

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y CADENA DE ABASTECIMIENTO

La gestión por procesos y la relación con la calidad de servicio al cliente en la dulcería de la cadena de cines Cineplex SA.

Tesis para optar el grado de **Maestra** en:

DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y CADENA DE ABASTECIMIENTO

Autora:

Johanna Milagros Fernandez Salazar

Asesor:

Dr. Alberto Carlos Mendoza De los Santos

<https://orcid.org/0000-0002-0469-915X>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial

SUB-LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Innovación, tecnología y emprendimiento social.

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	DR. JORGE EDUARDO LUJAN LOPEZ	17897692
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. ANA TERESA LA ROSA GONZALEZ OTOYA	17895857
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. MIGUEL ANGEL LEON VILLARRUEL	09591047
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

INFORME DE ORIGINALIDAD			
17%	16%	4%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	hdl.handle.net Fuente de Internet		6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		3%
4	www.polodelconocimiento.com Fuente de Internet		1%
5	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet		<1%
6	CARLES CORTÉS OLMOS. "Puesta en valor de variedades tradicionales de tomate", Universitat Politecnica de Valencia, 2015 Publicación		<1%
7	Galo Marcelo Bravo-Neira, Moisés Marcelo Matovelle-Romo. "Diagnóstico de empresas de comercialización de artículos de consumo masivo", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021 Publicación		<1%

Resumen

La presente investigación tiene como tema “La gestión por procesos y la relación con la calidad de servicio al cliente en la dulcería de la cadena de cines Cineplex SA.”, la cual tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio al cliente en la dulcería de la cadena de cines Cineplex SA., esto a raíz de un estudio realizado por la empresa en la que se buscó determinar el punto de interacción y atributos más valorados por los usuarios del servicio. En dónde se encontró que los productos y el servicio expendidos en las dulcerías de los cines son un punto relevante y así como sus respectivos atributos. Esta investigación es básica, de tipo cuantitativa y enfoque relacional. La cuál utilizó al cuestionario como herramienta de recolección de datos, bajo la técnica de la encuesta, esta herramienta fue sometida por juicio de expertos para luego ser validada en una prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento, para así ser aplicado a una muestra de 381 clientes que adquirieron productos de dulcería en el cine de Mall del Sur ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores. Estos datos pasarían por un análisis estadístico descriptivo en dónde se pudo determinar que el 70% de clientes concuerdan que el servicio brindado en la dulcería cubre sus expectativas. Así mismo luego se procesaron los datos en el sistema estadístico para poder realizar la prueba de normalidad de los datos, en dónde se pudo determinar que se utilizaría una prueba no paramétrica (Spearman) para hallar el índice de correlación. De esta manera los resultados evidenciaron que existe una relación directa significativa entre las variables de gestión por procesos y calidad de servicio al cliente, dónde $p < .005$ y $Rho = 0.864$.

Palabras Clave: Gestión por procesos, calidad de servicio, satisfacción.

Abstract

The topic of this research is “Management by processes and the relationship with the quality of customer service in the candy store of the Cineplex SA cinema chain.”, which has the general objective of determining the relationship between management by processes and the quality of service in the candy store of the Cineplex SA cinema chain, this following a study carried out by the company in which it sought to determine the point of interaction and attributes most valued by users of the service. Where it was found that the products and the service sold in the candy stores of the cinemas are a relevant point and as well as their respective attributes. This research is basic, quantitative and relational in nature. Which used the questionnaire as a data collection tool, under the survey technique, this tool was subjected to expert judgment and then validated in a pilot test to determine the reliability of the instrument, in order to be applied to a sample of 381 customers who purchased candy products at the Mall del Sur cinema located in the San Juan de Miraflores district. These data would go through a descriptive statistical analysis where it could be determined that 70% of customers agree that the service provided in the candy store meets their expectations. Likewise, the data were then processed in the statistical system to be able to perform the data normality test, where it could be determined that a non-parametric test (Spearman) would be used to find the correlation index. In this way, the results showed that there is a significant direct relationship between the process management variables and quality of customer service, where $p < .005$ and $Rho = 0.864$.

Keywords: Process management, service quality, satisfaction.

Tabla de contenidos

Carátula	i
Resumen.....	v
Abstract	vi
Dedicatoria y agradecimiento	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas y figuras.....	x
PRÓLOGO	1
I. INTRODUCCIÓN.....	2
I.1. Realidad problemática	2
I.2. Pregunta de investigación	4
I.2.1. Pregunta general.....	4
I.2.2. Preguntas específicas	4
I.3. Objetivos de la investigación.....	5
I.3.1. Objetivo general.....	5
I.3.2. Objetivos específicos.....	5
I.4. Justificación de la investigación	6
I.4.1. Justificación Teórica:	6
I.4.2. Justificación Práctica:	7
I.4.3. Justificación Metodológica:.....	7
I.5. Alcance de la investigación	8
II. MARCO TEÓRICO.....	9
II.1. Antecedentes	9
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	9
II.1.2. Antecedentes nacionales	10
II.2. Bases teóricas.....	13
II.2.1 Gestión por procesos:	14
II.2.2 Calidad de atención al cliente:	19
II.3. Marco conceptual (terminología)	23
III. HIPÓTESIS.....	25
III.1. Declaración de hipótesis	25

III.1.1.	Hipótesis general.....	25
III.1.2.	Hipótesis específicas	25
III.2.	Operacionalización de variables.....	26
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	29
IV.1.	Tipo de investigación.....	29
IV.2.	Nivel de investigación	29
IV.3.	Diseño de investigación.....	29
IV.4.	Método de investigación.....	30
IV.5.	Población.....	30
IV.6.	Muestra	30
IV.7.	Técnicas de recolección de datos.....	31
IV.7.1.	Técnica.....	31
IV.7.2.	Instrumento: Cuestionario	31
IV.8.	Presentación de resultados.....	32
V.	RESULTADOS	34
V.1.	Estadística descriptiva	34
V.2.	Estadística inferencial.....	44
V.2.1.	Prueba de Normalidad	44
V.2.2.	Análisis de Correlación	45
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	56
VI.1.	Discusión	56
VI.1.1.	Discusión Teórica:	56
VI.1.2.	Discusión Comparativa:	57
VI.2.	Conclusiones.....	58
VI.3.	Recomendaciones	62
	Lista de referencias	64
	Apéndice.....	67

Índice de tablas y figuras

Tabla N° 1: Resumen del Marco Teórico	14
Tabla N° 2: Matriz de Operacionalización de Variables.....	26
Tabla N° 3: Resumen de Validación de Expertos.....	31
Tabla N° 4: Resumen de prueba de confiabilidad (Alpha de Cronbach).....	31
Tabla N° 5: Distribución de Acuerdo con el Género	33
Tabla N° 6: Tabla de Frecuencias: La calidad de servicio en la dulcería cubre sus expectativas.....	35
Tabla N° 7: Distribución de frecuencias: Respuestas al enunciado “La calidad de servicio en la dulcería cubre sus expectativas” de acuerdo con el género	36
Tabla N° 8: Distribución de frecuencias: Respuestas al enunciado “La calidad de servicio en la dulcería cubre sus expectativas” de acuerdo con la categoría de Socio Cineplanet.....	37
Tabla N° 9: Resumen de la prueba de normalidad (Kolmogorov – Smirnov)	44
Tabla N° 10: Resumen de la prueba SSPS de correlación de las variables principales.....	45
Tabla N° 11: Resumen de la prueba SSPS de correlación de la dimensión MC y SC	46
Tabla N° 12: Resumen de la prueba SSPS de correlación de la dimensión SAC y SC.....	48
Tabla N° 13: Resumen de la prueba SSPS de correlación de la dimensión CP y SC.....	49
Tabla N° 14: Resumen de la prueba SSPS de correlación de la dimensión RD y SC	51
Tabla N° 15: Resumen de la prueba SSPS de correlación de la dimensión TE y SC	52
Tabla N° 16: Resumen de la prueba SSPS de correlación de la dimensión AI y SC.....	53
Figura N° 1: Distribución de acuerdo con el género.....	34
Figura N° 2: Categoría de Socio Cineplanet	34
Figura N° 3: Gráfico de frecuencias: La calidad de servicio en la dulcería cubre sus expectativas	36
Figura N° 4: Gráfico de frecuencias: Se encuentra satisfecho con la calidad del producto entregado de dulcería	38

Figura N° 5: Gráfico de frecuencias: La canchita fue entregada con una temperatura adecuada (caliente) 39

Figura N° 6: Gráfico de frecuencias: Para decidir la compra de canchita o snacks toma en cuenta el número de personas en la fila que se encuentran en la dulcería..... 40

Figura N° 7: Gráfico de frecuencias: La calidez y hospitalidad del personal es un factor importante en el servicio brindado en la dulcería 41

Figura N° 8: Gráfico de frecuencias: Está dispuesto a pagar un mayor precio por un nuevo producto de dulcería (canchita de sabores)..... 42

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

Lista de referencias

- Bravo, Carrasco, J. (2019). *Gestión por procesos* (Octava edición). Libro completo, versión digital. Editorial Evolución.
- Campos, G. y Maldonado, O. (2022) Cineplex S.A. (Cineplanet). Recuperado 20 mayo del 2023. De SMV: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Cineplanet%20Dic-22.pdf>.
- Cárdenas, C. (2021) “Expectativas y percepciones en la calidad del servicio entregado por el área de recursos humanos”. Universidad Ricardo Palma.
- Cubillos, M. y Rozo, D. (2009). El concepto de la calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad la Salle.
- Daválos, Y. (2021) “Gestión por procesos y calidad de atención en el servicio de admisión del centro de salud San José – Ancón, 2020”. Universidad Cesar Vallejo.
- Deming, E. (1989) *Calidad, productividad y competitividad*. Ediciones Díaz Santos.
- Dominguez, F. (2019) “Reingeniería del Proceso para la Reacreditación de los programas de Posgrado en el CONACyT de una institución de educación superior pública, Toluca, México”. Universidad Autónoma del Estado de México.
- García, O. (2000). *Calidad y productividad: Un enfoque alternativo*. Revista Venezolana de Gerencia. Año 5, N°10, Vicerrectorado Académico – LUZ.
- 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 Antenor Orrego.

González, G. (2005). *Incremento de ingresos a través de la administración del nivel de servicio ofrecido a los clientes. Un caso de aplicación*. Revista Universidad EAFIT Vol. 42. No 11. 2006

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Huamán, W. (2021). “La gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021”. Universidad César Vallejo.

Jordán, J (2017). *Gestión por procesos como herramienta clave para el mejoramiento continuo en empresas comerciales caso MP*. Revista Sur Academi.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Marketing*. España: Editorial Pearson

Llontop (2020). “Gestión por procesos y calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa”. Universidad César Vallejo.

López, S. (2018) “Propuesta de estratégica de posicionamiento para la cámara de comercio Indo Argentina como un ente facilitador entre India y Argentina”. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales.

Matas A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. *Revista electrónica de investigación educativa*. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_serial&pid=1607-4041&lng=es&nrm=iso

Ortiz, N. (2018). *Modelo de gestión por procesos y mejoramiento de la atención al cliente. Caso: Big Patrick Bar Restaurante*. Recuperado del repositorio de Tesis de Grado y Postgrado de la Pontifica Universidad del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14871>

- Paredes, V. (2018) "Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas"
- Polo, L. (2021). "Gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021". Universidad César Vallejo.
- Ramirez, S., y Gómez, L. (2006). Sistema de Mejora Continua de la Calidad. Valencia, España: Maite Simón.
- Saldaña, M. (2022). "Gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de TECSALUD Lima 2022". Universidad Norbert Wiener.
- Serrano, K. (2022). "Gestión por procesos y su incidencia en la calidad de servicio de la superintendencia nacional de los registros públicos – Sede central". Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Socconini, L. (2013) *Lean Manufacturing paso a paso*. Editorial Norma.
- Treviño, A. (2017) *Trabajo en equipo, grupos de trabajo, y la perspectiva de la competencia*. Daena: International Journal of Good Conscience
- Villaseñor Contreras, A., & Galindo, C. (2007). *Manual de Lean Manufacturing*. México: Editorial Limusa.
- Yuqui, J. & García, L. (2020) "Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano mediante el modelo Servperf: Caso Megaservitron, la troncal, Ecuador". Espol.
- Zárraga, L. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad de servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera*. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, vol. 7, núm. 18. Universidad Autónoma de México.