportes CIVA - Chiclayo 2016. Universidad Señor de Sipán. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2291/Tesis%20de%20Quijano%20Guevara%20y%20Silva%20P%C3%A9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S., & Judge, T. (2016). Comportamiento organizacional (14 ed.). Pearson educación.

Tarí, J. (2016). Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson
educación.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	MARCO TEORICO ANTECEDENTES	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021?</p> <p>Problemas específicos : - ¿Cuál es la relación entre la gestión por</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.</p> <p>Objetivos específicos -Determinar la relación</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas - La gestión por procesos</p>		<p>Gestión por procesos</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Nivel: correlacional</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo: transversal</p> <p>Población muestral: 60 trabajadores censados</p>

<p>procesos y la dimensión elementos tangibles en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión fiabilidad en el instituto de radio y televisión del Perú – 2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión capacidad de</p>	<p>entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la dimensión elementos tangibles en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.</p> <p>-Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la dimensión fiabilidad en</p>	<p>se relaciona significativa mente con la calidad de servicios en la dimensión elementos tangibles en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.</p> <p>- La gestión por procesos se relaciona significativa mente con la calidad de servicios en la dimensión fiabilidad en un instituto de radio y</p>			<p>Muestreo: no probabilístico</p> <p>Censal</p> <p>Técnica de instrumentos de medición o recolección de datos:</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
--	--	--	--	--	---

respuesta en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021? - ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión seguridad en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021? - ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión empatía en un instituto de radio y televisión del	un instituto de radio y televisión del Perú – 2021. del Perú – 2021. -Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la dimensión de respuesta en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021. -Determinar la relación	televisión del Perú – 2021. - La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la dimensión capacidad de respuesta en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021. - La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de			
---	---	---	--	--	--

Perú – 2021?	entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la dimensión seguridad en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021. -Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la dimensión empatía en	servicios en la dimensión seguridad en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021. - La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la dimensión empatía en un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.			
--------------	--	--	--	--	--

	un instituto de radio y televisión del Perú – 2021.				
--	---	--	--	--	--

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la autoestima. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 10 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	Adrián Colomer Winter		
Sexo	Varón X	Mujer	
Años de experiencia profesional (desde la obtención del título)	04 años		
Grado académico:	Bachiller	MagisterX	Doctorado
Área de Formación académica	OrganizacionalX	Otro:	
Área de experiencia profesional			
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 añosX	5 a 10 años	10 ños a mas

II. Breve explicación del constructo

La gestión por procesos se lleva a cabo a través del giro perpetuo del ciclo PHVA.

III. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 1), “relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 3).

Nada relevante (0)

Poco relevante (1)

Relevante (2)

Cuestionario para medir la variable Gestión por procesos

Valor	Nomenclatura
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

N°	ITEMS	RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
	Dimensión Planear													
1	Tiene conocimiento de la existencia de un Plan Estratégico en la institución.				X				X				X	
2	Considera usted que es importante conocer el Plan Estratégico de la institución para el desarrollo de dicha dependencia.				X				X				X	
3	Los superiores jerárquicos deben programar las metas en función de los objetivos institucionales y hacer el seguimiento respectivo para el logro de las metas.				X				X				X	
4	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.				X				X				X	
5	Considera usted importante que los superiores jerárquicos deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.				X				X				X	
6	Considera usted que una institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos.				X				X				X	
	Dimensión Hacer													
7	Considera usted importante que todo el personal intervenga en el diseño organizacional que se quiere implementar en la Entidad.				X				X				X	
8	Considera usted que los puestos de trabajo en una institución deben estar alineados a su diseño organizacional.				X				X				X	
9	Considera usted que en los puestos de trabajo se deben de definir las tareas que el trabajador debe de cumplir para el óptimo desarrollo de sus actividades.				X				X				X	
10	Considera usted importante que la institución comunique a los trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la organización.				X				X				X	
	Dimensión Verificar													

11	Considera usted que en una institución es importante contar con personal idóneo para el cumplimiento de las metas programadas.				X				X				X	
12	Considera usted que para obtener una ejecución eficiente estén comprometidos todo el personal de la institución				X				X				X	
13	Es importante por parte de la institución, el reconocimiento en el desempeño de los trabajadores para cumplir con las metas programadas				X				X				X	
14	La institución debe promover la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas.				X				X				X	
15	Considera usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo.				X				X				X	
16	El buen clima laboral existente en una institución contribuye en el compromiso del trabajador con el cumplimiento de las metas asignadas.				X				X				X	
Nº	Dimensión Actuar	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
17	En las instituciones deben efectuarse seguimientos de las tareas asignadas al personal				X				X				X	
18	La institución debe tener un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores				X				X				X	
19	La implementación de la tecnología permitirá ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas				X				X				X	
20	El establecimiento de medidas de desempeño laboral contribuye a un control eficiente en la institución.				X				X				X	

Cuestionario para medir la variable Calidad de Servicio

Valor	Nomenclatura
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

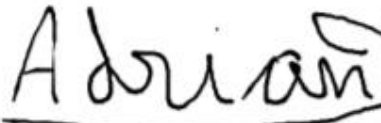
	ITEMS	RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
	Dimensión Fiabilidad													
1	Cuando le brindan una fecha para ser atendido, se respeta				X				X				X	
2	Cuando el usuario presenta un problema, la empresa muestra interés por solucionarlo				X				X				X	
3	La empresa ofrece un buen servicio				X				X				X	
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento que prometo hacerlo				X				X				X	
5	La empresa realiza un registro libre de error				X				X				X	
Nº	Dimensión Sensibilidad	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	La empresa mantiene informado a los usuarios respecto a cuándo se ejecutarán los servicios				X				X				X	
7	Los colaboradores de la empresa brindan un servicio rápido				X				X				X	
8	Los colaboradores muestran predisposición para ayudarlos				X				X				XX	
9	Normalmente cuando tiene un problema, los colaboradores de la empresa están ocupados				X				X				X	
Nº	Dimensión Seguridad	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	El comportamiento de los empleados le brinda confianza a usted				X				X				X	
11	El usuario se siente seguro en realizar transacciones en la empresa				X				X				X	
12	Los colaboradores, son amables con los clientes				X				X				X	
13	Los colaboradores están capacitados para absolver cualquier duda de los clientes				X				X				X	
Nº	Dimensión Empatía	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
14	La empresa brinda una atención personalizada				X				X				X	
15	La empresa capacita constantemente a sus colaboradores para brindar una buena atención al cliente				X				X				X	
16	La empresa debe invertir en mejorar su infraestructura				X				X				X	
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de los usuarios				X				X				X	
18	La empresa debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios				X				X				X	

Nº	Dimensión Elementos tangibles	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
19	La empresa debe tener equipos de aspecto moderno				X				X				X
20	Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas				X				X				X
21	Los empleados de la empresa deben verse pulcros				X				X				X
22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos.				X				X				X

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ MUY BUENA

Lima, 03 de Octubre del 2021



Firma del validador

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la autoestima. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 10 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	Giuliana Catherine Abucci Infantes		
Sexo	Varón	Mujer	
Años de experiencia profesional (desde la obtención del título)			
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctorado
Área de Formación académica	Organizacional	Otro:	
Área de experiencia profesional	Administración de empresas		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

II. Breve explicación del constructo

La gestión por procesos se lleva a cabo a través del giro perpetuo del ciclo PHVA.

III. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 1), “relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 3).

Nada relevante (0)

Poco relevante (1)

Relevante (2)

Totalmente relevante (3)

N°	Dimensión Elementos tangibles	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
19	La empresa debe tener equipos de aspecto moderno				X				X				X
20	Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas				X				X				X
21	Los empleados de la empresa deben verse pulcros				X				X				X
22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos.				X				X				X

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Lima, 30 de Octubre del 2021



Firma del validador
Giuliana Catherine Abucci Infantes
DNI 10263464

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la autoestima. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 10 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	Mónica Regalado Chamorro		
Sexo	Varón	Mujer	
Años de experiencia profesional (desde la obtención del título)	16 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctorado
Área de Formación académica	Organizacional	Otro:	
Área de experiencia profesional	Turismo y Hotelería		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

II. Breve explicación del constructo

La gestión por procesos se lleva a cabo a través del giro perpetuo del ciclo PHVA.

III. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 1), “relevante para evaluar la autoestima” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la autoestima” (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 autoestima” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar la autoestima (puntaje 1), “coherente para evaluar la autoestima” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la autoestima (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)

Cuestionario para medir la variable Calidad de Servicio

Valor	Nomenclatura
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

ITEMS	RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Dimensión Fiabilidad													

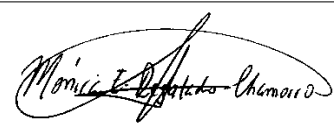
1	Cuando le brindan una fecha para ser atendido, se respeta			x				x					x		
2	Cuando el usuario presenta un problema, la empresa muestra interés por solucionarlo			x				x					x		
3	La empresa ofrece un buen servicio			x				x					x		
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento que prometo hacerlo			x				x					x		
5	La empresa realiza un registro libre de error			x				x					x		
N°	Dimensión Sensibilidad	0	1	2	3	0	1	2	3				2	3	
6	La empresa mantiene informado a los usuarios respecto a cuándo se ejecutarán los servicios			x				x					x		
7	Los colaboradores de la empresa brindan un servicio rápido			x				x					x		
8	Los colaboradores muestran predisposición para ayudarlos			x				x					x		
9	Normalmente cuando tiene un problema, los colaboradores de la empresa están ocupados			x				x					x		
N°	Dimensión Seguridad	0	1	2	3	0	1	2	3				2	3	
10	El comportamiento de			x				x					x		

	los empleados le brinda confianza a usted																
11	El usuario se siente seguro en realizar transacciones en la empresa			x					x							x	
12	Los colaboradores, son amables con los clientes			x					x							x	
13	Los colaboradores están capacitados para absolver cualquier duda de los clientes			x					x							x	
N°	Dimensión	0	1	2	3	0	1	2	3						2	3	
	Empatía																
14	La empresa brinda una atención personalizada																
15	La empresa capacita constantemente a sus colaboradores para brindar una buena atención al cliente			x					x							x	
16	La empresa debe invertir en mejorar su infraestructura			x					x							x	
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de los usuarios			x					x							x	
18	La empresa debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios			x					x							x	
N°	Dimensión	0	1	2	3	0	1	2	3						2	3	
	Elementos tangibles																

19	La empresa debe tener equipos de aspecto moderno			x					x				x	
20	Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas			x					x				x	
21	Los empleados de la empresa deben verse pulcros			x					x				x	
22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos.			x					x				x	

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Lima, 03 de Octubre del 2021



Firma del validador

Mónica

Regalado Chamorro