



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE
SERVICIO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE
Y DISTRIBUCIÓN EN TRUJILLO 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Ingeniera Empresarial

Autor:

Daysi Milagros Sanchez Alas

Asesor:

Mg. Jean Carlos Ecurra Lagos

<https://orcid.org/0000-0003-2730-8323>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	CESIA ELIZABETH BOÑÓN SILVA	40222757
		DNI

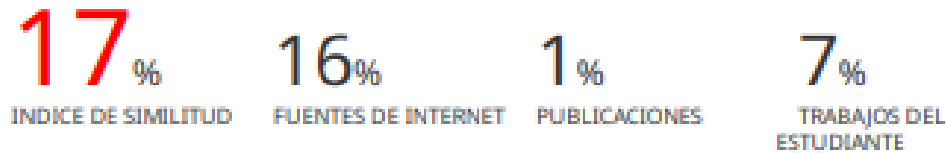
Jurado 2	ELIZABETH KRISTINA BRAVO HUIVIN	71053874
		DNI

Jurado 3	JORGE LUIS ALFARO ROSAS	18127518
		DNI

INFORME DE SIMILITUD

Informe de Tesis - Bach. Daysi Sánchez Alas

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a Dios en primer lugar, porque me bendice siempre y he aprendido que él sabe porque se hacen las cosas, en qué momento darlo que nos merecemos y que sobre siempre tengamos mucha paciencia; que todo lo que pasará en nuestra vida ya está escrito por él.

En segundo lugar, a mis padres Luis Abraham Sánchez Méndez y Elvira Yvone AlasCastro que me apoyaron siempre y sin ellos no lo habría logrado, por su sacrificio y esfuerzo en todo momento no me dejaron sola, gracias por todas sus enseñanzas a lo largo de toda mi vida y a no darme por vencida jamás, como dicen siempre soy su orgullo y hoy en día quiero hacerlos sentir más orgullosos de mí.

Por último, a mi hermano Luis Donald Sánchez Ala que siempre creyó en mí y siempre suele decirme que soy su ejemplo a seguir, quiero que él sepa que siempre puede lograr todo lo que se propone y que jamás es tarde para empezar de nuevo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí, por tus bendiciones conmigo, solo él sabe todo lo que pase hasta este momento.

Por consiguiente, agradecer a mis tíos Rubén y Marlene, por apoyarme incondicionalmente hasta el final para poder lograr culminar mis estudios y creer en mí.

Gracias a mi asesor el Mg. Jean Carlos Escurra Lagos por apoyarme en el desarrollo de mi tesis, aceptar asesorarme, y confiar en mi persona.

Por último, agradecer a toda mi familia que fueron fundamental y participes en todo este proceso de estudios y me hicieron sentir segura de mí misma, este es un momento muy especial para mí, para poder lograr cumplir mi sueño, el convertirme en Ingeniera Empresarial, fue un proceso muy duro y Dios sabe el porqué, hoy estoy aquí para decir que las metas se viven y los sueños se cumplen, gracias por el apoyo que he tenido en este camino.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	39
1.3. Objetivos.....	39
1.4. Hipótesis.....	40
1.5. Justificación.....	40
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	42
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	47
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	68
4.1. Discusión.....	68
4.2. Conclusiones.....	74
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la variable "Gestión por procesos"	59
Tabla 2 Nivel de la variable "Calidad de servicio"	60
Tabla 3 Prueba enfocada en medir la normalidad	61
Tabla 4 "Prueba de Spearman" de la HG	61
Tabla 5 "Prueba de Spearman" de la HE 1	63
Tabla 6 "Prueba de Spearman" de la HE 2	65
Tabla 7 "Prueba de Spearman" de la HE 3	65
Tabla 8 "Prueba de Spearman" de la HE 4	66
Tabla 9 "Prueba de Spearman" de la HE 5	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de la “variable Gestión por procesos”	59
Figura 2 Nivel de la “variable Calidad de servicio”	60

RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue analizar y medir la relación de la “Gestión por procesos y calidad de servicio”. Se realizó un estudio de tipo correlacional cuantitativo, en base a una estructura con diseño de no experimentación de corte transversal, el cual generó un proceso de revisión de la literatura de las dos variables abordadas, construcción de los instrumentos y la validación por medio de expuestos. En cuanto a la muestra del estudio se contó con 34 colaboradores de la empresa en estudio, cuyas respuestas permitieron realizar un análisis estadístico descriptivo e inferencial. Se halló un correlacional como coef. ($r = 0.875$) y de sig. hallada ($p = 0.000$), asimismo, para el contraste de las hipótesis específicas se halló valores de significancia menores al 0.05 y coeficientes de correlación mayores al 0.7 en todos sus casos. Se concluye que la Gestión por procesos se relaciona de forma altamente significativa y directa con la calidad de servicio en la empresa en estudio.

PALABRAS CLAVES: Gestión por procesos, calidad de servicio

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Nacional

La calidad en el servicio, se ha convertido en el último tiempo en un factor imprescindible para todas las organizaciones, así como para las empresas más conocidas y exitosas, con el objetivo de mantenerse competitivos. Se alcanza la calidad de servicio al momento en el que se atiende los procedimientos desde su conceptualización hasta alcanzar la garantía, obteniendo un nivel de satisfacción a los clientes en cuanto a sus anhelos, necesidades y percepción que tienen dentro de la efectividad, así mismo esto ayuda a la fidelidad del usuario con la empresa y comentar su satisfacción con el ambiente (Sangroni y Ramirez, 2022).

En cuanto al entorno internacional, las organizaciones buscan expandir las ventajas que son competitivas, alcanzando mantenerse dentro del mercado de ámbito internacional, y una de las ventajas que tienen un fácil desenvolvimiento es la calidad de servicio, solo si los lineamientos establecidos son seguidos al pie de la letra. Debido a esto, las normas de calidad ISO 9000 señalan los conceptos de gestión por procesos, en busca de que cada vez más organizaciones administren de forma correcta sus procedimientos y puedan desenvolver su competitividad, al igual una adecuada gestión que llevará a la institución a contestar de manera efectiva al nuevo contexto (Malca y Cruz, 2011).

Del mismo modo, los países del territorio europeo han reinventado las perspectivas clásicas de ventas enfocado a aumentar la productividad de las organizaciones de distribución de mercaderías; ahora las empresas dirigen su público objetivo más allá de su frontera venciendo las limitaciones que hace un tiempo se veían

complicados de alcanzar, del mismo modo se centran en fortalecer su fuerza de transporte utilizando toda la capacidad de sus unidades; en otras palabras, han transformado el foco de su técnica comercial, encaminando sus esfuerzos buscando optimizar la productividad, ya que por lo general para alcanzar una fuerte participación en el mercado y alcanzar las metas de alcance, se contrataban más colaboradores de acuerdo a los lineamientos históricos de rendimiento (Terán y García, 2020).

En el contexto nacional, la calidad de servicio es aplicado con mayor foco sobre todo en la actividad comercial, respecto a otros rubros que tienen inconvenientes con la calidad de servicio como la educación y la salud, ofrecer calidad de servicio aporta a lograr que las personas se mantengan fieles al a organización, diferenciarse y aumentar las ventas. Wong es una organización de la industrial retail con una filosofía de brindar una óptima calidad de servicio a sus clientes lo que hace que se distingan de los demás dando como resultado un mayor porcentaje de cierre de ventas. Así mismo, la organización Global Wavelec con oficinas en Perú, sostienen que el 91% de los consumidores quienes no están satisfechos, no vuelven a un establecimiento producto de una mala atención, de este porcentaje, el 78% no vuelve a comprar en la tienda, producto de esto, existen pérdidas para la empresa (Díaz, 2021).

Las nuevas maneras de administrar se encuentran también en el Perú, no obstante en mayor parte es ejecutado por las organizaciones transnacionales, sean grandes o medianas los cuales son minoría en el país, según INEI (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, 2019) ocupa menos del 1% empresariado peruano; no obstante estas organizaciones en muchas ocasiones compiten de forma directa con la pequeña empresa las cuales muestran un indicador bajo con respecto a la gestión que tuvo la empresa y ajusta la causa principal que evita su desarrollo, por ello, se origina la necesidad en las organizaciones peruanas de administrar de forma correcta la

productividad de su equipo de ventas. Al hablar de las instituciones con operaciones en Perú, cuentan con un gran potencial de crecimiento respecto a la administración por procesos y técnicas comerciales, tomando en cuenta que estos tipos de gestión sólo son implementados por las grandes organizaciones quienes, de acuerdo con INEI (2019) forman parte de menos del 1% de las empresas nacionales, siendo las Mypes el 99.1% de empresas formales registradas en Perú.

En el país, las compañías que se dedican a la venta y distribución deben prestar especial atención a los procedimientos de distribución para garantizar la eficiencia del proceso logístico. Estos procedimientos desempeñan un papel crucial en los costos logísticos. Por lo tanto, es esencial tener un modelo basado en procesos en cuanto a la gestión para lograr una integración efectiva entre la planificación y la programación de la distribución.

En los últimos tiempos, en Perú, la subcontratación de servicios logísticos ha ganado mucha popularidad. Estas empresas se convierten en socios estratégicos de las empresas que las contratan y se encargan de diseñar y desarrollar de forma completa e independiente los diversos procesos en una o en varias etapas de la cadena de suministro. El operador logístico se encarga de ejecutar, gestionar, administrar y controlar las operaciones de manera eficiente y a la vez segura. Esto implica utilizar la infraestructura en el aspecto físico, sistemas usados para el intercambio de información y del manejo de talento humano que llegan a ser proporcionados por el operador logístico y del mismo cliente (Arrojo, 2020).

En una empresa peruana de transportes y distribución ubicada en la ciudad de Trujillo en el año 2023, organización dedicada en facilitar retos logísticos de forma efectiva, simple y rápida de mercancía y encomiendas mediante una red amplia de

distribución a nivel nacional, buscando una mejor experiencia al cliente. Sin embargo, a medida que la empresa ha ido creciendo en clientes, se ha venido evidenciando deficiencias en cuanto a la planificación de la programación de reparto de las encomiendas, deficiencias en la actualización de los sistemas de información para las rutas de los colaboradores que reparten, carencia de verificación con respecto al seguimiento de los resultados y la aplicación de acciones innovadoras para conseguir una mayor productividad. Por lo que se tiene evidencia de ciertas carencias en la gestión por procesos, lo cual estaría asociado a la calidad del servicio. Motivo por lo cual, se ha dado por interés el investigador en indagar sobre la relación existente entre la gestión por procesos y la calidad de servicio.

▪ **Internacionales**

Cantero et al. (2021) quienes elaboraron un informe que como propósito principal fue diseñar un plan de gestión de los procesos claves en la empresa comercializadora descrita anteriormente. Para lo cual se ha desarrollado bajo una cuantificación metodológica propositiva con diseño característico de la no experimentación, utilizando la entrevista, encuesta y análisis documental como instrumentos. La muestra poblacional de la empresa estuvo conformada por 24 colaboradores, de donde se llegó a obtener por hallazgos la deficiencia en tener documentación actualizada de los procesos, por lo que se elaboró mapas de procesos para una adecuada gestión de los procesos. Estos documentos han sido incluidos en el manual de los procesos claves de la organización. Se llegó a la conclusión la importancia de rediseñar la gestión de los procesos, para tener efectos significativos en la toma de decisiones eficientemente empresariales. Por lo que este informe descrito contribuye fuertemente a la investigación como referencia para establecer los subcampos que deben abordarse para la construcción del marco teórico en cuanto a la

variable de estudio gestión por procesos.

Matute y Murillo (2021) con el estudio que ha tenido por finalidad analizar la efectividad de la gestión por procesos tanto en la atención administrativa como operativa sobre la emergencia provocada por la pandemia del COVID-19. Se ha ejecutado una cuantificación metodológicamente descriptiva con diseño característico de la no experimentación, utilizando la entrevista y la encuesta como instrumentos. La muestra poblacional de la empresa estuvo conformada por 150 usuarios, de donde se llegó a obtener por hallazgos la necesidad de mejorar la calidad de atención del servicio y de la implementación de un modelo de gestión de procesos. Se generó la afirmación que el modelo de gestión en cuanto a procesos ha servido de mejora significativa en la calidad de servicio al cliente, dado que está orientado a un manejo correcto de los flujos de procesos. Por lo que este informe descrito contribuye fuertemente a la investigación como referencia para establecer las teorías que deben abordarse sobre la gestión por proceso, además para fijar las dimensiones que permiten evaluar dicho fenómeno.

Paredes (2020) con la investigación que tuvo como propósito el poder evaluar la vinculación entre la gestión con la calidad de servicio en cuanto a la percepción de la organización en cuanto a sus colaboradores. Se ha desarrollado una investigación bajo la cuantificación metodológica correlacional, empleando un diseño característico de la no experimentación, usando como muestra a 62 trabajadores y como herramientas para recabar de información a medir, dos herramientas en estructura ordinal. Seguido se realizó el procesamiento de la data se tuvo por hallazgos al emplear la ““Prueba de Spearman”” generando un coef. ($r = 0.898$) y de sig. un indicador encontrado ($p = 0.000$) < 0.05 de error establecido, conllevando a que se haya concluido que la gestión administrativa se vincula de manera fuerte y positiva con la

calidad en cuanto al servicio en relación a la percepción de los colaboradores. Por lo que este informe descrito contribuye fuertemente a la investigación como referencia para establecer los subcampos que deben abordarse para la construcción del marco teórico en cuanto a la variable de estudio calidad brindada de los servicios.

Cueva y Vásquez (2022) con el estudio que ha tenido tuvo por finalidad evaluar la asociación desarrollada entre el manejo de procesos y la calidad de servicio en relación a la opinión de los empleados. Se ha desarrollado una investigación bajo la cuantificación metodológica correlacional, empleando un diseño característico de la no experimentación, usando como muestra a 38 trabajadores y como herramientas para recabar de información a medir, dos herramientas en estructura ordinal. Seguido se realizó el procesamiento de la data se tuvo por hallazgos al emplear estadístico de "Spearman un coef." ($r = 0.731$) y de sig. un índice ($p = 0.00$) < 0.05 fijado como error fijado, conllevando a que se concluya que la gestión enfocada a procesos se vincula de forma notoria con la calidad de servicio en relación a la percepción de los colaboradores. Este informe descrito contribuye fuertemente a la investigación como referencia para establecer las teorías que deben abordarse sobre la calidad brindada del servicio, además para fijar las dimensiones que permiten la evaluación.

Caballero (2021) quienes elaboraron un informe que como propósito principal fue evaluar la vinculación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en relación a la opinión de los empleados. Se ha desarrollado una investigación bajo la cuantificación metodológica correlacional, empleando un diseño característico de la no experimentación, usando como muestra a 38 trabajadores y como herramientas para recabar de información a medir, dos herramientas en estructura ordinal. Seguido se realizó el procesamiento de la data se tuvo por hallazgos al emplear la prueba del

estadístico “de Spearman” un índice ($r = 0.731$) y como indicador de sig. ($p = 0.000$) menor al 0.05, conllevando a que se concluya que la gestión enfocada a procesos se relaciona de manera fuerte y positiva con la calidad de servicio en relación a la percepción de los colaboradores. Por lo que este informe descrito contribuye fuertemente a la investigación como referencia para establecer los subcampos que deben abordarse para la construcción del marco teórico en cuanto a la variable de estudio calidad brindada de los servicios.

Jiménez y Cárdenas (2020) con el estudio que tuvo por finalidad evaluar la asociación desarrollada entre el manejo de los procesos y con respecto a la calidad de servicio en relación a la opinión de los empleados. Se ha desarrollado una investigación bajo la cuantificación metodológica correlacional, empleando un diseño característico de la no experimentación, usando como muestra a 275 participantes entre docentes y trabajadores administrativos y como instrumentos dos herramientas en estructura ordinal. Seguido se realizó el procesamiento de la data se tuvo por hallazgos al emplear la prueba del estadístico “de Spearman” un índice ($r = 0.819$) y de sig. un índice ($p = 0.00$) < 0.05 fijado como error fijado, conllevando a que se concluya que la gestión enfocada a procesos se vincula de forma notoria con la calidad de servicio. Por lo que este informe descrito contribuye fuertemente a la investigación como referencia para establecer las teorías que deben abordarse sobre la gestión por proceso, además para fijar las dimensiones que permiten evaluar dicho fenómeno.

▪ **Locales**

García y Ledesma (2019) quienes elaboraron un informe que como propósito principal fue evaluar el nivel que influye la gestión basada en el desarrollo de procesos en la calidad brindada al cliente en relación a la opinión de los empleados. Se ha

desarrollado una investigación bajo la cuantificación metodológica correlacional, empleando un diseño característico de la no experimentación, usando como muestra a 54 colaboradores y como instrumentos a medir, dos herramientas en estructura ordinal. Seguido se realizó el procesamiento de la data se tuvo por hallazgos al emplear la prueba del estadístico Spearman un determinado valor ($r = 0.949$) y como indicador de sig. ($p = 0.000$) siendo < 0.05 , conllevando a que se concluya que la gestión enfocada a procesos influye de manera fuerte y positiva con la calidad de servicio en relación a la percepción de los colaboradores. Por lo que este informe descrito contribuye fuertemente a la investigación como referencia para establecer los subcampos que deben abordarse para la construcción del marco teórico en cuanto a la variable de estudio calidad brindada de los servicios.

Castillo (2021) con el estudio que tuvo por finalidad evaluar el nivel que influye la gestión basada en el desarrollo de procesos en la calidad brindada al cliente en relación a la opinión de los empleados. Se ha desarrollado una investigación bajo la cuantificación metodológica correlacional, empleando un diseño característico de la no experimentación, usando como muestra a 23 colaboradores y como herramientas para recabar de información a medir, dos herramientas en estructura ordinal. Seguido se realizó el procesamiento de la data se tuvo por hallazgos al emplear la prueba de estadístico Spearman un determinado valor ($r = 0.746$) y como indicador de sig. ($p = 0.000$) siendo < 0.05 , conllevando a que se concluya que la gestión enfocada a procesos se relaciona de manera fuerte y positiva con la calidad de servicio en relación a la percepción de los colaboradores. Por lo que este informe descrito contribuye fuertemente a la investigación como referencia para establecer los instrumentos de evaluación de calidad de servicio y los indicadores que permiten este proceso.

Ascoy y Carrasco (2021) quienes elaboraron un informe que como propósito principal fue evaluar el nivel que influye la gestión basada en el desarrollo de procesos en la calidad brindada al cliente en relación a la opinión de los empleados. Se ha desarrollado una investigación bajo la cuantificación metodológica propositivo, empleando un diseño característico de la no experimentación, usando como muestra a 33 colaboradores y como herramientas para recabar de información a medir, dos herramientas en estructura ordinal. Seguido se realizó el procesamiento de la data se tuvo por hallazgos al emplear la prueba del estadístico "de Spearman" un índice ($r = 0.728$) y como indicador de sig. ($p = 0.000$) < 0.05 , conllevando a que se concluya que la gestión enfocada a procesos se vincula altamente fuerte y la calidad de servicio según lo indicado por los trabajadores. Por lo que este informe descrito contribuye fuertemente a la investigación como referencia para establecer los instrumentos de evaluación de gestión basada por procesos y los indicadores que permiten dicha medición.

Todos los antecedentes que fueron descritos en las hojas anteriores, ha permitido mostrar evidencias de estudios cuantitativos que estuvieron enfocados en el análisis de la gestión basada en los procesos y sobre la calidad en cuanto al servicio brindado a los usuarios en el sector de transporte, convirtiéndose en referencias para poder establecer los campos teóricos en cada una de las variables, como la metodología empleada en las tesis permitieron que se pueda fortalecer el análisis correlacional bajo la no experimentación en cuanto al recojo de información de las unidades de análisis. Asimismo, han contribuido estas investigaciones para ser comparadas desde las conclusiones que se desprenden y los hallazgos obtenidos.

1.1. Marco teórico

Gestión por procesos

De acuerdo con Soto (2022) puede definirse a la gestión de procesos como un esquema para encaminar a la empresa desde los procesos, tomando en cuenta a estos como una serie de tareas que buscan añadir valor a una entrada para alcanzar un resultado o producto. Es fundamental al administrar por procesos, el proceso como uno y no de sus partes de forma individual.

Para Campaña (2022) la gestión de procesos viene a ser un esquema el cual se aplica como instrumento fundamental organizativo que busca una mejora continua, es decir el aplicar un proceso activo.

Para Llanes y Lorenzo (2017) la gestión por procesos busca ejecutar una dinámica de gestión que se implementa sobre cinco etapas que definen la aplicación de los planes concretos y operativos que mejorarán el proyecto.

Según Canossa (2022), este tipo de gestión puede ser entendida como una forma de administrar toda una organización a través de los procesos. Estos procesos se definen como una serie de actividades secuenciales que tienen como objetivo agregar valor a partir de una contribución para lograr un resultado y generar una salida que satisfaga las exigencias del cliente.

Finalmente, Tapia et al. (2022) mencionan que la gestión por procesos se considera una manera en enfocarse en el valor añadido para administrar una organización para los consumidores y las partes interesadas. También se sostiene que la gestión por procesos puede entenderse como una manera de orientar el trabajo, con el objetivo de lograr una mejora de una organización a través de la identificación, selección, documentación, descripción y mejora constante de los procesos aplicados.

Objetivos de la gestión por procesos

Para Vega, Briones y Mendoza (2021) la gestión enfocada en los procesos logra reformular las organizaciones y reordenar los diferentes subprocesos que la constituyen, con el fin de que por medio del mejoramiento continuo se han planteado los objetivos fundamentales a continuación:

- Evaluar a las organizaciones de manera sistemática y plantear una visión horizontal
- Facilitar la integración de los equipos de trabajo, para lograr la fluidez de información y la gestión correspondiente de soluciones.
- Integrar al recurso humano en base al compromiso, con respecto a cada uno de los procesos proyectados; sin influir la posición jerárquica que tengan.
- Minimizar los costos que no son necesarios como las actividades que no aportan un valor agregado.
- Reducir los plazos para realizar la entrega.
- Acrecentar la calidad y el valor que perciben los clientes de manera que este satisfactorio trabajar con el suministrador.
- Añadir tareas extras de servicio, de poco costo y donde su valor sea más sencillo de recibir por el usuario.

Importancia de la gestión por procesos

Al hablar de la importancia de esta gestión, Hernández y Barrios (2018) sostiene que los procesos son considerados hoy en día como la base operativa de gran porcentaje de las empresas y poco a poco se va transformando en la base estructural de una cantidad de empresas en aumento. Esta tendencia llega luego de las limitaciones

manifestadas en diferentes soluciones empresariales, en intentos consecutivos de aproximar las necesidades de cada periodo.

La relevancia de la gestión por procesos se basa en la variedad de beneficios que estos brindan. En primer lugar, uno de los beneficios con mayor importancia es que facilitan poder globalizar en su totalidad a los sectores que conforman a la empresa. Esto conduce a crear un departamento único donde no es necesario trabajar de forma independiente en sus diferentes secciones. De esta forma logramos obtener que el trabajo realizado sea más fluido, fortaleciendo la comunicación entre los colaboradores (Vega y Lao, 2017).

Se reconoce a la gestión por procesos como un sistema de organización en las empresas para lograr sorprendentes índices de calidad, productividad y distinción. Sus excepcionales resultados han fomentado la aplicación de este sistema de gestión en empresas de diversos rubros, autónomamente de su magnitud o rubro. En un escenario empresarial y económico tan complicado, globalizado en el entorno que actualmente vivimos, es así, que la gestión de procesos se ha tornado en una necesidad de las empresas, no solo para llegar al éxito, sino inclusive para continuar existiendo (Hernández et al., 2018)

Para Mescua y Delgado (2020) la implementación de una gestión basada en la organización de procesos proporciona un mayor y constante control sobre los procedimientos, funciones y actividades realizadas en cada área, así como las interacciones entre ellas. Esto indudablemente brinda una ventaja competitiva a la organización. Además, facilita un desempeño adecuado y el logro de óptimos resultados, no solo en términos de procesos, sino también en bienes y servicios.

Además, posibilita una mejora continua integral y permite que la organización consiga la competitividad en alto nivel.

Tipos de procesos

Según Robayo (2016) en toda institución puede clasificarse los procesos que traspasan los límites de las áreas funcionales. Hay tres clases esenciales de mecanismos: los estratégicos, operativos y de apoyo. Para utilizar la administración por procesos, el primer escalón es el entendimiento y dividirlos en esas dos categorías:

a. Procesos estratégicos: Son aquellos establecidos por el rumbo de la institución, que manejan la relación de la institución en el ambiente; y la manera en que se decide acerca del planeamiento y mejoras de la institución para darle valor al cliente y la institución. De igual forma, el mecanismo estratégico no es solo una serie de fases o tareas que una institución tiene que seguir, sino que envuelve todo un enfoque filosófico por parte de esta. Dicho enfoque debe ser compartido por los miembros en puestos administrativos hasta los más operativos de la institución.

b. Procesos operativos: Se vinculan con la conversión de materiales en productos terminados dirigidos hacia clientes tanto externos como internos. Por ejemplo, para que los productos lleguen regularmente a los supermercados, el jabón en polvo deseado por el cliente, se necesita de una relación consistente entre todos los integrantes involucrados en la cadena sobre los suministros, desde el proveedor, empaques y embalajes y los materiales hasta los anaqueles. La necesidad de una relación estrecha entre las fuentes de materias y los clientes es el componente necesario en el reconocimiento de mecanismos centrales.

c. Procesos de apoyo: Vienen a ser los mecanismos en donde su único objetivo es garantizar el adecuado funcionamiento de los mecanismos de generar valor y la

misma marcha de la institución. Los mecanismos de soporte, son habilitadores creados para cooperar con los mecanismos principales de creación de valor al brindarles las herramientas y espacios necesarios para estos mecanismos, hacen que éstos sucedan. La diferencia más importante entre los mecanismos de apoyo al igual que los procesos de generación de valor es que estos, añaden valor a los clientes internos y no brindan valor directamente a los clientes externos, sin embargo, los mecanismos o procesos principales sí lo hacen.

Adaptación de los procesos

Para Mercader y Miralles (2021) un principio esencial sobre la calidad total es el rol de los consumidores como intermediarios principales de la calidad. Esta calidad innata del producto o en cuanto al servicio, la adaptación al uso y cualquier clase de guía de la calidad asociada de forma directa a atributos característicos de la organización que ha sido la generadora de ofertas en el mercado depende de la respuesta que da el mercado. La calidad total busca satisfacer a los clientes y a través de ella sobre la fidelidad a la organización proveedora. Debido a esto, el diseño de los productos o servicios, su realización, la manera de entregarlos y el servicio de atención al ser entregados, todos esos mecanismos fueron pensados y aplicados con esa meta en primer lugar. El contexto se encuentra expuesto a variaciones rápidas causadas por la globalización en expansión y por las alteraciones en cuanto a la tecnología y los consumidores piden a cada proveedor y a su competencia nuevas soluciones con atributos provenientes de innovaciones tecnológicas.

Con el fin de atender las exigencias, Lages y Martínez (2021) mencionan que se transforman las metas de la organización y sus técnicas de funcionamiento, por lo que hace referencia a sus procesos. Ya no se piensa que los procedimientos pueden

diseñarse con una organización ideal que se mantenga inmutable a medida que pasen los años. En cambio, los procedimientos se encuentran sometidos de forma permanente a revisiones para atender a dos diferentes razones. Por una parte, desde la perspectiva interna, todo mecanismo es mejorable en los procesos aplicados, siempre existe algún detalle, secuencia que incrementa su desempeño en temas de productividad en cuanto a las operaciones o reducción de defectos. Por otra parte, los procedimientos cambian para acomodarse a los lineamientos cambiantes de clientes, mejoras de tecnologías, mercados.

Finalmente, Betlloch y Sapena (2019) admiten este requerimiento de revisión y cambio, la organización busca en cada caso la cadencia de cambio correcta. Si el cambio puede ser por etapas, la técnica recomendada, experimentando en miles de organizaciones con adecuados resultados, es la mejora continua. Por otra parte, si la organización perdió la competitividad y necesita grandes mejoras sobre los tiempos cortos, entonces tendrá que someterse a una reingeniería.

Mejora de procesos

La experiencia de filosofía japonesa, en la década de los ochenta, con sus técnicas de trabajo en equipo e intervención del personal en las mejoras organizacionales, difundió los beneficios alcanzados en la revisión y a la vez retoque constante de los mecanismos empresariales. Por lo que Ishikawa, socializó su modelo de técnica sistemática o científica de mejora de procesos en todo el mundo, enfocado en una serie de fases desde detectar una problemática o posibilidad de mejora (en caso que el motor de un conjunto de defectos descubiertos o una nueva probabilidad tecnológica y de alguna manera organizativa), generando que su investigación,

buscando el origen de posibles soluciones, la elección de dicha solución que parecen adecuadas hasta poder implantar a la medida de mejoras obtenidas (Mescuas y Ampuero, 2020).

Como complemento, Caro y Pablos (2020) mencionan que la técnica puede introducirse proceso a proceso, sin embargo, involucra cambios que se convierten profundos para la mejora de mentalidad, por ello en la práctica se alteran bloques enteros de los procesos asociados o todas las acciones básicas de una unidad de manera directa todos los mecanismos esenciales de la organización.

La reingeniería sobre los procesos y empresas ha ganado un gran impulso en la década de los noventa, aunque ya se aplicaba previamente cuando las circunstancias lo requerían. Un ejemplo destacado es la implementación del sistema automatizado en cuanto a la reserva de boletos por parte de American Airlines, al que muchas otras aerolíneas se sumaron, provocando un cambio profundo en la operación de las compañías aéreas y las agencias de viajes. Además, este enfoque supone una transformación radical en la forma en que la empresa opera. Se puede definir como la revisión fundamental y el rediseño completo de los procesos empresariales con el objetivo de lograr mejoras significativas en aspectos críticos como costos, calidad, servicio y velocidad (Mescua y Ampuero, 2020).

Se ha investigado mucho acerca de la reingeniería donde existe gente muy a favor, así como gente en contra, quienes no le dan ninguna oportunidad. Sin ser partícipes de dicha polémica, será posiblemente adecuado anotar algunas ideas sobre sus opciones, beneficios y precauciones que es necesario al ejecutarla, pues sigue siendo una estrategia para tomar en cuenta en la gestión por procesos.

Los procesos como pilar de las organizaciones

Según Mescua y Ampuero (2020), el aumento de la preocupación por ajustar los procesos a las demandas del mercado ha destacado la importancia crucial de una gestión adecuada que tenga los procesos en cuanto estructura operativa y organizativa. Esto resulta esencial para desarrollar políticas y sobre las estrategias que puedan ser implementadas con éxito. En la actualidad, existe un consenso generalizado de que los mercados actuales, con sus constantes cambios y novedades, seguirán requiriendo que las empresas innoven de forma continua en productos y realicen reestructuraciones organizativas. La manera más eficaz de abordar estas innovaciones, siempre manteniendo el enfoque en el mercado, es mediante la reconfiguración de los procesos importantes y estratégicos de la organización.

Con esta hipótesis aceptada, nacieron diferentes modelos de gestión enfocados en procesos. Debido a su aceptación que llega a ser extendida, por los resultados obtenidos en diversas empresas al igual que por su integración en expansión con otros modelos sobre la gestión como por ejemplo el marketing relacional al igual que el modelo europeo (EFQM) de excelencia organizacional.

Objetivos de los procesos internos

Para Caro y Pablos (2020) los procesos internos son las herramientas que tiene la organización para aportar en la cadena sobre el valor en cuanto a sus clientes. Por esto, la meta de este componente es el de llevar al más alto grado el aporte de valor a sus clientes a través del acumulado puntaje de procesos novedosos, servicio y operaciones de la posventa. Por lo que los índices más importantes relacionados a estos procedimientos internos son de estos tipos:

Sobre la innovación de procesos, porcentaje de las ventas en cuanto a los nuevos productos, las ratios de introducción a la competencia, diferencia respecto a la competencia, tiempos de respuesta en el mercado y el tiempo transcurrido hasta alcanzar el punto de equilibrio.

En cuanto a los procesos que son operativos, el porcentaje de entregas a tiempo, el índice de calidad percibida por el consumidor, tiempo de ciclo de productividad, producción de trabajadores y máquinas, desempeño y costos e indicadores de actuación por el medio ambiente.

En los procesos de servicios de posventa, indicador de disponibilidad de productos, tiempo de atención al consumidor ya sea para consultas o reparaciones, indicador de efectividad del servicio, costo por tipo de los servicios ofrecidos.

Para la infraestructura tecnológica (sistema de información), disponibilidad de información, necesidades detectadas de información, porcentaje de procedimientos con retroalimentación disponible, porcentaje de trabajadores de primera línea con acceso a información en línea.

Dimensiones para medir la gestión por procesos

Es esencial que todos quienes conforman la empresa, consideren entre sus metas la mejora constante de cada proceso que realicen y de los cuales son parte de, los trabajadores conforman una parte fundamental del éxito sobre los procesos que se mejora, día a día con el desarrollo de los procedimientos, con la atención de reclamos, con cómo se comportan ciertos índices, pueden reconocer qué procesos necesitan para mejorar y plantear cambios a desarrollar o generar en caso estos estén al alcance. Si se busca rediseñar procedimientos, el término más indicado es la reingeniería, este se centra en llevar a cabo una específica revisión de los procesos con el fin de después

reinventarlos, con el propósito de lograr las mejoras suficientes y sobrepasar las expectativas, las mejoras logradas en estos mecanismos, deben enfocarse en reducir costos, tiempos de ejecución y respuesta al cliente etc.

De acuerdo a Jiménez y Cárdenas (2020) uno de los instrumentos de mejora continua, como es el ciclo PHVA, el cual nos encamina en cuatro fases hacia el desarrollo metódico de procesos y sobre los planes en cuanto a la mejora continua, etc. A los cuales se les podrá aplicar.

A. Planificar: Viene a ser el comienzo del ciclo, donde se delimitan los propósitos y metas a lograr, además es importante responder a la pregunta: ¿Qué? ¿Por qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Quién? ¿Cómo? ¿Cuánto?, la respuesta a estas interrogantes permitirá no solo determinar los objetivos sino determinar procesos y también a crear el plan de trabajo que se llevará a cabo ya sea a lo largo del proyecto o de la optimización de los procesos que se realizarán.

B. Hacer: Es la siguiente etapa del ciclo, la cual se refiere al desarrollo de actividades propuestas anteriormente y que integran el desenvolvimiento del proyecto, se sintetiza en el desarrollo del trabajo explicado, ejecución de actividades que darán paso al logro de metas esperadas.

C. Verificar: En esta fase, se lleva a cabo el control y se mide lo ejecutado contra lo propuesto, en esta fase se comprueba si la aplicación resultó como se planificó, es esencial para esto, el uso de métricas e índices que ayuden a medir la gestión progresivamente, es preferible que se tengan resultados históricos, como por ejemplo, si se aplica la metodología PHVA para mejorar de forma continua un proceso, se podrá evaluar la conducta y los índices de gestión de este proceso antes de mejorar y posteriormente a la planeación de actividades.

D. Actuar: Finalmente, en esta fase se indican las correcciones, así como las mejores que necesitan llevarse a cabo para la mejora continua del proceso y su rendimiento, aquí se puede proponer las probables mejoras futuras que se llevar a cabo mediante la planeación de actividades correctivas y el diseño de actividades preventivas.

Calidad de servicio

Para Torres y Luna (2017) la calidad de servicio se considera como un instrumento de competencia el cual se tiene que aplicar una cultura estructurada, donde se comprometa a todos los individuos que integran la organización, a dar seguimiento a un nuevo mecanismo de control y mejora, para, de esta forma, alcanzar a fidelizar al cliente, así como la atracción de nuevos consumidores y clientes.

Según Cortés et al. (2021) la calidad de servicio es la expansión de las diferencias existentes entre las expectativas o anhelos de las personas y sus percepciones. La calidad en el servicio busca alcanzar un grado de excelencia que satisfaga las necesidades de las personas, al igual que lograr una satisfacción de este. Se transforma en una herramienta que aporta ventaja significativa.

Para Torres y Rodríguez (2022) es la comparación que lleva a cabo el cliente entre sus puntos de vista y percepciones logradas, lo que menciona lo esperado del bien o producto o lo que pase con el servicio brindado y lo que recibe verdaderamente el cliente en ese momento.

Según Silva et al. (2021) la calidad percibida en cuanto al servicio nace desde entender las necesidades reales y deseo de los consumidores desde esto, se creará un valor añadido para lograr un grado de calidad que conteste a las exigencias del consumidor. Del mismo modo, se puede le puede comprender como el producto de la

evaluación que hace el consumidor y diferencia lo que busca recibir, contra su percepción (lo que busca recibir realmente). La calidad en el servicio se evalúa desde la diferencia entre estos dos componentes.

Por último, según Alarcón et al. (2020) la calidad de servicio se le conoce como el grado de satisfacción de los consumidores, por ello, la manera en que la institución contesta a los lineamientos de sus clientes y cumple o excede las expectativas que estos brindan frente a la experiencia de compra. Es lógico se hace parte a la institución como un todo y a sus mecanismos de desarrollo institucional.

Importancia de tener calidad en cuanto al servicio

Según Arciniegas (2017) la calidad de servicio es esencial tanto para los clientes como para la organización, es importante que todos la tengan en cuenta, pero principalmente trabajadores o todas las personas que contactan directamente con los consumidores; ya que, al ser representantes de la organización, usualmente deben hacer los consumidores sientan la conducta profesional y puedan sentir la precisión con la que la organización trabaja. El futuro de las organizaciones depende de brindar la mayor calidad en los productos y servicios. No obstante, en el ámbito externo no solo se habla de una calidad respecto al producto, sino que además una serie de componentes como colaboradores, directivos, dueños y los propios clientes que representan de la organización en el mundo exterior.

De acuerdo a Ibarra, Romero y Paredes (2017) el servicio al cliente viene recobrando fuerza de acuerdo al incremento de la competencia, puesto que, a medida que existe, los clientes cuentan con más posibilidad de escoger donde obtener el servicio que están necesitando, aquí nace aquella importancia de ir perfeccionando y adaptando a requerimientos de los clientes, puesto que estos son quienes contarán con

la última elección. La importancia se puede encaminar por los siguientes atributos: La competencia es cada vez más grande, por esto, los productos ofertados incrementan de forma notable y es más diversa, por lo que es necesario aportar con un valor añadido. Los consumidores son más exigentes puesto que no buscan únicamente precio y calidad, sino que además experiencia en la atención y un entorno agradable, confort, trato personalizado y un rápido servicio.

Enfoque de la calidad de servicio

Según Bustamante y Lapo (2022) la calidad, ha ido cobrando gran variedad de definiciones las cuales fueron enriqueciendo a medida que pasa el tiempo, con las transformaciones en la comunidad, los descubrimientos científicos, así como el uso de tecnologías innovadoras. Desde apreciar la belleza de alfombras persas, o delicadeza de la porcelana china, hasta los requerimientos más rigurosos en biomedicina o telecomunicaciones, la calidad ha ido desarrollando un rol fundamental en la comunidad. Es por eso que se puede identificar 3 enfoques principales: el enfoque de calidad total, normativo y estadístico.

a. Enfoque de calidad total se enfoca en la organización y aspecto cultural de la institución, estos guiarán el comportamiento colectivo para crear valor. Se involucran la definición de los componentes estratégicos y la alienación de las habilidades de la empresa; el enfoque hacia el cliente y el compromiso de los colaboradores; al igual que el planeamiento de la calidad con actividades específicas.

b. En cuanto al enfoque de normalización, hace uso del consentimiento entre los entornos económicos, así como los países para definir lineamientos mínimos de calidad y rendimiento en los productos, procedimientos y sistemas con el objetivo de simplificar los vínculos comerciales y el logro de requerimientos comunes. En este

enfoque se involucra la medición de la conformidad, certificados de productos, procedimientos y el sistema de gestión.

c. El enfoque estadístico hace uso de estrategias duras para alcanzar los propósitos del negocio. Se enfoca en el enfoque a resultados y la gestión intensiva de información. La meta final es la disminución de variación para alcanzar la eficiencia operativa. Esta orientación usa instrumentos estadísticos necesarios para controlar y así mejora la calidad, al igual que indicadores para conocer la capacidad de los procedimientos. Otras técnicas de mejora continua como Six Sigma también son usadas.

Calidad bajo la perspectiva que tiene el consumidor

De acuerdo con Zeithaml y Parasuraman (1991), como se menciona en Romero y Labajos (2019), existen tres factores fundamentales que distinguen los servicios de cada uno de los productos. Por lo que, en primera instancia, los servicios son predominantemente intangibles, ya que, a diferencia que se tienen en los productos, los servicios se expresan a través de acciones y experiencias, lo que dificulta la definición de especificaciones precisas en su producción. Cuando se trata de servicios puramente basados en acciones, resulta especialmente complicado para los consumidores categorizarlos. En segundo lugar, los servicios son inherentemente heterogéneos, y su desempeño varía de un proveedor a otro, de un cliente a otro e incluso de un día a otro durante su proceso de prestación. La calidad sobre las interacciones que se originan entre los proveedores de servicios y sus clientes no puede estandarizarse de la misma manera que se puede hacer con los productos para garantizar uniformidad.

Por otro lado, Torres y Rodríguez (2022) explican que la producción y consumo de gran parte de los servicios son inseparables. La calidad de los servicios usualmente se da a notar al momento en el que el servicio es ofrecido, por lo general cuando ocurre la interacción entre el consumidor y quien provee el servicio; muy diferente a la de los productos que, luego de ser elaborados, se distribuyen de manera intacta al cliente. Los usuarios de servicios se encuentran siempre en la "fábrica" donde estos van produciendo, apreciando y midiendo el proceso productivo a medida que experimentan el servicio.

A través de sus investigaciones, Romero y Labajos (2019) identificaron que algunos de los patrones comunes en la evaluación que se da en los servicios. Muchos autores aportan valiosas perspectivas sobre cómo los consumidores conceptualizan y juzgan la calidad de los servicios. La clave para brindar un servicio de calidad radica en alcanzar o superar las expectativas del cliente. Los autores argumentan que la excelencia en el servicio se logra al exceder las expectativas del cliente, ya sea proporcionando una explicación o solución cuando el cliente lo necesita.

De lo contrario, el servicio solo dejaría una impresión limitada de calidad. En términos generales, la percepción de alto o bajo nivel que adquiere la calidad del servicio depende de cómo los clientes perciben lo brindado en su conjunto en relación con sus expectativas. En tal sentido, la calidad del servicio percibida en cada uno de los que consumen se puede definir como la diferencia o coincidencia entre los deseos y expectativas.

De igual manera, se consideraron ciertos aportes acerca de la calidad de servicio, entre ellos están: La calidad sobre el brindado servicio es más compleja de medir para el consumidor que la calidad de productos. Fuera de lo que se denomina

ventaja competitiva con la cual deben contar cada una de los servicios, estos son más complicados de evaluar en perspectivas de calidad. El juicio de evaluación usado por los consumidores para medir la calidad en el servicio puede ser complicado de entender para los vendedores (Silva et al. 2021).

El cliente no mide la calidad del servicio solo por el resultado, también lo mide de acuerdo con el proceso del servicio por el que pasó, en otras palabras, el cliente no solo evaluará sobre la encomienda haya llegado o no a tiempo, sino que también la forma en la que fue ha sido requerida el servicio y atendido por parte de los colaboradores con amabilidad y responsabilidad (Bustamante y Zerda, 2019).

El único indicador importante en la medición de la calidad sobre el servicio es el que brinda el consumidor. Únicamente los consumidores critican la calidad, otro juicio emitido no tiene importancia. Respecto a la calidad crítica como debe portarse el proveedor del servicio.

Métodos para medir la calidad de servicio

a. Servqual: Es la técnica más conocida que ayuda a medir los componentes subjetivos con respecto a la calidad de servicio. Mediante una encuesta se le pide al cliente que valoren el servicio brindado contrastándolo con sus expectativas. Dicho cuestionario trata acerca de una escala de respuestas múltiples elaboradas para entender las expectativas que tienen los consumidores sobre un servicio. Ayuda a medir, pero también como una herramienta de comparación y de mejora con otras instituciones (Gómez y Soto, 2020).

b. Compras misteriosas: Esta técnica es ampliamente utilizada en establecimientos comerciales, hoteles y restaurantes, aunque también es aplicable a cualquier otro tipo de servicio. Implica la contratación de un "consumidor encubierto"

que evalúa la calidad del servicio o incluso la posibilidad de adoptar un disfraz, como un bigote falso, para realizar la evaluación personalmente. El evaluador encubierto analiza el servicio en función de una serie de criterios, como los que se detallan en SERVQUAL. Esta estrategia proporciona una mayor cantidad de información en comparación con la simple observación de la interacción de los colaboradores (Gómez y Soto, 2020).

c. Calificación posterior al servicio: En donde se pide a los consumidores que valoren el servicio de manera inmediata a su recepción, puede ser digital o por teléfono. Pueden usarse diversas escalas para la evaluación tras el servicio. Muchos clasifican de forma numérica del 1 al 10. No obstante, esto supone una ambigüedad posible debido a que las culturas discrepan en la manera de medir sus experiencias (Gómez y Soto, 2020).

d. Encuesta de seguimiento: Mediante este enfoque, solicitas a tus clientes que califiquen la calidad sobre el servicio mediante la herramienta de la encuesta que puedes enviar por correo electrónico, utilizando, por ejemplo, Google Forms. Este método ofrece algunas ventajas sobre la evaluación posterior al servicio. Por lo que la herramienta de seguimiento también proporciona una perspectiva más completa de tu servicio. En lugar de evaluar cada caso individualmente, mide la opinión general de los clientes acerca de tu servicio en su conjunto. Además, resulta útil como técnica si aún no se tuvo la aplicación de la evaluación posterior al servicio y deseas obtener una evaluación rápida del estado general de la calidad de tu atención al cliente (Gómez y Soto, 2020).

e. Encuestas por aplicaciones digitales: Con una encuesta a través de un App, las preguntas se llevan a cabo a medida que el cliente se encuentra en la aplicación o

en la página web, en lugar de luego del servicio o email. Puede ser una pregunta sencilla como: ¿Cómo calificaría el servicio ofrecido? Sin embargo, también pueden ser más complejas o a detalle. Los beneficios principales son la comodidad e importancia (Gómez y Soto, 2020).

f. Puntuación del esfuerzo del cliente: Este indicador fue introducido en un artículo de gran influencia publicado en Harvard Business Review. En dicho artículo, se sostiene que, si bien muchas empresas buscan sorprender gratamente al cliente (superar las expectativas de los clientes en cuanto al servicio). Los costos asociados con la búsqueda de la excelencia en la satisfacción del cliente son elevados, y se ha demostrado que en cuanto a los beneficios de hacerlo son limitados. En lugar de enfocarse en "deleitar" a los clientes, como sugieren los autores, se debería centrar en facilitar al máximo sobre solucionar problemáticas. Ellos proponen medir este enfoque, ya que han encontrado que tiene el impacto más positivo en la experiencia del consumidor (Gómez y Soto, 2020).

Modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio

La metodología de la escuela americana ejecutada por Parasuraman, Berry y Zeithaml en los años ochenta, se le conoció como SERVQUAL. Este es una propuesta muy utilizada por académicos hasta el día de hoy, debido a la propagación de artículos en el departamento que hacen uso de su escala. Asimismo, comenzaron desde el paradigma de la no confirmación. Tras ciertos estudios y mediciones, considerando el concepto de calidad de servicio brindada, llevaron a cabo una herramienta que ayude a ponderar la calidad de servicio y lo denominaron SERVQUAL. Esta herramienta les ayudó a acercarse a la evaluación a través de una medición dividida entre las

percepciones y expectativas de un consumidor, enfocándose en los comentarios realizados por los consumidores de dicho estudio (Mehrotra y Bhartiya, 2020).

Causado y Charris (2019) indican que la calidad recibida del servicio es definida en el modelo como la desigualdad entre las percepciones y puntos de vista del consumidor, por lo que esto también depende del tamaño y de la dirección sobre las cuatro brechas relacionadas y vinculadas con la entrega del servicio del punto de vista del vendedor.

Para esto, Mehrotra y Bhartiya (2020) la metodología SERVQUAL se enfoca en sustentar las expectativas que tienen los consumidores antes de probarlo con la percepción que comparten al obtenerlo. Este modelo cuenta con las siguientes metas:

- a) Muestra la percepción que tiene una persona acerca de un negocio o una marca, antes de tener algún tipo de contacto con el producto que ofrece. Esto ayuda a entender lo que en realidad transmiten sus mensajes a través de los canales oficiales.
- b) Ayuda a examinar si los canales de contacto usados son los más adecuados, si se habla al público objetivo indicado y el alcance que tiene.
- c) Muestra si la expectativa que la marca o negocio propone son realistas, superiores o inferiores a lo que ofrece de verdad.
- d) Permite reconocer lo que los consumidores buscan encontrar en la marca o en el negocio de forma más clara.

Dimensiones de la calidad de servicio

Para medir la calidad percibida por el consumidor, Causado y Charris (2019) proponen las siguientes dimensiones generales del método SERVQUAL, así como definen aquella percepción como resultado de la diferencia para el cliente entre lo recibido y lo esperado. No obstante, también parte de la propuesta del hallazgo de un conjunto de vacíos, desajustes o conocidos también como gaps en el proceso. Esto

incide en el punto de vista del cliente y son propósito de análisis al momento que se desea optimizar la calidad percibida.

A. Elementos tangibles: Se evalúa cómo las personas reciben el servicio que están a punto de tener, tales como mobiliario, dispositivos o lo que se les va ofreciendo en su visita. Fuera de la existencia de intangibilidad, es fundamental tomar en cuenta ciertos aspectos que derivan de esta intangibilidad, como por ejemplo los servicios no pueden ser contabilizados en un inventario, si no se usa la capacidad sobre la producción de un servicio, esta es perdida por siempre.

B. Confiabilidad: Es la facultad que necesita tener la organización que brinda el servicio para otorgarlo de forma confiable, segura igual que cuidadosa. En el concepto de fiabilidad están involucrados todos los componentes que ayudan al cliente a reconocer la habilidad y conocimientos profesionales de la institución, en otras palabras, fiabilidad hace referencia al servicio correcto desde el primer instante.

C. Capacidad de respuesta: Habla acerca del comportamiento mostrado para servir y ayudar a los consumidores y para brindar un servicio rápido, además lo conforma el cumplimiento de compromisos contraídos a tiempos, así como la accesibilidad que resulte la empresa para el consumidor, en otras palabras, la probabilidad de generar conexión y la probabilidad de lograrlo.

D. Seguridad: Es la percepción que tiene el consumidor al momento de poner sus problemas, en posición de una empresa y tiene la plena confianza que estos serán solucionados de la manera más efectiva posible. Seguridad quiere decir credibilidad, lo que a su vez involucra la integridad, honestidad y confiabilidad. Esto da a entender que no sólo es fundamental cuidar los intereses del consumidor, sino que la empresa tiene que mostrar su preocupación, por ello brindar al cliente.

E. Empatía: Es la predisposición de la organización para brindar a los consumidores la atención y cuidado personalizado. No es únicamente cortesía con el consumidor, aunque también es fundamental en la empatía, como también es componente de la seguridad, necesita un compromiso contundente e involucramiento con el consumidor, entendiendo a profundidad sus atributos y requisitos específicos.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023.

Objetivos específicos:

O₁: Identificar el nivel de la gestión por procesos en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023.

O₂: Identificar el nivel de la calidad de servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023.

O₃: Determinar la vinculación de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023.

O₄: Determinar la vinculación de la gestión por procesos y la confiabilidad de la calidad de servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023.

O₅: Determinar la vinculación de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023.

O₆: Determinar la vinculación de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023.

O₇: Determinar la vinculación de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023.

1.4. Hipótesis

La gestión por procesos tiene vinculación directa y altamente significativa con la calidad de servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023.

1.5. Justificación

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque se centra en abordar un vacío de conocimiento existente en la literatura específica sobre la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el sector de transporte y distribución. La investigación busca revisar y potencialmente desarrollar teorías existentes relacionadas con la gestión por procesos y la calidad del servicio, aplicándolas a un entorno concreto y actual. Asimismo, este estudio pretende profundizar en el conocimiento del comportamiento de variables críticas como la eficiencia de los procesos internos y la percepción de la calidad por parte de los clientes, así como entender en mayor medida la relación entre estas. Con los resultados obtenidos, se espera descubrir aspectos inéditos sobre cómo la gestión por procesos influye directamente en los diferentes componentes de la calidad de servicio,

proporcionando argumentos valiosos que antes no se tenían, los cuales podrían ser fundamentales para la mejora de estrategias operativas y de servicio al cliente en el sector evaluado y, potencialmente, en otros similares.

La justificación metodológica de la tesis radica en su potencial para contribuir significativamente a la mejora de técnicas de recolección y análisis de datos en el contexto de la gestión por procesos y calidad de servicio en empresas de transporte y distribución. A través de este estudio, se propone desarrollar o refinar instrumentos de medición que sean específicamente adecuados para evaluar la eficacia de la gestión por procesos y la percepción de la calidad de servicio en el sector. Esto no solo contribuirá a una mejor definición y comprensión de conceptos y variables críticas, sino que también permitirá explorar y establecer relaciones más claras entre estas variables. Además, la metodología aplicada podría ofrecer nuevas perspectivas sobre cómo llevar a cabo investigaciones en contextos similares, sugiriendo formas más adecuadas de experimentar con variables relacionadas con la gestión y la calidad del servicio.

La justificación práctica de esta tesis radica en su enfoque dirigido a resolver problemas concretos dentro de una empresa de transporte y distribución en Trujillo, particularmente en cómo la gestión por procesos puede mejorar la calidad del servicio. Este estudio no solo aborda un desafío real y actual al que se enfrentan la empresa, sino que también establece una base para la implementación de estrategias efectivas que pueden traducirse en una mayor satisfacción del cliente, eficiencia operativa y ventaja competitiva.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Se ha realizado una investigación que tuvo por enfoque el tipo cuantitativo, de profundidad correlacional con diseño de no experimentación y corte de modalidad transversal.

Según Ñaupas et al. (2014) los estudios de propósito correlacional suelen caracterizarse por el propósito de establecer la vinculación en los fenómenos estudiados a la aplicación de instrumentos en la muestra de estudio.

Para Gómez (2012) la investigación cuantitativa tiene como característica que la información recabada por instrumentos suele ser cuantificada en la búsqueda de análisis estadístico para la comprobación de las hipótesis.

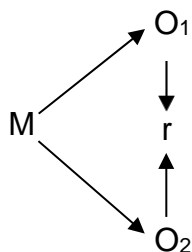
Para Hernández et al. (2014) los estudios correlacionales tienen por finalidad establecer la vinculación entre los fenómenos de la investigación, en base a los hallazgos estadísticos.

En base al diseño de estudio empleado, fue en base al de no experimentación con alcance de tipo transversal.

En base a lo que indican Ñaupas et al. (2014), los estudios de este tipo tienen por particularidad o hacer intencionadamente la manipulación del fenómeno dependiente de estudio. Además, de acuerdo a Hernández et al. (2014) los estudios de corte transversal suelen darse porque la utilización de los instrumentos para recabar información en un solo momento de medición.

En tal sentido, el propósito fundamental ha sido medir cuantitativamente la asociación entre los dos fenómenos que son estudiados en este informe, lo cual forma un diagnóstico sobre el nivel actual en base a lo manifestado por los colaboradores.

El esquema del diseño no experimental es el siguiente:



En donde:

M = Trabajadores pertenecientes de la empresa operadora logística y distribución en Trujillo en el año 2023.

O1 = “Gestión por procesos”

O2 = “Calidad de servicio”

r = Relación

La población del estudio ha estado compuesta de 34 colaboradores de una empresa de transporte y distribución de la ciudad de Trujillo, año 2023.

Mediante el uso del muestreo por conveniencia censal, debido que el tamaño de la población es pequeño, se decidió utilizar como muestra a la misma cantidad de la población.

En tal sentido, la muestra estará compuesta por 34 trabajadores de una empresa de transporte y distribución de la ciudad de Trujillo, año 2023.

Como criterio de inclusión se tendrá la antigüedad mínima de seis meses laborando en la entidad y en cuanto al criterio de exclusión se tendrá una antigüedad laboral menor a seis meses en la empresa de estudio.

La técnica que se ha utilizado para hacer la recopilación de datos en los dos fenómenos de estudio, ha sido la encuesta.

Con respecto a la medición de la variable “gestión por procesos” y la variable “calidad de servicio” en la investigación, fue el cuestionario.

En cuanto al cuestionario para ejercer la evaluación de la variable Gestión por procesos, el cual estuvo integrado por 20 ítems en escala ordinal, dado que se tuvo cinco opciones de respuesta para cada ítem el instrumento fue adaptado a una empresa operadora logística y de transporte de Trujillo 2023, en cuanto a que cada ítem fue orientado a medir en base a los fijados indicadores y a las dimensiones de la variable.

Con respecto al cuestionario que se empleó para medir la variable calidad de servicio, estuvo conformado por 22 ítems en escala ordinal, la cual ha de tener cinco opciones de respuesta para cada ítem. El instrumento ha sido adaptado a una empresa peruana de transporte y distribución - 2023, en cuanto a que cada ítem fue orientado a medir en base a los indicadores y en base a las dimensiones.

Los dos cuestionarios han sido usados de forma virtual a través de la plataforma del Google Forms, donde se generó un enlace o link, el cual pudo ser visualizado en cualquier dispositivo virtual.

Con respecto a la validación de instrumentos, se efectuó un proceso de forma y de fondo para los dos cuestionarios a través de tres especialistas, bajo la modalidad de jueces expertos, quienes han validado la claridad, la pertinencia, la relevancia y la adaptabilidad.

Luego de la validación por los jueces expertos, se analizó la confiabilidad de los cuestionarios, para lo cual se ha utilizado las herramientas teniendo una prueba piloto de 20 colaboradores de una empresa operadora logística de la ciudad de Trujillo.

El resultado del análisis de la aplicación de los dos cuestionarios en la piloto permitió realizar una medición de confiabilidad de cada uno de los instrumentos, a través del coef. estadístico Alfa Cronbach, el cual tuvo que ser mayor a 0.7, para poder afirmar que las herramientas empleados son confiables para la ejecución de la población de estudio.

En la realización de esta investigación, se han observado rigurosamente los aspectos éticos conforme a los principios estipulados en el Código de Ética del Colegio de Ingenieros del Perú, especialmente en lo que respecta a la integridad, la objetividad, el respeto y la responsabilidad profesional. De acuerdo con estos principios, se ha mantenido una estricta confidencialidad respecto a la información de la empresa de transporte y distribución estudiada, asegurando la protección de datos sensibles y la privacidad de los individuos implicados, en conformidad con los estándares de ética profesional delineados por el Colegio de Ingenieros del Perú en sus aspectos éticos.

La metodología aplicada en la investigación y el manejo de la información recopilada se han ajustado a las normas de la American Psychological Association (APA), séptima edición, garantizando así la precisión, transparencia y adecuación académica en la citación y referencia de fuentes, así como en la presentación de los datos y resultados obtenidos. Este enfoque no solo refuerza la credibilidad y la rigurosidad científica del estudio, sino que también alinea el proceso investigativo con los estándares internacionales de investigación ética y metodológica.

Además, se ha obtenido el consentimiento informado de todos los participantes involucrados en el estudio, asegurando que estuvieran plenamente conscientes del propósito de la investigación, los procedimientos involucrados, así como de los posibles riesgos y beneficios. Este proceder está en concordancia con las directrices

éticas establecidas tanto por el Código de Ética del Colegio de Ingenieros del Perú como por las normas APA, subrayando el compromiso con la transparencia y el respeto por la autonomía individual.

En suma, la investigación se ha conducido con un compromiso inquebrantable hacia la ética profesional, aplicando de manera meticulosa los principios del Código de Ética del Colegio de Ingenieros del Perú y las normas APA, lo cual ha permitido no solo la protección de los sujetos de estudio y la integridad del proceso investigativo, sino también la contribución al cuerpo de conocimiento con un trabajo que es ético, fiable y válido desde el punto de vista académico y profesional.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Análisis técnico de la relación en las variables

En el desarrollo de la presente investigación, se abordó desde una perspectiva técnica cómo la gestión por procesos influye en la calidad de servicio en la empresa analizada. En esta etapa del estudio se buscó identificar y desglosar los distintos procesos operativos y administrativos, con el fin de evaluar su eficacia y eficiencia en el marco de la prestación de servicios. Mediante el análisis detallado de cada proceso, se busca comprender las interconexiones existentes y cómo estas impactan directamente en la percepción y satisfacción del cliente.

Se comenzó diseñando diagrama de flujo de los principales procesos, esto proporcionó una visión general clara y estructurada de los procesos actuales en la empresa. Esto establece una base para entender cómo opera la empresa y cuáles son los procesos clave que serán analizados en términos de gestión y calidad de servicio.

A continuación, se presentan los diagramas de flujo de los procesos: recepción de encomiendas, distribución y entrega, y proceso de atención al cliente y gestión de quejas (ver figuras 1, 2 y 3). Estos constituyen una base fundamental para comprender la operativa de la empresa y los procesos clave que influyen en la calidad de servicio. El diagrama de recepción de encomiendas ilustra la interacción inicial con el cliente y la importancia de la comunicación y precisión desde el primer contacto. El de distribución y entrega aborda la logística y la eficiencia operativa, críticas para cumplir con las expectativas del cliente y garantizar la satisfacción del servicio. Por último, el proceso de atención al cliente y gestión de quejas refleja cómo la empresa maneja los problemas y retroalimentación, un aspecto vital para la mejora continua y la fidelización del cliente.

Figura 1

Proceso de recepción de encomiendas

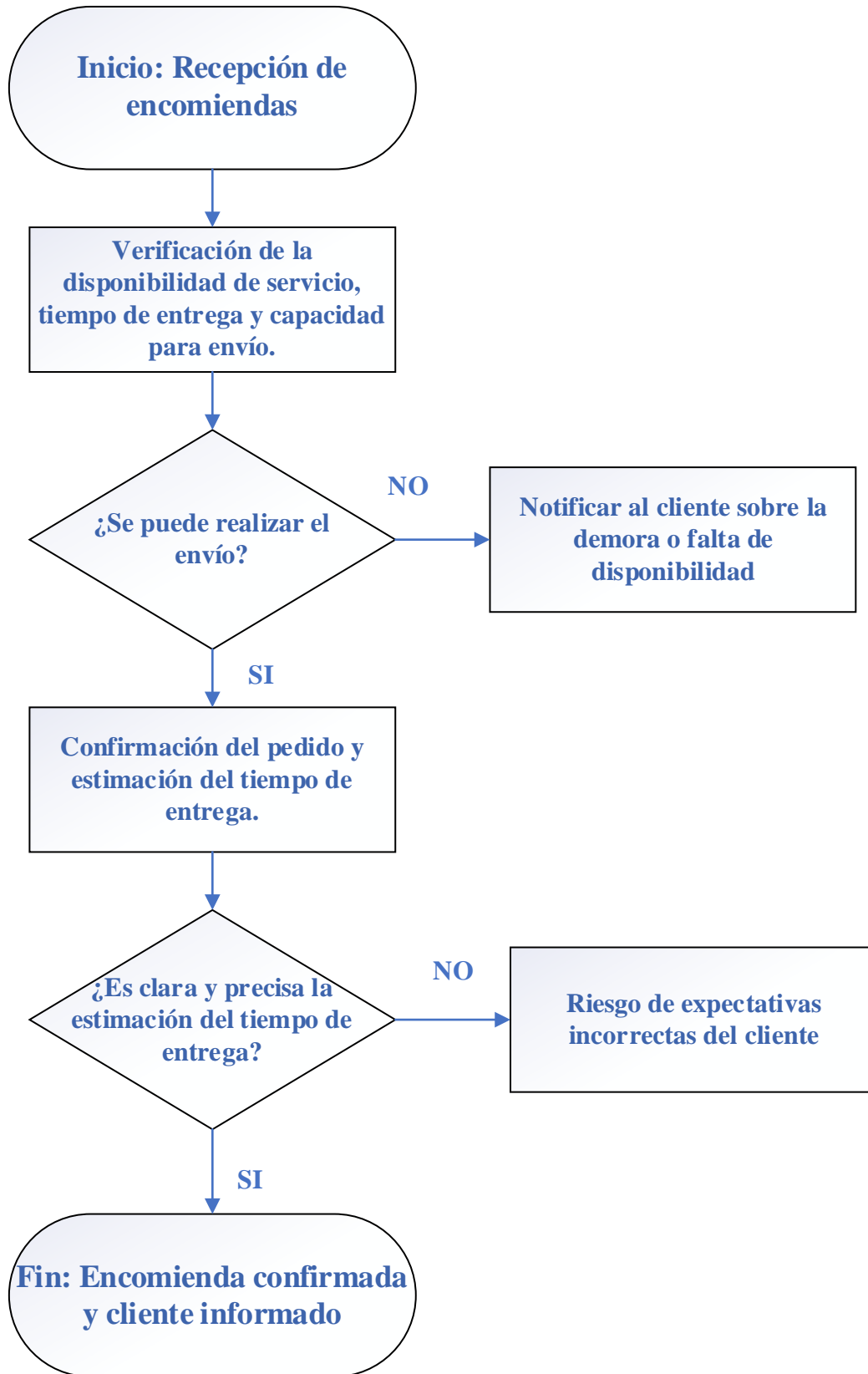


Figura 2
Proceso de distribución y entrega

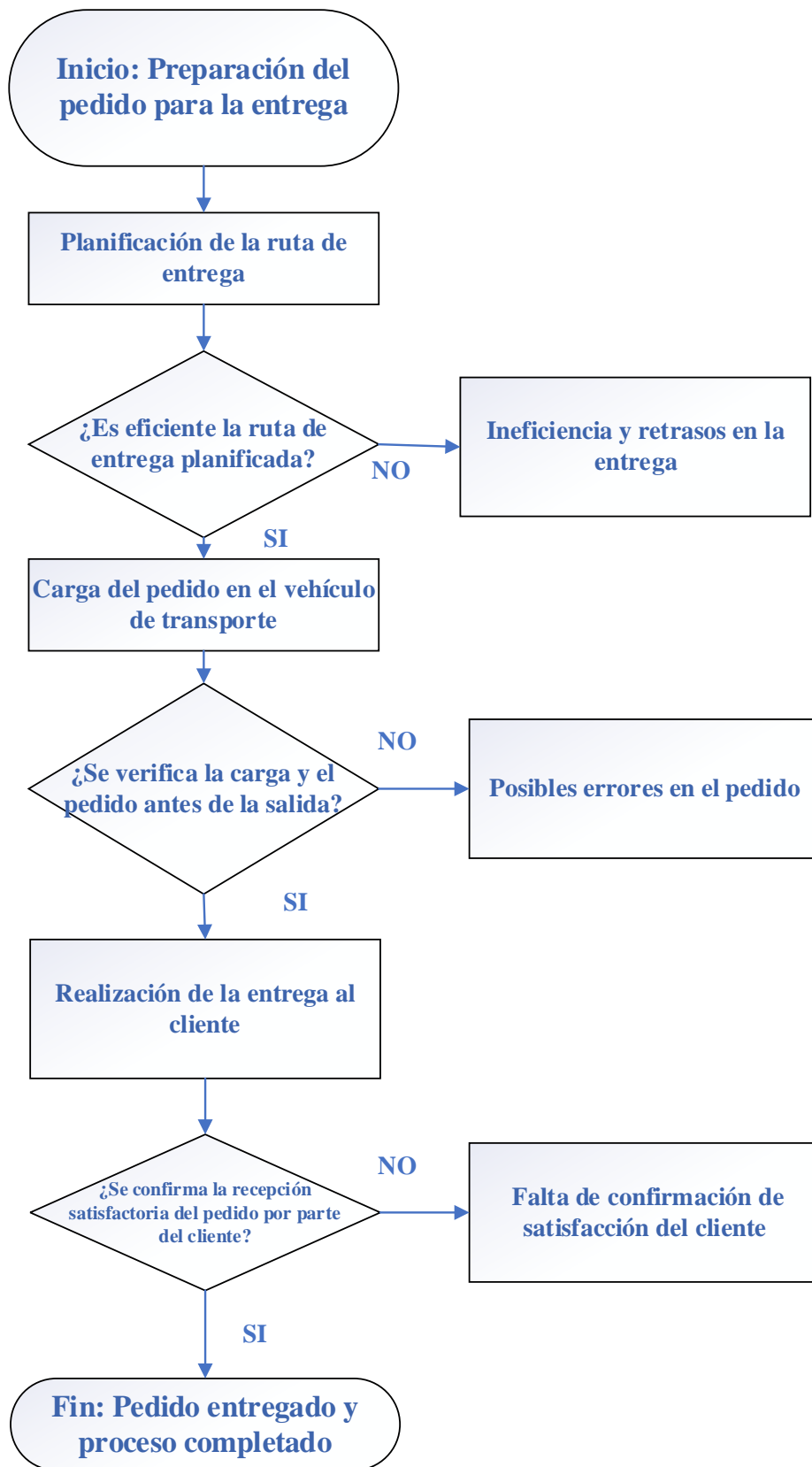
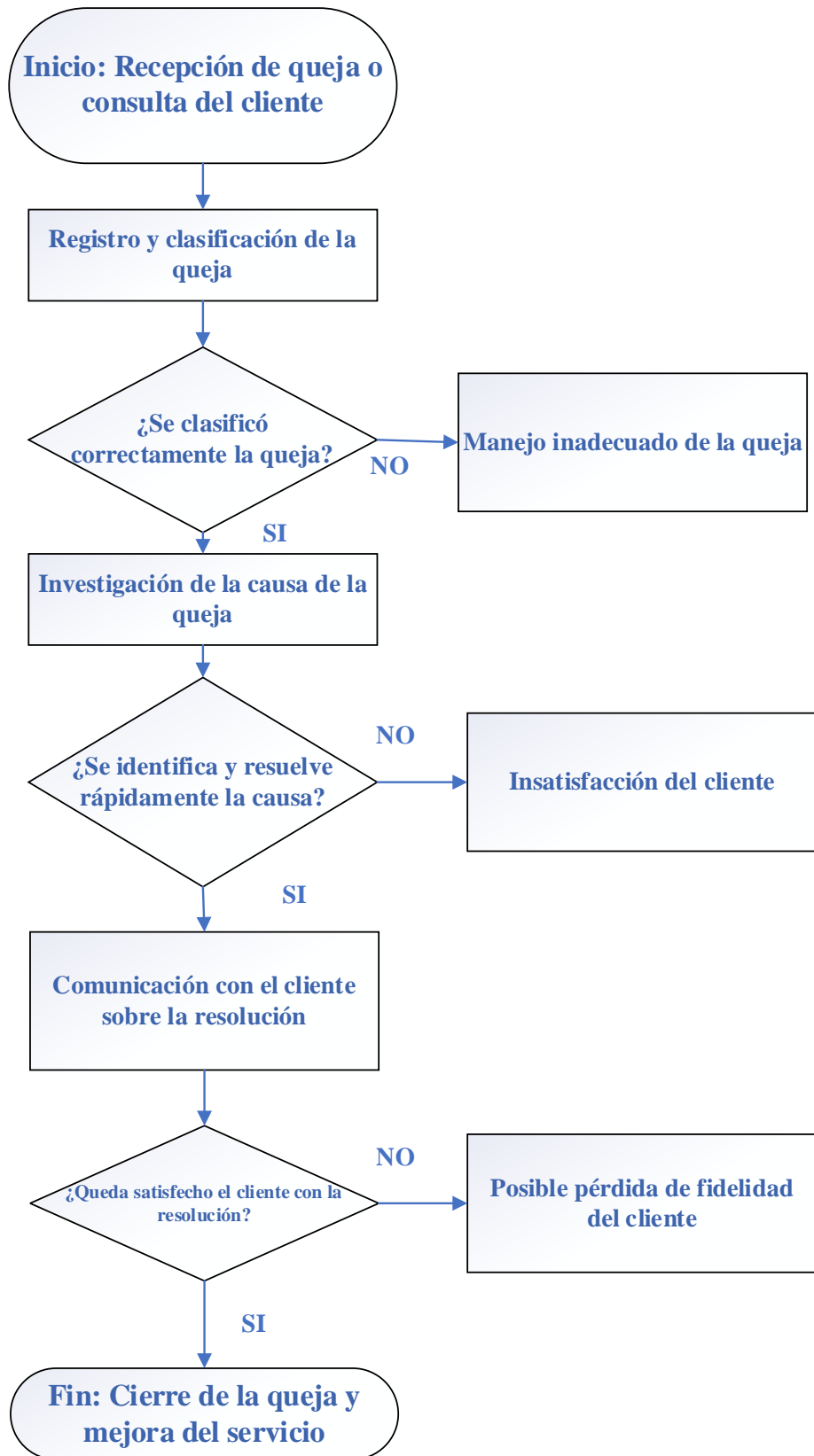


Figura 3
Proceso de atención al cliente y gestión de quejas



Después de establecer los procesos, se elaboró el mapa de interrelaciones (ver figura 4) para mostrar cómo estos procesos se vinculan entre sí y afectan la calidad de servicio. Esto ayudó a identificar áreas críticas donde la gestión de procesos tiene un impacto significativo en la calidad.

En el caso de la interrelación entre los procesos recepción de pedidos con la distribución y entrega, lo que ocurre es que en la empresa se recibe una encomienda, pero no se verifica correctamente el traslado de estas debido a un sistema de información desactualizado. Como resultado, la encomienda se confirma al cliente receptor sin asegurar su llegada. Cuando llega el momento de la distribución, se detecta que los productos no están en el punto de destino, lo que lleva a un retraso en la entrega. Este retraso en la entrega, originado en la fase de recepción de encomiendas, provoca insatisfacción del cliente y posiblemente resulta en quejas o cancelaciones de pedidos.

Por otra parte, durante la distribución, un paquete se entrega en la dirección incorrecta debido a una planificación de ruta ineficiente. El cliente afectado llama al servicio de atención al cliente para reportar la incidencia. La eficacia con la que el equipo de atención al cliente gestione esta queja, desde la rapidez en la respuesta hasta la resolución del problema, influirá significativamente en la percepción del cliente sobre la empresa. Una resolución rápida y satisfactoria puede mitigar el impacto negativo de la entrega errónea.

No obstante, un cliente insatisfecho con una entrega anterior expresa su descontento al realizar un nuevo pedido. El representante de atención al cliente registra esta información y la transmite al departamento de recepción de encomiendas. Este feedback permite al departamento de recepción ser más cuidadoso y atento al procesar las encomiendas de los clientes, asegurando que se verifique doblemente el tiempo de traslado y la información de entrega, mejorando así la experiencia general del cliente.

Figura 4

Mapa de interrelaciones entre los procesos analizados



Con los procesos y sus interrelaciones claras, se elaboró un diagrama de Ishikawa (ver figura 5) para profundizar en las causas específicas (dentro de los procesos identificados) que afectan la calidad de servicio. Esto permitirá una comprensión más detallada de los problemas subyacentes.

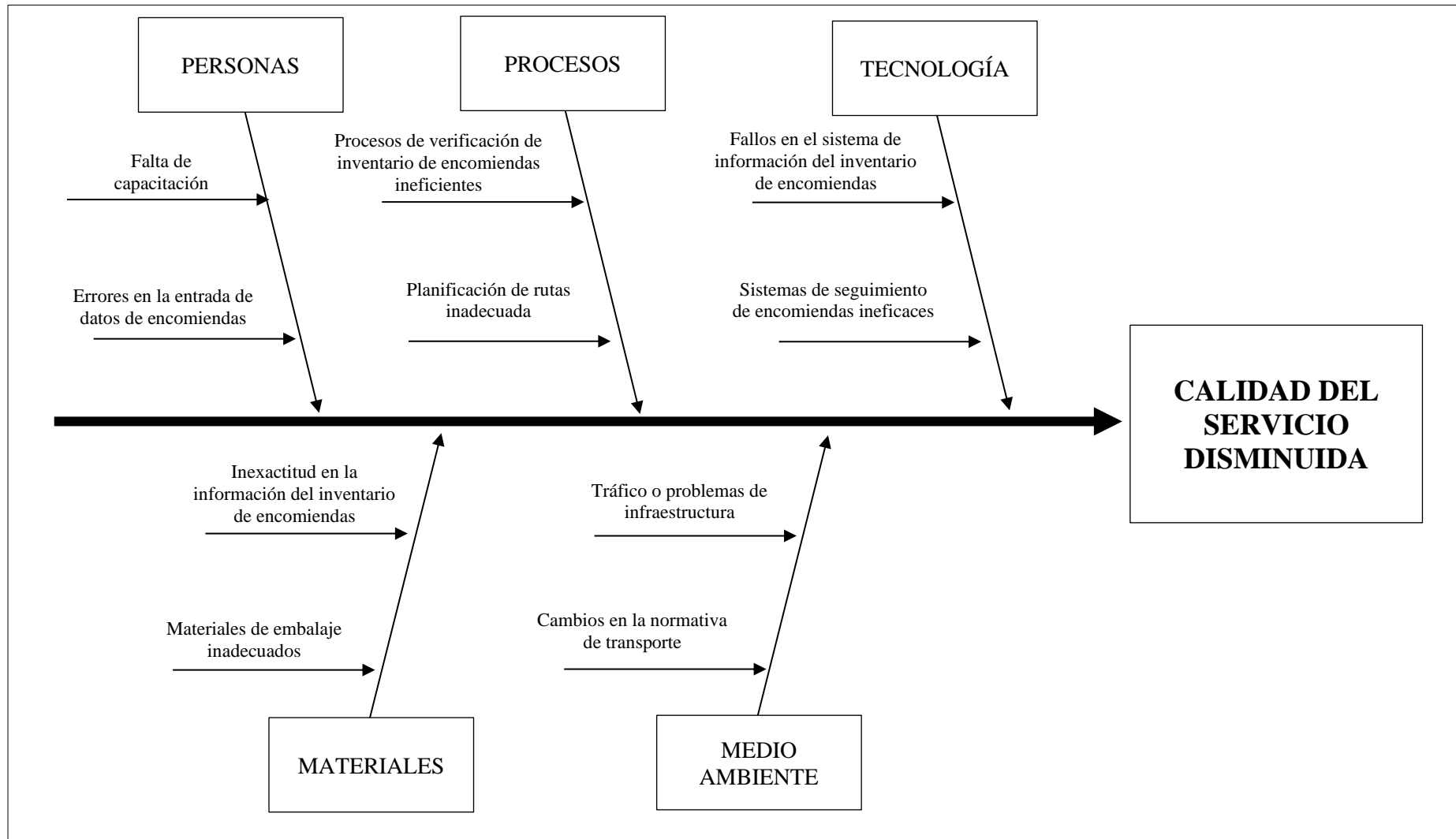
Con el diagrama de Ishikawa, se identificaron meticulosamente las diversas causas que contribuyen a la disminución de la calidad del servicio en la empresa. La estructura del diagrama permitió desglosar las problemáticas en cinco categorías principales: personas, procesos, tecnología, materiales y medio ambiente. Cada categoría fue exhaustivamente analizada, revelando específicamente cómo elementos como la falta de capacitación del personal, ineficiencias en los procesos de verificación de inventario, y deficiencias tecnológicas, entre otros, estaban afectando directamente la calidad del servicio ofrecido.

Además, el análisis de Ishikawa subrayó la interconexión entre las distintas áreas identificadas, poniendo de manifiesto cómo las deficiencias en un área podían exacerbar problemas en otra. Por ejemplo, se observó que la planificación de rutas inadecuada no solo se debía a fallos en los procesos internos, sino también a la falta de integración con tecnologías actualizadas, lo que llevaba a retrasos en las entregas y, por ende, a un incremento en las quejas de los clientes. Asimismo, se notó que factores externos, como los problemas de tráfico, exacerbaban las deficiencias operativas ya existentes.

Este análisis profundo facilitó una comprensión holística de los desafíos enfrentados por la empresa, permitiendo que las conclusiones derivadas del estudio proporcionaran una base sólida para el desarrollo de estrategias de mejora orientadas a abordar tanto las causas raíces como sus efectos interconectados en la calidad del servicio.

Figura 5

Diagrama de Ishikawa para análisis del problema



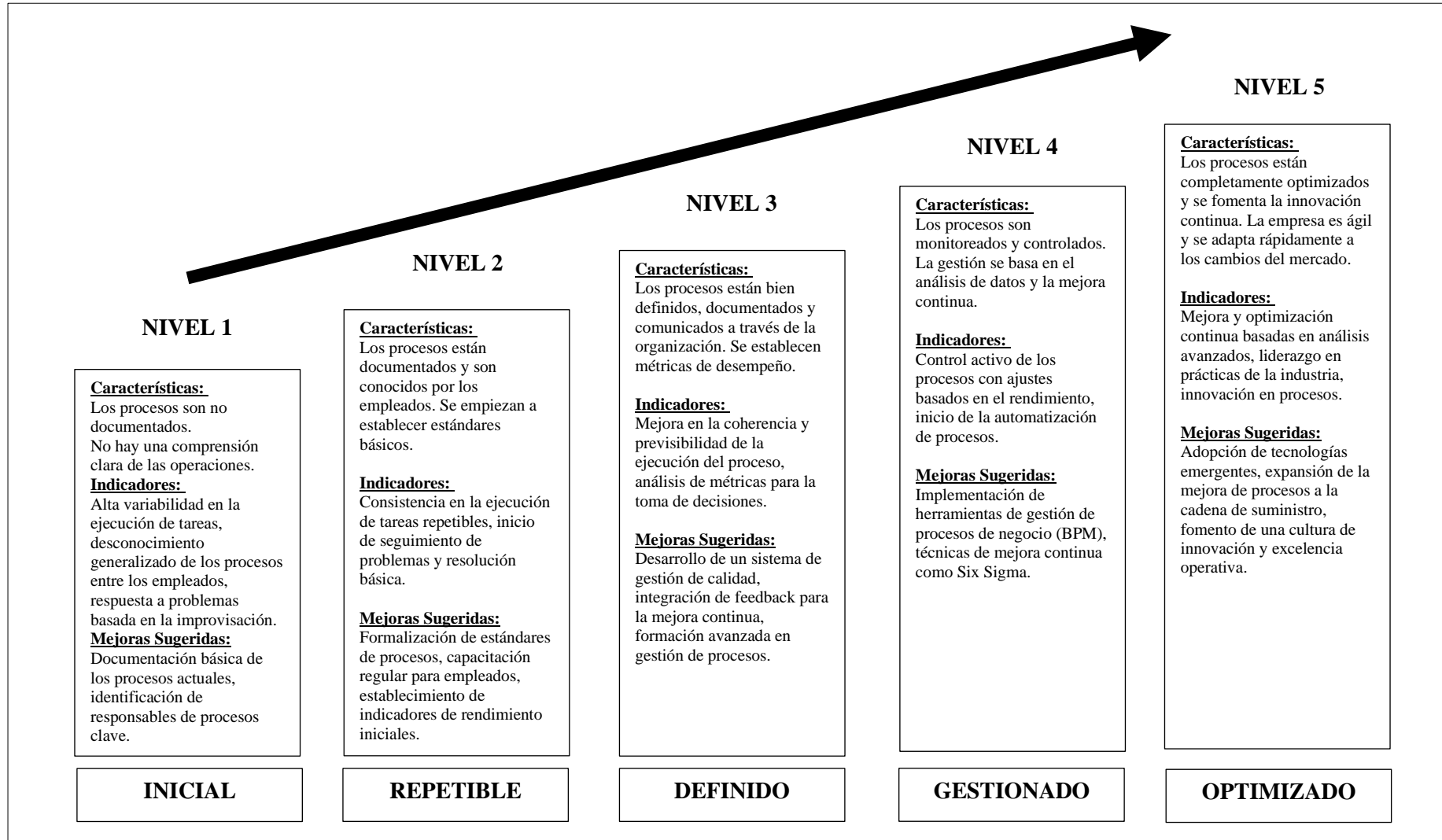
Después de haberse identificado los procesos y las causas de los problemas en la calidad de servicio de la empresa, se diseñó un modelo de madurez para mostrar el estado actual de la gestión de procesos en la empresa y dónde podría mejorar. Esto proporciona una hoja de ruta para el desarrollo progresivo.

El modelo de madurez de la gestión por procesos diseñado específicamente y adaptado para la empresa está estructurado en cinco niveles, desde inicial hasta optimizado, esto proporcionó un marco detallado para evaluar y guiar la evolución de las prácticas de gestión de procesos de la organización. Se observó que, que la empresa se encuentra predominantemente en el primer nivel, caracterizado por operaciones con una falta de documentación formal. A través del modelo, se identificaron áreas críticas de mejora, como la necesidad de estandarizar y documentar procesos, y se subrayó la importancia de la formación y comunicación entre los empleados para avanzar hacia niveles superiores de madurez.

A medida que la empresa vaya implementando recomendaciones basadas en el modelo, se notaran avances significativos hacia niveles superiores de madurez en la gestión de procesos. Se destaca la transición al segundo y tercer nivel, donde los procesos no solo se definen y documentan, sino que también se comenzara a monitorear y analizar con base en métricas de rendimiento establecidas. La implementación de estas mejoras llevará a una mayor coherencia en las operaciones y una mejor capacidad para abordar y resolver problemas de manera proactiva. En particular, la adopción de tecnologías de gestión de procesos de negocio (BPM) y la aplicación de técnicas de mejora continua como Six Sigma, característicos del cuarto nivel, resultaran en una gestión más eficiente y una mayor satisfacción del cliente.

Figura 6

Modelo de madurez de la gestión por procesos

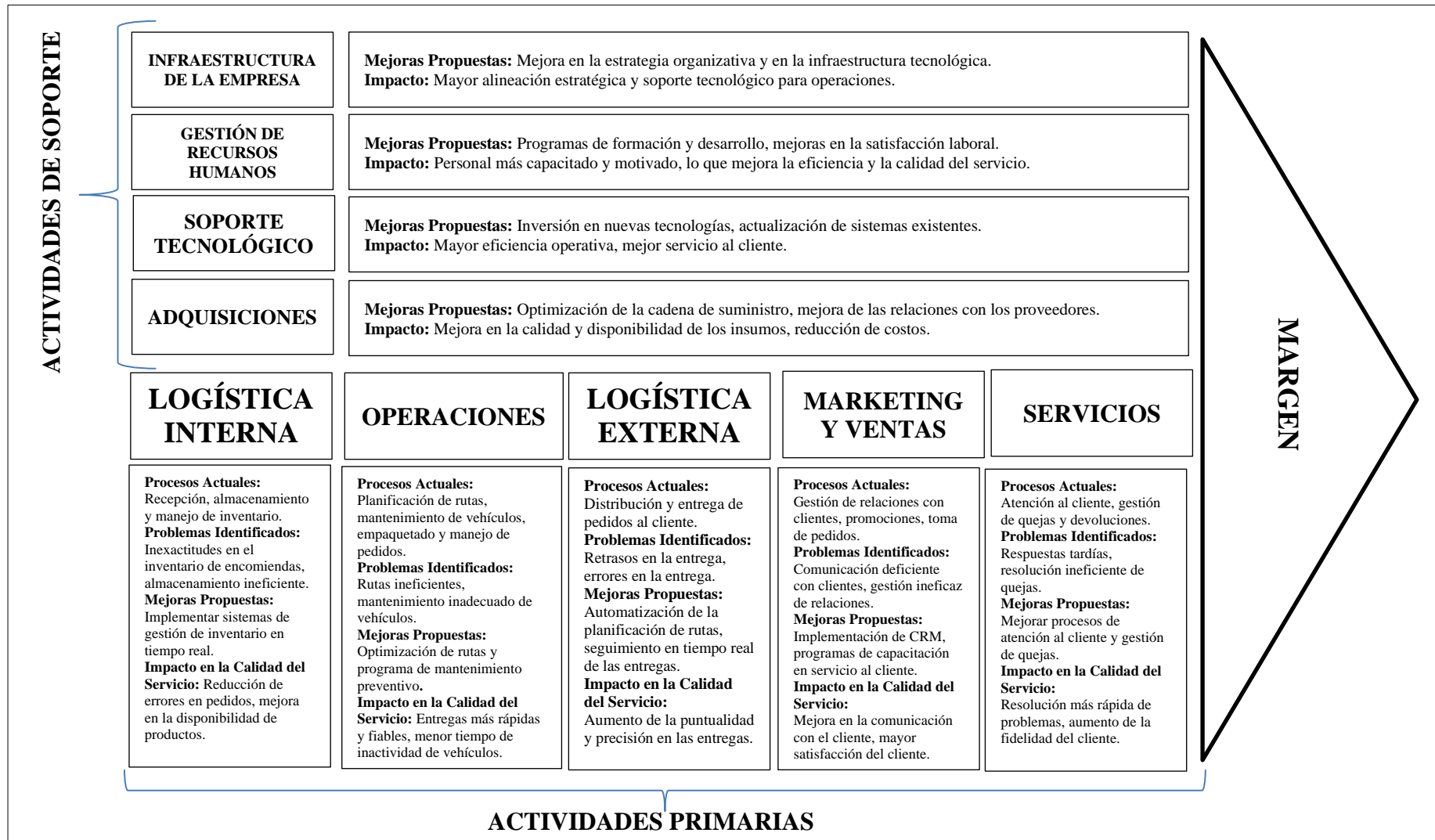


Con un entendimiento claro de los procesos, y el nivel de madurez al que se aspira; finalmente, se utilizó el análisis de la cadena de valor para unir todos los elementos anteriores, demostrando cómo la mejora en la gestión de procesos puede influir positivamente en cada etapa de la cadena y, por ende, en la calidad del servicio global. Esto redondea la investigación mostrando un cuadro completo de las posibles mejoras y su impacto en la empresa.

Se llevó a cabo un exhaustivo análisis de la cadena de valor, que permitió identificar cómo las mejoras en la gestión de procesos pueden influir significativamente en cada etapa operativa y, consecuentemente, en la calidad general del servicio ofrecido. Mediante la descomposición sistemática de las actividades principales y de apoyo, se pudo visualizar la interdependencia entre distintas áreas y cómo ineficiencias en un segmento específico pueden tener repercusiones a lo largo de toda la cadena. Este análisis destacó áreas críticas tales como la logística interna, las operaciones, la logística externa, el marketing y las ventas, así como los servicios postventa, revelando oportunidades específicas de mejora que podrían traducirse en una mayor eficiencia operativa y una mejor experiencia para el cliente.

Asimismo, se resaltó la importancia de las actividades de apoyo, incluyendo el desarrollo de la infraestructura empresarial, la gestión de recursos humanos, el desarrollo tecnológico y las adquisiciones, como fundamentales para soportar las operaciones principales y facilitar la implementación de estrategias orientadas a la mejora continua. En conjunto, el análisis de la cadena de valor no solo proporcionó una perspectiva integral de las operaciones de la empresa, sino que también estableció una hoja de ruta clara para la mejora de la calidad del servicio, subrayando el papel central de una gestión de procesos efectiva y alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

Figura 7
Análisis de la cadena de valor



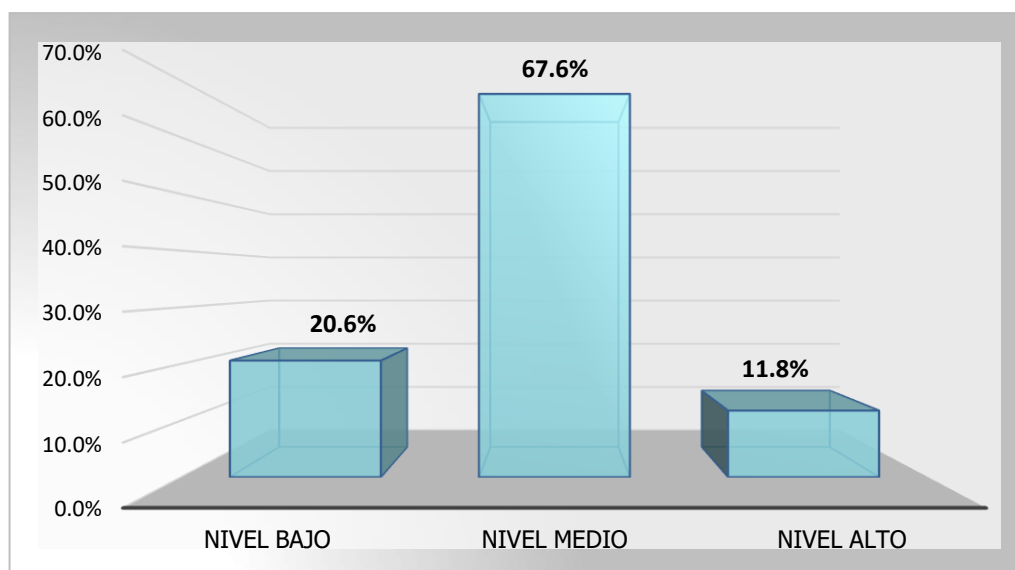
3.2. Resultados descriptivos de la encuesta

Tabla 1 Nivel de la variable Gestión por procesos

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
"N. Bajo"	20	46	7	20.6%
"N. Medio"	47	73	23	67.6%
"N. Alto"	74	100	4	11.8%
Total			34	100%

Nota. Hallazgos generados al aplicar el cuestionario

Figura 1 Nivel de la variable Gestión por procesos



Nota. Hallazgos generados al aplicar el cuestionario

Se tuvo como hallazgos los que se muestran en la tabla 1 y figura 1, evidenciando que el 67.6% de los evaluados colaboradores reflejaron la existencia de nivel medio de Gestión por procesos en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023; seguido de un 20.6% que mencionan que existe un nivel bajo y el

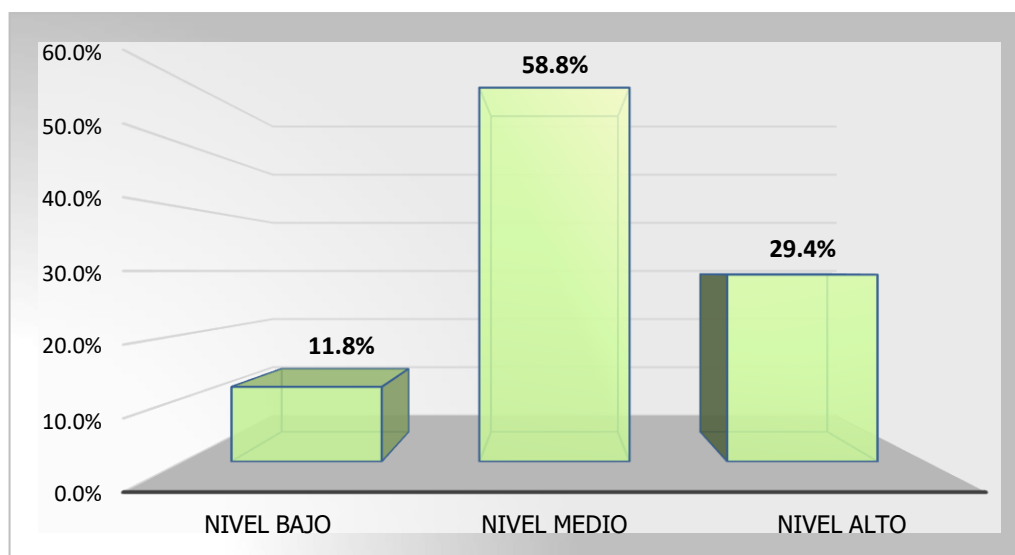
11.8% manifiesta que existe un nivel alto. Estos resultados reflejan que en la empresa no se están realizando adecuadamente todos los procesos de la organización, algunos de los colaboradores desconocen la planificación de metas por la organización.

Tabla 2 Nivel de la variable Calidad de servicio

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
"N. Bajo"	22	51	4	11.8%
"N. Medio"	52	81	20	58.8%
"N. Alto"	82	110	10	29.4%
"N. Alto"			34	100%

Nota. Hallazgos generados al aplicar el cuestionario

Figura 2 Nivel de la variable Calidad de servicio



Nota. Hallazgos generados al aplicar el cuestionario

Se tuvo como hallazgos los que se muestran en la tabla 2 y figura 2, donde se evidencia que el 58.8% de trabajadores evaluados reflejaron la existencia de nivel medio de calidad de servicio en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023; seguido de un 29.4% que mencionan que existe un nivel alto y el 11.8%

manifiesta que existe un nivel bajo. Estos resultados reflejan que, en la autoevaluación de los protagonistas operativos de los procesos de la empresa, indican en su mayoría que la calidad de servicio que brindan es regular, habiendo aún ciertas deficiencias en cuanto al valor del servicio que desea el cliente, sobre todo con respecto a los plazos de entrega de la mercancía.

3.3. Resultados inferenciales

a. Prueba de normalidad

Con el propósito de poder determinar si los datos de las dos variables y sus respectivas dimensiones se distribuyen en base a la normalidad de los datos, se utilizó la técnica Shapiro, esto debido que la muestra en su tamaño fue menor a 50.

Tabla 3 *Prueba de Normalidad*

	Estadístico	"Shapiro Wilk"	
		gl	Sig.
Planificación	0.921	34	0.017
Ejecución	0.931	34	0.033
Verificar	0.945	34	0.015
Actuar	0.920	34	0.007
Gestión por procesos	0.951	34	0.012
Elementos de tangibilidad	0.937	34	0.004
Confiabilidad	0.962	34	0.003
Capacidad para dar respuesta	0.956	34	0.013
Seguridad en el servicio	0.965	34	0.012
Empatía	0.932	34	0.036
Calidad de servicio	0.970	34	0.014

Nota. Data procesada en el software SPSS 25

Como se muestra en la tabla 3, en todos los casos se halló valores de inferior a la significancia estadística de 0.05, por lo que conlleva a la afirmación que la data de las dos variables y las dimensiones no representan el comportamiento de distribución normal. En tal sentido, se fijó usar el estadístico “de Spearman” contraste de las hipótesis de estudio.

b. Prueba de hipótesis general

Tabla 4 Estadístico “Spearman” para comprobar la planteada hipótesis general

		“Gestión por procesos”	“Calidad de servicio”
“Rho de Spearman”	Coef. de prueba correlacional	1.000	0.875
	Sig. hallada		0.000
	N	34	34
	Coef. de prueba correlacional	0.875	1.000
	Sig. hallada	0.000	
	N	34	34

Nota. Data procesada en el software SPSS 25

Como se aprecia en la tabla 4, se usó un estadístico “de Spearman” donde se encontró como hallazgo una correlación en un coef. ($r = 0.875$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) lo cual es inferior al dato fijado por error de estudio de 0.05, lo que ha permitido afirmar la aceptación de la planteada hipótesis, es decir, la Gestión por procesos tiene fuerte y positiva relación con la calidad de servicio.

c. Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 5 Estadístico “Spearman” para comprobar la planteada hipótesis 1 específica

		“Gestión por procesos”	“Elementos tangibles”
“Rho de Spearman”	Coef. de prueba	1.000	0.843
	“Gestión por procesos”	correlacional	0.000
	Sig. hallada		
	N	34	34
	Coef. de prueba	0.843	1.000
	“Elementos tangibles”	correlacional	0.000
Sig. hallada			
N		34	34

Nota. Data procesada en el software SPSS 25

Como se aprecia en la tabla 5, se usó un estadístico “de Spearman” donde se generó una correlación en un coef. de ($r = 0.843$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) lo cual es inferior al error establecido de estudio de 0.05, lo que ha permitido afirmar la aceptación de la planteada hipótesis, en otras palabras, hay la existencia relacional positiva y a la vez es altamente significativa entre la Gestión realizada por procesos con la respectiva dimensión elementos tangibles.

d. Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 6 Estadístico "Spearman" para comprobar la planteada hipótesis 2 específica

			"Gestión por procesos"	"Confiabilidad"
"Rho de Spearman"	"Gestión por procesos"	Coef. de prueba correlacional	1.000	0.864
		Sig. hallada		0.000
		N	34	34
		Coef. de prueba correlacional	0.864	1.000
	"Confiabilidad"	Sig. hallada	0.000	
		N	34	34

Nota. Data procesada en el software SPSS 25

Como se aprecia en la tabla 6, se usó un estadístico "de Spearman" donde se generó una correlación en un coef. de ($r = 0.843$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) lo cual es inferior al error establecido de estudio de 0.05, lo que ha permitido afirmar la aceptación de la planteada hipótesis, en otras palabras, hay la existencia relacional positiva y a la vez es altamente significativa entre la Gestión realizada por procesos con la respectiva dimensión confiabilidad.

d. Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 7 Estadístico “Spearman” para comprobar la planteada hipótesis 3 específica

		“Gestión por procesos”	“Capacidad de respuesta”
“Rho de Spearman”	Coef. de prueba correlacional	1.000	0.778
	Sig. hallada		0.000
	N	34	34
	Coef. de prueba correlacional	0.778	1.000
	Sig. hallada	0.000	
	N	34	34

Nota. Data procesada en el software SPSS 25

Como se aprecia en la tabla 7, se usó un estadístico “de Spearman” donde se generó una correlación en un coef. de ($r = 0.778$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) lo cual es inferior al error establecido de estudio de 0.05, lo que ha permitido afirmar la aceptación de la planteada hipótesis, en otras palabras, hay la existencia relacional positiva y a la vez es altamente significativa entre la Gestión realizada por procesos con la respectiva dimensión confiabilidad.

d. Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 8 Estadístico "Spearman" para comprobar la planteada hipótesis 4 específica

			"Gestión por procesos"	"Seguridad"
"Rho de Spearman"	"Gestión por procesos"	Coef. de prueba correlacional	1.000	0.754
		Sig. hallada		0.000
		N	34	34
	"Seguridad"	Coef. de prueba correlacional	0.754	1.000
		Sig. hallada	0.000	
		N	34	34

Nota. Data procesada en el software SPSS 25

Como se aprecia en la tabla 8, se usó un estadístico "de Spearman" donde se generó una correlación en un coef. de ($r = 0.754$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) lo cual es inferior al error establecido de estudio de 0.05, lo que ha permitido afirmar la aceptación de la planteada hipótesis, en otras palabras, hay la existencia relacional positiva y a la vez es altamente significativa entre la Gestión realizada por procesos con la respectiva dimensión seguridad en base a la autoevaluación de los mismos colaboradores.

e. Prueba de hipótesis específica 5

Tabla 9 Estadístico "Spearman" para comprobar la planteada hipótesis 5 específica

			"Gestión por procesos"	"Empatía"
"Rho de Spearman"	"Gestión por procesos"	Coef. de prueba correlacional	1.000	0.842
		Sig. hallada		0.000
		N	34	34
	"Empatía"	Coef. de prueba correlacional	0.842	1.000
		Sig. hallada	0.000	
		N	34	34

Nota. Data procesada en el software SPSS 25

Como se aprecia en la tabla 8, se usó un estadístico "de Spearman" donde se generó una correlación en un coef. de ($r = 0.842$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) lo cual es inferior al error establecido de estudio de 0.05, lo que ha permitido afirmar la aceptación de la planteada hipótesis, en otras palabras, hay la existencia relacional positiva y a la vez es altamente significativa entre la Gestión realizada por procesos con la respectiva dimensión empatía en base a la autoevaluación de los mismos colaboradores.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Una de las limitaciones que han sido identificadas en la presente investigación ha sido la evaluación cuantitativa por medio de los dos cuestionarios a los trabajadores de la empresa, dado que como ha sido de forma virtual la recolección de datos a través de un link que pudo haberse visualizado en diversos dispositivos digitales, sin embargo, demoraron semanas para que todos los participantes de la muestra culminen de responder los instrumentos.

Otra limitación, que se ha tenido fue que no existe muchas investigaciones de referencias que aborden la variable gestión por procesos en una empresa dedicada al transporte y distribución de productos o como operadores logísticos.

Por último, se ha tenido como limitación, que la medición del nivel de la calidad de servicio, solo ha sido en base a la percepción de los mismos colaboradores de la empresa, sin haber podido medir la percepción de la calidad de servicio de los clientes.

Sobre el propósito general en establecer la vinculación entre la Gestión basada en los procesos y la calidad brindada del servicio en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023. Se encontró como hallazgo un coeficiente que marca relación ($r = 0.875$) y de índice con respecto a la sig. hallada de ($p = 0.000$) generando a que se pueda declarar que hay existencia relación de forma positiva y a la vez es altamente fuertemente entre la gestión basada en procesos y la variable calidad que adquiere el servicio. Dichos resultados guardan similitud a los encontrados en la investigación hecha por Cueva y Vásquez (2022) se llegó a la conclusión que la

gestión orientada en procesos tiene vinculación de manera fuerte con la analizada calidad del brindado servicio en cuanto a la opinión que tuvieron los colaboradores, hallándose un coef. que muestra relación ($r = 0.731$) y de sig. ($p = 0.000$). Estos hallazgos mencionados líneas arriba, refuerzan lo mencionado por Vega, Briones y Mendoza (2021), quienes indican que la gestión enfocada en los procesos logra reformular las organizaciones y reordenar los diferentes subprocesos que la constituyen, facilitando la integración de los equipos de trabajo, logrando una fluidez de información y la gestión oportuna de soluciones que tienen efecto directo en la calidad con respecto al servicio que brinda una organización.

Sobre el primer objetivo específico sobre identificar el nivel de Gestión por procesos en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023. Se halló que el 67.6% de encuestados mencionan un nivel medio de Gestión por procesos; seguido de un 20.6% que mencionan la existencia de nivel bajo y el 11.8% manifiestan la existencia un nivel alto. La información descrita tiene cierta similitud con los hallados en la tesis hecha por Matute y Murillo (2021), donde se halló que el 59% de los colaboradores que respondieron a un cuestionario indicaron la existencia nivel regular en la gestión por procesos. Todo esto refuerza lo indicado por Soto (2022), quien ha indicado que la gestión basada en procesos es una figura para dirigir toda la empresa desde los procesos, considerando a estos como conjunto de actividades que apuntan a sumar un valor agregado de una entrada para lograr un resultado. Es importante al gestionar por procesos, el proceso como uno solo y no de sus partes individualmente.

En cuanto al segundo propósito específico enfocada en identificar el nivel de calidad brindada en el servicio en base a la percepción del colaborador en una organización peruana de transporte y distribución - 2023. Se halló que el 58.8% de

encuestados mencionan un nivel medio de calidad brindada del servicio; seguido de un 29.4% que mencionan que existe un nivel alto y el 11.8% manifiesta que existe un nivel bajo. Los hallazgos recabados tienen cierta similitud a los encontrados en la tesis ejecutada por Paredes (2020) donde se halló que el 67.8% de los empleados que respondieron a un cuestionario indicaron que existe un nivel regular en la calidad de servicio auto percibida por los mismos trabajadores. Esto refuerza lo expuesto por Cortés et al. (2021), señalando que la calidad de servicio es la expansión de las diferencias existentes entre las expectativas o anhelos de las personas y sus percepciones. La calidad en el servicio busca alcanzar un grado de excelencia que satisfaga las necesidades de las personas, al igual que lograr una satisfacción de este. Se transforma en una herramienta que aporta ventaja significativa.

Sobre el tercer objetivo específico con respecto a determinar la vinculación entre la Gestión basada por procesos y la dimensión elementos tangibles en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023. Se encontró como indicadores un coeficiente que muestra relación ($r = 0.843$) y de índice con respecto a la sig. hallada de ($p = 0.000$) generando a que se pueda declarar que hay existencia relación positiva y a la vez es altamente fuerte entre la Gestión basada en los procesos y la dimensión elementos tangibles. Dichos resultados tuvieron similitud a los encontrados en la investigación elaborada por Caballero (2021) donde se ha encontrado como afirmación que el nivel de la gestión realizada por procesos se relaciona de manera fuerte con la analizada calidad de servicio en cuanto a la opinión que tuvieron los colaboradores, dado un coef. que muestra relación de ($r = 0.731$) y como sig. ($p = 0.000$). Todo esto refuerza, lo indicado por Hernández y Barrios (2018) quienes señalan que la base operativa de las empresas actualmente son los procesos, de tal manera que inciden en la estructura de la organización. Esta postura

se generó debido a los múltiples intentos de vincular las estructuras de gestión empresarial a las requeridas necesidades en cada momento.

Sobre el cuarto propósito específico sobre medir la asociación entre la Gestión basada en los procesos con la dimensión confiabilidad en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023. Se encontró como hallazgo un coeficiente que marca relación ($r = 0.875$) y de índice con respecto a la sig. hallada de ($p = 0.000$) generando a que se pueda declarar que hay existencia relación de modelo positivo y a la vez es altamente significativa entre la Gestión basada en los procesos con la dimensión de la confiabilidad. Dichos resultados han tenido cierta similitud a los encontrados en la investigación elaborada por Jiménez y Cárdenas (2020) donde se ha encontrado como afirmación que el nivel que alcanza la gestión realizada por procesos se vincula fuertemente con la calidad analizada de servicio, dado que se halló un coef. que midió relación ($r = 0.819$) y el indicador encontrado de sig. ($p = 0.000$). Todo lo señalado líneas arriba refuerza lo mencionado por Arciniegas (2017) que la calidad de servicio es esencial tanto para los clientes como para la organización, es importante que todos la tengan en cuenta, pero principalmente trabajadores o todas las personas que contactan directamente con los consumidores; ya que, al ser representantes de la organización, usualmente deben hacer los consumidores sientan la conducta profesional.

En cuanto al quinto propósito específico sobre medir la vinculación entre la Gestión por procesos y la dimensión capacidad de respuesta en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023. Se encontró como hallazgo un coeficiente que marca relación ($r = 0.778$) y de índice con respecto a la sig. hallada de ($p = 0.000$) generando a que se pueda declarar que hay existencia relación positiva y a la vez es altamente fuertemente entre la gestión basada en procesos con la calidad que adquiere

el servicio. Dichos resultados tienen similitud a los encontrados en la investigación elaborada por García y Ledesma (2019) donde se ha encontrado como afirmación que el nivel de la gestión realizada por procesos se relaciona de manera fuerte con la analizada calidad de servicio en cuanto a la opinión que tuvieron los colaboradores, dado un coef. de medición relacional ($r = 0.949$) y el índice que mide la sig. ($p = 0.000$). Todo esto refuerza a lo mencionado por Ibarra, Romero y Paredes (2017) donde se indica que el servicio brindado al cliente viene recobrando fuerza de acuerdo al incremento de la competencia, puesto que, a medida que existe, los clientes cuentan con más posibilidad de escoger donde obtener servicio o producto que están necesitando, aquí nace aquella relevancia de perfeccionar y adaptar a las necesidades que manifiestan los clientes, puesto que estos contarán con la elección.

Sobre el sexto propósito estuvo enfocado en evaluar la asociación entre la Gestión por procesos y la dimensión seguridad en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023. Se encontró como hallazgo un coeficiente que marca relación ($r = 0.754$) y de índice con respecto a la sig. hallada de ($p = 0.000$) generando a que se pueda declarar que hay existencia de vinculación positiva y a la vez es altamente fuerte entre la Gestión orientada en procesos y la dimensión enfocada en la seguridad. Dichos resultados guardan similitud a los identificados en la tesis que ha sido ejecutada por Castillo (2021) concluyendo que la gestión procesos se relaciona de manera fuerte con la analizada calidad sobre el servicio en cuanto a la opinión que tuvieron los colaboradores, dado un coef. que muestra asociación ($r = 0.746$) y en cuanto a la sig. ($p = 0.000$). Todo esto refuerza lo mencionado por Causado y Charris (2019) sobre que el consumidor al momento de poner sus problemas, en posición de una empresa y tiene la plena confianza que estos serán despachados de la manera más efectiva posible. Seguridad quiere decir credibilidad, lo que a su vez involucra

la integridad, honestidad y confiabilidad. Esto da a entender que no sólo es fundamental cuidar los intereses del consumidor, sino que la empresa tiene que mostrar sobre la preocupación, por ello brindar al cliente una satisfacción mejor.

Por último, con respecto al séptimo propósito específico sobre determinar la vinculación entre la Gestión por procesos y la dimensión empatía en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023. Se encontró como hallazgo un coeficiente que marca relación ($r = 0.842$) y de índice con respecto a la sig. hallada de ($p = 0.000$) afirmando relación positiva y a la vez es altamente significativa entre la Gestión por procesos y la dimensión empatía. Dichos resultados guardan similitud a los encontrados en la investigación elaborada por Ascoy y Carrasco (2021) concluyendo que la gestión por procesos se relaciona de manera fuerte con la analizada calidad de servicio en cuanto a la opinión que tuvieron los colaboradores, dado un coef. de medición sobre la relación ($r = 0.728$) y sig. hallada de ($p = 0.000$). Todo lo mencionado refuerza lo indicado por Torres y Luna (2017) indicando que la calidad de servicio es un instrumento de competencia el cual se tiene que aplicar una cultura estructurada, donde se comprometa a todos los individuos que forman parte de la organización, a dar seguimiento a un nuevo mecanismo de control y mejora, para, de esta forma, alcanzar a fidelizar al cliente, así como la atracción de nuevos consumidores y clientes.

Sobre las implicancias que se desprende de la investigación, en cuanto a lo práctico, se ha podido identificar las deficiencias en cuanto a la gestión por procesos y las debilidades de la calidad de servicio de acuerdo a los colaboradores.

Como implicancia teórica radica que el presente informe podrá ser utilizado a futuro como base teórica o antecedente para próximas investigaciones del mismo rubro de transporte y distribución de productos.

4.2. Conclusiones

Se desarrolló un análisis técnico para determina cómo la gestión por procesos afecta a la calidad de servicio, para ello se utilizaron las principales técnicas de la gestión por procesos como: diagrama de flujo, diagrama de interrelaciones, diagrama de Ishikawa, modelo de madurez de la gestión por procesos, y análisis de la cadena de valor, para lo cual la investigación concluyó que la implementación sistemática de mejoras en la gestión por procesos es esencial para la optimización de la calidad del servicio en la empresa de transporte y distribución estudiada. A través del análisis realizado, se evidencio la relación directa entre la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Primera. En base a los hallazgos generados en aplicar el estadístico Spearman (Rho) se alcanzó a tener por conclusión que se afirme la existencia altamente significativa y la vez positiva entre la Gestión por procesos y la calidad de servicio en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023, dado un coeficiente correlacional ($r = 0.875$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) lo cual es menor al error establecido de estudio de 0.05. Asimismo, se infiere que cada vez que se incremente el nivel de la Gestión por procesos, se mejorará la calidad de servicio. Por lo que la presente investigación, permite identificar las debilidades de los procesos en cuanto a la recepción, almacenamiento y distribución de los productos hacia los clientes.

Segunda. En cuanto a la gestión por procesos, el 67.6% de los encuestados colaboradores indicaron la presencia de nivel medio de Gestión por procesos en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023; seguido de un 20.6% que

mencionan que existe un nivel bajo y el 11.8% manifiesta que existe un nivel alto.

Estos resultados reflejan que en la empresa no se están realizando adecuadamente todos los procesos de la organización, algunos de los colaboradores desconocen la planificación de metas por la organización.

Tercera. Con respecto a la calidad de servicio, el 58.8% de trabajadores encuestados indicaron la presencia de nivel medio de calidad de servicio en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023; seguido de un 29.4% que mencionan que existe un nivel alto y el 11.8% manifiesta que existe un nivel bajo. Estos resultados reflejan que, en la autoevaluación de los protagonistas operativos de los procesos de la empresa, indican en su mayoría que la calidad de servicio que brindan es regular, habiendo aún ciertas deficiencias en cuanto al valor del servicio que desea el cliente, sobre todo con respecto a los plazos de entrega de la mercancía.

Cuarta. En base a los hallazgos generados en aplicar el estadístico Spearman (Rho) se alcanzó a tener por conclusión que se afirme la existencia altamente significativa y la vez positiva que se desarrolla la Gestión por procesos y la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles parte de una empresa peruana de transporte y distribución - 2023, dado un coeficiente correlacional ($r = 0.875$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) lo cual es menor al error establecido de estudio de 0.05. Asimismo, se infiere que cada vez que se incremente el nivel de la Gestión por procesos, se mejorará la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles de la organización.

Quinta. En base a los hallazgos generados en aplicar el estadístico Spearman (Rho) se alcanzó a tener por conclusión que se afirme la existencia altamente significativa y la vez positiva entre la Gestión por procesos y la calidad de servicio

en su dimensión confiabilidad en una empresa peruana de transporte y distribución -

2023, dado un coeficiente correlacional ($r = 0.864$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) lo cual es menor al error establecido de estudio de 0.05.

Asimismo, se infiere que cada vez que se incremente el nivel de la Gestión por procesos, se mejorará la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad de la organización.

Sexta. En base a los hallazgos generados en aplicar el estadístico Spearman (Rho) se alcanzó a tener por conclusión que se afirme la existencia altamente significativa y la vez positiva entre la Gestión por procesos y la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023, dado un coeficiente correlacional ($r = 0.778$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) lo cual es menor al error establecido de estudio de 0.05. Asimismo, se infiere que cada vez que se incremente el nivel de la Gestión por procesos, se mejorará la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta.

Sétima. En base a los hallazgos generados en aplicar el estadístico Spearman (Rho) se alcanzó a tener por conclusión que se afirme la existencia altamente significativa y la vez positiva entre la Gestión por procesos y la calidad de servicio en su dimensión seguridad en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023, dado un coeficiente correlacional ($r = 0.754$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) lo cual es menor al error establecido de estudio de 0.05. Asimismo, se infiere que cada vez que se incremente el nivel de la Gestión por procesos, se mejorará la calidad de servicio en su dimensión seguridad de la organización.

Octava. En base a los hallazgos generados en aplicar el estadístico Spearman (Rho) se alcanzó a tener por conclusión que se afirme la existencia altamente

significativa y la vez positiva entre la Gestión por procesos y la calidad de servicio en su dimensión empatía en una empresa peruana de transporte y distribución - 2023, dado un coeficiente correlacional ($r = 0.842$) y como índice de significancia se obtuvo ($p = 0.000$) lo cual es menor al error establecido de estudio de 0.05. Asimismo, se infiere que cada vez que se incremente el nivel de la Gestión por procesos, se mejorará la calidad de servicio en su dimensión empatía de la organización.

Referencias

- Alarcón, V., Sarmiento, W., Mejía, J., Castaño, Á. y Troncoso, A. (2020). Análisis de causas de ineficiencias en servicio al cliente. *Bilo*, 2(1). doi:<https://doi.org/10.17981/bilo.2.1.2020.10>
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en escala SERVQUALING. *Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Arrojo, D. (2020). *Modelo de gestión por procesos de la distribución para la mejora del servicio de entregas en una empresa de comercialización masiva*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10459/Arrojo_cd.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ascoy, K. y Carrasco, A. (2021). *Gestión por procesos y la calidad de servicio de la empresa Golpex International S.A.C.* Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30423/Ascoy%20Tacanga%20Kevin%20Javier-Carrasco%20Fernandez%20Alicia%20Ursula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Betlloch, I. y Ramón, R. (2019). Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología. *Actas Dermo-Sifiliográficas*, 110(2), 92-101. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S000173101830406X>

- Bustamante, M. y Zerda, E. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Dialnet*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Bustamente, M. y Lapo, M. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 33(4), 171-180. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>
- Caballero, Y. (2021). *Gestión por procesos y calidad de servicio a los usuarios del Gobierno Regional de Apurímac, 2018-2019*. Universidad de San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8997/caballero_py.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campana, M. (2022). Gestión por procesos como una herramienta para el desarrollo de la investigación científica en institutos superiores tecnológicos, auditoría y economía del conocimiento. *Imaginario Social*, 5(12), 71-86. <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/download/70/160>
- Canossa, H. (2022). Gestión de Proyectos como Estrategia para la Evaluación de Desempeño del Talento Humano en las Empresas. *Ciencias Administrativas*, 10(19), 1-12. doi:<https://doi.org/10.24215/23143738e093>
- Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E. y Nápoles, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. *Ciencias Holguín*, 27(2), 1-14. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181566671001/html/>
- Caro, J. y Pablos, S. (2020). Implementación Lean Six Sigma en la mejora del circuito de dispensación de medicación. *Revista Journal of Healthcare Quality Research*, 33(6), 364-371. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647920300956>

- Castillo, W. (2021). *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio en una empresa distribuidora de la ciudad de Trujillo, 2021*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29380/Walter%20Segundo%20Castillo%20Esparza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Causado, E. y Charris, A. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Cortés, J., Rodríguez, G., Velandia, A. y Cajas, L. (2021). Satisfacción del servicio de telemedicina en pacientes con artritis reumatoide. *Revista Colombiana de Reumatología*, 247-259. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rcreu.2021.09.005>
- Cueva, K. y Vásquez, Y. (2022). *Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en una empresa distribuidora de GAS GLP en Cajamarca, 2021*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2418/TESIS%20-%20KELY%20CUEVA%20MARIN%20-%20YORDAN%20VASQUEZ%20URBINA%20%282%29%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, Z. (2021). *Estrategias de gestión de relación con los clientes y fidelización de los consumidores de supermercados Wong – tienda La Aurora Lima 2019*. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7782>
- García, J. y Ledesma, G. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Servicios Generales y Turismo Milagritos S.A.C. del distrito de Trujillo 2018*. Universidad Privada Antenor Orrego.

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5653/1/RE_ADMI_JHOSE_LYN.GARC%c3%8dA_GIORDANO.LEDESMA_GESTI%c3%93N.POR.PROCESOS_DATOS.PDF

Gomez, D. y Soto, V. (2020). *Modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en instituciones educativas públicas: Revisión Sistemática entre los años 2010 a 2019.*

Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25910/Gomez%20Vega%2c%20Delicia%20Soledad%20-%20Soto%20Raico%2c%20Vilma%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, A., Manrique, E., Medina, A. y Nohueira, D. (2018). La gestión por procesos, una vía para mejorar la calidad de vida en un hogar de ancianos. *Revista Médica Electrónica*, 40(2).

http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2080/html_390

Hernández, H. y Barrios, I. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195.

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Ibarra, L., Romero, N. y paredes, D. (2017). La calidad del servicio en el sistema de transporte público y su impacto en la satisfacción del usuario (Quality service in the public transportation system and its impact in user's satisfaction). *Innovaciones de Negocios*, 14(28), 104-117. doi:<https://doi.org/10.29105/rinn14.28-7>

INEI. (2019). En el Perú existen 2 millones 699 mil 130 empresas al tercer trimestre del año 2019. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-existen-2-millones-699-mil-130-empresas-al-tercer-trimestre-del-ano-2019-11951/>

- Jiménez, Y. y Cárdenas, J. (2020). *Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2245/1/T026_45452364_M.pdf
- Lages, J. y Martínez, N. (2021). Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(3), 43-59.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2021/cnf213o.pdf>
- Llanes, M. y Lorenzo, E. (2017). Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue. *Ciencias Holguín*, 23(1), 1-13.
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181549596006.pdf>
- Malca, G. y Cruz, R. (2021). Indicadores predominantes de la gestión por procesos en los museos públicos de Lima. *Universidad del Zulia*, 26(94), 818-839.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29069612020/html/>
- Matute, B. y Murillo, D. (2021). La gestión por procesos: resultados para mejorar la calidad de atención. *Revista Arbitraria*, 6(12), 112-127.
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967008/576868967008.pdf>
- Mehrotra, D. y Bhartiya, S. (2020). Resultados del mapeo de las expectativas de los pacientes realizado con SERVQUAL. *Journal of Healthcare Quality*, 35(6), 381-390.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2019.11.008>
- Mercader, M. y Miralles, J. (2021). Resultado de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 en una unidad de cuidados intensivos quirúrgica. *Revista Española de Anestesiología y Reanimación*, 70(1), 26-36.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0034935621002887>

- Mescua, L. y Ampuero, E. (2020). Modelo de Gestión "Business Process Management" para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020. *Revista Ciencia Latina*, 4(2), 102-123.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/106>
- Mescua, L., Ampuero, E. y Delgado, J. (2020). Modelo de Gestión "Business Process Management" para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020. *Ciencia Latina*, 4(2). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.106
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
[https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&dq=%C3%91aupas+\(2014\)&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&dq=%C3%91aupas+(2014)&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Robayo, P. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano. *Suma de Negocios*, 7(16), 125-140.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.02.007>
- Romero, R. y Labajos, M. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *Revista Médica*, 90(5), 301-309.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403318301802>
- Sangroni, N. y Ramírez, F. (2022). Análisis de la eficacia de la calidad en la Empresa Rutas Nacionales. *Ciencias Holguin*, 28(1), 46.
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181570010005/html/>
- Silva, J., Macías, B. y Tello, E. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

- Silva, J., Macías, B. y Tello, E. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Ciencia UAT*, 15(2), 85-96.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Soto, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Actualidades Investigativas en Educación*, 22(2), 1-24. doi:<https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>
- Tapia, L., Moreno, M., Marrero, C. y Estrada, M. (2022). El enfoque a procesos. Una mirada desde la gestión universitaria. *Ciencias Holguin*, 28(1), 147-159.
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181570010007/181570010007.pdf>
- Terán, F. y García, N. (2020). Estrategias para el incremento de ventas: caso de estudio microempresa Mundo de Ensueños. *Enfoques*, 4(16), 248-260.
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988005/html/>
- Torres, J. y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270-1293. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Torres, Y. y Rodríguez, Y. (2022). ¿Cómo mejorar la calidad de los servicios de salud y la seguridad del paciente adoptando estrategias del sector de la aviación? *Elsevier*, 37(3), 182-190. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.10.009>
- Torres, Y. y Rodríguez, Y. (2022). ¿Cómo mejorar la calidad de los servicios de salud y la seguridad del paciente adoptando estrategias del sector de la aviación? *Journal of Healthcare Quality Research*, 37(3), 182-190.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S260364792100107X>

Vega, C., Briones, L. y Mendoza, C. (2021). Gestión por procesos: Regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación. *Pukurí*, 1(2), 70-80.

doi:<https://doi.org/10.55155/punkuri.v1i2.28>

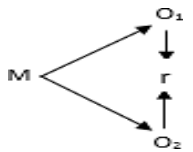
Vega, L. y Lao, Y. (2017). Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno.

Contaduría y Administración, 62(2), 683-698.

doi:<https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.004>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Gestión por procesos y calidad de servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023	<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023? 	<p>Hipótesis General: La gestión por procesos se relaciona de forma significativa y directa con la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y los elementos 	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la Gestión por procesos y calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la vinculación de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la 	V1: Gestión por procesos	<p>Planificar</p> <p>Hacer</p> <p>Verificar</p> <p>Actuar</p>	<p>Tipo: Cuantitativa, Correlacional</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Diseño: Transversal No experimental</p>  <p>M= Colaboradores de la empresa logística en Trujillo en el año 2023. O1 = Gestión por procesos</p>

<p> ▪ ¿Cuál es el nivel de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023? ▪ ¿Cuál es la vinculación de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023? ▪ ¿Cuál es la vinculación de la gestión por procesos y la confiabilidad de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023? ▪ ¿Cuál es la vinculación de la gestión por procesos y </p>	<p> tangibles de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023. ▪ Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la confiabilidad de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023. ▪ Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023. </p>	<p> calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023. ▪ Determinar la vinculación de la gestión por procesos y la confiabilidad de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023. ▪ Determinar la vinculación de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023. </p>	<p> V2: Calidad de servicio </p>	<p> Elementos tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía </p>	<p> O2 =Calidad de servicio r = Relación Muestra: La muestra estuvo conformada 34 trabajadores de una empresa de transporte y distribución de la ciudad de Trujillo, año 2023. Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Métodos de análisis de investigación: - Análisis descriptivo - Análisis inferencial </p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>la capacidad de respuesta de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la vinculación de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023? ▪ ¿Cuál es la vinculación de la gestión por procesos y la empatía de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la seguridad de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023. ▪ Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la empatía de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la vinculación de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023. ▪ Determinar la vinculación de la gestión por procesos y la empatía de la calidad en cuanto al servicio en una empresa de transporte y distribución en Trujillo 2023. 				
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Escala
Gestión por procesos	Para Soto (2022) la gestión de procesos como una figura para dirigir toda la organización desde los procesos, considerando a estos como conjunto de actividades que apuntan a sumar un valor añadido de una entrada para lograr un resultado. Es importante al gestionar por procesos, el proceso como uno solo y no de sus partes individualmente.	Para la medición de la variable gestión por procesos se realizará mediante un cuestionario en escala ordinal, compuesta de 20 ítems, elaborados en base a las dimensiones e indicadores.	Planificar	- Se informa de las acciones del plan trimestral a los trabajadores. - Se hace planificación de productos e insumos para cada mes.	Del 1 al 6	Cuestionario	Ordinal
			Hacer	- Ejecución de compras - Actualización de los sistemas de información. - Se dispone de documentos instructivos para el área operativa y administrativa.	Del 7 Al 13		
			Verificar	- Seguimiento de resultados - Se realizan auditorías anuales	Del 14 al 16		
			Actuar	- Implementan acciones correctivas - Aplicación de acciones innovadoras	Del 17 al 20		
				-			

Calidad de servicio	<p>Para Torres y Luna (2017) la calidad de servicio es un instrumento de competencia el cual se tiene que aplicar una cultura estructurada, donde se comprometa a todos los individuos que forman parte de la organización, a dar seguimiento a un nuevo mecanismo de control y mejora, para, de esta forma, alcanzar a fidelizar al cliente, así como la atracción de nuevos consumidores y clientes.</p>	<p>Para la medición de la variable calidad de servicio se realizará un cuestionario en escala ordinal, compuesta de 22 ítems, elaborados en base a las dimensiones e indicadores.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia de las instalaciones físicas - Uso de equipos y medios de comunicación atractivos son atractivos. 	Del 1 al 4	Cuestionario	Ordinal
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por resolver problemas. - El servicio se da en el tiempo programado. 	Del 5 al 9		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición para ayudar a los colaboradores. - Voluntad para proporcionar el servicio con calidad. 	Del 10 al 13		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento para inspirar credibilidad. - Amabilidad del personal. 	Del 14 Al 17		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada - Preocupación por los intereses de los clientes 	Del 18 al 22		

Anexo 3: Cuestionario para medir la Gestión por procesos

Estimado colaborador, lea con detenimiento cada uno de los ítems y responda según su percepción en base a la siguiente escala:

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

Gestión por procesos	1	2	3	4	5
1. En la empresa se informa a los trabajadores sobre las acciones para la planificación de procedimientos a realizar.					
2. Los colaboradores de la empresa tienen conocimiento de cómo aplicar los procedimientos establecidos para la entrega de productos.					
3. En la empresa se realiza una planificación para la adquisición de productos al inicio de cada mes.					
4. Las actividades planificadas en la empresa, se realizan siguiendo la normativa de procedimientos.					
5. En la empresa se comparte a todos los colaboradores el plan trimestral de metas.					
6. En la empresa se cuenta con un sistema de control permanente para asegurar la planificación organizada a favor de la organización.					
7. Los trabajadores de la empresa conocen los procedimientos para la recepción y distribución de mercancía.					
8. La gestión de procedimientos para la ejecución de compras se realiza eficientemente.					
9. Los sistemas de información se encuentran actualizados para todos los trabajadores.					
10. En la empresa se dispone constantemente de documentos actualizados para el área operativa y administrativa.					
11. Los colaboradores realizan sus funciones de acuerdo a los establecido en el ROF y MOF de la organización.					
12. En la empresa se cumplen con los plazos establecidos en la planificación.					
13. En la empresa, el personal conoce de los procedimientos administrativos.					
14. En la empresa se realiza un seguimiento de acciones para monitorear los resultados obtenidos.					
15. En la empresa suelen programar auditorías anuales de los procedimientos que se realizan.					
16. Se evalúan los resultados de gestión en la empresa.					
17. En la empresa se realizan procesos de mejora continua de los procesos en beneficio organización.					
18. Se implementan acciones correctivas luego de haber identificados las deficiencias.					
19. Se implementan funciones innovadoras para mejorar los procesos de compra y venta de productos.					
20. En la empresa se practica una buena comunicación asertiva entre todos los colaboradores.					

Anexo 4: Cuestionario para medir la Calidad de servicio


Estimado colaborador, lea con detenimiento cada uno de los ítems y responda según su percepción en base a la siguiente escala:

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

Calidad de servicio	1	2	3	4	5
1. La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva					
2. Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas					
3. El personal de esta empresa tiene apariencia pulcra					
4. Los documentos emitidos (notificaciones, cartas, reportes,) son visualmente atractivos					
5. Cuando la empresa promete al cliente hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
6. Cuando el cliente tiene un problema, se muestra mucho interés en solucionarlo oportunamente.					
7. Tus compañeros realizan bien el servicio desde la primera vez					
8. El personal concluye el servicio en el tiempo prometido					
9. El personal se esfuerza por mantener los expedientes (registros) sin errores					
10. La empresa comunica oportunamente cuando concluirá el servicio prestado					
11. En esta empresa se cumple con el servicio puntual que se ofrece					
12. Tus compañeros de esta empresa siempre están dispuestos a ayudarte					
13. El personal de esta empresa siempre atiende cordialmente a los clientes.					
14. El comportamiento de tus compañeros de la empresa te inspira confianza					
15. La empresa brinda seguridad a los clientes en los trámites realizados por los servicios que brinda.					
16. El personal que presta servicios en esta empresa es amable con los clientes.					
17. El personal tiene conocimientos suficientes para responder cualquier duda del cliente.					
18. El personal de esta empresa realiza atención individualizada.					
19. Esta empresa tiene horarios de trabajo convenientes para los trabajadores que estudian.					
20. En esta empresa se ofrece una atención personalizada para cada cliente que desea un servicio.					
21. El personal se preocupa por captar los intereses de sus clientes.					
22. En esta empresa busca comprender las preferencias de los clientes, para mejorar el servicio que brinda.					

Anexo 5: Validación de los expertos

Validador 1:

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN EN TRUJILLO 2023			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Deza Castillo Juan Miguel			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión por procesos			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN EN TRUJILLO 2023
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Deza Castillo Juan Miguel
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión de servicio

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.


Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



Validador 2:

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN EN TRUJILLO 2023			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Alfaro Rosas Jorge Luis			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión de servicio			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<p>Sugerencias:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>				
<p>Firma del experto:</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN EN TRUJILLO 2023
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Alfaro Rosas Jorge Luis
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Calidad de servicio

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.


Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están vagas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



Validador 3:

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN EN TRUJILLO 2023			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	DAVILA RODRIGUEZ VICTOR ENEMESIO			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión por proceso			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>				
Firma del experto: <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>				
DAVILA RODRIGUEZ VICTOR E. MAESTRO EN SISTEMAS 19242453				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN EN TRUJILLO 2023
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	DAVILA RODRIGUEZ VICTOR ENEMESIO
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Calidad de servicio

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



DAVILA RODRIGUEZ VICTOR E.
 MAESTRO EN SISTEMAS
 19242453