

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**Carrera Profesional de Ingeniería Industrial**

**GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN  
UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS GLP EN CAJAMARCA, 2021**

**Autor (es):**

Kely Cueva Marín

Yordan Abel Vásquez Urbina

**Asesora:**

Doc. Liz Jeanetta Valdivia Vargas.

**CAJAMARCA – PERÚ**

**Mayo - 2022**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**Carrera Profesional de Ingeniería Industrial**

**GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN  
UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS GLP EN CAJAMARCA, 2021**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título Profesional  
de Ingeniero Industrial.

**Bachilleres:**

Kely Cueva Marín

Yordan Abel Vásquez Urbina

**Asesora:**

Doc. Liz Jeanetta Valdivia Vargas.

**CAJAMARCA – PERÚ**

**Mayo - 2022**

COPYRIGHT © 2022 by

KELY CUEVA MARÍN

YORDAN ABEL VÁSQUEZ URBINA

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO  
PROFESIONAL

“GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS GLP EN  
CAJAMARCA, 2021”

Presidente: \_\_\_\_\_

Secretario: \_\_\_\_\_

Asesor:     Doc. Liz Jeanetta Valdivia Vargas.

## **DEDICATORIA:**

**A:**

A Dios por darme la vida, por siempre darme fuerza a seguir luchando por cada meta trazada y mantenerme siempre firme en el camino correcto

A mis padres, que siempre me brindaron su apoyo incondicional, siempre me pusieron presente que yo puedo lograrlo y que siempre estarían ahí dándome la mano para levantarme y seguir luchando por cada una de mis metas

***Kely Cueva Marín***

**A:**

A Dios, por ser la base de todo, por ser mi guía, por darme salud y sabiduría para poder cumplir mis objetivos

A mis padres, por educarme en base a valores que me han permitido ser una persona de bien y por su sacrificio y esfuerzo realizado, que me motiva a seguir cumpliendo mis metas trazadas

***Yordan Abel Vásquez Urbina***

**EN MEMORIA:**

De los familiares que ya no están con nosotros y siempre nos brindaron su apoyo incondicional en nuestro crecimiento personal, pero que estén donde estén disfrutan de nuestros logros.

## **AGRADECIMIENTO:**

- A los docentes de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo por su paciencia y compartir su conocimiento con nosotros para lograr nuestros objetivos.
- A nuestros padres por el apoyo económico y emocional.
- A nuestra asesora doctora Liz Valdivia Vargas, que, en conjunto de nuestros prestigiosos maestros, personas con gran sabiduría quienes nos brindaron sus conocimientos con mucho entusiasmo y dedicación.

## **RESUMEN**

Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas glp en Cajamarca, es una investigación que tiene como objetivo principal, determinar la relación entre la gestión por procesos de una organización y la repercusión en la calidad del servicio ofrecida por dicha empresa, para ello se establece dimensiones asociadas a cada variable, las cuales sirven para encaminar la investigación. Como hipótesis general se planteó: La relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021 es directa.

La presente investigación es de tipo básico, cuantitativo, descriptivo-correlacional y el diseño es no experimental, se utilizaron encuestas a clientes y trabajadores del servicio de comercialización de GLP doméstico. Se utilizó como instrumento el método SERVQUAL. La muestra utilizada fue de 384 participantes, la cual fue calculada a partir de la formula general de muestreo.

La conclusión principal de la presente investigación es que existe relación directa entre ambas variables, esto quiere decir que a medida que lo relacionado a una variable aumenta o mejora, la otra variable también aumentará o mejorará.

**Palabras claves:** Gestión, Procesos, Calidad, GLP, Servqual



## **ABSTRACT**

Process management and its relationship with the quality of service in a lpg gas distribution company in Cajamarca, is an investigation whose main objective is to determine the relationship between the process management of an organization and the impact on the quality of the service offered. by said company, for this, dimensions associated with each variable are established, which serve to direct the investigation. As a general hypothesis, the following is proposed: The relationship between process management and the quality of service in LPG gas distribution companies in Cajamarca, 2021 is direct.

This research is of a basic, quantitative, descriptive-correlational type and non-experimental design, surveys of customers and workers of the domestic LPG marketing service were used. The SERVQUAL method was extracted as an instrument. The sample used was 384 participants, which was calculated from the general demonstration formula.

The main conclusion of this research is that there is a direct relationship between both variables, this means that a measure that is related to one variable increases or improves, the other variable will also stand out or improve.

**Keywords:** Management, Processes, Quality, GLP, Servqual

# ÍNDICE

DEDICATORIA: .....	5
EN MEMORIA: .....	6
AGRADECIMIENTO: .....	7
RESUMEN .....	8
ABSTRACT.....	9
ÍNDICE.....	10
LISTA DE TABLAS .....	13
LISTA DE FIGURAS.....	20
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1    Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2    Formulación del problema .....	2
1.3    Objetivos.....	2
1.3.1    Objetivo general.....	2
1.3.2    Objetivos específicos .....	2
1.4    Justificación de la investigación.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	6
2.    Teorías que sustentan la investigación .....	6
2.1.    Gestión por procesos:.....	6
2.2    Calidad de servicio:.....	6
2.3    Antecedentes de investigación.....	7

2.3.1	Antecedentes Internacionales.....	7
2.3.2	Antecedentes Nacionales .....	8
2.3.3	Antecedentes locales.....	10
2.4	Bases teóricas .....	11
2.4.1	Teorías de la gestión por procesos .....	11
2.4.2	Calidad de servicio al cliente .....	14
2.5	Definición de términos básicos .....	15
2.6	Hipótesis de la investigación .....	16
2.6.1	Hipótesis general.....	16
2.6.2	Hipótesis específicas.....	16
2.7	Definición de variables .....	19
2.7.1	Variable independiente .....	19
2.7.2	Variable dependiente .....	19
2.8	Operacionalización de variables.....	20
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN .....		22
3.1	Tipo de estudio .....	22
3.2	Diseño de estudio.....	22
3.3	Enfoque.....	22
3.4	Dimensión temporal de la investigación .....	22
3.5	Población .....	22
3.6	Unidad de análisis.....	23
3.7	Muestra .....	23
3.8	Técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de datos .....	24
3.9	Descripción de instrumentos.....	25
3.10	Validación de instrumentos.....	26

3.11	Aplicación de instrumentos.....	27
3.12	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	27
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		28
DISCUSIÓN .....		143
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		147
REFERENCIAS.....		154
ANEXOS .....		159
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		159
ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....		162
ANEXO 3. MATRIZ DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS. ....		164
ANEXO 4: FICHA DE APROBACIÓN – JUICIO DE EXPERTOS .....		167
ANEXO 5: ENCUESTA PARA EVALUAR LA GESTIÓN POR PROCESOS .....		173
ANEXO 6: ENCUESTA DE EXPECTATIVA SEGÚN MODELO SERVQUAL.....		178
ANEXO 7: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SEGÚN MODELO SERVQUAL .....		183

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables. GESTIÓN POR PROCESOS .....	20
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de variables. CALIDAD DE SERVICIO .....	21
<b>Tabla 3.</b> Resultado de la distribución de usuarios encuestados según edad. ....	28
<b>Tabla 4.</b> Resultado de la distribución de usuarios encuestados según Género .....	29
<b>Tabla 5.</b> Resultado de la distribución de usuarios encuestados según instrucción. ....	30
<b>Tabla 6.</b> Resultado de la distribución de usuarios encuestados según tipo de vivienda. ....	31
<b>Tabla 7.</b> Resultados del Alfa de Cronbach para las percepciones de la calidad de servicio. ....	32
<b>Tabla 8.</b> Resultados del Alfa de Cronbach para las expectativas de la calidad de servicio. ....	32
<b>Tabla 9.</b> Resultados del Alfa de Cronbach para Gestión por procesos .....	32
<b>Tabla 10.</b> Rango de confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach. ....	33
<b>Tabla 11.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 1. ....	34
<b>Tabla 12.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 2. ....	35
<b>Tabla 13.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 3. ....	36
<b>Tabla 14.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 4. ....	37
<b>Tabla 15.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 5. ....	38
<b>Tabla 16.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 6. ....	39
<b>Tabla 17.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 7. ....	40
<b>Tabla 18.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 8. ....	41
<b>Tabla 19.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 9. ....	42
<b>Tabla 20.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 10. ....	43
<b>Tabla 21.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 11. ....	44
<b>Tabla 22.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 12. ....	45

<b>Tabla 23.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 13. ....	46
<b>Tabla 24.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 14. ....	47
<b>Tabla 25.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 15. ....	48
<b>Tabla 26.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 16. ....	49
<b>Tabla 27.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 17. ....	50
<b>Tabla 28.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 18. ....	51
<b>Tabla 29.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 19. ....	52
<b>Tabla 30.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 20. ....	53
<b>Tabla 31.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 21. ....	54
<b>Tabla 32.</b> Resultado de expectativas de la pregunta 22. ....	55
<b>Tabla 33.</b> Resultado de percepción de la pregunta 1.....	56
<b>Tabla 34.</b> Resultado de percepción de la pregunta 2.....	57
<b>Tabla 35.</b> Resultado de percepción de la pregunta 3.....	58
<b>Tabla 36.</b> Resultado de percepción de la pregunta 4.....	59
<b>Tabla 37.</b> Resultado de percepción de la pregunta 5.....	60
<b>Tabla 38 .</b> Resultado de percepción de la pregunta 6.....	61
<b>Tabla 39.</b> Resultado de percepción de la pregunta 7.....	62
<b>Tabla 40.</b> Resultado de percepción de la pregunta 8.....	63
<b>Tabla 41.</b> Resultado de percepción de la pregunta 9.....	64
<b>Tabla 42.</b> Resultado de percepción de la pregunta 10.....	65
<b>Tabla 43.</b> Resultado de percepción de la pregunta 11.....	66
<b>Tabla 44.</b> Resultado de percepción de la pregunta 12.....	67
<b>Tabla 45.</b> Resultado de percepción de la pregunta 13.....	68

<b>Tabla 46.</b> Resultado de percepción de la pregunta 14.....	69
<b>Tabla 47.</b> Resultado de percepción de la pregunta 15.....	70
<b>Tabla 48.</b> Resultado de percepción de la pregunta 16.....	71
<b>Tabla 49.</b> Resultado de percepción de la pregunta 17.....	72
<b>Tabla 50.</b> Resultado de percepción de la pregunta 18.....	73
<b>Tabla 51.</b> Resultado de percepción de la pregunta 19.....	74
<b>Tabla 52.</b> Resultado de percepción de la pregunta 20.....	75
<b>Tabla 53.</b> Resultado de percepción de la pregunta 21.....	76
<b>Tabla 54.</b> Resultado de percepción de la pregunta 22.....	77
<b>Tabla 55.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 1. ....	78
<b>Tabla 56.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 2. ....	79
<b>Tabla 57.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 3. ....	80
<b>Tabla 58.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 4. ....	81
<b>Tabla 59.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 5. ....	82
<b>Tabla 60.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 6. ....	83
<b>Tabla 61.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 7. ....	84
<b>Tabla 62.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 8. ....	85
<b>Tabla 63.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 9. ....	86
<b>Tabla 64.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 10. ....	87
<b>Tabla 65.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 11. ....	88
<b>Tabla 66.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 12. ....	89
<b>Tabla 67.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 13. ....	90
<b>Tabla 68.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 14. ....	91

<b>Tabla 69.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 15. ....	92
<b>Tabla 70.</b> Resultado de gestión por procesos de la pregunta 16. ....	93
<b>Tabla 71.</b> Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la fiabilidad de las expectativas. .....	94
<b>Tabla 72.</b> Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta de las expectativas.....	95
<b>Tabla 73.</b> Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la seguridad de las expectativas. .....	96
<b>Tabla 74.</b> Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la empatía de las expectativas.	97
<b>Tabla 75.</b> Relación entre las dimensiones tangibles y la capacidad de respuesta de las expectativas .....	98
<b>Tabla 76.</b> Relación entre las dimensiones fiabilidad y la seguridad de las expectativas. ....	99
<b>Tabla 77.</b> Relación entre las dimensiones fiabilidad y la empatía de las expectativas. ....	100
<b>Tabla 78.</b> Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad de las expectativas. .....	101
<b>Tabla 79.</b> Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la empatía de las expectativas. .....	102
<b>Tabla 80.</b> Relación entre las dimensiones seguridad y la empatía de las expectativas.....	103
<b>Tabla 81.</b> Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la fiabilidad de las percepciones. .....	104
<b>Tabla 82.</b> Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta de las percepciones.....	105



<b>Tabla 83.</b> Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la seguridad de las percepciones. .....	106
<b>Tabla 84.</b> Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la empatía de las percepciones. .....	107
<b>Tabla 85.</b> Relación entre las dimensiones fiabilidad y la capacidad de respuesta de las percepciones.....	108
<b>Tabla 86.</b> Relación entre las dimensiones fiabilidad y la seguridad de las percepciones. ....	109
<b>Tabla 87.</b> Relación entre las dimensiones fiabilidad y la empatía de las percepciones. ....	110
<b>Tabla 88.</b> Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad de las percepciones. .....	111
<b>Tabla 89.</b> Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la empatía de las percepciones. .....	112
<b>Tabla 90.</b> Relación entre las dimensiones seguridad y la empatía de las percepciones. ....	113
<b>Tabla 91.</b> Relación entre las dimensiones estructura y procesos. ....	114
<b>Tabla 92.</b> Relación entre las dimensiones estructura y resultados. ....	115
<b>Tabla 93.</b> Relación entre las dimensiones procesos y resultados.....	116
<b>Tabla 94.</b> Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la fiabilidad de las expectativas y percepciones.....	117
<b>Tabla 95.</b> Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta de las expectativas y percepciones.....	118
<b>Tabla 96.</b> Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la seguridad de las expectativas y percepciones.....	119

<b>Tabla 97.</b> Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la empatía de las expectativas y percepciones.....	120
<b>Tabla 98.</b> Brechas entre las dimensiones fiabilidad y la capacidad de respuesta de las expectativas y percepciones.....	121
<b>Tabla 99.</b> Brechas entre las dimensiones fiabilidad y seguridad de las expectativas y percepciones. .....	122
<b>Tabla 100.</b> Brechas entre las dimensiones fiabilidad y empatía de las expectativas y percepciones. .....	123
<b>Tabla 101.</b> Brechas entre las dimensiones la capacidad de respuesta y seguridad de las expectativas y percepciones.....	124
<b>Tabla 102.</b> Brechas entre las dimensiones la capacidad de respuesta y empatía de las expectativas y percepciones.....	125
<b>Tabla 103.</b> Brechas entre las dimensiones seguridad y empatía de las expectativas y percepciones .....	126
<b>Tabla 104.</b> Resultado de hipótesis específica 1.....	127
<b>Tabla 105.</b> Resultado de Hipótesis Específica 2.....	128
<b>Tabla 106.</b> Resultado de Hipótesis específica 3.....	129
<b>Tabla 107.</b> Resultado de Hipótesis específica 4.....	130
<b>Tabla 108.</b> Resultado de Hipótesis Específica 5.....	131
<b>Tabla 109.</b> Resultado de Hipótesis específica 6.....	132
<b>Tabla 110.</b> Resultado de Hipótesis específica 7.....	133
<b>Tabla 111.</b> Resultado de Hipótesis específica 8.....	134
<b>Tabla 112.</b> Resultado de Hipótesis específica 9.....	135

<b>Tabla 113.</b> Resultado de Hipótesis específica 10.....	136
<b>Tabla 114.</b> Resultado de Hipótesis específica 11.....	137
<b>Tabla 115.</b> Resultado de Hipótesis específica 12.....	138
<b>Tabla 116.</b> Resultado de Hipótesis específica 13.....	139
<b>Tabla 117.</b> Resultado de Hipótesis Específica 14.....	140
<b>Tabla 118.</b> Resultado de Hipótesis Específica 15.....	141
<b>Tabla 119:</b> Resultado de hipótesis general .....	142

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Gestión por Procesos .....	12
<b>Figura 2.</b> Gestión por Procesos .....	13
<b>Figura 3.</b> Distribución de clientes encuestados según edad.....	28
<b>Figura 4.</b> <i>Distribución de clientes encuestados según género.</i> .....	29
<b>Figura 5.</b> Distribución de clientes encuestados según nivel de instrucción.....	30
<b>Figura6.</b> Distribución de clientes encuestados según tipo de vivienda.....	31
<b>Figura7.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 1.</i> .....	34
<b>Figura8.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 2.</i> .....	35
<b>Figura9.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 3.</i> .....	36
<b>Figura10.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 4.</i> .....	37
<b>Figura11.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 5.</i> .....	38
<b>Figura12.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 6.</i> .....	39
<b>Figura13.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 7</i> .....	40
<b>Figura14.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 8.</i> .....	41
<b>Figura15.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 9.</i> .....	42
<b>Figura16.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 10.</i> .....	43
<b>Figura17.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 11.</i> .....	44
<b>Figura18.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 12.</i> .....	45
<b>Figura19.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 13.</i> .....	46
<b>Figura20.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 14.</i> .....	47
<b>Figura21.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 15.</i> .....	48

<b>Figura22.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 16.</i> .....	49
<b>Figura23.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 17.</i> .....	50
<b>Figura24.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 18.</i> .....	51
<b>Figura25.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 19.</i> .....	52
<b>Figura26.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 20.</i> .....	53
<b>Figura27.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 21.</i> .....	54
<b>Figura28.</b> <i>Resultado de expectativas de la pregunta 22.</i> .....	55
<b>Figura29.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 1.</i> .....	56
<b>Figura30.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 2.</i> .....	57
<b>Figura31.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 3.</i> .....	58
<b>Figura32.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 4.</i> .....	59
<b>Figura33.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 5.</i> .....	60
<b>Figura34.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 6.</i> .....	61
<b>Figura35.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 7.</i> .....	62
<b>Figura36.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 8.</i> .....	63
<b>Figura37.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 9.</i> .....	64
<b>Figura38.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 10.</i> .....	65
<b>Figura39.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 11.</i> .....	66
<b>Figura40.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 12.</i> .....	67
<b>Figura41.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 13.</i> .....	68
<b>Figura42.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 14.</i> .....	69
<b>Figura43.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 15.</i> .....	70
<b>Figura44.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 16.</i> .....	71

<b>Figura45.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 17.</i> .....	72
<b>Figura46.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 18.</i> .....	73
<b>Figura47.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 19.</i> .....	74
<b>Figura48.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 20.</i> .....	75
<b>Figura49.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 21.</i> .....	76
<b>Figura50.</b> <i>Resultado de percepción de la pregunta 22.</i> .....	77
<b>Figura51.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 1.</i> .....	78
<b>Figura52.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 2.</i> .....	79
<b>Figura53.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 3.</i> .....	80
<b>Figura54.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 4.</i> .....	81
<b>Figura55.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 5.</i> .....	82
<b>Figura56.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 6.</i> .....	83
<b>Figura57.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 7.</i> .....	84
<b>Figura58.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 8.</i> .....	85
<b>Figura59.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 9.</i> .....	86
<b>Figura60.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 10.</i> .....	87
<b>Figura61.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 11.</i> .....	88
<b>Figura62.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 12.</i> .....	89
<b>Figura63.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 13.</i> .....	90
<b>Figura64.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 14.</i> .....	91
<b>Figura65.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 15.</i> .....	92
<b>Figura66.</b> <i>Resultado de gestión por procesos de la pregunta 16.</i> .....	93

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El Gas Licuado de Petróleo (GLP), es considerado en el Perú, como el energético más importante en la canasta de consumo de combustibles. El GLP es principalmente utilizado en el sector doméstico residencial pero también es utilizado a nivel industrial y vehicular (Juana, 2019, p.12).

Por tanto, con la intención de incentivar el uso del GLP en poblaciones vulnerables y de bajos recursos, y para prevenir la intoxicación por gases contaminantes producto del uso del carbón, la bosta y la leña como energéticos para la cocción de alimentos, el Ministerio de Energía y Minas hizo entrega de un elevado número de cocinas y cilindros de gas en el año 2014, dentro del Programa Nacional Cocinas Familiares Cocina Perú (Higa, p.23).

Dentro de la ciudad de Cajamarca existen empresas dedicadas exclusivamente a la distribución de los balones GLP hacia los clientes finales, para la presente investigación se ha identificado una empresa que en este último tiempo se ha visto afectada por la disminución considerable de sus ventas, debido a que dentro de la ciudad se instaló redes de gas natural. Por lo tanto, la empresa distribuidora busca formas de mejorar el servicio a sus clientes, una manera de hacerlo es con investigaciones como esta que se centren en detectar las falencias en los procesos de la empresa y en la calidad percibida frente a la calidad esperada del servicio.

El desarrollo de la investigación estuvo enfocado en el estudio y aplicación de ciertos modelos, técnicas e instrumentos, los cuales nos ayudaron a cumplir el objetivo principal que es determinar

la relación existente entre las 2 variables elegidas. El modelo SERVQUAL fue la base de la investigación, ya que nos guío por medio de encuestas hacia la solución a la pregunta de investigación.

La metodología de investigación que se aplicó fue de tipo correlacional, ya que se buscó determinar cuál es la relación existente entre cada dimensión de cada variable de estudio y así poder concluir como afecta positivamente o negativamente a la empresa prestadora del servicio el aumento y disminución del porcentaje de cumplimiento y satisfacción presentados en los indicadores.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, 2021?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.
- b) Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.



- c) Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.
- d) Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.
- e) Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.
- f) Determinar la relación que existe entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.
- g) Determinar la relación que existe entre los procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.
- h) Determinar la relación que existe entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.
- i) Determinar la relación que existe entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.
- j) Determinar la relación que existe entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.
- k) Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.

- l)** Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.
- m)** Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.
- n)** Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.
- o)** Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

¿Por qué son importantes los procesos? Si evaluamos el funcionamiento de una empresa, son múltiples las actividades que deben realizar para la entrega del producto o servicio al consumidor final y más aún para lograr en él una experiencia de satisfacción total, si bien las empresas en el pasado se preocupan solo por vender un producto terminando con estándares básicos de calidad, los aspectos de competencia, costos, clientes entre otros de la actualidad no permiten a las empresas de hoy conformarse con un producto de baja calidad, ni mucho menos a los clientes aceptarlo. (Riley, p.6.1)

L. Berry (1993) afirma “Esto significa que, La calidad del servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (p.8).

La gestión por procesos en términos generales se puede definir como una forma de enfocar el trabajo, lo que se busca es la mejora de las actividades de la organización, para ello se identifica, selecciona, analiza y aplica la mejora continua a los procesos.

Tomando como base la importancia del uso del GLP en las familias a nivel nacional y regional, la presente investigación buscó encontrar nuevas formas de mejorar el servicio mediante la mejora de procesos, generando así incremento de conocimiento científico y tecnológico; adicionalmente se pretendió llegar a resultados que estén relacionados al beneficio social, para cumplir con este fin se determinará la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio brindado, logrando así, determinar los puntos críticos a mejorar por parte de la empresa, lo cual beneficiará a ambas partes.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2. Teorías que sustentan la investigación**

#### **2.1.Gestión por procesos:**

La gestión por procesos hace compatibles las necesidades por lo que plantea ordenar la organización atendiendo a la cadena de aportación de valor externo e interno con la satisfacción de los clientes, es la forma más eficaz para lograr el cumplimiento de los objetivos, ya que permite definir todos los recursos, las metodologías, los programas y el responsable de cada proceso y demás aspectos necesarios para asegurar que se brinde una atención de calidad.

La gestión de procesos percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del usuario (Rojas Moya, 2000, p. 8).

#### **2.2 Calidad de servicio:**

Según (Duque, 2005) la calidad del servicio para el cliente es un factor sustancial para cualquier negocio, porque el cliente desde el momento de ingreso es donde percibe el tema de la atención ofrecida satisfaciendo así sus necesidades y deseos para el momento de compra.

Según Menéndez y Motto (2014) enfatizaron que la calidad del servicio es una parte fundamental en el proceso de venta del establecimiento. Todos los departamentos existen, precisamente, para atraer clientela, vender y rentabilizar el establecimiento. Pero el contacto directo con el cliente, lo tiene el personal de servicios, que debe vender lo que otros han hecho, empleando sus habilidades y conocimientos.

Según se busca demostrar la importancia de ofrecer un buen servicio que permitirá a las empresas tener la lealtad de los consumidores y recomendaciones factibles, siendo un factor vital para alcanzar al objetivo de las ventas estimadas y generar una buena rentabilidad.

Con la intención de encontrar relación entre la presente investigación y los trabajos realizados anteriormente acerca de estos temas relacionados, se analizó diferentes estudios y se los tomó como antecedentes a nivel internacional, nacional y regional, los cuales están clasificados a continuación:

## **2.3 Antecedentes de investigación**

### **2.3.1 Antecedentes Internacionales**

Hurtado Quevedo & Naranjo Arevalo (2018) en la tesis “Gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio en mega ferretería bonilla en el cantón la maná, provincia de Cotopaxi, año 2018” para optar el Título profesional en Ingenieras Comerciales explicaron que, de acuerdo al problema planteado y al objetivo general, analizar la gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio en mega ferretería bonilla en el cantón la maná con una propuesta de un modelo de gestión por procesos administrativos aplicado al sector ferretero, el tipo de investigación fue correlacional porque se buscó contrastar la gestión administrativa desarrollada por la microempresa Mega Ferretería Bonilla, como resultado se obtiene que se consideró indispensable la aplicación del diseño de un modelo de gestión por procesos administrativos para mejorar la calidad de servicio para la empresa basado en el modelo EFQM, en la cual se percibe una aceptación viable para la empresa sea eficiente.

Borja Dousdebes & Jijon Alban (2014) en la tesis “Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional iso 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja” para optar título profesional de ingeniero en negocios internacionales explicaron que, de acuerdo al problema planteado y al objetivo general, definir un modelo de gestión en calidad de servicio basado en la norma iso 9001: 2008 para almacenes la rebaja, el tipo de investigación fue descriptivo y

explicativo y se basa en métodos de análisis y síntesis, de inducción y deducción, como resultado se hace una proyección de inversión hasta 5 años de \$ 406.020,39 y una tasa interna de retorno de 185%, en lo cual esta inversión se recupera en 2 años, por lo cual esta implementación es viable, por lo que permitirá un mejoramiento a la empresa, un incremento de ventas y una atención adecuada a clientes.

Muñoz (2018) en la tesis “Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria” para optar el grado de Maestría en Dirección de Empresas explicaron que, de acuerdo al problema planteado y al objetivo general, diseñar un Sistema de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. para mejorar su desempeño empresarial y ejecución de proyectos, el tipo de investigación fue descriptiva teniendo como resultado que la gestión por procesos se realizó a partir del levantamiento de necesidades de la empresa, enfocada en acciones que realiza la empresa para generar valor para sus clientes. Por ello, se identificaron procesos fundamentales para la gerencia, por lo que deben ser realizados, y los de apoyo que permiten manejar los recursos para asegurar la continuidad operacional de la organización.

### **2.3.2 Antecedentes Nacionales**

Anita, N. G. (2017). en la tesis “Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en el área de obstetricia del centro de salud del distrito de Andahuaylas, 2016” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas explicaron que, de acuerdo al problema planteado y al objetivo general, determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de Obstetricia del Centro de Salud del distrito de Andahuaylas, 2016, el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional; el diseño es no experimental, tiene como resultado un valor de 0.667 del coeficiente de Spearman es directa, siendo el valor de asociación

positiva moderada y se concluye que existe relación directa entre estas dos variables, la relación que existe entre los procesos y la calidad de atención a las personas en el Centro de Salud del distrito de Andahuaylas por ello, se basa en bases teóricas y metodológicas, considerando el tipo y diseño de investigación, instrumentos de recolección de datos y el análisis de resultados.

Dávila Martínez (2017) en su tesis “Gestión Por Procesos y Calidad Del Servicio, del Área De Emisión De Pasaportes, Migraciones – Breña” para obtener el título profesional de licenciada en administración explicaron que, de acuerdo al problema planteado y objetivo formulado; analizar, determinar cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña 2017, el tipo de investigación fue descriptiva y el diseño que se utilizó fue no experimental de corte transversal, lo cual tiene como resultado a la población de estudio es de 8, 800 personas encuestadas, en promedio son hombre y mujer de la zona urbana; por ello, asisten cada mes en la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Central Breña para sus trámites.

Freitas (2019) en su tesis “Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario en el departamento de San Martín – 2018” para optar el grado académico de maestra en gestión pública explicaron que, de acuerdo al problema planteado y al objetivo formulado, determinar la relación entre la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018, el tipo de investigación fue no experimental, descriptivo y transversal, tiene como resultado un estudio a 67 personas del área contable de las instituciones públicas registradas en el CONECTAMEF, las cuales fueron seleccionados una escala medio de 58% así mismo al 52% se identificó a una escala media, a través de un muestreo no probabilístico.

Para recolectar información se lanzó la encuesta para cada variable de estudio, que previamente fueron evaluados por expertos en la materia.

### **2.3.3 Antecedentes locales**

Bautista (2014) en su tesis “la gestión por procesos y su relación con la calidad asistencial percibida por el usuario externo del departamento de gineco obstetricia del hospital regional de Cajamarca, 2013” para el Grado Académico de Magíster en Gestión de Procesos explicaron que, de acuerdo al problema planteado y al objetivo formulado, analizar la relación entre la gestión por procesos y la calidad asistencial percibida por el usuario externo del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional de Cajamarca 2013, el tipo de investigación fue descriptivo, transversal y correlacional, tiene como resultado la muestra que estuvo constituida por 58 usuarios externos y 29 usuarios internos. Se identificó una herramienta el método la Escala Multifactorial (SERVQUAL) para medir calidad de atención y un cuestionario estructurado validado para medir la implementación de los procesos de gestión, en la cual se ha identificado 84.67% insatisfactoria, por ello se ha realización el estudio sobre una gestión por procesos y calidad para alcanzar finalmente estándares de calidad.

García (2019) en la tesis “Relación entre la Calidad de servicio y la Cultura organizacional de los Colaboradores de la UGEL – Cajamarca 2019” para optar el título profesional de Licenciado en Administración explicaron que, de acuerdo al problema planteado y al objetivo formulado, determinar la relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca 2019, el tipo de investigación es de tipo básica o fundamental y de nivel descriptivo correlacional, tiene como resultado a 150 colaboradores de la muestra estudiada por lo cual se tiene una observación de 62.67% y el 36% señalan tener siempre y casi siempre una buena cultura organizacional, la misma que les permite brindar una calidad de



servicio buena al cliente interno como externo y un 1.33% de los encuestados manifiestan a veces tener una buena cultura organizacional. Cabe señalar que un 43.33% y 55.33% respondieron casi siempre y siempre brindar una calidad de servicio buena al usuario y 1.33% a veces dicen brindar una buena calidad de atención.

Sandoval (2017) en su tesis “Diseño de un sistema de Gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería LULI” para optar el grado profesional de Licenciado en Administración, explicaron que, de acuerdo al problema planteado y al objetivo formulado, diseñar un sistema de gestión por procesos que contribuya al mejoramiento de la productividad y la competitividad de la panadería Luli, el tipo de investigación es de tipo descriptivo, tiene como resultado al 75% manifiesta que en la empresa recibe adiestramiento al ser contratado y el 25% indica que no fue adiestrado al ser contratado, por lo que se hace imperante el diseño de un sistema de gestión por procesos con el objetivo de mejorar la calidad del servicio e incrementar la eficiencia y entrega del producto terminado.

## **2.4 Bases teóricas**

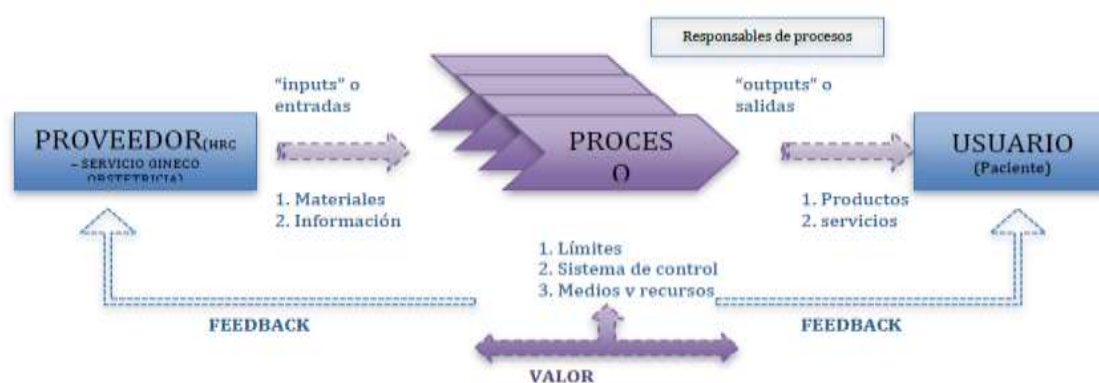
### **2.4.1 Teorías de la gestión por procesos**

Olaya Guerrero, Matos Uribe, & Contreras Contreras (2017) afirma. “Esto significa que, las organizaciones están en permanente adaptación y cambios en función a la demanda de sus clientes y de su entorno, que se evidencia a través de la gestión, el diseño y la estructura organizacional” (p.13).

Olaya Guerrero, Matos Uribe, & Contreras Contreras (2017) afirma “La gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes” (p.15).

Esto significa que, la gestión por procesos guía todos los procesos en la búsqueda de satisfacción del cliente, la eficacia, eficiencia, productividad y por supuesto la rentabilidad social o económica no sin antes haber analizado los procesos necesarios que debe realizar la organización para generar los productos, servicios y el porqué de esos procesos (Contreras, Guerrero, Uribe, 2017, p.17).

“Esto significa que, la gestión por procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptarlo a las necesidades de los clientes” (Juran, 1990, p.151).



**Figura 1.** Gestión por Procesos

**Fuente:** Adaptado de “Esquema Trabajando con los procesos: Guía para la Gestión por Procesos. Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa. Junta de Castilla y León. 2004, p. 17.”

### Teorías de los procesos

Mallar (2010) afirma. “Esto significa que, un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados” (p.7).

“Esto significa que, la gestión de todas las actividades de la empresa que generan un valor añadido; o bien, conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado” (Contreras, Guerrero, Uribe, 2017, p.33).

### A. Elementos del proceso

Los elementos que forman parte de un proceso son las entradas, los recursos, las salidas, el control, los límites. Antonio (2010) afirma:

1. **Un input (entrada principal):** Producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido: la factura del suministrador con los datos necesarios
2. **El proceso:** Unos factores, medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesaria para asentar el compromiso de pago, y cuándo entregar el output al siguiente subproceso administrativo.
3. **Un output (salida):** Producto con la calidad exigida por el estándar: el impreso diario con el registro de facturas recibidas, importe y vencimiento (p.36).



**Figura 2.** Gestión por Procesos

**Fuente:** Gestión por procesos: Proyecto Estratégico de Transformación 2008. Instituto Psiquiátrico Servicio de Salud Mental José German-Comunidad Madrid. Julio 2008, p. 4. Y Definición de proceso. Tomado de Costa y asociados.

## **Mapa de procesos**

Según el Ministerio de Salud MINSA (2014) Es una forma gráfica de representar el agrupamiento de actividades en los procesos de la organización, permitiendo tener una visión general de su funcionamiento como un modelo sistémico.

### **2.4.2 Calidad de servicio al cliente**

Se sabe que la gestión de la calidad total se sustenta en la búsqueda de la satisfacción de los clientes, por ello se identifica algunas definiciones de autores con la calidad de servicio al cliente para realizar el presente estudio:

"Esto significa que, si el producto o servicio satisface o sobrepasa las expectativas del cliente una y otra vez, entonces estaría en la mente del cliente un servicio de calidad" (Juran, 1990, p. 95).

"Esto significa que, Calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc" (Ishikawa, 1986, p.17).

"Esto significa que, Calidad en traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción al cliente" (Deming, 1989, p.131).

### **Dimensiones de la calidad de servicio al cliente**

Es de gran importancia saber el grado de satisfacción del cliente para la empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, por ello se ha identificado usar la herramienta SERVQUAL por lo que permite medir la calidad en el servicio y conocer el nivel de satisfacción de los mismos. Existen varias dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación en este caso se considera como dimensiones de la calidad de servicios:

1. **Elementos tangibles:** Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, presentación del personal, los equipos utilizados en determinada empresa.
2. **Fiabilidad:** La fiabilidad mide la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado. Es una manera confiable, segura y cuidadosa, con conocimiento, profesionalismo, brindar servicio de forma correcta.
3. **Capacidad de respuesta:** Prestar el servicio adecuado de forma ágil y permitiendo la accesibilidad del usuario dando confianza al cliente.
4. **Seguridad:** Brindar de la mejor manera posible, credibilidad, integridad, honestidad, conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza.
5. **Empatía:** Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.

Es importante conocer por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción el trato que recibió durante el servicio, que obtuvo al compararlo con sus expectativas.

### 2.5 Definición de términos básicos

- a) **Gestión por procesos.** Es observar y analizar a la organización como un conjunto de procesos que interaccionan entre sí y a los que hay que mejorar en forma continua.
- b) **Calidad de servicio.** La calidad existe cuando los miembros de una empresa, comparten y ejercen una serie de valores cuyo objetivo es la satisfacción de las necesidades del cliente.
- c) **Calidad.** Son aquellas características del producto o servicio que responden a las necesidades del cliente.

- d) **Proceso.** Que parten de unas entradas específicas, para generar un valor agregado, producir unos resultados concretos y previamente definidos por los clientes.
- e) **Satisfacción del cliente.** Es el resultado de un producto o servicio que cumple las expectativas del cliente.
- f) **Capacidad de respuesta.** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes, es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.
- g) **Elementos tangibles.** Es la apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación. Es la capacidad de producción del servicio en su totalidad.
- h) **Empatía.** Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.
- i) **Fiabilidad.** Es la capacidad que la organización tiene para prestar el servicio de manera confiable, segura y cuidadosa, con conocimiento de brindar un buen servicio de forma correcta.
- j) **Seguridad.** Es el sentimiento de credibilidad, integridad, honestidad, conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza dando importancia a la organización y al usuario.

## **2.6 Hipótesis de la investigación**

### **2.6.1 Hipótesis general**

La relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021 es directa.

### **2.6.2 Hipótesis específicas**

La relación entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre los procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.

La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.



## **2.7 Definición de variables**

### **2.7.1 Variable independiente**

Gestión por procesos

#### **Dimensiones:**

Estructura

Proceso

Resultados

### **2.7.2 Variable dependiente**

Calidad de servicio

#### **Dimensiones:**

Elementos tangibles

Confiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

## 2.8 Operacionalización de variables

**Tabla 1.** Operacionalización de variables. *GESTIÓN POR PROCESOS*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Descriptorios
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>	<p>La gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes. (Contreras et al., 2017)</p>	<p>El procedimiento operacional del siguiente estudio se realizará mediante las dimensiones siguientes: Estructura, Procesos y Resultados con respecto a la satisfacción del cliente.</p>	Estructura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La infraestructura es adecuada y visualmente atractiva.</li> <li>2. La organización cuenta con señalética, de fácil acceso.</li> <li>3. Existen ambientes que aseguren confidencialidad y privacidad.</li> <li>4. Existe áreas para materiales, vehículos o equipamiento necesario.</li> <li>5. Existe espacio habilitados o adaptados, como baños, lavamanos, área de descanso</li> <li>6. Se cuenta con herramientas y equipos de seguridad</li> <li>7. Cuenta con el personal suficiente y debidamente capacitado para la realización de los procedimientos</li> </ol>
			Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Sigue dentro de las instalaciones las medidas, normas y procedimientos establecidos</li> <li>9. Se realiza un registro o actualización de los datos de cada cliente</li> <li>10. Existe un encargado de recibir los pedidos y designar al personal para su cumplimiento</li> <li>11. Se realiza la atención al cliente final con los procedimientos establecidos</li> <li>12. Existen planes de contingencia ante cualquier emergencia</li> <li>13. El personal cuenta con las habilidades y/o destrezas necesarias</li> </ol>
			Resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. La empresa maneja una base de datos con los registros de los clientes</li> <li>15. La empresa promueve la mejora continua de las actuaciones de los colaboradores</li> <li>16. La empresa utiliza instrumentos para la medición de la satisfacción de sus clientes</li> </ol>

*FUENTE:* Elaboración propia.

**Tabla 2. Operacionalización de variables. CALIDAD DE SERVICIO**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Descriptor
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO</b>	Es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. (Berry, Parasuramn y Zeithaml,1985, p.16)	Se refiere a la forma en la que la organización realiza sus actividades, las cuales afectan directamente en la calidad del servicio hacia sus clientes, para ello se desarrolla bajo las siguientes dimensiones:	Elementos tangibles	1. Cuenta con equipos de apariencia moderna 2. Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas 3. El personal tiene una apariencia pulcra 4. Los elementos materiales brindados por la empresa son visualmente atractivos
			Fiabilidad	5. La empresa cumpla con ciertos beneficios prometidos 6. La empresa muestra interés en solucionar los problemas 7. La empresa realiza bien el servicio a la primera vez 8. La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido 9. La empresa muestra interés en mantener registros actualizados
			Capacidad de respuesta	10. Se le comunica a usted el término de la realización del servicio 11. El personal de la empresa ofrece un servicio rápido y eficiente 12. El personal de la empresa siempre esté dispuesto a ayudar 13. El personal responde de inmediato a sus preguntas, quejas o reclamos
			Seguridad	14. El comportamiento del personal transmite confianza a sus clientes 15. El cliente se siente seguro con la realización de transacciones con la empresa 16. Los colaboradores de la empresa son siempre amables con sus clientes 17. Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder inquietudes durante el servicio
			Empatía	18. La empresa le brinda una atención personalizada 19. La empresa cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes 20. El personal trata a sus clientes con amabilidad, respeto y paciencia 21. La empresa se preocupa por satisfacer mejor los intereses del cliente 22. La empresa comprende sus necesidades específicas

**FUENTE:** Elaboración propia.

## **CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Tipo de estudio**

El tipo de estudio que se utilizará para la investigación será de tipo básica, debido a que la presente investigación busca generar conocimiento mas no su aplicabilidad.

### **3.2 Diseño de estudio**

El diseño de estudio de la presente investigación será de tipo no experimental, debido a que no se manipularon las variables y se basará fundamentalmente en la observación y por su nivel de profundidad de tipo correlacional, ya que se estudiará la relación entre 2 variables que afectan directamente al fenómeno estudiado.

### **3.3 Enfoque**

La presente investigación se realizará siguiendo un enfoque cuantitativo, el cual se basará en el estudio y análisis de la realidad a través de procedimientos enfocados en mediciones, por lo cual la hipótesis será sometida a estos procedimientos y sus resultados se analizarán de forma estadística.

### **3.4 Dimensión temporal de la investigación**

Por su dimensión temporal, la investigación será de tipo transversal, ya que se tomarán las medidas en nuestra muestra en un momento específico, compartiendo la misma temporalidad.

### **3.5 Población**

La población que se considerará para esta investigación será el número de ocupantes presentes en hogares del distrito de Cajamarca, de los cuales solo utilicen como combustible para cocinar sus alimentos al balón de gas GLP. Esta información es obtenida de los resultados del Censo

Nacional INEI (2017), región Cajamarca, donde nos indica que el número es de 160401 ocupantes. Esta información obtenida representa una población finita y accesible.

### 3.6 Unidad de análisis

La unidad de análisis que se considerará será a los ocupantes presentes en hogares que, utilizan como combustible para cocinar sus alimentos, al balón de gas GLP, solamente a nivel de zona Urbana, los que llegan a ser un total de 153327 ocupantes.

### 3.7 Muestra

La muestra total que se va a usar en la investigación será la obtenida mediante la fórmula de cálculo para poblaciones finitas.

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

Se consideró como porcentaje de éxito y de fracaso 50 % para cada probabilidad, debido a que no existen investigaciones anteriores similares.

Así mismo se considerará un margen de error de +- 5% y un coeficiente de confiabilidad de 95 % (1,96).

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población total

p= probabilidad de éxito 50%

q = probabilidad de fracaso 50%

e = margen de error 5%

Z = coeficiente de confiabilidad 95% (1.96)

$$n = \frac{153327 * (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}{(0,05)^2 * (153327 - 1) + (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = 383,202388$$

$$n = 384$$

Por lo tanto, la muestra representativa de la investigación es de 384 participantes; así mismo los 15 trabajadores de la empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

El tipo de muestreo será no probabilístico e intencional. El criterio de selección incluirá solo los participantes que tengan como tipo de vivienda a casas independientes, es decir viviendas donde una sola familia ocupe la totalidad del edificio y el total de trabajadores de la empresa.

### **3.8 Técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de datos**

La técnica que se proyecta utilizar es la encuesta, por lo cual se elaboraron 3 formularios. Se establece esta técnica como la principal porque a través de esta obtendremos la información necesaria para la investigación.

El primer cuestionario se aplicará a los colaboradores de la empresa, con él se medirá la variable correspondiente a la gestión por procesos con la que cuenta la organización. El segundo cuestionario será aplicado a los usuarios del servicio. Está basado en el modelo SERVQUAL, que sirve para medir la calidad de un servicio, a través de las dimensiones e indicadores establecidos, por ello se medirá la expectativa y la percepción del servicio en 2 cuestionarios.

### 3.9 Descripción de instrumentos

#### **Instrumento 1.** Encuesta para los colaboradores.

La primera encuesta que se utilizará para medir la gestión por procesos en los colaboradores está estructurada de la siguiente manera:

- **Presentación.** Donde se realizará una breve presentación y algunas indicaciones para el correcto llenado.
- **Datos generales.** Donde se solicitará especificar datos generales, los cuales servirán para una clasificación demográfica.
- **Dimensión Estructura.** Se aplicarán 7 preguntas relacionadas a esta dimensión.
- **Dimensión Procesos.** Se aplicarán 6 preguntas relacionadas con esta dimensión.
- **Dimensión de Resultados.** Se aplicarán 3 preguntas relacionadas con esta dimensión.

#### **Instrumento 2.** Encuesta para los usuarios del servicio.

El modelo SERVQUAL fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). Según Navarro, N. (2017).

En este modelo se establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste. (p. 40)

Este modelo está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems las cuales miden la calidad del servicio basando su medición en 2 enfoques, la expectativa y la percepción. Para fines

de la investigación se adaptó la encuesta del modelo SERVQUAL en base al rubro de la empresa, tomando como base el servicio brindado.

La encuesta se presenta en escala de Likert de 1 a 7, donde, 1 representa el valor más bajo, que significa que la persona evaluada está fuertemente en desacuerdo y 7 representa el valor más alto, que indica que la persona evaluada está fuertemente de acuerdo.

Para el desarrollo de esta investigación se considerará en la encuesta de la escala de Likert de 1 a 5, con las siguientes opciones de respuesta: 1 = muy en desacuerdo, 2 = algo en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = algo de acuerdo y 5 = muy de acuerdo.

### **3.10 Validación de instrumentos**

Para realizar la validación de la primera encuesta se deberá someter ante un juicio de expertos designado por la universidad.

En el caso de la segunda encuesta no es necesario ya que está basado en un método ya validado y usado por diferentes autores en sus investigaciones. (Método SERVQUAL)

La confiabilidad de las respuestas obtenidas tanto en el primer, como en la segunda encuesta se validará usando el coeficiente de Alfa de Cronbach.

El coeficiente alfa fue descrito en 1951 por Lee J. Cronbach. Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados.



### **3.11 Aplicación de instrumentos**

#### **Instrumento 1**

##### **Recolección de Información**

La aplicación de la primera encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa, se realizará de manera presencial en sus instalaciones.

#### **Instrumento 2**

##### **Recolección de información**

Para la aplicación de la segunda encuesta dirigida a los usuarios del servicio, se realizará de 2 formas; la primera de manera virtual a través de medios electrónicos, y la segunda de manera presencial, acudiendo a los domicilios de los usuarios.

### **3.12 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

Luego de obtener los datos sociodemográficos y los datos de la encuesta, se procederá a generar una base de datos en la herramienta informática Microsoft Excel, donde se ordenarán los resultados.

Para realizar el análisis de datos se emplearán los programas SPSS y Microsoft Excel, con la finalidad de estudiar los resultados y poder representarlos a través de tablas y gráficos.

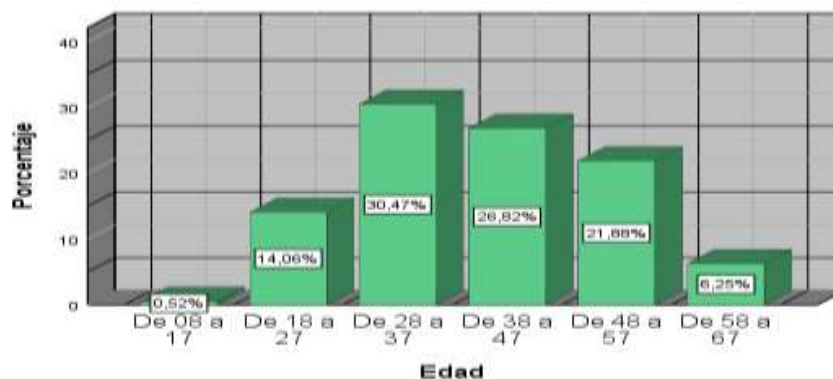
## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### DATOS GENERALES

**Tabla 3.** Resultado de la distribución de usuarios encuestados según edad.

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 08 a 17	2	,5	,5	,5
	De 18 a 27	54	14,1	14,1	14,6
	De 28 a 37	117	30,5	30,5	45,1
	De 38 a 47	103	26,8	26,8	71,9
	De 48 a 57	84	21,9	21,9	93,8
	De 58 a 67	24	6,3	6,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



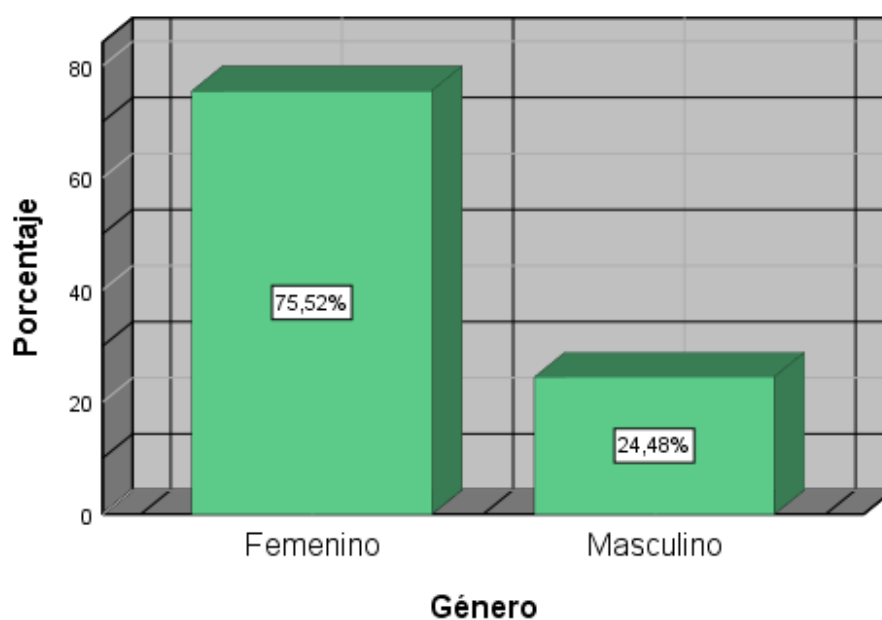
**Figura 3.** Distribución de clientes encuestados según edad.

En la tabla N° 3 y gráfico N° 3, se observa que un 30,47% de los encuestados tiene una edad entre los 28 a 37 años; de 26,82% tienen una edad de 38 a 47 años; mientras que un 21,88% son mayores de 48 a 57 años, mientras que un 14,06% tienen una edad de 18 a 27 años; por lo tanto, se observa que un 6,25% son mayores de 58 a 67 años; y solo un 0,52% son menores de edad. Los resultados obtenidos nos dan a entender que los encuestados, en su gran mayoría están considerados como en la edad adulta que adquieren este servicio de gas GLP.

**Tabla 4.** Resultado de la distribución de usuarios encuestados según Género

		<b>Género</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	290	75,5	75,5	75,5
	Masculino	94	24,5	24,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

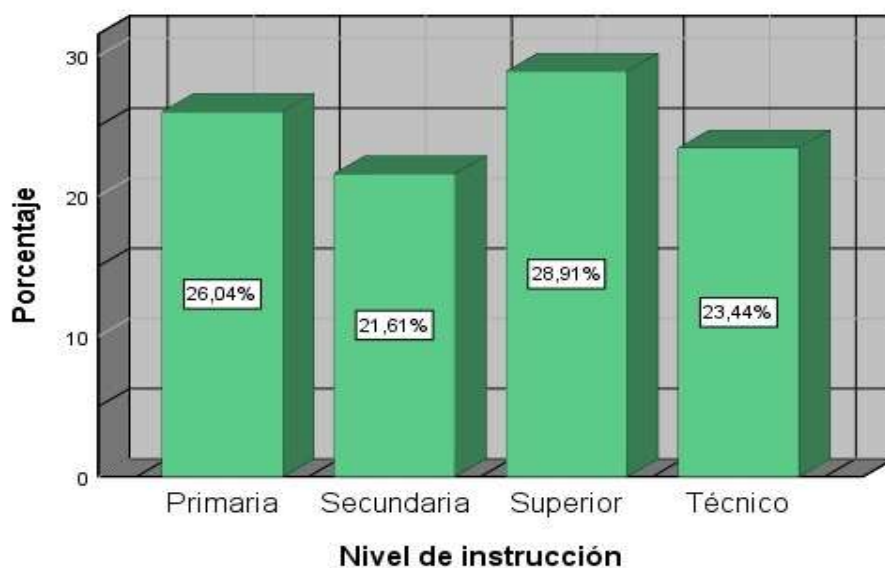
**Figura 4.** Distribución de clientes encuestados según género.

Se observa en la tabla N°4 y el gráfico N° 2, se observa que el 75,52% de los encuestados fueron de sexo femenino, y se considera que en un 24,48% que fueron de sexo masculino que adquieren el servicio. Siendo en mayor cantidad, las mujeres encuestadas que la cantidad de varones que adquieren el servicio.

**Tabla 5.** Resultado de la distribución de usuarios encuestados según instrucción.

		<b>Nivel de instrucción</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	100	26,0	26,0	26,0
	Secundaria	83	21,6	21,6	47,7
	Superior	111	28,9	28,9	76,6
	Técnico	90	23,4	23,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

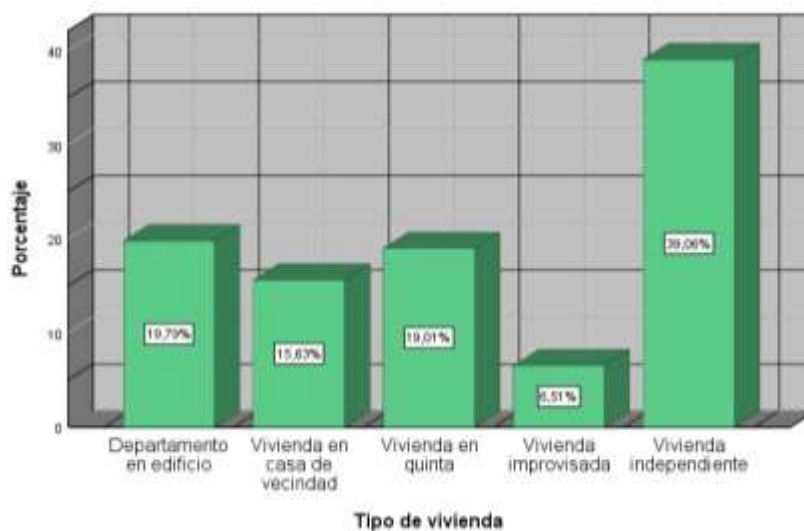
**Figura 5.** Distribución de clientes encuestados según nivel de instrucción.

En la tabla N°5 y en el gráfico N° 5, se observa que un 28,91% de los encuestados tiene educación superior; un 26,04% tiene educación solo primaria; un 23,44% educación técnica, y sólo un 21,61% tiene educación secundaria. Los resultados obtenidos nos indican que el mayor porcentaje de personas encuestadas tienen estudios superiores.

**Tabla 6.** Resultado de la distribución de usuarios encuestados según tipo de vivienda.

		Tipo de vivienda			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Departamento en edificio	76	19,8	19,8	19,8
	Vivienda en casa de vecindad	60	15,6	15,6	35,4
	Vivienda en quinta	73	19,0	19,0	54,4
	Vivienda improvisada	25	6,5	6,5	60,9
	Vivienda independiente	150	39,1	39,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6.** Distribución de clientes encuestados según tipo de vivienda.

En la tabla N°6 y en el gráfico N°6, se observa que un 39,06% de los encuestados tiene vivienda independiente; un 19,79% tiene departamento en edificio; un 19,01% tiene vivienda en quinta; un 15,63% tiene vivienda en casa de vecindad y solo un 6,51% tiene vivienda improvisada. Dado que los resultados obtenidos nos indican que el mayor porcentaje de personas que adquieren el servicio son de viviendas independientes.

**Tabla 7.** Resultados del Alfa de Cronbach para las percepciones de la calidad de servicio.**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	22

*Fuente:* Elaboración propia.

El resultado obtenido de fiabilidad de las expectativas para la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, según el procedimiento estadístico en el alfa Cronbach para el cuestionario, arrojó un valor de 0,955; por lo tanto, es excelente confiable y consistente.

**Tabla 8.** Resultados del Alfa de Cronbach para las expectativas de la calidad de servicio.**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	22

*Fuente:* Elaboración propia.

El resultado obtenido de fiabilidad de las expectativas para la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, según el procedimiento estadístico en el alfa Cronbach para el cuestionario, arrojó un valor de 0,971; por lo tanto, es excelente confiable y consistente.

**Tabla 9.** Resultados del Alfa de Cronbach para Gestión por procesos**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	16

*Fuente:* Elaboración propia.

El resultado obtenido de fiabilidad de las expectativas para la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, según el procedimiento estadístico en el alfa Cronbach para el cuestionario, arrojó un valor de 0,979; por lo tanto, es excelente confiable y consistente.

Este resultado en el alfa de Cronbach se respalda con la tabla de Kuder Richardson citado por Mejía (1994), en el cual el resultado de confiabilidad del instrumento del presente trabajo de investigación, se ubica en el rango de 0,72 y 0,99 que viene a ser el rango de excelente confiabilidad, siendo confiable la aplicación del instrumento. Como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 10.** *Rango de confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach.*

0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

*Fuente:* Metodología de Investigación, Bernal

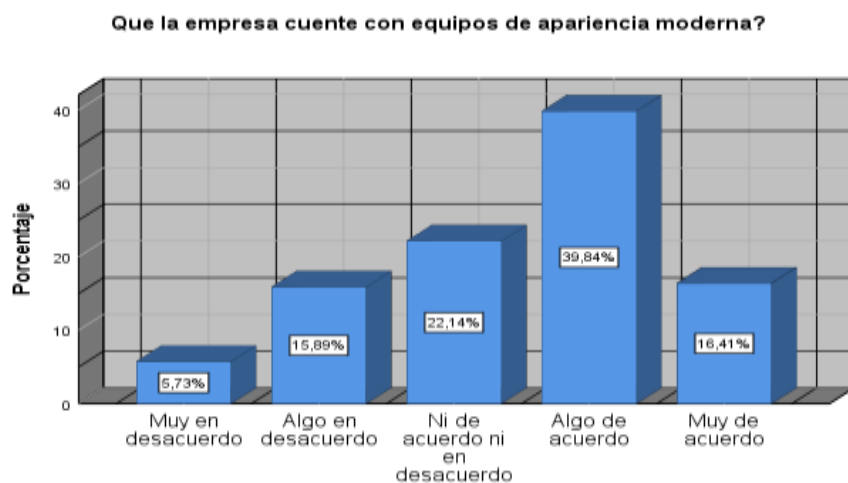
## ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS EXPECTATIVA

**Tabla 11.** Resultado de expectativas de la pregunta 1.

**¿Que la empresa cuente con equipos de apariencia moderna?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	22	5,7	5,7	5,7
	Algo en desacuerdo	61	15,9	15,9	21,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	22,1	22,1	43,8
	Algo de acuerdo	153	39,8	39,8	83,6
	Muy de acuerdo	63	16,4	16,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.



**Figura 7.** Resultado de expectativas de la pregunta 1.

En la tabla N°11 y gráfico N°7, se analizó las expectativas de los clientes, se observa que el 39,84% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, que la empresa cuente con equipos de apariencia moderna; el 22,14% de clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 16,41% de clientes consideran estar muy de acuerdo; el 15,89% de clientes están algo en desacuerdo; y finalmente el 5,73% de clientes están en muy desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran estar algo de acuerdo que la empresa cuente con equipos de apariencia moderna, como parte de la calidad de servicio.

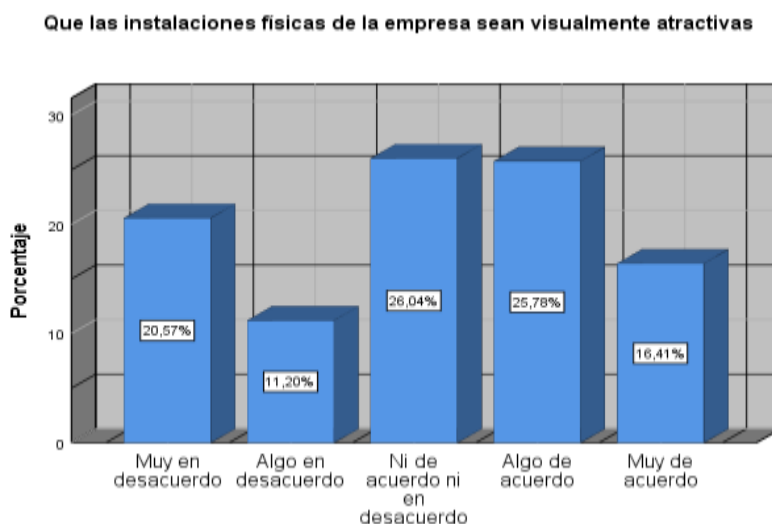


**Tabla 12.** Resultado de expectativas de la pregunta 2.

**¿Que las instalaciones físicas de la empresa sean visualmente atractivas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	79	20,6	20,6	20,6
	Algo en desacuerdo	43	11,2	11,2	31,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	26,0	26,0	57,8
	Algo de acuerdo	99	25,8	25,8	83,6
	Muy de acuerdo	63	16,4	16,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 8.** Resultado de expectativas de la pregunta 2.

En la tabla N°12 y gráfico N°8, se analizó las expectativas de los clientes, se observa que el 26,04% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que las instalaciones físicas de la empresa sean visualmente atractivas; el 25,78% de clientes están algo de acuerdo; el 20,57% de clientes están muy en desacuerdo; el 16,41% de clientes están en muy de acuerdo; y finalmente el 11,20% de clientes están en algo en desacuerdo, dando a entender que los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las instalaciones físicas de la empresa sean visualmente atractivas, como parte de la calidad de servicio.

**Tabla 13.** Resultado de expectativas de la pregunta 3.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	11	2,9	2,9	2,9
	Algo en desacuerdo	34	8,9	8,9	11,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	112	29,2	29,2	40,9
	Algo de acuerdo	149	38,8	38,8	79,7
	Muy de acuerdo	78	20,3	20,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 9.** Resultado de expectativas de la pregunta 3.

En la tabla N°13 y gráfico N°9, se analizó las expectativas de los clientes, se observa que el 38,80% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, que el personal de la empresa tenga una apariencia pulcra; el 29,17% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 20,31% de clientes consideran estar muy de acuerdo; el 8,85% de clientes consideran estar algo en desacuerdo; y finalmente el 2,86% consideran estar muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están considerando estar algo de acuerdo que el personal de la empresa tenga una apariencia pulcra, como parte de la calidad de servicio.

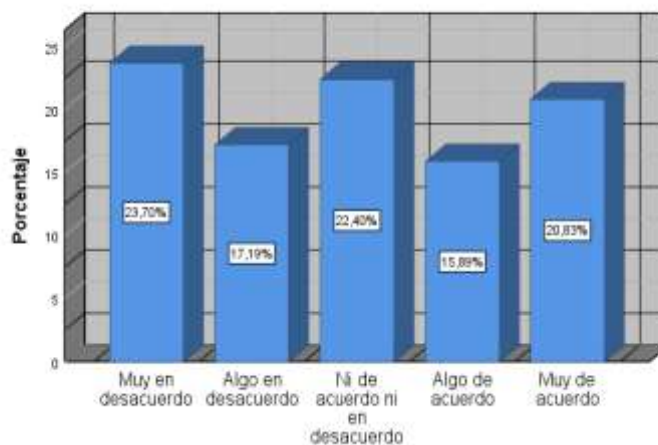
**Tabla 14.** Resultado de expectativas de la pregunta 4.

**¿Que los elementos materiales brindados por la empresa (folletos, comprobantes de pago y similares) sean visualmente atractivos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido:	Muy en desacuerdo	91	23,7	23,7	23,7
	Algo en desacuerdo	66	17,2	17,2	40,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	86	22,4	22,4	63,3
	Algo de acuerdo	61	15,9	15,9	79,2
	Muy de acuerdo	80	20,8	20,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Que los elementos materiales brindados por la empresa(folletos, comprobantes de pago y similares) sean visualmente atractivos**

**Figura 10.** Resultado de expectativas de la pregunta 4.

En la tabla N°14 y gráfico N°10, se analizó las expectativas de los clientes, se observa que el 23,70% de los clientes consideran estar muy en desacuerdo, que los elementos materiales brindados por la empresa (folletos, comprobantes de pago y similares) sean visualmente atractivos; el 22,40% de los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 20,83% de clientes están muy de acuerdo; el 17,19% de clientes están algo en desacuerdo; y finalmente el 15,89% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, dando a entender que los clientes consideran estar muy en desacuerdo que los elementos materiales brindados por la empresa (folletos, comprobantes de pago y similares) sean visualmente atractivos, como parte de la calidad de servicio.

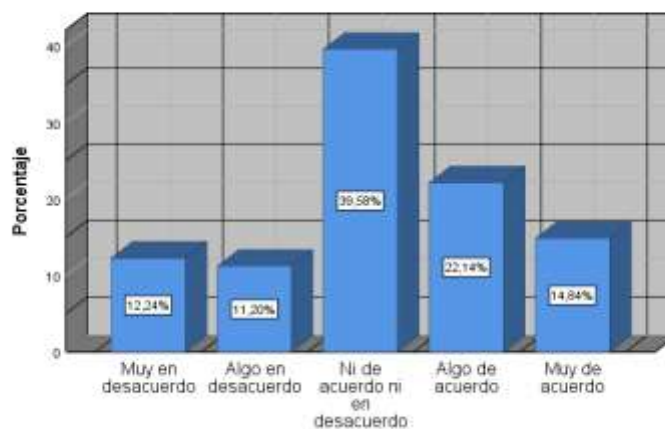
**Tabla 15.** Resultado de expectativas de la pregunta 5.

**¿Qué la empresa cumpla con ciertos beneficios prometidos (regalos o promociones)?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy en desacuerdo	47	12,2	12,2	12,2
	Algo en desacuerdo	43	11,2	11,2	23,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	152	39,6	39,6	63,0
	Algo de acuerdo	85	22,1	22,1	85,2
	Muy de acuerdo	57	14,8	14,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**¿Qué la empresa cumpla con ciertos beneficios prometidos (regalos o promociones)**

**Figura 11.** Resultado de expectativas de la pregunta 5.

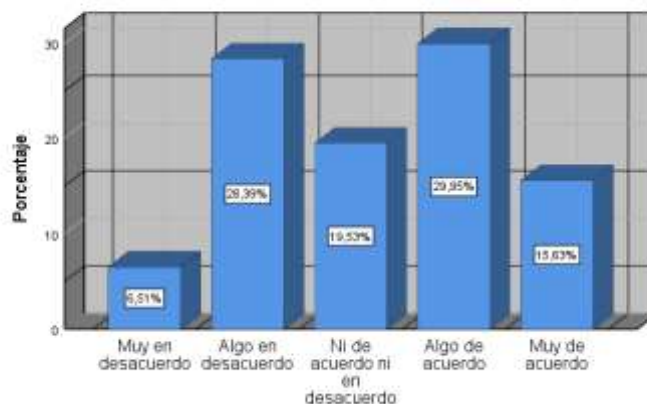
En la tabla N°15 y gráfico N°11, se analizó las expectativas de los clientes, se observa que el 39,58% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que la empresa cumpla con ciertos beneficios prometidos (regalos o promociones); el 22,14% de los clientes consideran estar algo de acuerdo; el 14,84% de clientes están muy de acuerdo; el 12,24% de clientes están muy en desacuerdo; y finalmente el 11,20% están en algo en desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa cumpla con ciertos beneficios prometidos (regalos o promociones), como parte de la calidad de servicio.

**Tabla 16.** Resultado de expectativas de la pregunta 6.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	25	6,5	6,5	6,5
	Algo en desacuerdo	109	28,4	28,4	34,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	19,5	19,5	54,4
	Algo de acuerdo	115	29,9	29,9	84,4
	Muy de acuerdo	60	15,6	15,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

¿Qué cuando tenga un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?

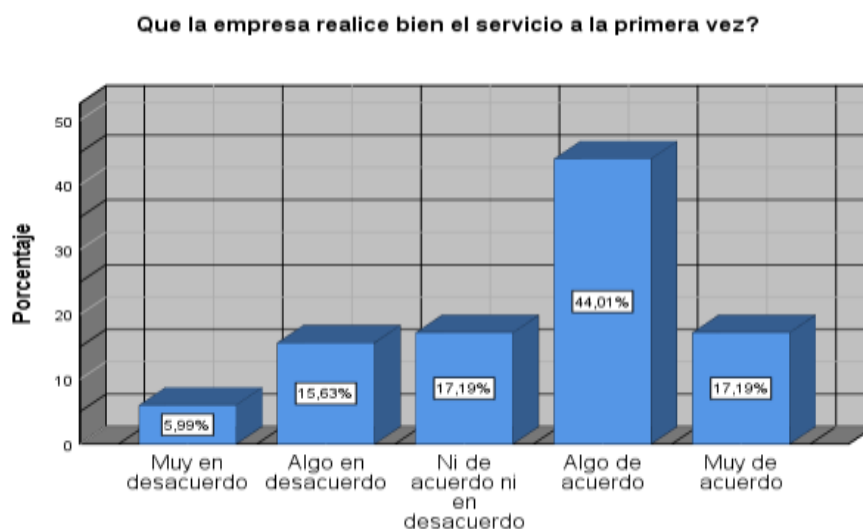
**Figura 12.** Resultado de expectativas de la pregunta 6.

En la tabla N°16 y gráfico N°12, se analizó las expectativas de los clientes, se observa que el 29,95% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, que cuando tenga un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo; el 28,39% de los clientes consideran estar algo en desacuerdo; el 19,53% de clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 15,63% de clientes están muy de acuerdo; y finalmente el 6,51% de los clientes están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran estar algo de acuerdo que cuando tenga un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo, como parte de la calidad de servicio.

**Tabla 17.** Resultado de expectativas de la pregunta 7.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	23	6,0	6,0	6,0
	Algo en desacuerdo	60	15,6	15,6	21,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	17,2	17,2	38,8
	Algo de acuerdo	169	44,0	44,0	82,8
	Muy de acuerdo	66	17,2	17,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 13.** Resultado de expectativas de la pregunta 7

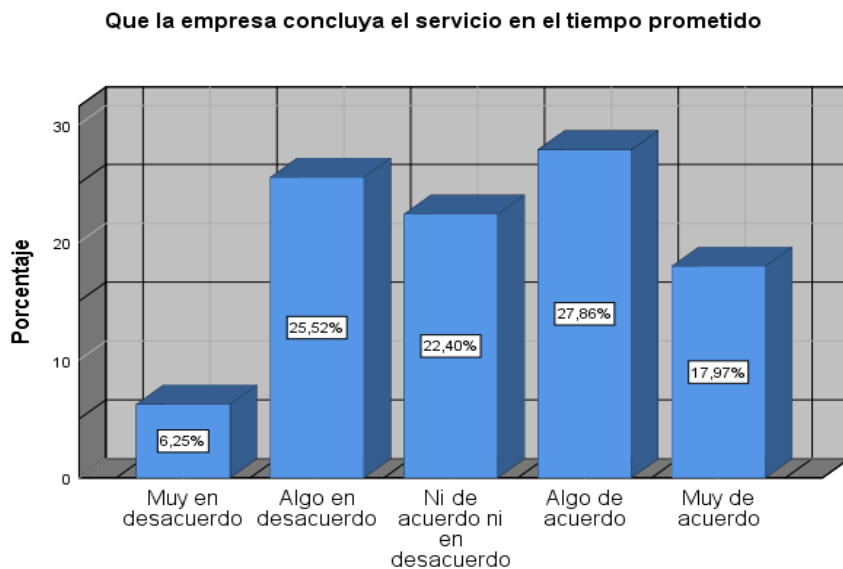
En la tabla N°17 y gráfico N°13, se analizó las expectativas de los clientes, se observa que el 44,01% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, que la empresa realice bien el servicio a la primera vez; el 17,19% de clientes están muy de acuerdo; el 17,19% de clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 15,63% de los clientes están algo en desacuerdo, y finalmente 5,99% de los clientes consideran estar muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran estar algo de acuerdo que la empresa realice bien el servicio a la primera vez, como parte de la calidad de servicio.

**Tabla 18.** Resultado de expectativas de la pregunta 8.

**¿Que la empresa concluya el servicio en el tiempo prometido?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	24	6,3	6,3	6,3
	Algo en desacuerdo	98	25,5	25,5	31,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	86	22,4	22,4	54,2
	Algo de acuerdo	107	27,9	27,9	82,0
	Muy de acuerdo	69	18,0	18,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 14.** Resultado de expectativas de la pregunta 8.

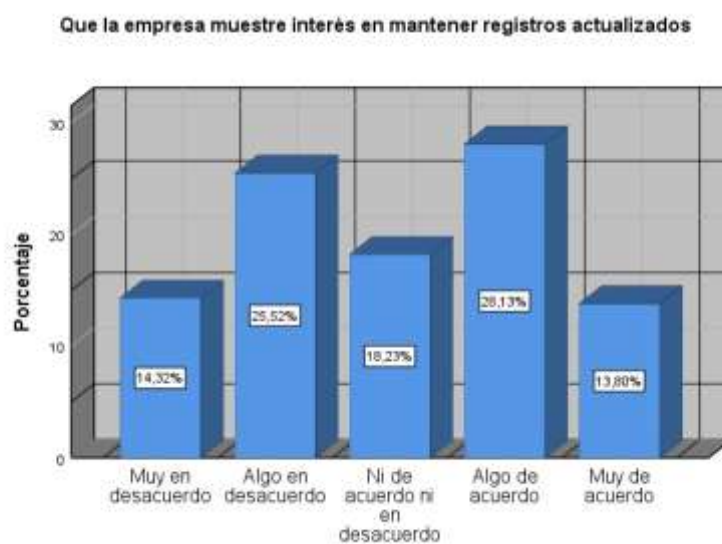
En la tabla N°18 y gráfico N°14, se analizó las expectativas de los clientes, se observa que el 27,86% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, que la empresa concluya el servicio en el tiempo prometido; el 25,52% de clientes están algo en desacuerdo; el 22,40% de clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 17,97% de los clientes están muy de acuerdo, y finalmente 6,25% de los clientes consideran estar muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran estar algo de acuerdo que la empresa concluya el servicio en el tiempo prometido, como parte de la calidad de servicio.

**Tabla 19.** Resultado de expectativas de la pregunta 9.

¿Que la empresa muestre interés en mantener registros actualizados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	55	14,3	14,3	14,3
	Algo en desacuerdo	98	25,5	25,5	39,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	18,2	18,2	58,1
	Algo de acuerdo	108	28,1	28,1	86,2
	Muy de acuerdo	53	13,8	13,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 15.** Resultado de expectativas de la pregunta 9.

En la tabla N°19 y gráfico N°15, se analizó las expectativas de los clientes, se observa que el 28,13% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, que la empresa muestre interés en mantener registros actualizados; el 25,52% de clientes están algo en desacuerdo; el 18,23% de clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 13,80% de los clientes están muy de acuerdo, y finalmente 14,32% de los clientes consideran estar muy desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran estar algo de acuerdo que la empresa muestre interés en mantener registros actualizados, como parte de la calidad de servicio.



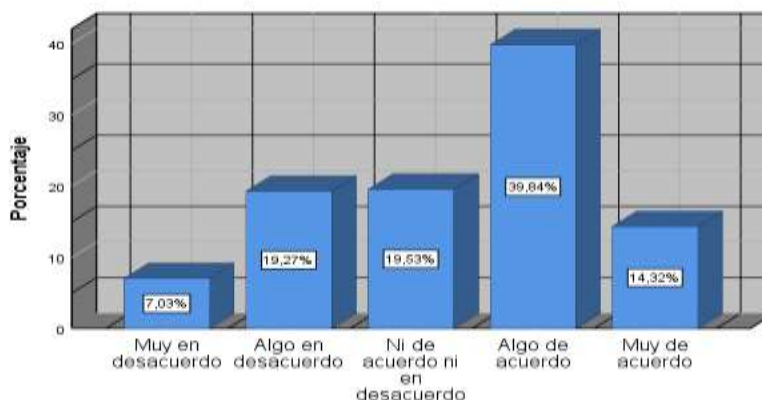
**Tabla 20.** Resultado de expectativas de la pregunta 10.

**¿Que, durante la prestación del servicio, se le comunique a usted el término de realización?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy en desacuerdo	27	7,0	7,0
	Algo en desacuerdo	74	19,3	19,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	19,5	19,5
	Algo de acuerdo	153	39,8	39,8
	Muy de acuerdo	55	14,3	14,3
	Total	384	100,0	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

**Que durante la prestación del servicio, se le comunique a usted el término de la realización**

**Figura 16.** Resultado de expectativas de la pregunta 10.

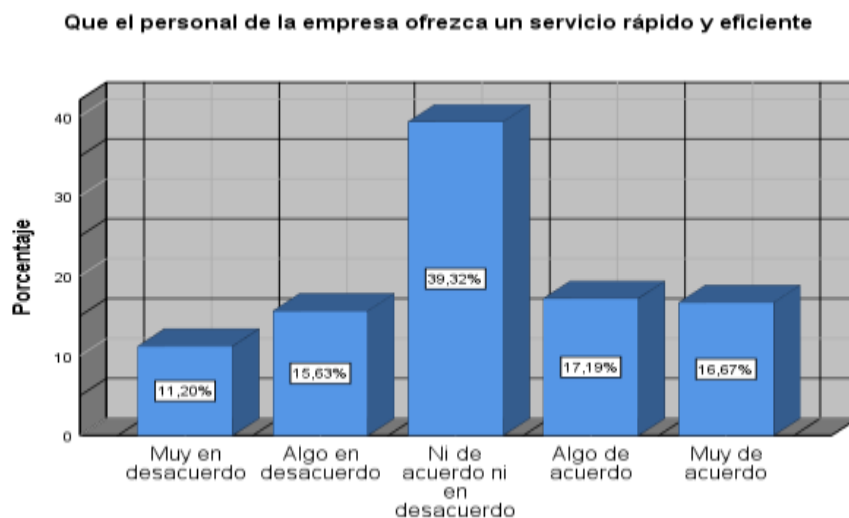
En la tabla N°20 y gráfico N°16, se analizó las expectativas de los clientes, se observa que el 39,84% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, que durante la prestación del servicio se le comunique a usted el término de la realización; el 19,53% de clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 19,27% de clientes consideran estar algo en desacuerdo; el 14,32% de los clientes están muy de acuerdo, y finalmente 7,03% de los clientes consideran estar muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran estar algo de acuerdo que durante la prestación del servicio se le comunique a usted el término de la realización, como parte de la calidad de servicio.

**Tabla 21.** Resultado de expectativas de la pregunta 11.

**¿Que el personal de la empresa ofrezca un servicio rápido y eficiente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido:	Muy en desacuerdo	43	11,2	11,2	
	Algo en desacuerdo	60	15,6	15,6	
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	151	39,3	39,3	
	Algo de acuerdo	66	17,2	17,2	
	Muy de acuerdo	64	16,7	16,7	
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 17.** Resultado de expectativas de la pregunta 11.

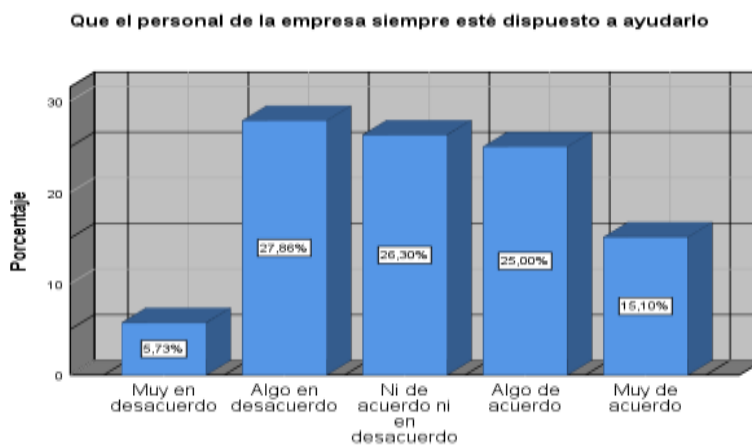
En la tabla N°21 y gráfico N°19, se analizó las expectativas de los clientes, se observa que el 39,32% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que el personal de la empresa ofrezca un servicio rápido y eficiente; el 17,19% de clientes consideran estar algo de acuerdo; el 16,67% de clientes consideran estar muy de acuerdo; el 15,63% de los clientes algo en desacuerdo, y finalmente 11,20% de los clientes consideran estar muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que el personal de la empresa ofrezca un servicio rápido y eficiente, como parte de la calidad de servicio.

**Tabla 22.** Resultado de expectativas de la pregunta 12.

**¿Que el personal de la empresa siempre esté dispuesto a ayudarlo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	22	5,7	5,7	5,7
	Algo en desacuerdo	107	27,9	27,9	33,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	26,3	26,3	59,9
	Algo de acuerdo	96	25,0	25,0	84,9
	Muy de acuerdo	58	15,1	15,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 18.** Resultado de expectativas de la pregunta 12.

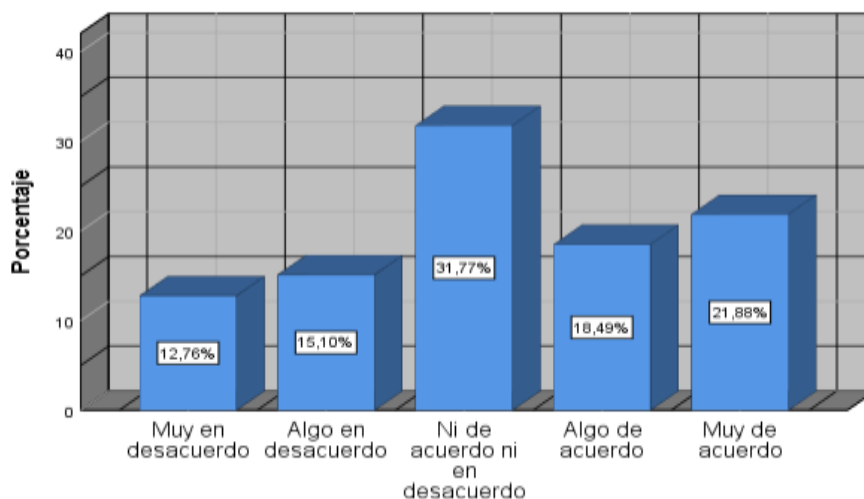
En la tabla N°22 y gráfico N°20, se analizó las expectativas de los clientes, se observa que el 27,86% de los clientes consideran estar algo en desacuerdo, que el personal de la empresa siempre esté dispuesto a ayudarlo; el 26,30% de clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 25,00% de clientes consideran estar algo de acuerdo; el 15,10% de los clientes están muy de acuerdo, y finalmente 5,73% de los clientes consideran estar muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran estar algo en desacuerdo que el personal de la empresa siempre esté dispuesto a ayudarlo, como parte de la calidad de servicio.

**Tabla 23.** Resultado de expectativas de la pregunta 13.

**Que el personal responda de inmediato a sus preguntas, quejas o reclamos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	49	12,8	12,8	12,8
	Algo en desacuerdo	58	15,1	15,1	27,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	122	31,8	31,8	59,6
	Algo de acuerdo	71	18,5	18,5	78,1
	Muy de acuerdo	84	21,9	21,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

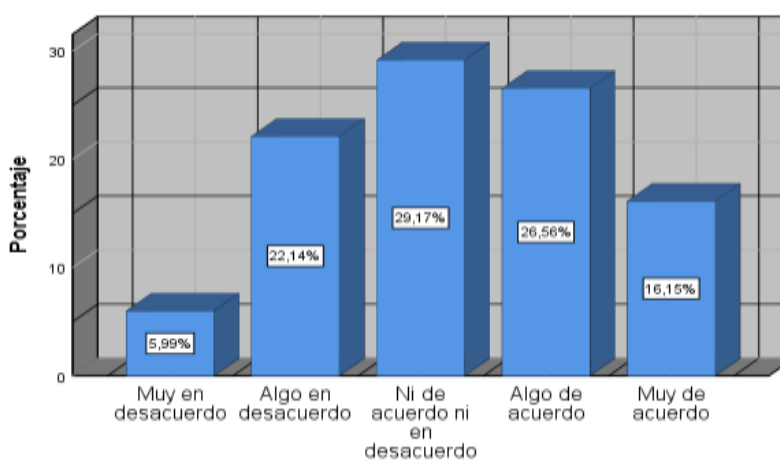
**Que el personal responda de inmediato a sus preguntas, quejas o reclamos****Figura 19.** Resultado de expectativas de la pregunta 13.

En la tabla N°23 y gráfico N°19, se observa el resultado de expectativas de los clientes, que el 31,77% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que el personal respondió de inmediato a sus preguntas, quejas o reclamos, el 21,88% consideran estar muy de acuerdo; el 18,49% están algo de acuerdo, el 15,10% están algo en desacuerdo y que finalmente el 12,76% están en muy desacuerdo, dando a entender que los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el personal respondió de inmediato a sus preguntas, quejas o reclamos.

**Tabla 24.** Resultado de expectativas de la pregunta 14.

¿Que el comportamiento del personal de la empresa transmite confianza a sus clientes?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	23	6,0	6,0	6,0
	Algo en desacuerdo	85	22,1	22,1	28,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	112	29,2	29,2	57,3
	Algo de acuerdo	102	26,6	26,6	83,9
	Muy de acuerdo	62	16,1	16,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Que el comportamiento del personal de la empresa transmite confianza a sus clientes****Figura 20.** Resultado de expectativas de la pregunta 14.

En la tabla N°24 y gráfico N°20, se observa el resultado de expectativas de los clientes, que el 29,17% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que el comportamiento del personal de la empresa transmite confianza a sus clientes, el 26,56% consideran estar algo de acuerdo; el 22,14% de los clientes están algo en desacuerdo, el 16,15% de los clientes están muy de acuerdo y que finalmente el 5,99% de los clientes están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el comportamiento del personal de la empresa transmite confianza a sus clientes.

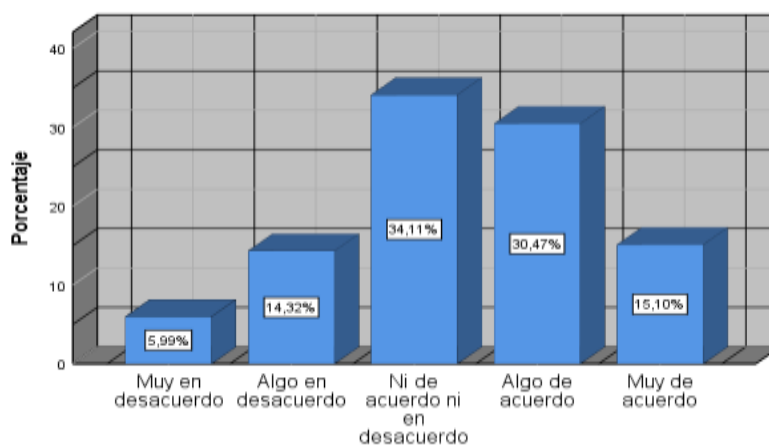
**Tabla 25.** Resultado de expectativas de la pregunta 15.

**¿Que el cliente se sienta seguro con la realización de transacciones con la empresa de servicios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	23	6,0	6,0	6,0
	Algo en desacuerdo	55	14,3	14,3	20,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	131	34,1	34,1	54,4
	Algo de acuerdo	117	30,5	30,5	84,9
	Muy de acuerdo	58	15,1	15,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Que el cliente se sienta seguro con la realización de transacciones con la empresa de servicios

**Figura 21.** Resultado de expectativas de la pregunta 15.

En la tabla N°25 y gráfico N°21, se observa el resultado de expectativas de los clientes, que el 34,11% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el cliente se sienta seguro con la realización de transacciones con la empresa de servicios, el 30,47% consideran estar algo de acuerdo; el 15,10% de los clientes están muy de acuerdo, el 14,32% están algo en desacuerdo y finalmente el 5,99% de los clientes están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el cliente se sienta seguro con la realización de transacciones con la empresa de servicios.

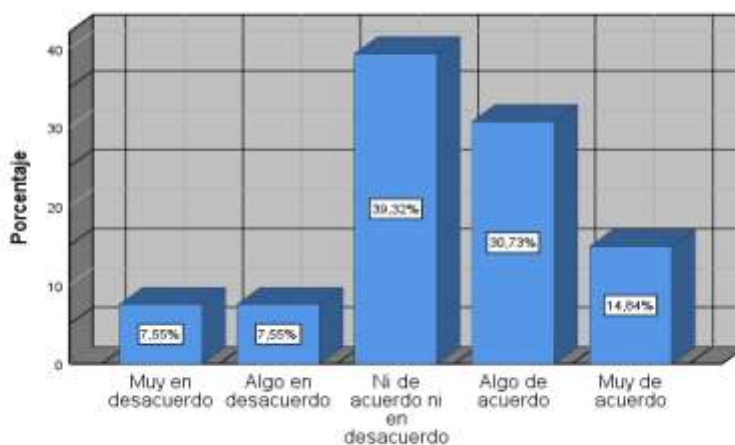
**Tabla 26.** Resultado de expectativas de la pregunta 16.

**¿Que los colaboradores de la empresa sean siempre amables con sus clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	29	7,6	7,6	7,6
	Algo en desacuerdo	29	7,6	7,6	15,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	151	39,3	39,3	54,4
	Algo de acuerdo	118	30,7	30,7	85,2
	Muy de acuerdo	57	14,8	14,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Que los colaboradores de la empresa sean siempre amables con sus clientes**

**Figura 22.** Resultado de expectativas de la pregunta 16.

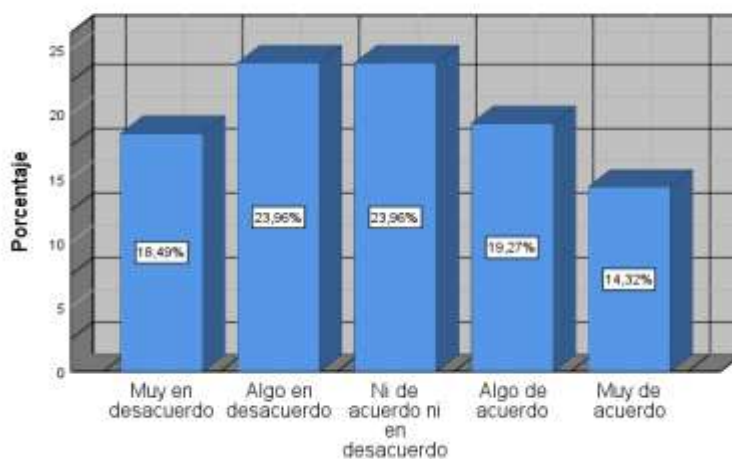
En la tabla N°26 y gráfico N°22, se observa el resultado de expectativas de los clientes, que el 39,32% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, los colaboradores de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes, el 30,73% de los clientes consideran estar algo de acuerdo; el 14,84% de los clientes están muy de acuerdo, el 7,55% están algo en desacuerdo y finalmente el 7,55% de los clientes están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están algo de acuerdo que los colaboradores de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.

**Tabla 27.** Resultado de expectativas de la pregunta 17.

¿Que los colaboradores tengan conocimientos suficientes para responder inquietudes durante el servicio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	71	18,5	18,5	18,5
	Algo en desacuerdo	92	24,0	24,0	42,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	24,0	24,0	66,4
	Algo de acuerdo	74	19,3	19,3	85,7
	Muy de acuerdo	55	14,3	14,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Que los colaboradores tengan conocimientos suficientes para responder inquietudes durante el servicio



**Figura 23.** Resultado de expectativas de la pregunta 17.

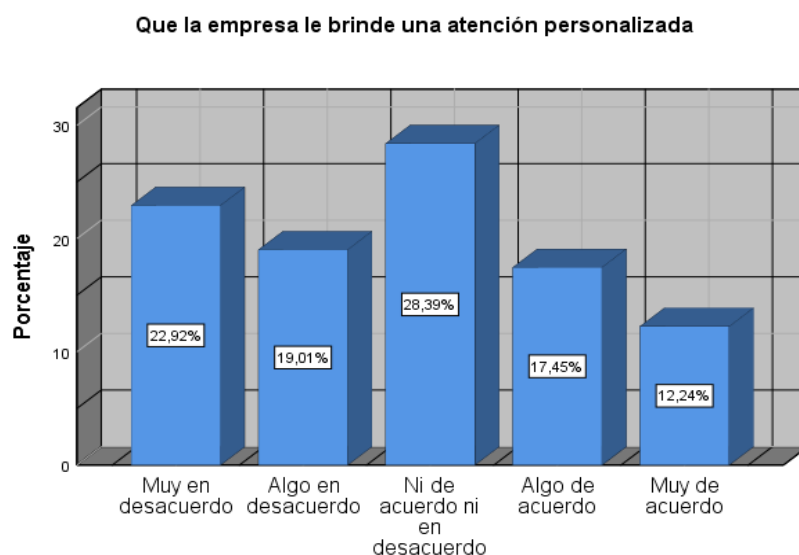
En la tabla N°27 y gráfico N°23, se observa el resultado de expectativas de los clientes, que el 23,96% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder inquietudes durante el servicio, el 23,96% de los clientes están algo en desacuerdo; el 19,27% de clientes están algo en de acuerdo, el 18,49% de clientes están muy en desacuerdo y finalmente el 14,32% de los clientes están muy de acuerdo, dando a entender que los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder inquietudes durante el servicio.



**Tabla 28.** Resultado de expectativas de la pregunta 18.

¿Que la empresa le brinde una atención personalizada?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido:	Porcentaje acumulado
Válido:	Muy en desacuerdo	88	22,9	22,9	22,9
	Algo en desacuerdo	73	19,0	19,0	41,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	28,4	28,4	70,3
	Algo de acuerdo	67	17,4	17,4	87,8
	Muy de acuerdo	47	12,2	12,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 24.** Resultado de expectativas de la pregunta 18.

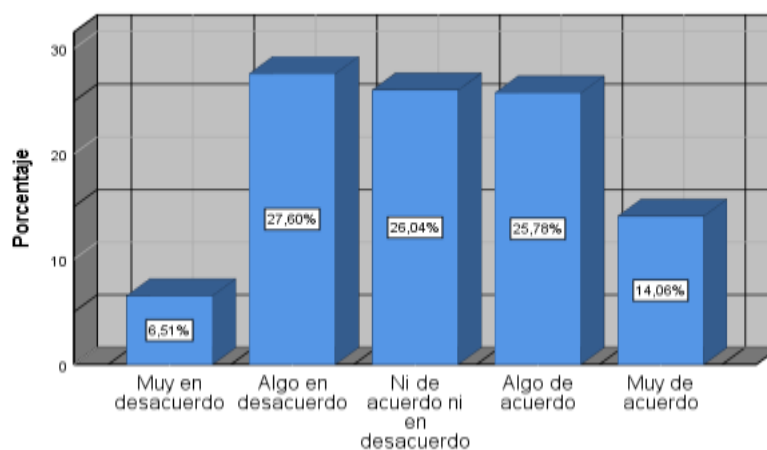
En la tabla N°28 y gráfico N°24, se observa el resultado de expectativas de los clientes, que el 28,39% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que la empresa le brinde una atención personalizada, el 22,92% de los clientes están muy en desacuerdo; el 19,01% de los clientes están algo en desacuerdo, el 17,45% de los clientes están algo de acuerdo y finalmente el 12,24% de clientes están en muy de acuerdo, dando a entender que los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa le brinde una atención personalizada.

**Tabla 29.** Resultado de expectativas de la pregunta 19.

**¿Que la empresa cuente con horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	25	6,5	6,5	6,5
	Algo en desacuerdo	106	27,8	27,8	34,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	26,0	26,0	60,2
	Algo de acuerdo	99	25,8	25,8	85,9
	Muy de acuerdo	54	14,1	14,1	100,0
Total		384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**Que la empresa cuente con horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes****Figura 25.** Resultado de expectativas de la pregunta 19.

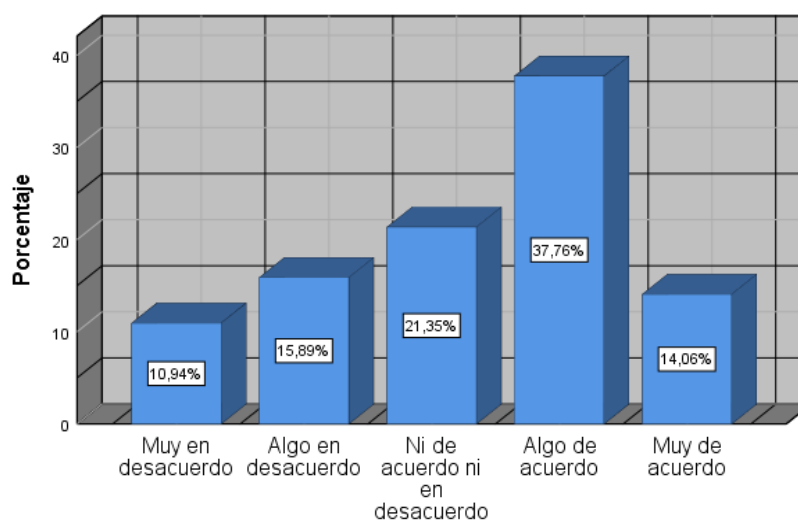
En la tabla N°29 y gráfico N°25, se observa el resultado de expectativas de los clientes, que el 27,60% de los clientes consideran estar algo en desacuerdo, que la empresa cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes, el 26,04% de los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 25,78% de los clientes están algo de acuerdo, el 14,06% están muy de acuerdo y finalmente el 6,51% de los clientes están en muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes algo en desacuerdo que la empresa cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.

**Tabla 30. Resultado de expectativas de la pregunta 20.**

**Que el personal trate a sus clientes con amabilidad, respeto y paciencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	42	10,9	10,9	10,9
	Algo en desacuerdo	61	15,9	15,9	26,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	82	21,4	21,4	48,2
	Algo de acuerdo	145	37,8	37,8	85,9
	Muy de acuerdo	54	14,1	14,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

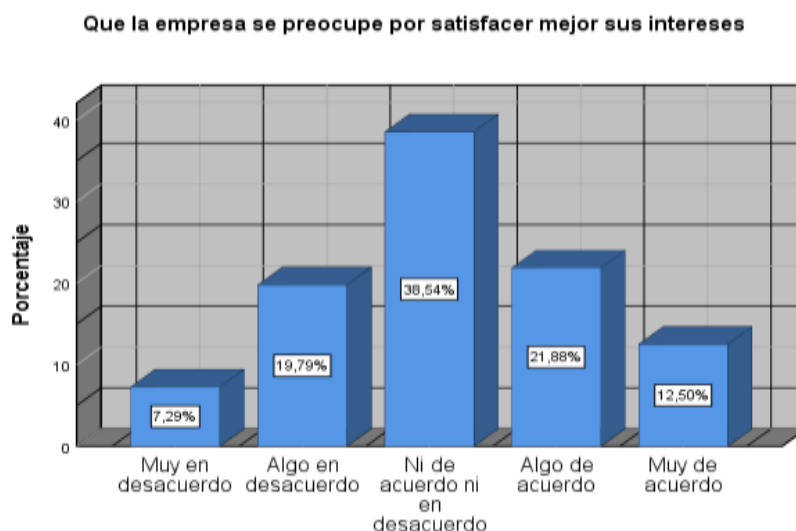
**Que el personal trate a sus clientes con amabilidad, respeto y paciencia****Figura 26. Resultado de expectativas de la pregunta 20.**

En la tabla N°30 y gráfico N°26, se observa el resultado de expectativas de los clientes, que el 37,76% de los clientes consideran estar en algo de acuerdo, que considera que el personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia; el 21,35% de clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 15,89% de clientes están algo en desacuerdo, el 14,06% de clientes están muy de acuerdo y que el 10,94% están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran algo de acuerdo que considera que el personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia.

**Tabla 31.** Resultado de expectativas de la pregunta 21.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	28	7,3	7,3	7,3
	Algo en desacuerdo	76	19,8	19,8	27,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	148	38,5	38,5	65,6
	Algo de acuerdo	84	21,9	21,9	87,5
	Muy de acuerdo	48	12,5	12,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 27.** Resultado de expectativas de la pregunta 21.

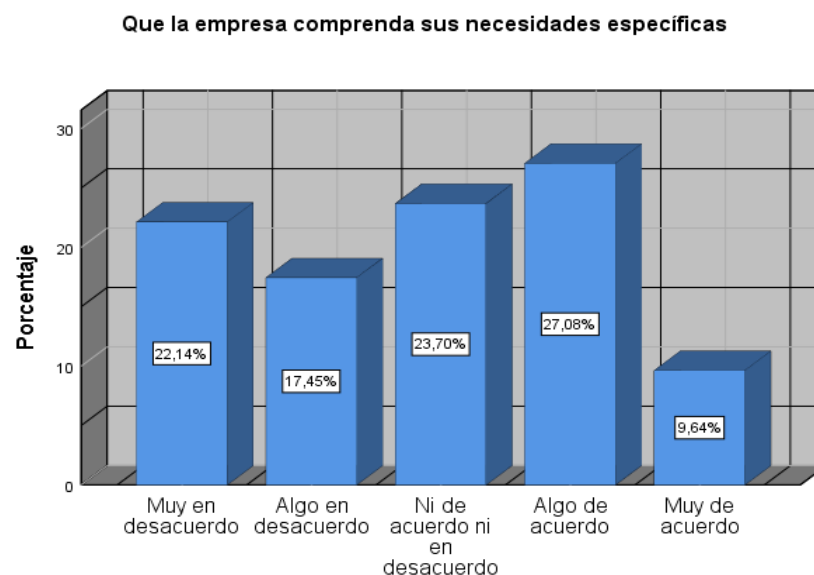
En la tabla N°31 y gráfico N°27, se observa el resultado de expectativas de los clientes, que el 38,54% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que la empresa se preocupa por satisfacer mejor sus intereses; el 21,88% de clientes están algo de acuerdo; el 19,79% de clientes están algo en desacuerdo, el 12,50% de clientes están muy de acuerdo y finalmente el 7,28% de clientes están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa se preocupa por satisfacer mejor sus intereses.

**Tabla 32.** Resultado de expectativas de la pregunta 22.

**¿Que la empresa comprenda sus necesidades específicas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido:	Muy en desacuerdo:	85	22,1	22,1
	Algo en desacuerdo	67	17,4	17,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	91	23,7	23,7
	Algo de acuerdo	104	27,1	27,1
	Muy de acuerdo	37	9,6	9,6
	Total	384	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 28.** Resultado de expectativas de la pregunta 22.

En la tabla N°32 y gráfico N°28, se observa el resultado de expectativas de los clientes, que el 27,08% de los clientes están algo de acuerdo, que la empresa comprende sus necesidades específicas; el 23,70% están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 22,14% de los clientes están muy en desacuerdo, el 17,45% de los clientes están algo en desacuerdo y que el 9,64% están en muy desacuerdo, dando a entender que los clientes están algo de acuerdo que la empresa comprende sus necesidades específicas.

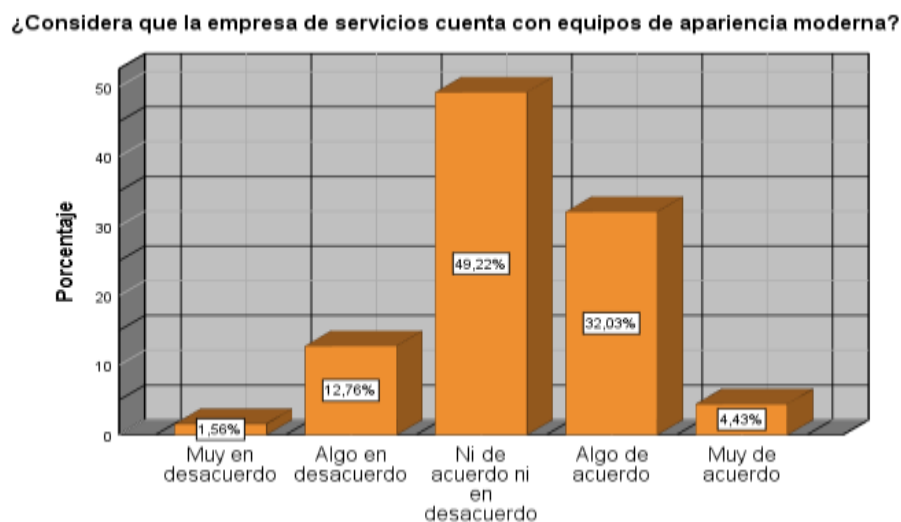
## ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS PERCEPCIÓN

**Tabla 33.** Resultado de percepción de la pregunta 1.

**¿Considera que la empresa de servicios cuenta con equipos de apariencia moderna?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	Algo en desacuerdo	49	12,8	12,8	14,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	189	49,2	49,2	63,5
	Algo de acuerdo	123	32,0	32,0	95,6
	Muy de acuerdo	17	4,4	4,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 29.** Resultado de percepción de la pregunta 1.

En la tabla N°33 y gráfico N°29, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 49,22% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que la empresa de servicios cuenta con equipos de apariencia moderna; el 32,03% considera estar en algo de acuerdo; el 12,76% considera estar en algo en desacuerdo; el 4,43% considera estar en muy de acuerdo; y finalmente el 1,56% está muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa de servicios cuenta con equipos de apariencia moderna.

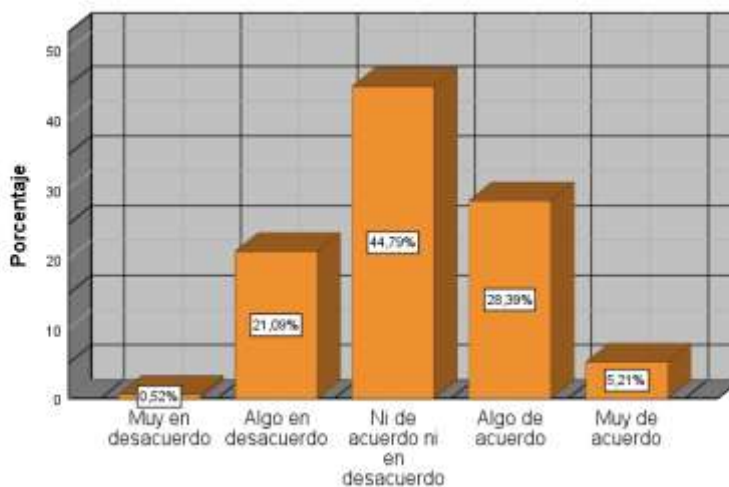
**Tabla 34.** Resultado de percepción de la pregunta 2.

¿Usted considera que las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	,5	,5	,5
	Algo en desacuerdo	81	21,1	21,1	21,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	172	44,8	44,8	66,4
	Algo de acuerdo	109	28,4	28,4	94,8
	Muy de acuerdo	20	5,2	5,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

¿Usted considera que las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?

**Figura30.** Resultado de percepción de la pregunta 2.

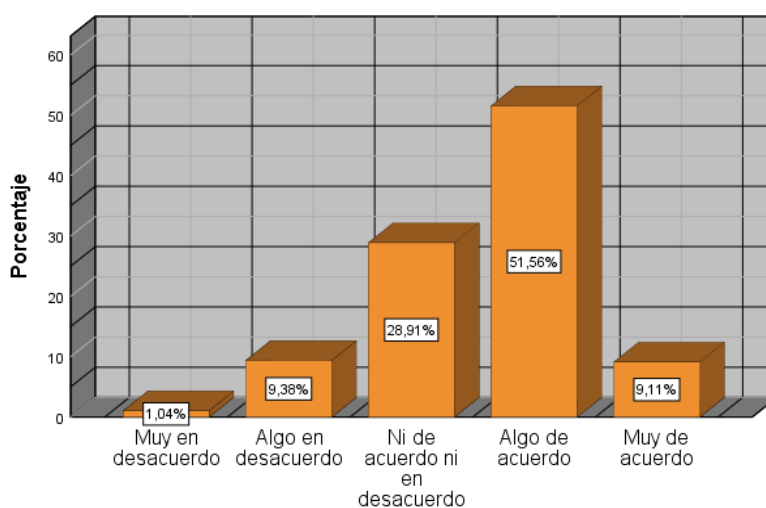
En la tabla N°34 y gráfico N° 30, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 44,79% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas; el 28,39% de los clientes están en algo de acuerdo; el 21,09% consideran estar algo en desacuerdo, el 5,21% por lo tanto están muy de acuerdo, y finalmente que el 0,52% están en muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes identifican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo prefieren que las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas.

**Tabla 35.** Resultado de percepción de la pregunta 3.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	Algo en desacuerdo	38	9,4	9,4	10,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	28,9	28,9	39,3
	Algo de acuerdo	198	51,6	51,6	90,9
	Muy de acuerdo	35	9,1	9,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

¿Considera que el personal de la empresa tiene una apariencia pulcra?

**Figura 31.** Resultado de percepción de la pregunta 3.

En la tabla N°35 y gráfico N°31, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 51,56% de los clientes considerando que están en algo de acuerdo, que el personal de la empresa tiene una apariencia pulcra; el 28,91% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 9,38% identifican estar en algo en desacuerdo, el 9,11% consideran estar muy de acuerdo y que finalmente el 1,04% están en muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran están algo de acuerdo que prefieren que el personal de la empresa tiene una apariencia pulcra.



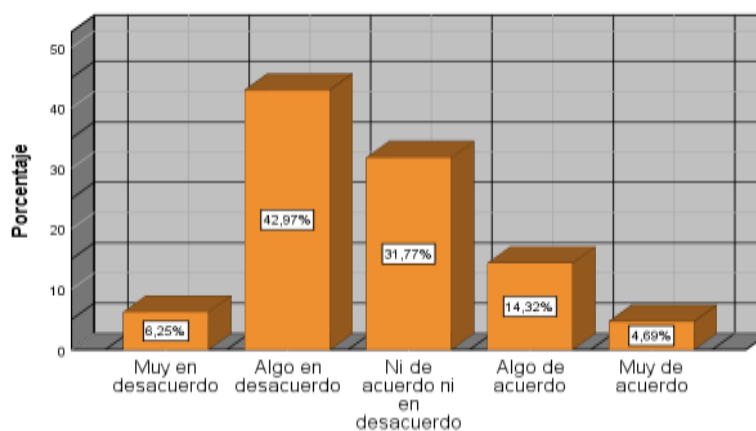
**Tabla 36.** Resultado de percepción de la pregunta 4.

**¿Considera usted que los elementos materiales brindados por la empresa (folletos, comprobantes de pago y similares) son visualmente atractivos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	24	6,3	6,3	6,3
	Algo en desacuerdo	165	43,0	43,0	49,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	122	31,8	31,8	81,0
	Algo de acuerdo	55	14,3	14,3	95,3
	Muy de acuerdo	18	4,7	4,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**¿Considera usted que los elementos materiales brindados por la empresa (folletos, comprobantes de pago y similares) son visualmente atractivos?**

**Figura 32.** Resultado de percepción de la pregunta 4.

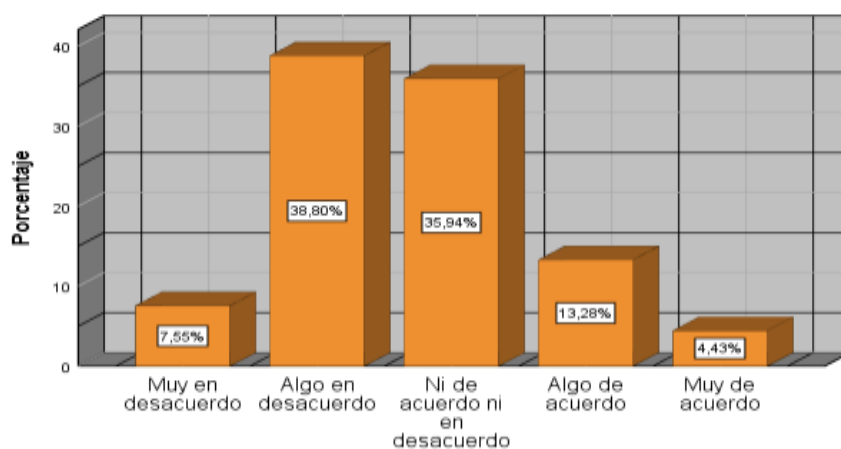
En la tabla N°36 y gráfico N°32, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 42,97% de los clientes consideran estar algo en desacuerdo, que los elementos materiales brindados por la empresa (folletos, comprobantes de pago y similares) son visualmente atractivos; el 31,77% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 14,32% observa que están algo de acuerdo, el 6,25% consideran estar muy en desacuerdo y que finalmente el 4,69% están en muy de acuerdo, dando a entender que los clientes están algo en desacuerdo que prefieren que los elementos materiales brindados por la empresa (folletos, comprobantes de pago y similares) son visualmente atractivos.

**Tabla 37.** Resultado de percepción de la pregunta 5.

		¿Cuándo la empresa promete ciertos beneficios (regalos o promociones) los cumple?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	29	7,6	7,6	7,6
	Algo en desacuerdo	149	38,8	38,8	46,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	138	35,9	35,9	82,3
	Algo de acuerdo	51	13,3	13,3	95,6
	Muy de acuerdo	17	4,4	4,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

¿Cuándo la empresa promete ciertos beneficios (regalos o promociones) los cumple?

**Figura 33.** Resultado de percepción de la pregunta 5.

En la tabla N°37 y gráfico N°33, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 38,80% de los clientes consideran estar algo en desacuerdo, que la empresa promete ciertos beneficios (regalos o promociones) los cumple; el 35,94% están en ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 13,28% consideran estar algo de acuerdo, el 7,55% analizan estar muy en desacuerdo y que finalmente el 4,43% están en muy de acuerdo, dando a entender que los clientes están algo en desacuerdo que la empresa promete ciertos beneficios (regalos o promociones) los cumple.

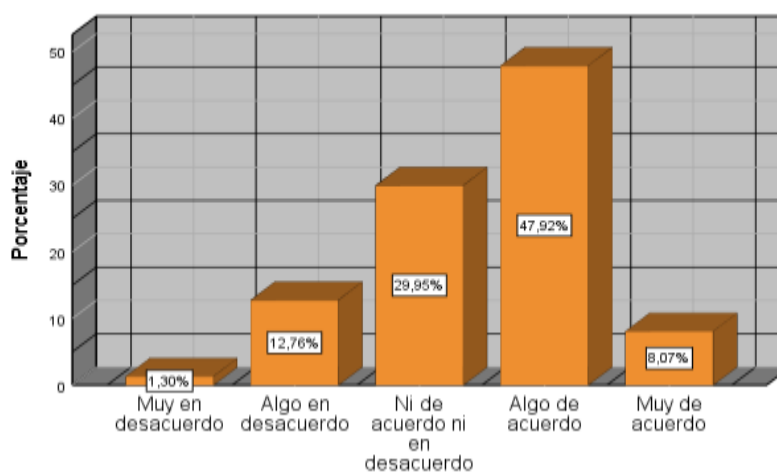
**Tabla 38 . Resultado de percepción de la pregunta 6.**

**¿Cuándo tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Muy en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	Algo en desacuerdo	49	12,8	12,8	14,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	29,9	29,9	44,0
	Algo de acuerdo	184	47,9	47,9	91,9
	Muy de acuerdo	31	8,1	8,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*

**¿Cuándo tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?**

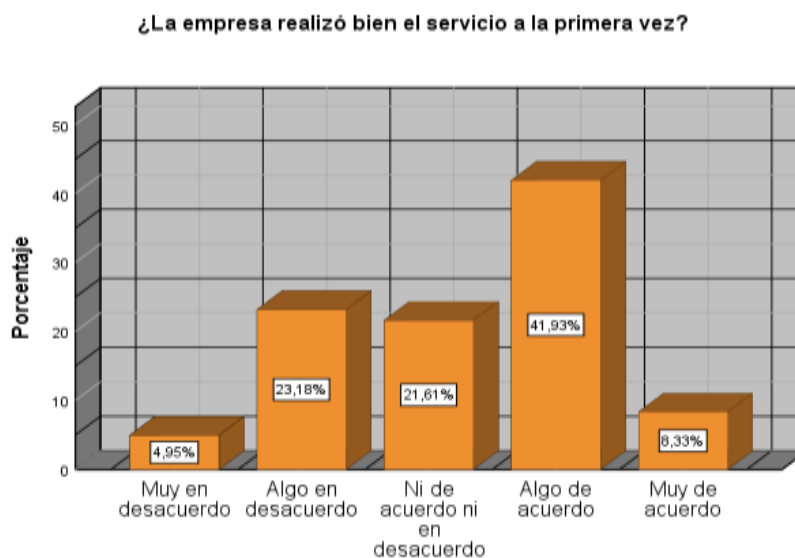
**Figura 34. Resultado de percepción de la pregunta 6.**

En la tabla N°38 y gráfico N°34, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 47,92% de los clientes identifican estar algo de acuerdo, que cuándo tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo; el 29,95% consideran estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 12,76% consideran estar algo en desacuerdo, por lo tanto el 8,07% están muy de acuerdo y que finalmente el 1,30% están en muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes consideran estar algo de acuerdo que cuándo tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.

**Tabla 39.** Resultado de percepción de la pregunta 7.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	19	4,9	4,9	4,9
	Algo en desacuerdo	89	23,2	23,2	28,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	83	21,6	21,6	49,7
	Algo de acuerdo	161	41,9	41,9	91,7
	Muy de acuerdo	32	8,3	8,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

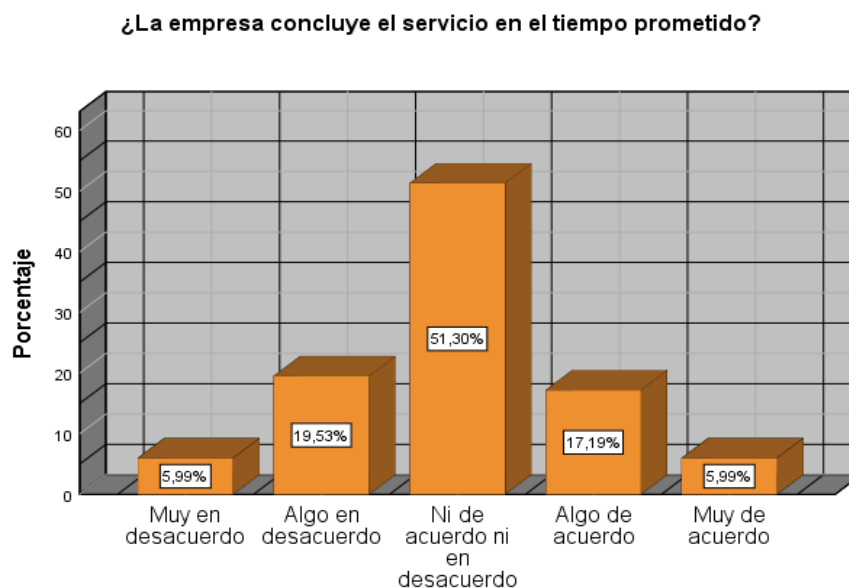
**Figura 35.** Resultado de percepción de la pregunta 7.

En la tabla N°39 y gráfico N°35, se observa el resultado de recepción de los clientes, que el 41,93% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, que la empresa realizó bien el servicio a la primera vez, el 23,18% identifican estar algo en desacuerdo; el 21,61% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8,33% de los clientes están muy de acuerdo y que finalmente el 4,95% están en muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están algo de acuerdo que la empresa realizó bien el servicio a la primera vez.

**Tabla 40.** Resultado de percepción de la pregunta 8.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	23	6,0	6,0	6,0
	Algo en desacuerdo	75	19,5	19,5	25,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	197	51,3	51,3	76,8
	Algo de acuerdo	66	17,2	17,2	94,0
	Muy de acuerdo	23	6,0	6,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 36.** Resultado de percepción de la pregunta 8.

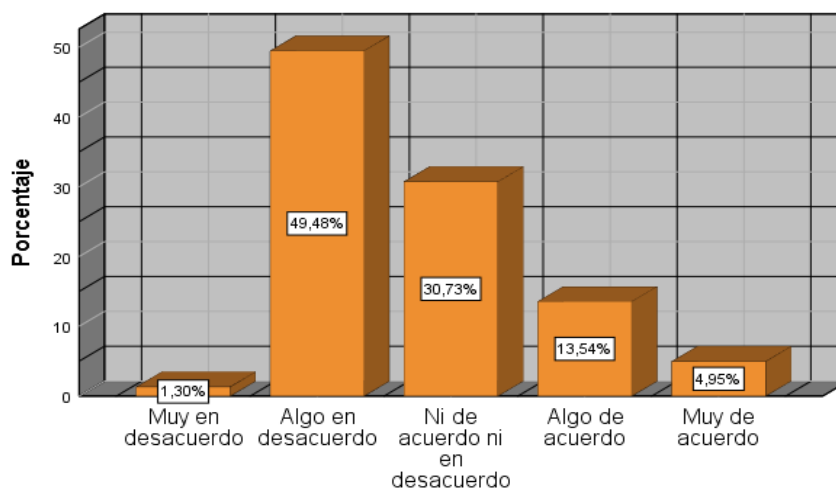
En la tabla N°40 y gráfico N°36, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 51,30% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que la empresa concluye el servicio en el tiempo prometido, el 19,53% analizan estar algo en desacuerdo; el 17,19% consideran estar algo de acuerdo, el 5,99% están muy en desacuerdo y que por último el 5,99% están en muy de acuerdo, dando a entender que los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.

**Tabla 41.** Resultado de percepción de la pregunta 9.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	Algo en desacuerdo	190	49,5	49,5	50,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	118	30,7	30,7	81,5
	Algo de acuerdo	52	13,5	13,5	95,1
	Muy de acuerdo	19	4,9	4,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

¿La empresa muestra interés en mantener registros actualizados?



**Figura 37.** Resultado de percepción de la pregunta 9.

En la tabla N°41 y gráfico N°37, se observa el resultado de percepción los clientes, que el 49,48% de los clientes identifican estar algo en desacuerdo, que la empresa muestra interés en mantener registros actualizados, el 30,73% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 13,54% están algo de acuerdo, el 4,95% están muy de acuerdo y que finalmente el 1,30% están en muy desacuerdo, dando a entender que los clientes están algo en desacuerdo que la empresa muestra interés en mantener registros actualizados.

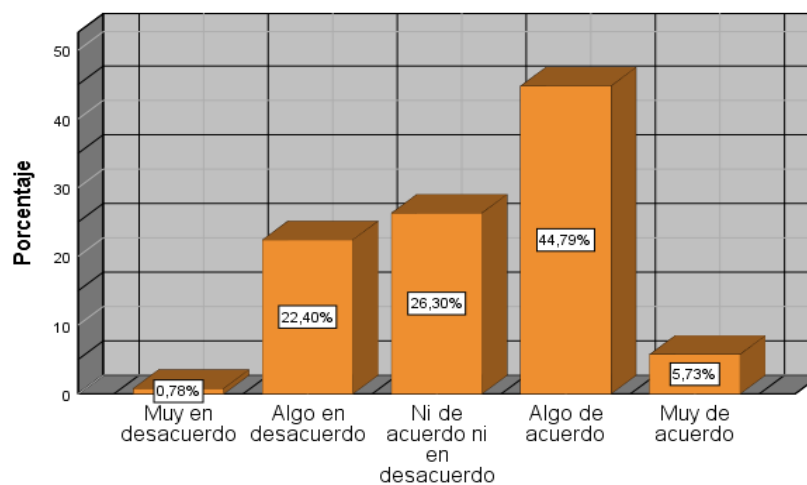
**Tabla 42.** Resultado de percepción de la pregunta 10.

¿Durante la prestación del servicio, se le comunicó a usted el término de la realización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	,8	,8	,8
	Algo en desacuerdo	86	22,4	22,4	23,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	26,3	26,3	49,5
	Algo de acuerdo	172	44,8	44,8	94,3
	Muy de acuerdo	22	5,7	5,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

¿Durante la prestación del servicio, se le comunicó a usted el término de la realización?

**Figura 38.** Resultado de percepción de la pregunta 10.

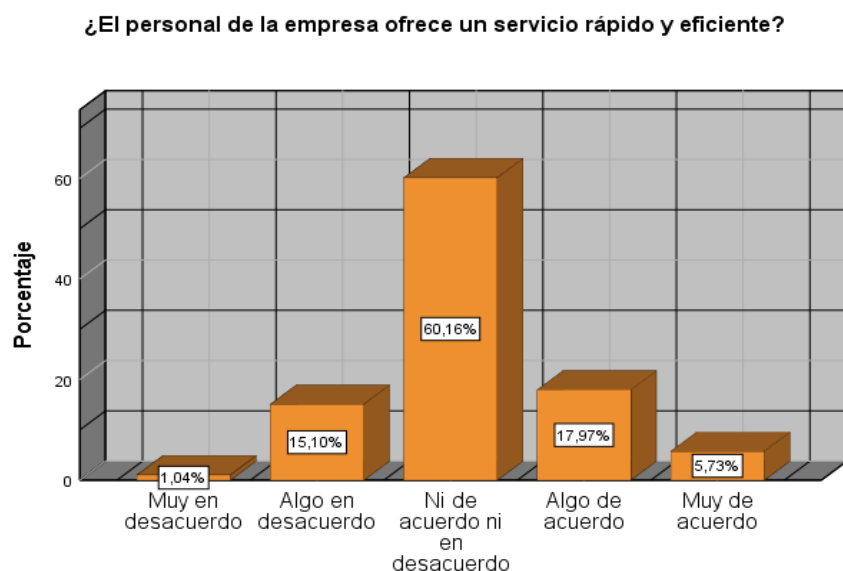
En la tabla N°42 y gráfico N°38, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 44,79% de los clientes están algo de acuerdo, que durante la prestación del servicio se le comunicó a usted el término de la realización, el 26,30% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 22,40% están algo en desacuerdo, el 5,73% consideran estar muy de acuerdo y que finalmente el 0,78% están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes analizan estar algo de acuerdo que durante la prestación del servicio se le comunicó a usted el término de la realización.

**Tabla 43.** Resultado de percepción de la pregunta 11.

**¿El personal de la empresa ofrece un servicio rápido y eficiente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Muy en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	Algo en desacuerdo	58	15,1	15,1	16,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	231	60,2	60,2	76,3
	Algo de acuerdo	69	18,0	18,0	94,3
	Muy de acuerdo	22	5,7	5,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 39.** Resultado de percepción de la pregunta 11.

En la tabla N°43 y gráfico N°39, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 60,16% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que el personal de la empresa ofrece un servicio rápido y eficiente, el 17,97% de los clientes consideran estar algo de acuerdo; el 15,10% de los clientes identifican estar algo en desacuerdo, el 5,73% están muy de acuerdo y que finalmente el 1,04% están en muy desacuerdo, dando a entender que los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el personal de la empresa ofrece un servicio rápido y eficiente.

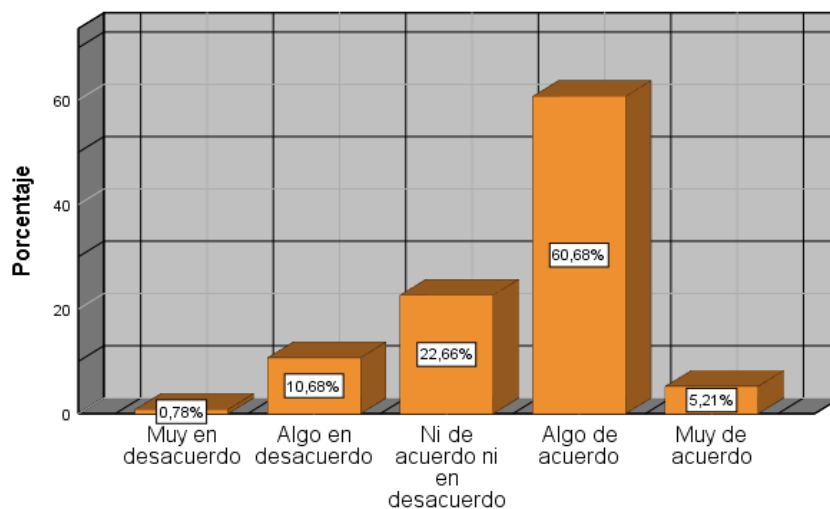


**Tabla 44.** Resultado de percepción de la pregunta 12.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	,8	,8	,8
	Algo en desacuerdo	41	10,7	10,7	11,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	22,7	22,7	34,1
	Algo de acuerdo	233	60,7	60,7	94,8
	Muy de acuerdo	20	5,2	5,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

¿El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarlo?



**Figura 40.** Resultado de percepción de la pregunta 12.

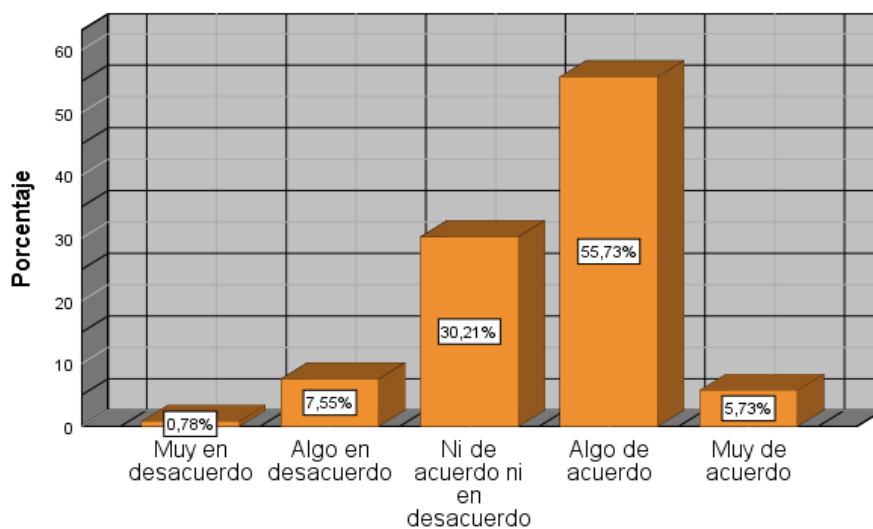
En la tabla N°44 y gráfico N°40, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 60,68% de los clientes analizan estar algo de acuerdo, que el personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarlo, el 22,66% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 10,68% están algo en desacuerdo, el 5,21% consideran estar muy de acuerdo y que finalmente el 0,78% están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están algo de acuerdo que el personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarlo.

**Tabla 45.** Resultado de percepción de la pregunta 13.

**¿El personal respondió de inmediato a sus preguntas, quejas o reclamos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	,8	,8	,8
	Algo en desacuerdo	29	7,6	7,6	8,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	116	30,2	30,2	38,5
	Algo de acuerdo	214	55,7	55,7	94,3
	Muy de acuerdo	22	5,7	5,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**¿El personal respondió de inmediato a sus preguntas, quejas o reclamos?****Figura41.** Resultado de percepción de la pregunta 13.

En la tabla N°45 y gráfico N °41, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 55,73% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, que el personal respondió de inmediato a sus preguntas, quejas o reclamos, el 30,21% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 7,55% están algo en desacuerdo, el 5,73% están muy de acuerdo y que finalmente el 0,78% están en muy desacuerdo, dando a entender que los clientes están algo de acuerdo que el personal respondió de inmediato a sus preguntas, quejas o reclamos.

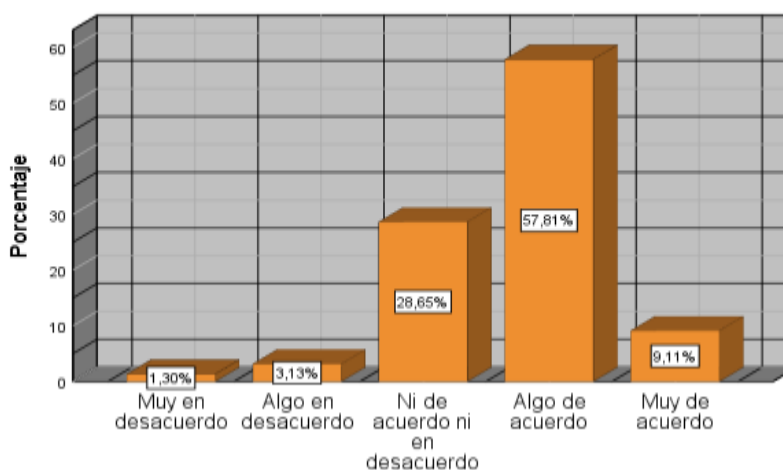
**Tabla 46.** Resultado de percepción de la pregunta 14.

**¿Considera usted que el comportamiento del personal de la empresa transmite confianza a sus clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	Algo en desacuerdo	12	3,1	3,1	4,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	28,6	28,6	33,1
	Algo de acuerdo	222	57,8	57,8	90,9
	Muy de acuerdo	35	9,1	9,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**¿Considera usted que el comportamiento del personal de la empresa transmite confianza a sus clientes?**

**Figura42.** Resultado de percepción de la pregunta 14.

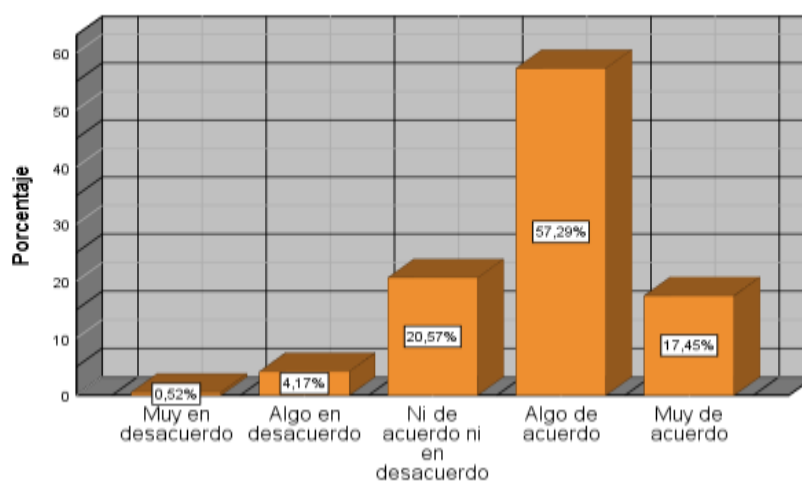
En la tabla N°46 y gráfico N° 42, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 57,81% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, que el comportamiento del personal de la empresa transmite confianza a sus clientes, el 28,65% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 9,11% de los clientes están muy de acuerdo, el 3,13% están algo en desacuerdo y que finalmente el 1,30% están en muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están algo de acuerdo que el comportamiento del personal de la empresa transmite confianza a sus clientes.

**Tabla 47.** Resultado de percepción de la pregunta 15.

**¿Se siente seguro con la realización de transacciones con la empresa de servicios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	,5	,5	,5
	Algo en desacuerdo	16	4,2	4,2	4,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	20,6	20,6	25,3
	Algo de acuerdo	220	57,3	57,3	82,6
	Muy de acuerdo	67	17,4	17,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**¿Se siente seguro con la realización de transacciones con la empresa de servicios?****Figura 43.** Resultado de percepción de la pregunta 15.

En la tabla N°47 y gráfico N°43, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 57,29% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, se siente seguro con la realización de transacciones con la empresa de servicios, el 20,57% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 17,45% de los clientes están muy de acuerdo, el 4,17% están algo en desacuerdo y finalmente el 0,52% de los clientes están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están algo de acuerdo que se siente seguro con la realización de transacciones con la empresa de servicios.

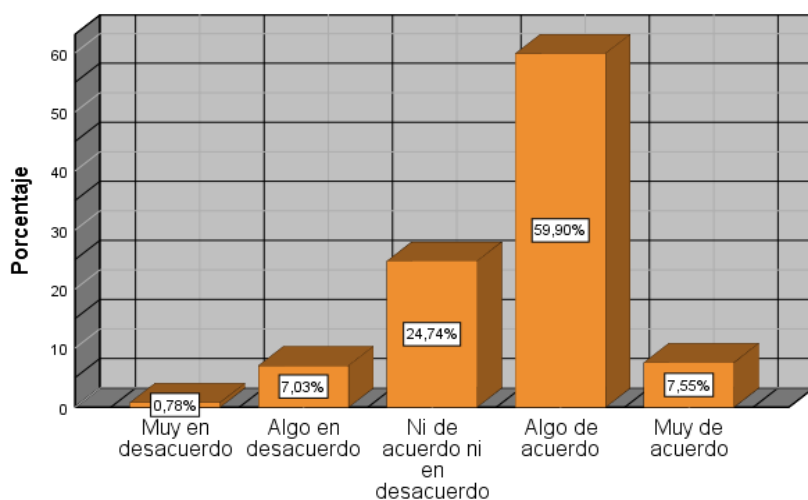
**Tabla 48.** Resultado de percepción de la pregunta 16.

**¿Considera usted que los colaboradores de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	,8	,8	,8
	Algo en desacuerdo	27	7,0	7,0	7,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	24,7	24,7	32,6
	Algo de acuerdo	230	59,9	59,9	92,4
	Muy de acuerdo	29	7,6	7,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**¿Considera usted que los colaboradores de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes?**

**Figura 44.** Resultado de percepción de la pregunta 16.

En la tabla N°48 y gráfico N°44, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 59,90% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, que los colaboradores de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes, el 24,74% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 7,55% están muy de acuerdo, el 7,03% están algo en desacuerdo y finalmente el 0,78% de los clientes están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están algo de acuerdo que los colaboradores de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.

**Tabla 49.** *Resultado de percepción de la pregunta 17.*

**¿Considera que los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder inquietudes durante el servicio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	Algo en desacuerdo	63	16,4	16,4	17,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	174	45,3	45,3	62,8
	Algo de acuerdo	114	29,7	29,7	92,4
	Muy de acuerdo	29	7,6	7,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 45.** *Resultado de percepción de la pregunta 17.*

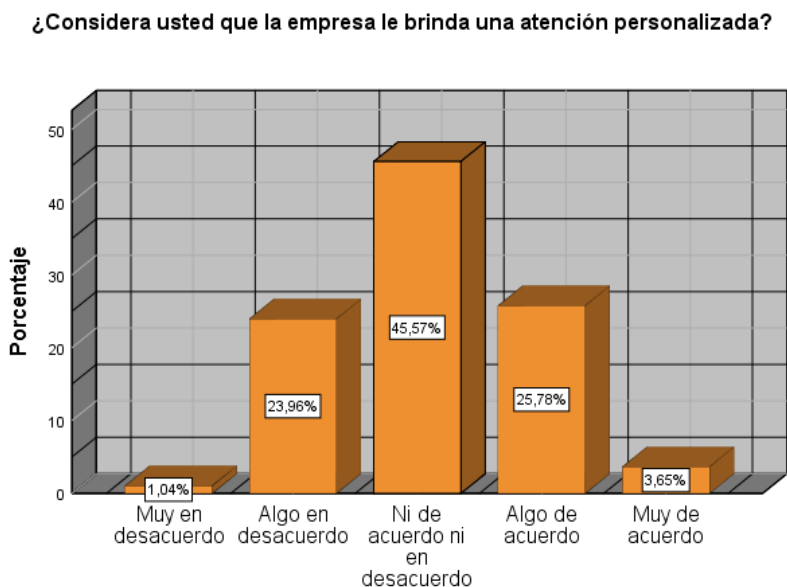
En la tabla N°49 y gráfico N°45, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 45,31% de los clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder inquietudes durante el servicio, el 29,69% están algo de acuerdo; el 16,41% de los clientes están algo en desacuerdo, el 7,55% de los clientes están muy de acuerdo y finalmente el 1,04% de clientes están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que consideran que los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder inquietudes durante el servicio.

**Tabla 50.** Resultado de percepción de la pregunta 18.

**¿Considera usted que la empresa le brinda una atención personalizada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	Algo en desacuerdo	92	24,0	24,0	25,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	175	45,6	45,6	70,6
	Algo de acuerdo	99	25,8	25,8	96,4
	Muy de acuerdo	14	3,6	3,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 46.** Resultado de percepción de la pregunta 18.

En la tabla N°50 y gráfico N°46, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 45,57% de los clientes consideran que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, que la empresa le brinda una atención personalizada, el 25,78% de los clientes están algo de acuerdo; el 23,96% de los clientes están algo en desacuerdo, el 3,65% de los clientes están muy de acuerdo y finalmente el 1,04% de los clientes están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes ni de acuerdo ni en desacuerdo que consideran que la empresa le brinda una atención personalizada.

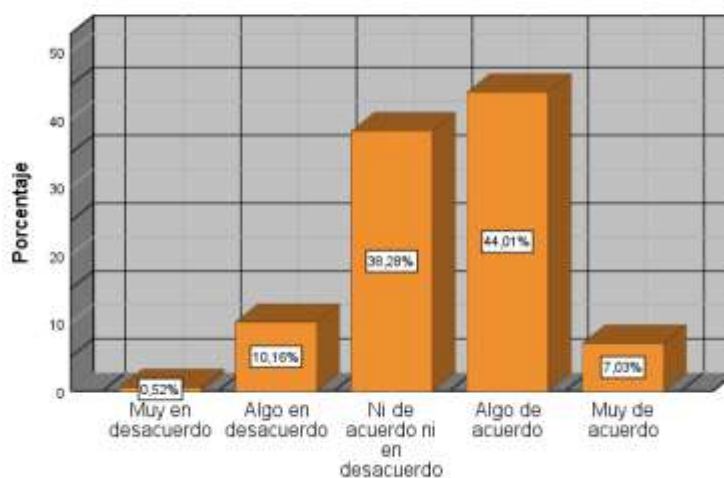
**Tabla 51.** Resultado de percepción de la pregunta 19.

**¿Considera usted que la empresa cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	2	,5	,5	,5
Algo en desacuerdo	39	10,2	10,2	10,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	147	38,3	38,3	49,0
Algo de acuerdo	169	44,0	44,0	93,0
Muy de acuerdo	27	7,0	7,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**¿Considera usted que la empresa cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?**

**Figura 47.** Resultado de percepción de la pregunta 19.

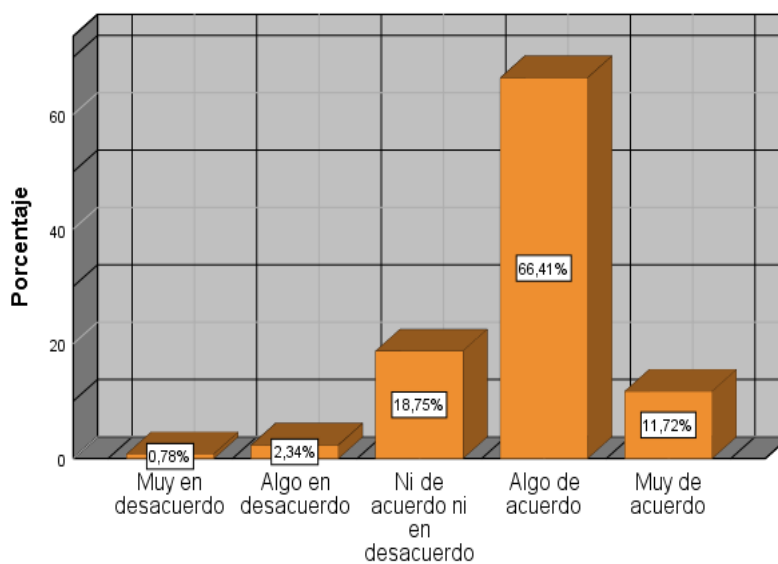
En la tabla N°51 y gráfico N°45, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 44,01% de los clientes consideran estar en algo de acuerdo, que la empresa cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes, el 38,28% de clientes consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 10,16% de clientes están algo en desacuerdo, el 7,03% de clientes están muy de acuerdo y que el 0,52% de los clientes están muy en desacuerdo, por lo tanto los clientes consideran estar algo de acuerdo que considera que la empresa cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.



**Tabla 52.** Resultado de percepción de la pregunta 20.**¿Considera que el personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	3	,8	,8	,8
Algo en desacuerdo	9	2,3	2,3	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	18,8	18,8	21,9
Algo de acuerdo	255	66,4	66,4	88,3
Muy de acuerdo	45	11,7	11,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**¿Considera que el personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia?****Figura 48.** Resultado de percepción de la pregunta 20.

En la tabla N°52 y gráfico N°48, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 66,41% de los clientes consideran algo de acuerdo, que el personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia; el 18,75% de clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 11,72% de clientes están muy de acuerdo, el 2,34% de clientes están algo en desacuerdo y finalmente el 0,78% de clientes están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están algo de acuerdo que el personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia.

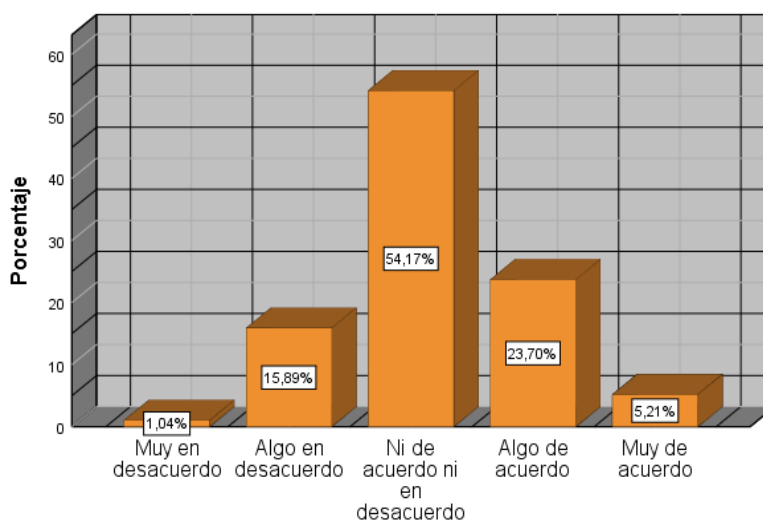
**Tabla 53.** Resultado de percepción de la pregunta 21.

**¿Considera usted que la empresa se preocupa por satisfacer mejor sus intereses?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	Algo en desacuerdo	61	15,9	15,9	16,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	208	54,2	54,2	71,1
	Algo de acuerdo	91	23,7	23,7	94,8
	Muy de acuerdo	20	5,2	5,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**¿Considera usted que la empresa se preocupa por satisfacer mejor sus intereses?**

**Figura 49.** Resultado de percepción de la pregunta 21.

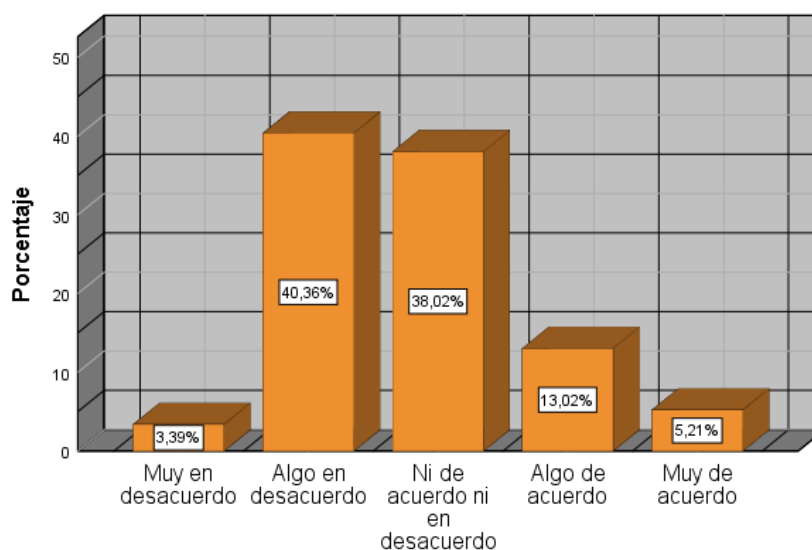
En la tabla N°53 y gráfico N°49, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 54,17% de los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo, que la empresa se preocupa por satisfacer mejor sus intereses; el 23,70% de los clientes consideran estar algo de acuerdo, el 15,89% están algo en desacuerdo, el 5,21% están muy de acuerdo y que el 1,04% de los clientes muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa se preocupa por satisfacer mejor sus intereses.

**Tabla 54.** Resultado de percepción de la pregunta 22.

**¿Considera que la empresa comprende sus necesidades específicas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	13	3,4	3,4	3,4
	Algo en desacuerdo	155	40,4	40,4	43,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	146	38,0	38,0	81,8
	Algo de acuerdo	50	13,0	13,0	94,8
	Muy de acuerdo	20	5,2	5,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**¿Considera que la empresa comprende sus necesidades específicas?****Figura 50.** Resultado de percepción de la pregunta 22.

En la tabla N°54 y gráfico N°50, se observa el resultado de percepción de los clientes, que el 40,36% de los clientes están algo en desacuerdo, que la empresa comprende sus necesidades específicas; el 38,02% están ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 13,02% están algo de acuerdo, el 5,21% están muy de acuerdo y que el 3,39% están muy en desacuerdo, dando a entender que los clientes están algo en desacuerdo que la empresa comprende sus necesidades específicas.

## ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS GESTION POR PROCESOS

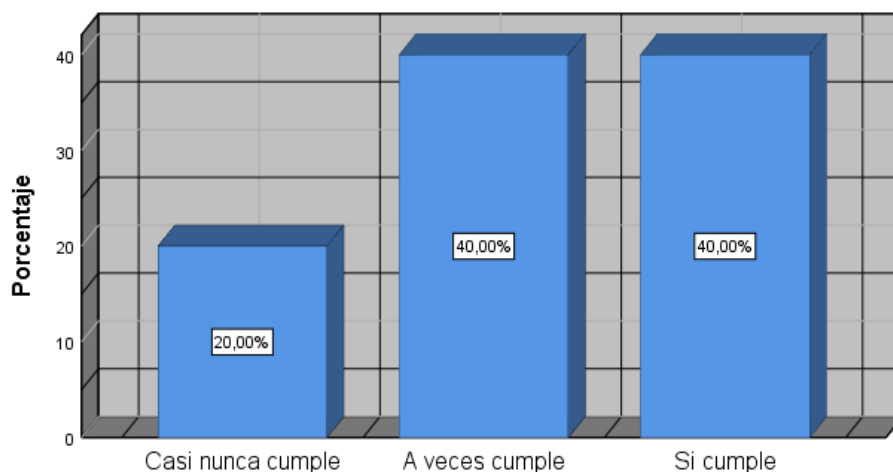
**Tabla 55.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 1.

### 1. ¿La infraestructura de la organización es adecuada y visualmente atractiva?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	3	20,0	20,0	20,0
3	6	40,0	40,0	60,0
5	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

### 1. ¿La infraestructura de la organización es adecuada y visualmente atractiva?



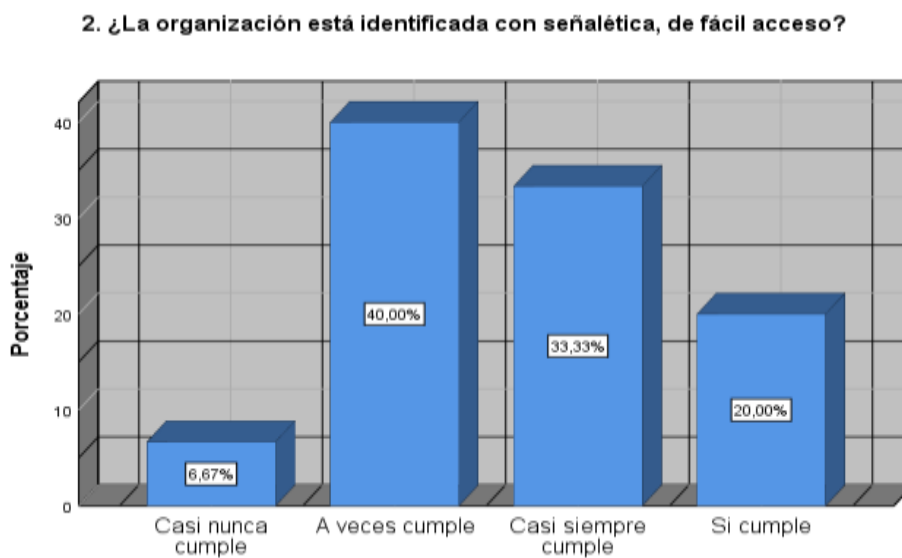
**Figura 51.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 1.

En la tabla N°55 y gráfico N°51, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 40,00% del personal señala que, si cumple con la infraestructura de la empresa es adecuada y visualmente atractiva; por otro lado, señalan que el 40,00% a veces cumple, y por último el 20,00% del personal indica casi nunca cumple con respecto a la infraestructura de la empresa de distribución de gas GLP.

**Tabla 56.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 2.**2. ¿La organización está identificada con señalética, de fácil acceso?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	1	6,7	6,7	6,7
3	6	40,0	40,0	46,7
4	5	33,3	33,3	80,0
5	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

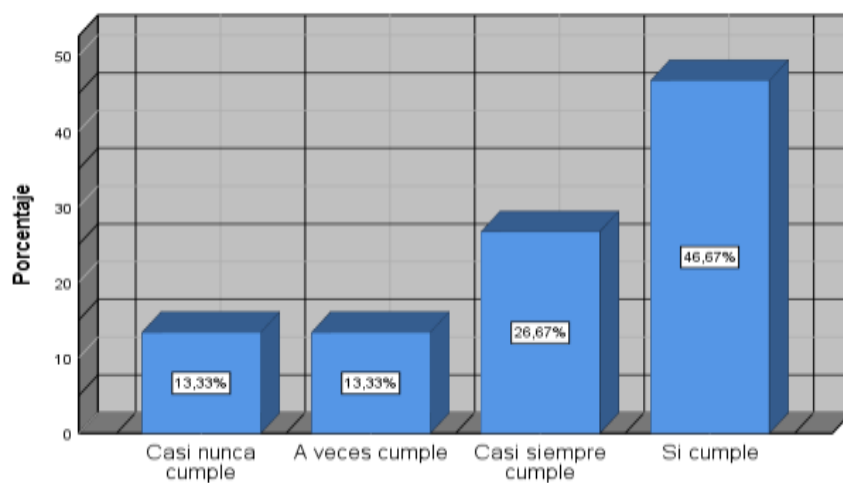
**Figura 52.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 2.

En la tabla N°56 y gráfico N°52, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 40,00% del personal señala que, a veces cumple que la organización está identificada con señalética de fácil acceso; el 33,33% del personal indica que, casi siempre cumple; el 20,00% del personal indica que, si cumple; y finalmente el 6,67% del personal señala que casi nunca cumple, con respecto a la señalización de la empresa de distribución de gas GLP

**Tabla 57.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 3.**3. ¿Existe oficinas específicas que asegure confidencialidad y privacidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	2	13,3	13,3	13,3
	3	2	13,3	13,3	26,7
	4	4	26,7	26,7	53,3
	5	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**3. ¿Existe oficinas específicas que asegure confidencialidad y privacidad?****Figura 53.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 3.

En la tabla N°57 y gráfico N°53, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 46,67% del personal señala que, si cumple, si existe oficinas específicas que asegure confidencialidad y privacidad; el 26,67% del personal señala que, casi siempre cumple; así mismo el 13,33% del personal indica que, a veces cumple; y finalmente el 13,33% del personal señala que casi nunca cumple, siendo dos porcentajes iguales que indican su disconformidad, con respecto a las oficinas que asegure la confidencialidad y privacidad de la empresa de distribución de gas GLP.

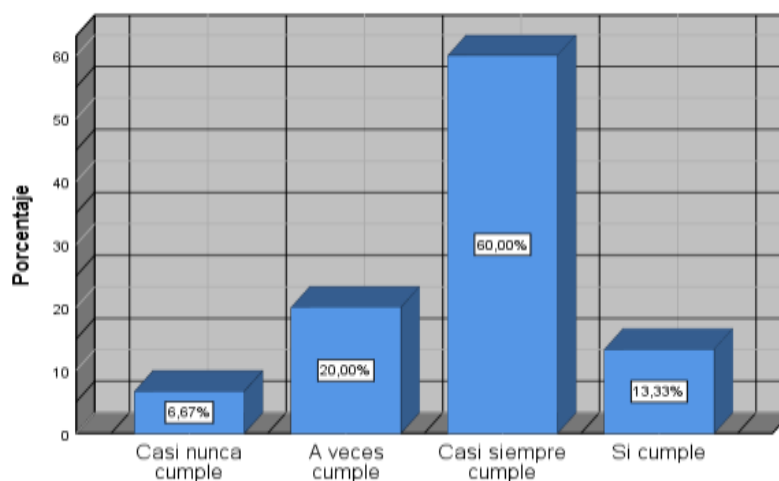
**Tabla 58.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 4.

**4. ¿Existe áreas que permita incorporar los materiales, vehículos o equipamiento necesario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	6,7	6,7	6,7
	3	3	20,0	20,0	26,7
	4	9	60,0	60,0	86,7
	5	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**4. ¿Existe áreas que permita incorporar los materiales, vehículos o equipamiento necesario?**

**Figura 54.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 4.

En la tabla N°58 y gráfico N°54, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 60,00% del personal señala que, casi siempre cumple, que existe áreas que permita incorporar los materiales, vehículos o equipamiento necesario; el 20,00% del personal indica que, a veces cumple; el 13,33% del personal indica que, si cumple; y finalmente el 6,67% del personal señala que casi nunca cumple, con respecto a la áreas incorporar los materiales, vehículos o equipamiento de la empresa de distribución de gas GLP.

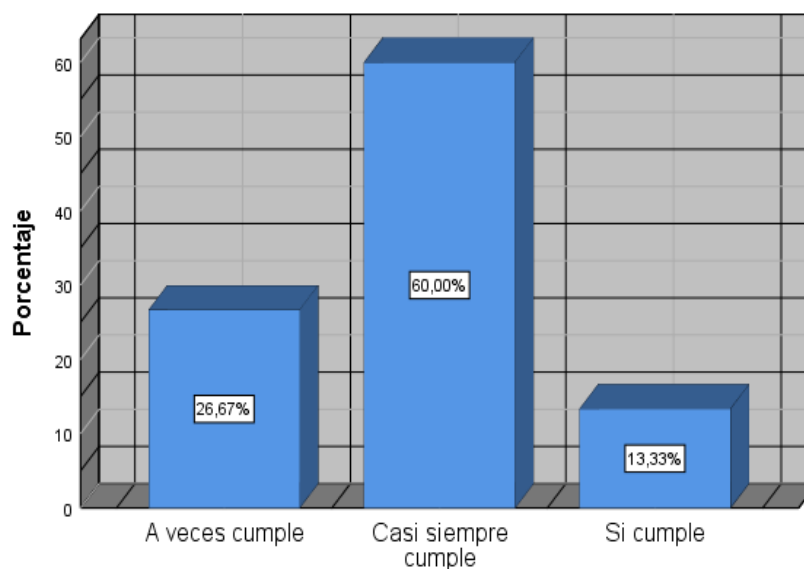
**Tabla 59.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 5.

**5. ¿Existe espacio habilitados o adaptados, como baños, lavamanos, área de descanso?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	4	26,7	26,7	26,7
	4	9	60,0	60,0	86,7
	5	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**5. ¿Existe espacio habilitados o adaptados, como baños, lavamanos, área de descanso?**

**Figura 55.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 5.

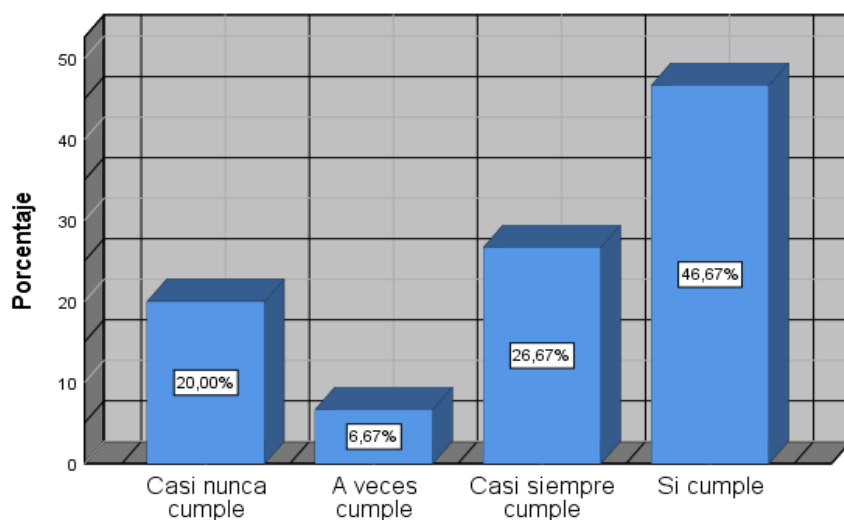
En la tabla N°59 y gráfico N°55, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 60,00% del personal señala que, casi siempre cumple, que existe espacio habilitados o adaptados, como baños, lavamanos, área de descanso; el 26,67% del personal señala que, a veces cumple; el 13,33% del personal indica que, si cumple, con respecto a espacio habilitados o adaptado por la empresa de distribución de gas GLP



**Tabla 60.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 6.**6. ¿Se cuenta con herramientas y equipos de seguridad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	3	20,0	20,0	20,0
	3	1	6,7	6,7	26,7
	4	4	26,7	26,7	53,3
	5	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**6. ¿Se cuenta con herramientas y equipos de seguridad?****Figura 56.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 6.

En la tabla N°60 y gráfico N°56, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 46,67% del personal señala que, si cumple, cuenta con herramientas y equipos de seguridad; el 26,67% del personal señala que, casi siempre cumple; el 20,00% del personal indica que, casi nunca cumple, y otro señala que 6,67% opina a veces cumple, respecto a herramientas y equipos de seguridad por la empresa de distribución de gas GLP.

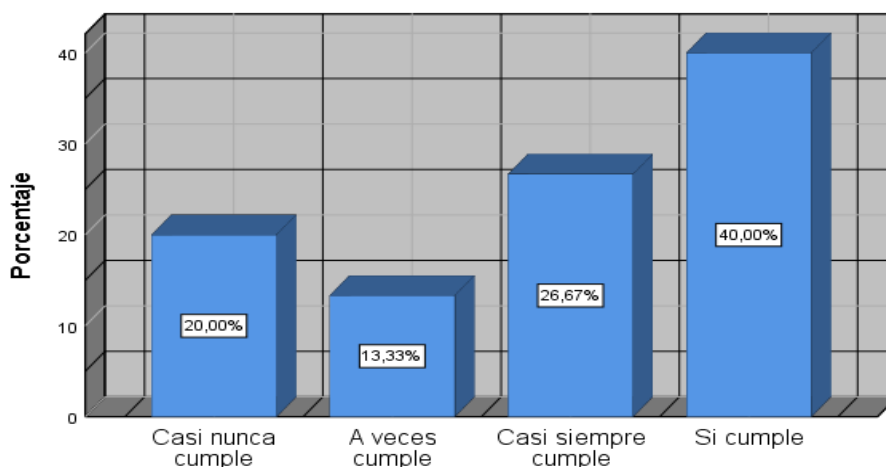
**Tabla 61.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 7.

**7. ¿La empresa cuenta con el personal suficiente y debidamente capacitado para la realización de los procedimientos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 2	3	20,0	20,0	20,0
3	2	13,3	13,3	33,3
4	4	26,7	26,7	60,0
5	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**7. ¿La empresa cuenta con el personal suficiente y debidamente capacitado para la realización de los procedimientos?**

**Figura 57.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 7.

En la tabla N°61 y gráfico N°57, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 40,00% del personal señala que, si cumple, cuenta con el personal suficiente y debidamente capacitado para la realización de los procedimientos; el 26,67% del personal señala que, casi siempre cumple; el 20,00% del personal indica que, casi nunca cumple, y otro señala que 13,33% opina a veces cumple, respecto al personal suficiente y debidamente capacitado por la empresa de distribución de gas GLP.

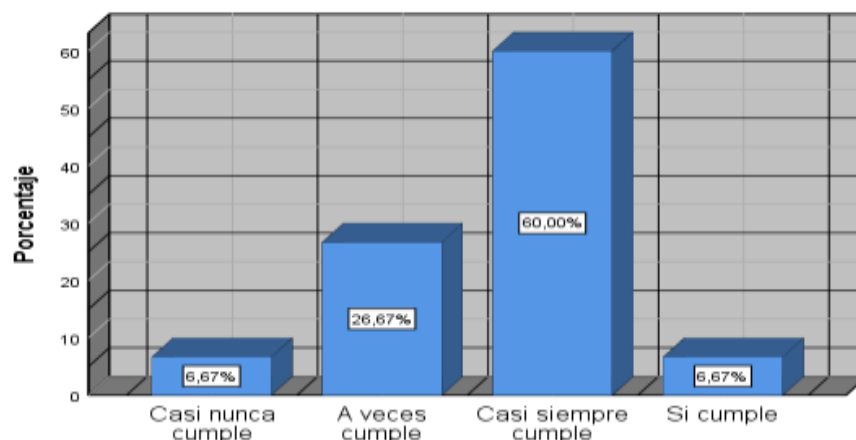
**Tabla 62.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 8.

**8. ¿Sigues dentro de las instalaciones las medidas, normas y procedimientos establecidos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	6,7	6,7	6,7
	3	4	26,7	26,7	33,3
	4	9	60,0	60,0	93,3
	5	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**8. ¿Sigues dentro de las instalaciones las medidas, normas y procedimientos establecidos?**

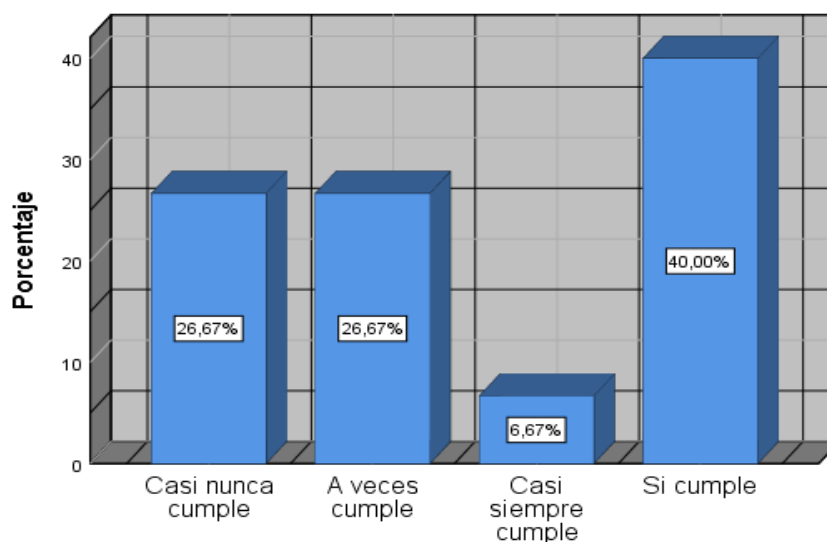
**Figura 58.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 8.

En la tabla N°62 y gráfico N°58, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 60,00% del personal señala que, casi siempre cumple, dentro de las instalaciones las medidas, normas y procedimientos establecidos; el 26,67% del personal señala que, a veces cumple; el 6,67% del personal indica que, si cumple, y otro señala que 6,67% opina casi nunca cumple, respecto las instalaciones las medidas, normas y procedimientos por la empresa de distribución de gas GLP.

**Tabla 63.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 9.**9. ¿Se realiza un registro o actualización de los datos de cada cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	26,7	26,7	26,7
	3	4	26,7	26,7	53,3
	4	1	6,7	6,7	60,0
	5	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**9. ¿Se realiza un registro o actualización de los datos de cada cliente?****Figura 59.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 9.

En la tabla N°63 y gráfico N°59, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 40,00% del personal señala que, si cumple, realiza un registro o actualización de los datos de cada cliente; el 26,67% del personal señala que, a veces cumple; el 26,67% del personal indica que, casi nunca cumple, y otro señala que 6,67% opina casi siempre cumple, respecto a registro de datos de los clientes.

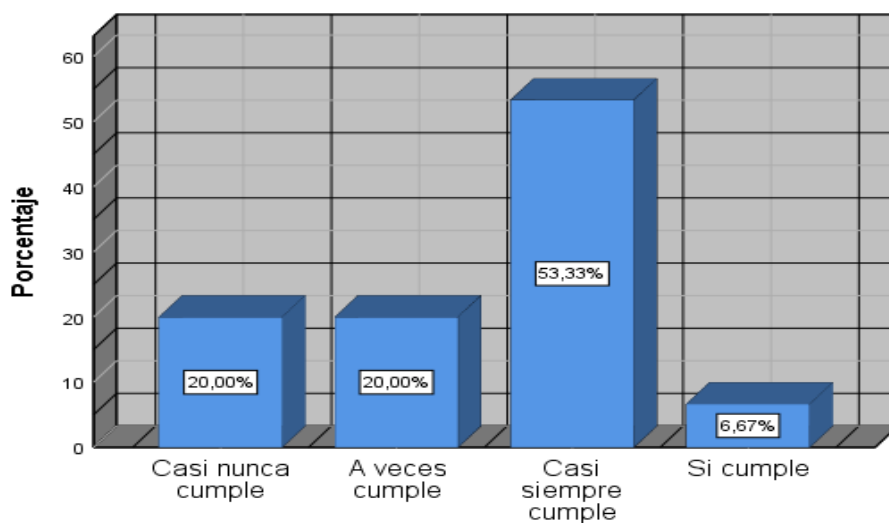
**Tabla 64.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 10.

**10. ¿Existe un encargado de recibir los pedidos y designar al personal para su cumplimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	3	20,0	20,0	20,0
	3	3	20,0	20,0	40,0
	4	8	53,3	53,3	93,3
	5	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**10. ¿Existe un encargado de recibir los pedidos y designar al personal para su cumplimiento?**

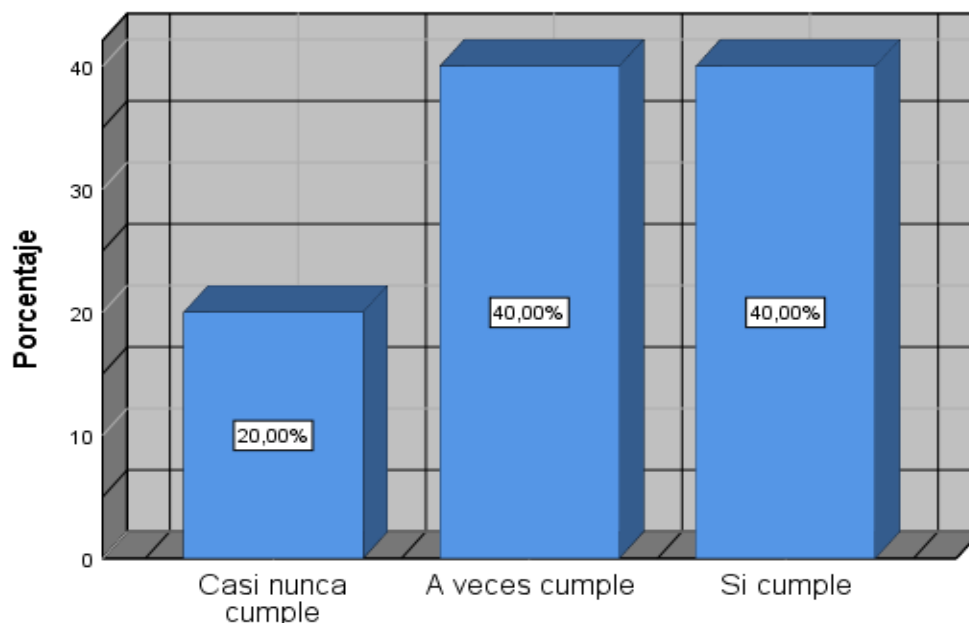
**Figura 60.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 10.

En la tabla N°64 y gráfico N°60, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 53,33% del personal señala que, casi siempre cumple, existe un encargado de recibir los pedidos y designar al personal para su cumplimiento; el 20,00% del personal señala que, a veces cumple; el 20,00% del personal indica que, casi nunca cumple, y otro señala que 6,67% opina casi siempre cumple, respecto recibir los pedidos y designar al personal.

**Tabla 65.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 11.**11. ¿Se realiza la atención al cliente final con los procedimientos establecidos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	3	20,0	20,0	20,0
	3	6	40,0	40,0	60,0
	5	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

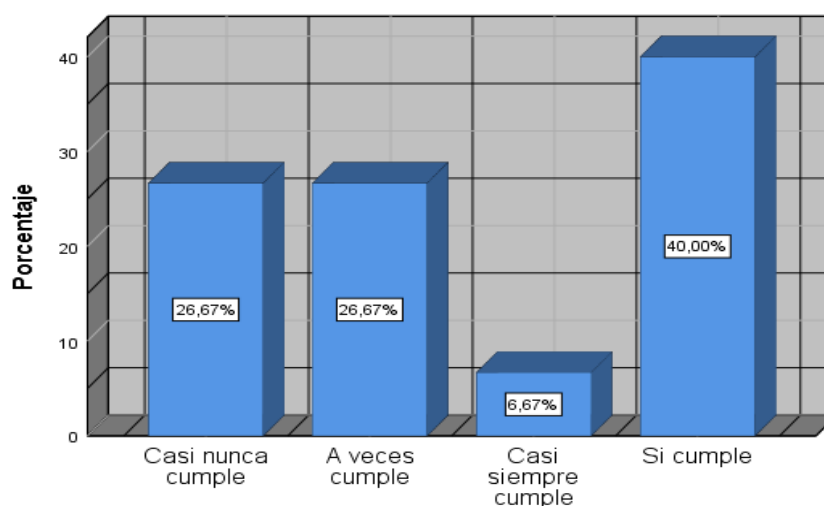
**11. Se realiza la atención al cliente final con los procedimientos establecidos?****Figura 61.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 11.

En la tabla N°65 y gráfico N°61, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 40,00% del personal señala que, si cumple, se realiza la atención al cliente final con los procedimientos establecidos; el 40,00% del personal señala que, a veces cumple; el 20,00% del personal opina que, casi nunca cumple, respecto a la atención al cliente final de la empresa.

**Tabla 66.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 12.**12. Existen planes de contingencia ante cualquier emergencia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	26,7	26,7	26,7
	3	4	26,7	26,7	53,3
	4	1	6,7	6,7	60,0
	5	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

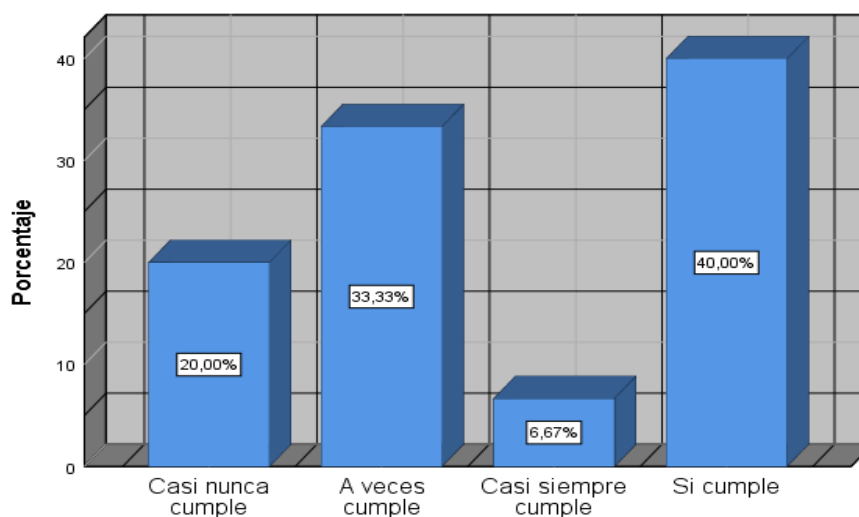
**12. Existen planes de contingencia ante cualquier emergencia?****Figura 62.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 12.

En la tabla N°66 y gráfico N°62, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 40,00% del personal considera que, si cumple, existen planes de contingencia ante cualquier emergencia; el 26,67% del personal señala que, a veces cumple; el 26,67% del personal opina que, casi nunca cumple, y finalmente el 6.67% opina que, casi siempre cumple, respecto al plan de contingencia de evacuación frente a cualquier emergencia.

**Tabla 67.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 13.**13. ¿El personal cuenta con las habilidades y/o destrezas necesarias?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	3	20,0	20,0
	3	5	33,3	53,3
	4	1	6,7	60,0
	5	6	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**13. ¿El personal cuenta con las habilidades y/o destrezas necesarias?****Figura 63.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 13.

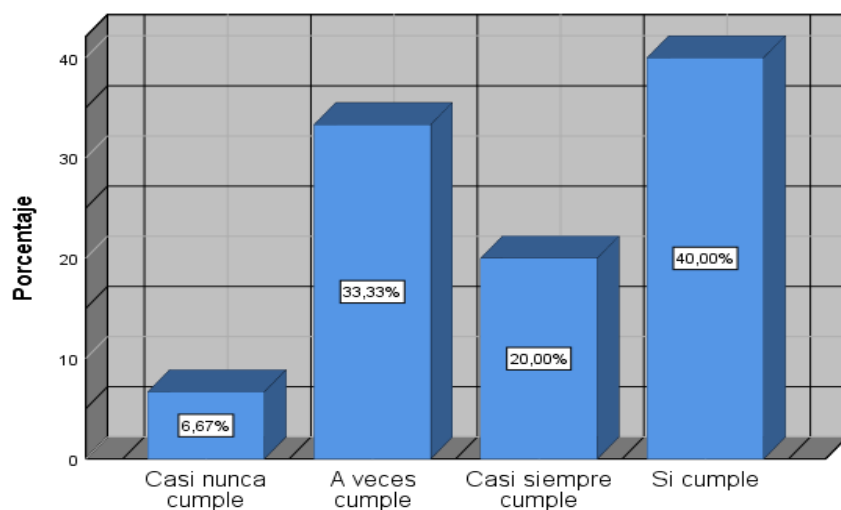
En la tabla N°67 y gráfico N°63, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 40,00% del personal considera que, si cumple, el personal cuenta con las habilidades y/o destrezas necesarias; el 33,33% del personal señala que, a veces cumple; el 20,00% del personal opina que, casi nunca cumple, y finalmente el 6.67% considera que, casi siempre cumple, respecto personal de la empresa de distribución de gas GLP.



**Tabla 68.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 14.**14. ¿La empresa maneja una base de datos con los registros de los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	6,7	6,7	6,7
	3	5	33,3	33,3	40,0
	4	3	20,0	20,0	60,0
	5	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**14. ¿La empresa maneja una base de datos con los registros de los clientes?****Figura 64.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 14.

En la tabla N°68 y gráfico N°64, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 40,00% del personal considera que, si cumple, la empresa maneja una base de datos con los registros de los clientes; el 33,33% del personal señala que, a veces cumple; el 20,00% del personal opina que, casi siempre cumple, y finalmente el 6.67% considera que, casi nunca cumple, respecto a la base de datos de los clientes de la empresa de distribución de gas GLP.

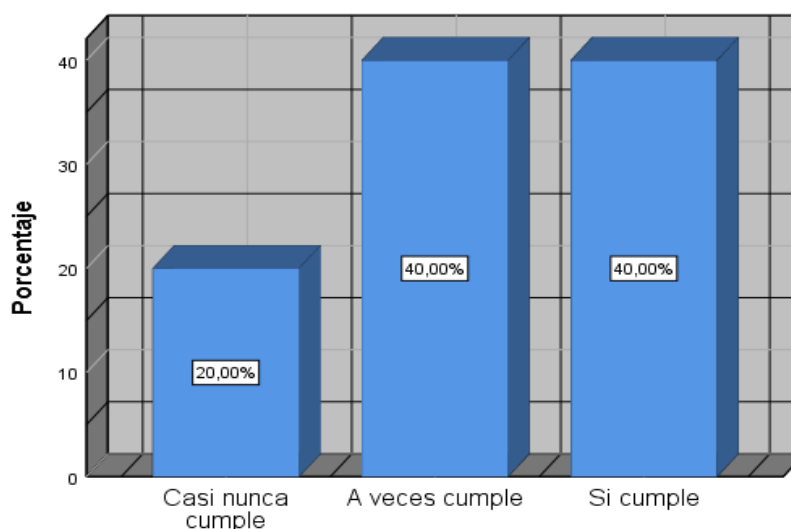
**Tabla 69.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 15.

**15. ¿La empresa promueve la mejora continua de las actuaciones de los colaboradores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	3	20,0	20,0	20,0
	3	6	40,0	40,0	60,0
	5	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**15. ¿La empresa promueve la mejora continua de las actuaciones de los colaboradores?**

**Figura 65.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 15.

En la tabla N°69 y gráfico N°65, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 40,00% del personal considera que, si cumple, la empresa promueve la mejora continua de las actuaciones de los colaboradores; el 40,00% del personal señala que, a veces cumple; el 20,00% del personal opina que, casi nunca cumple, respecto la mejora continua de la empresa de distribución de gas GLP.

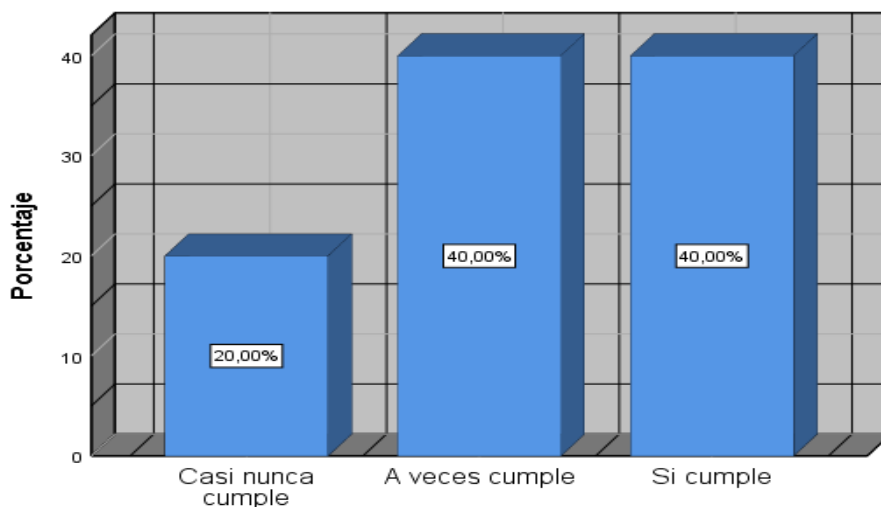
**Tabla 70.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 16.

**16. ¿La empresa utiliza instrumentos para la medición de la satisfacción de sus clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	3	20,0	20,0	20,0
	3	6	40,0	40,0	60,0
	5	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**16. ¿La empresa utiliza instrumentos para la medición de la satisfacción de sus clientes?**

**Figura 66.** Resultado de gestión por procesos de la pregunta 16.

En la tabla N°70 y gráfico N°66, que viene a ser el resultado de gestión por procesos, se observa que el 40,00% del personal señala que, si cumple, la empresa utiliza instrumentos para la medición de la satisfacción de sus clientes; el 40,00% del personal considera que, a veces cumple; el 20,00% del personal opina que, casi nunca cumple, respecto a los instrumentos para la medición de la satisfacción de sus clientes de la empresa de distribución de gas GLP.

## CORRELACIONES EXPECTATIVA

**Tabla 71.** Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la fiabilidad de las expectativas.

		Elementos	
		Tangibles	Fiabilidad
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,740**
		N	384
Fiabilidad		Coeficiente de correlación	,740**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°71, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,740, lo cual nos indica que existe un grado de relación alta entre las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad; por lo tanto, el sentido de la relación es directa ello significa que los usuarios esperan tener una alta confianza respecto a la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone para la atención de la empresa de distribución de gas GLP.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 72.** Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta de las expectativas.

		Elementos Tangibles	Capacidad De Respuesta
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,681**
		N	384
Capacidad De Respuesta	Capacidad De Respuesta	Coeficiente de correlación	,681**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°72, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,681, lo cual nos indica que existe un grado de relación alta entre las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta; además el sentido de la relación es directo, por lo tanto, significa que los usuarios esperan recibir una alta calidad de atención, ayuda y respuesta inmediata por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, relacionado a la infraestructura, equipos, materiales y personal de trabajo, para una buena calidad de servicio adquirido.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 73.** *Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la seguridad de las expectativas.*

		Elementos		
		Tangibles	Seguridad	
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°73 el valor estadístico Rho de Spearman es 0,667, observamos que existe un grado de relación alta entre las dimensiones elementos tangibles y seguridad; por ellos el sentido de relación es directo; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; por ello significa que los clientes esperan recibir una alta calidad de atención, cortesía del personal y la confianza por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, debido a la infraestructura, equipos, materiales y personal de trabajo que se dispone para la atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 74.** *Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la empatía de las expectativas.*

		Elementos		
		Tangibles	Empatía	
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Empatía	Coefficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

\*\*.

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°74, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,696, lo cual se observa que existe una gran relación alta entre las dimensiones elementos tangibles y empatía; además el sentido de la relación es directo; es decir, que estas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los clientes esperan tener una mejor atención, trato amable del personal y el compromiso por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, por la infraestructura, equipos, materiales y personal del que se dispone para la atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 75.** *Relación entre las dimensiones tangibles y la capacidad de respuesta de las expectativas*

			Fiabilidad	Capacidad De Respuesta
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,884**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Capacidad De Respuesta	Coeficiente de correlación	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

\*\*.

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°75, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,884, se ha verificado que existe un grado de relación muy alta entre las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta; por ello el sentido de relación es directo; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; por ello significa que los clientes esperan recibir una alta calidad de atención, y respuesta inmediata por parte de la empresa distribuidora de gas GLP. Por lo cual se debe demostrar la confianza necesaria durante el tiempo del servicio brindado al cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.



**Tabla 76.** *Relación entre las dimensiones fiabilidad y la seguridad de las expectativas.*

			Fiabilidad	Seguridad
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°76, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,848, se ha verificado que existe un grado de relación muy alta entre las dimensiones fiabilidad y seguridad; además el sentido de la relación es directo; es decir; ello significa que los clientes esperan recibir una alta atención y cortesía del personal por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, se debe transmitir la confianza durante la atención de despacho del servicio.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 77.** *Relación entre las dimensiones fiabilidad y la empatía de las expectativas.*

			Fiabilidad	Empatía
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,891**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Empatía	Coeficiente de correlación	,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°77, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,891, significa que existe un grado de relación muy alta entre las dimensiones fiabilidad y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los clientes esperan tener una atención de calidad, trato amable personal y el compromiso por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, por lo que es importante transmitir confianza al cliente durante la atención.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 78.** *Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad de las expectativas.*

		Capacidad De Respuesta		Seguridad
Rho de Spearman	Capacidad De Respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,891**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°78, el valor estadístico Rho de Spearman es 0.891, lo cual significa que existe un grado de relación muy alta entre las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad; además el sentido de la relación es directo; es decir, por lo cual los clientes esperan tener una buena atención y cortesía del personal por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, lo ello se debe realizar una atención inmediatamente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 79.** *Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la empatía de las expectativas.*

			Capacidad De Respuesta	Empatía
Rho de Spearman	Capacidad De Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Empatía	Coeficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°79, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,861, lo cual significa que existe un grado de relación muy alta entre las dimensiones capacidad de respuesta y empatía; además el sentido de la relación es directo; es decir, por lo tanto los clientes esperan tener una mejor atención, trato amable del personal y el compromiso por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, por lo que se debe transmitir disposición en el servicio, ayuda y respuesta inmediata durante la atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 80.** *Relación entre las dimensiones seguridad y la empatía de las expectativas.*

			Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,827**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Empatía	Coeficiente de correlación	,827**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°80, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,827, por lo tanto, que existe un grado de relación muy alta entre las dimensiones seguridad y empatía; además el sentido de la relación es directo; asimismo los clientes esperan tener la mejor calidad a la atención, trato amable del personal y el compromiso por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, por lo que se debe transmitir cortesía del personal y la confianza durante la atención al cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

## CORRELACIONES PERCEPCIÓN

**Tabla 81.** *Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la fiabilidad de las percepciones.*

		Elementos		
		Tangibles	Fiabilidad	
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°81, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,693, por lo tanto, existe un grado de relación alta entre las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad; además el sentido de la relación es directo; que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; ello significa que los clientes esperan respecto a la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se dispone para la atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 82.** *Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta de las percepciones.*

			Elementos Tangibles	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°82, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,663 por lo tanto, existe un grado de relación alta entre las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta; además el sentido de la relación es directo; que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; por lo tanto, los clientes indican respecto a la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que indicaron que se realice una mejor atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 83.** Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la seguridad de las percepciones.

		Elementos		
		Tangibles	Seguridad	
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°83, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,620, lo cual significa que existe un grado de relación alta entre las dimensiones elementos tangibles y seguridad; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; por lo tanto, el cliente percibió que se desea adquirir una atención, ayuda y respuesta de calidad, por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, respecto al nivel de confianza generada durante la atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.



**Tabla 84.** *Relación entre las dimensiones elementos tangibles y la empatía de las percepciones.*

		Elementos		
		Tangibles	Empatía	
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Empatía	Coefficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°84, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,667 lo cual significa que existe un grado de relación alta entre las dimensiones elementos tangibles y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; por lo tanto, el cliente percibió que se desea alcanzar una atención, trato del personal y el compromiso, por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, respecto al nivel de confianza generada durante la atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 85.** *Relación entre las dimensiones fiabilidad y la capacidad de respuesta de las percepciones.*

			Fiabilidad	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°85, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,833 lo cual significa que existe un grado de relación muy alta entre las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; por lo tanto, el cliente percibió que se desea una atención, ayuda y respuesta, por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, respecto al nivel de confianza generada durante la atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 86.** *Relación entre las dimensiones fiabilidad y la seguridad de las percepciones.*

			Fiabilidad	Seguridad
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°86, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,643 lo cual significa que existe un grado de relación alta entre las dimensiones fiabilidad y seguridad; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; por lo tanto, el cliente percibió que se desea alcanzar una atención, cortesía y la confianza, por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, respecto al nivel de confianza generada durante la atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 87.** *Relación entre las dimensiones fiabilidad y la empatía de las percepciones.*

			Fiabilidad	Empatía
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Empatía	Coefficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°87, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,739 lo cual significa que existe un grado de relación alta entre las dimensiones fiabilidad y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; por lo tanto, el cliente percibió que se desea alcanzar una atención trato y el compromiso, por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, respecto al nivel de confianza generada durante la atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 88.** *Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad de las percepciones.*

		Capacidad de Respuesta		Seguridad
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°88, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,731 lo cual significa que existe un grado de relación alta entre las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; por lo tanto, el cliente percibió que se desea alcanzar un servicio, ayuda y respuesta, por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, respecto al nivel de confianza generada durante la atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 89.** *Relación entre las dimensiones capacidad de respuesta y la empatía de las percepciones.*

			Capacidad de Respuesta	Empatía
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Empatía	Coeficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°89, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,767 lo cual significa que existe un grado de relación alta entre las dimensiones capacidad de respuesta y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; por lo tanto, el cliente percibió que se desea alcanzar una atención, trato y el compromiso, por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, respecto al nivel de confianza generada durante la atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

**Tabla 90.** *Relación entre las dimensiones seguridad y la empatía de las percepciones.*

			Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Empatía	Coefficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°90, el valor estadístico Rho de Spearman es 0,738 lo cual significa que existe un grado de relación alta entre las dimensiones seguridad y empatía; además el sentido de la relación es directa; es decir, que ambas dimensiones pueden crecer o decrecer en la misma dirección; por lo tanto, el cliente percibió que se debe transmitir un servicio, cortesía y la confianza por parte de la empresa distribuidora de gas GLP, respecto a la atención del cliente durante la atención del cliente.

Por ello, indicaremos que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido; lo cual se demuestra de alta significatividad.

## CORRELACIONES GESTIÓN POR PROCESOS

**Tabla 91.** Relación entre las dimensiones estructura y procesos.

			Estructura	Procesos
Rho de Spearman	Estructura	Coefficiente de correlación	1,000	,916**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Procesos	Coefficiente de correlación	,916**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°91, la correlación entre las dimensiones estructura y procesos, muestra como resultado un valor de 0,916, esto significa que es un grado de relación muy alta, además la relación es directa; es decir, cuando se impulsa o incrementa la dimensión estructura, también se incrementa la dimensión procesos o viceversa y el error es igual al permitido 0.000.

Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva muy alta entre estructura y procesos de la empresa de distribución de gas GLP.



**Tabla 92.** *Relación entre las dimensiones estructura y resultados.*

			Estructura	Resultados
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,938**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Resultados	Coeficiente de correlación	,938**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°92, la correlación entre las dimensiones estructura y resultados, muestra como resultado un valor de 0,938, se entiende que es un grado de relación muy alta, además la relación es directa; es decir, cuando se impulsa o incrementa la dimensión estructura, también se incrementa la dimensión resultados o viceversa y el error es igual al permitido 0.000.

Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva muy alta entre estructura y resultados de la empresa de distribución de gas GLP.

**Tabla 93.** *Relación entre las dimensiones procesos y resultados.*

			Procesos	Resultados
Rho de Spearman	Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Resultados	Coefficiente de correlación	,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

\*\*.

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N°93, la correlación entre las dimensiones procesos y resultados, muestra como resultado un valor de 0,939, lo que indica un grado de relación muy alta, además la relación es directa; es decir, cuando se impulsa o incrementa la dimensión procesos, también se incrementa la dimensión resultados o viceversa y el error es igual al permitido 0.000.

Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva muy alta entre procesos y resultados de la empresa de distribución de gas GLP.

## BRECHAS ENTRE EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES

**Tabla 94.** Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la fiabilidad de las expectativas y percepciones.

Rho de Spearman	de	Elementos Tangibles	Coeficiente correlación	de	EXPECTATIVAS		PERCEPCIÓN	
					Elementos Tangibles	Fiabilidad	Elementos Tangibles	Fiabilidad
					1,000	,740**	1,000	,693**
			Sig. (bilateral)		.	0,000	.	0,000
			N		384	384	384	384
		Fiabilidad	Coeficiente correlación	de	,740**	1,000	,693**	1,000
			Sig. (bilateral)		0,000	.	0,000	.
			N		384	384	384	384

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

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla N° 94, el valor de la asociación de la expectativa es 0.740, y de la percepción es 0.693; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es alta, y luego de recibir el servicio es moderada; es decir, que la alta confianza que poseen los usuarios respecto a la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y personal del que se disponen para la atención del usuario en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, antes de ser atendido, siendo moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

**Tabla 95.** Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la capacidad de respuesta de las expectativas y percepciones.

Rho de Spearman	de Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	de	EXPECTATIVAS		PERCEPCIÓN	
				Elementos Tangibles	Capacidad De Respuesta	Elementos Tangibles	Capacidad De Respuesta
				1,000	,681**	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)		.	0,000	.	0,000
		N		384	384	384	384
	Capacidad De Respuesta	Coeficiente de correlación	de	,681**	1,000	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)		0,000	.	0,000	.
		N		384	384	384	384

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

*Fuente: Elaboración propia.*

En la tabla N° 95, el valor de la asociación de la expectativa es 0.681, y de la percepción es 0.663; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una mínima diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es moderada, y luego de recibir el servicio es también moderada; es decir, que los usuarios esperan recibir una alta disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata respecto a los equipos, materiales y personal del que se disponen para la atención del usuario en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, antes de ser atendido, siendo también moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

**Tabla 96.** Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la seguridad de las expectativas y percepciones.

Rho de Spearman	de	Elementos Tangibles	Coeficiente correlación	de	EXPECTATIVAS		PERCEPCIÓN	
					Elementos Tangibles	Seguridad	Elementos Tangibles	Seguridad
					1,000	,667**	1,000	,620**
			Sig. (bilateral)		.	0,000	.	0,000
			N		384	384	384	384
		Seguridad	Coeficiente correlación	de	,667**	1,000	,620**	1,000
			Sig. (bilateral)		0,000	.	0,000	.
			N		384	384	384	384

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

*Fuente: Elaboración propia.*

En la tabla N° 96, el valor de la asociación de la expectativa es 0.667, y de la percepción es 0.620; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una mínima diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es moderada, y luego de recibir el servicio es también moderada; es decir, que los usuarios esperan recibir una moderada disposición en la atención, cortesía del personal y la confianza respecto a los equipos, materiales y personal del que se disponen para la atención del usuario en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, antes de ser atendido, siendo también moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido, está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

**Tabla 97.** Brechas entre las dimensiones elementos tangibles y la empatía de las expectativas y percepciones.

Rho de Spearman	de	Elementos Tangibles	Coeficiente correlación	de	EXPECTATIVAS		PERCEPCIÓN	
					Elementos Tangibles	Empatía	Elementos Tangibles	Empatía
					1,000	,696**	1,000	,667**
			Sig. (bilateral)		.	0,000	.	0,000
			N		384	384	384	384
		Empatía	Coeficiente correlación	de	,696**	1,000	,667**	1,000
			Sig. (bilateral)		0,000	.	0,000	.
			N		384	384	384	384

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

*Fuente: Elaboración propia.*

En la tabla N° 97, el valor de la asociación de la expectativa es 0.696, y de la percepción es 0.667; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una mínima diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es moderada, y luego de recibir el servicio es también moderada; es decir, que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención, buen trato y compromiso respecto a los equipos, materiales y personal del que se disponen para la atención del usuario en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, antes de ser atendido, siendo también moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

**Tabla 98.** Brechas entre las dimensiones fiabilidad y la capacidad de respuesta de las expectativas y percepciones.

				EXPECTATIVAS		PERCEPCIÓN	
		Fiabilidad	Capacidad De Respuesta	Fiabilidad	Capacidad De Respuesta	Fiabilidad	Capacidad De Respuesta
Rho de Spearman	de Fiabilidad	de	1,000	,884**	1,000	,833**	
	Coeficiente correlación						
	Sig. (bilateral)		.	0,000	.	0,000	
	N		384	384	384	384	
	Capacidad De Respuesta	de	,884**	1,000	,833**	1,000	
	Coeficiente correlación						
	Sig. (bilateral)		0,000	.	0,000	.	
	N		384	384	384	384	

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

*Fuente: Elaboración propia.*

En la tabla N° 98, el valor de la asociación de la expectativa es 0.884, y de la percepción es 0.833; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una pequeña diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es alta, y luego de recibir el servicio es disminuye un poco; es decir, que los usuarios esperan recibir una alta disposición en la atención, ayuda y respuesta inmediata respecto a la promesa de confianza que les ofrecen para la atención del usuario en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, antes de ser atendido, siendo también alta la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

**Tabla 99.** Brechas entre las dimensiones fiabilidad y seguridad de las expectativas y percepciones.

Rho de Spearman	de	Fiabilidad	Coeficiente correlación	de	EXPECTATIVAS		PERCEPCIÓN	
					Fiabilidad	Seguridad	Fiabilidad	Seguridad
					1,000	,848**	1,000	,643**
			Sig. (bilateral)		.	0,000	.	0,000
			N		384	384	384	384
		Seguridad	Coeficiente correlación	de	,848**	1,000	,643**	1,000
			Sig. (bilateral)		0,000	.	0,000	.
			N		384	384	384	384

\*\*.

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

*Fuente: Elaboración propia.*

En la tabla N° 99, el valor de la asociación de la expectativa es 0.848, y de la percepción es 0.643; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es alta, y luego de recibir el servicio es moderada; es decir, que los usuarios esperan recibir una alta disposición en la atención y cortesía del personal respecto a la promesa de confianza que les ofrecen para la atención del usuario en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, antes de ser atendido, siendo moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.



**Tabla 100.** Brechas entre las dimensiones fiabilidad y empatía de las expectativas y percepciones.

Rho de Spearman	de	Fiabilidad	Coeficiente correlación	de	EXPECTATIVAS		PERCEPCIÓN	
					Fiabilidad	Empatía	Fiabilidad	Empatía
					1,000	,891**	1,000	,739**
			Sig. (bilateral)		.	0,000	.	0,000
			N		384	384	384	384
		Empatía	Coeficiente correlación	de	,891**	1,000	,739**	1,000
			Sig. (bilateral)		0,000	.	0,000	.
			N		384	384	384	384

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

*Fuente: Elaboración propia.*

En la tabla N° 100, el valor de la asociación de la expectativa es 0.891, y de la percepción es 0.739; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es alta, y luego de recibir el servicio es aceptable o moderada; es decir, que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención, buen trato y compromiso respecto a la promesa de confianza que les ofrecen para la atención del usuario en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, antes de ser atendido, siendo moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

**Tabla 101.** Brechas entre las dimensiones la capacidad de respuesta y seguridad de las expectativas y percepciones.

Rho de Spearman	de	Capacidad De Respuesta	Coeficiente de correlación	EXPECTATIVAS		PERCEPCIÓN	
				Capacidad De Respuesta	Seguridad	Capacidad De Respuesta	Seguridad
				1,000	,891**	1,000	,731**
			Sig. (bilateral)	.	0,000	.	0,000
			N	384	384	384	384
		Seguridad	Coeficiente de correlación	,891**	1,000	,731**	1,000
			Sig. (bilateral)	0,000	.	0,000	.
			N	384	384	384	384

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

*Fuente: Elaboración propia.*

En la tabla N° 101, el valor de la asociación de la expectativa es 0.891, y de la percepción es 0.731; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una mínima diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es alta, y luego de recibir el servicio es moderada o aceptable; es decir, que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención y recibir cortesía respecto a la promesa de disposición en el servicio, ayuda y respuesta inmediata que les ofrecen para la atención del usuario en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, antes de ser atendido, siendo moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

**Tabla 102.** Brechas entre las dimensiones la capacidad de respuesta y empatía de las expectativas y percepciones.

Rho de Spearman	de	Capacidad De Respuesta	Coeficiente correlación Sig. (bilateral)	de	EXPECTATIVAS		PERCEPCIÓN	
					Capacidad De Respuesta	Empatía	Capacidad De Respuesta	Empatía
					1,000	,861**	1,000	,767**
					.	0,000	.	0,000
			N		384	384	384	384
		Empatía	Coeficiente correlación Sig. (bilateral)	de	,861**	1,000	,767**	1,000
					0,000	.	0,000	.
			N		384	384	384	384

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

*Fuente: Elaboración propia.*

En la tabla N° 102, el valor de la asociación de la expectativa es 0.861, y de la percepción es 0.767; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una mínima diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es alta, y luego de recibir el servicio es moderada; es decir, que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención, buen trato y el compromiso respecto a la promesa de disposición en el servicio, ayuda y respuesta inmediata que les ofrecen para la atención del usuario en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, antes de ser atendido, siendo también moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

**Tabla 103.** Brechas entre las dimensiones seguridad y empatía de las expectativas y percepciones

Rho de Spearman	de	Seguridad	Coeficiente correlación	de	EXPECTATIVAS		PERCEPCIÓN	
					Seguridad	Empatía	Seguridad	Empatía
					1,000	,827**	1,000	,738**
			Sig. (bilateral)		.	0,000	.	0,000
			N		384	384	384	384
		Empatía	Coeficiente correlación	de	,827**	1,000	,738**	1,000
			Sig. (bilateral)		0,000	.	0,000	.
			N		384	384	384	384

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

*Fuente: Elaboración propia.*

En la tabla N° 103, el valor de la asociación de la expectativa es 0.827, y de la percepción es 0.738; lo cual se interpreta al comparar ambos indicadores de relación, que existe una mínima diferencia o brecha entre las dimensiones expuestas en un primer momento y segundo momento.

Esto nos indica que la expectativa que tiene el usuario antes de adquirir el servicio es alta, y luego de recibir el servicio es moderada o aceptable; es decir, que los usuarios esperan tener la accesibilidad a la atención, buen trato y el compromiso respecto a la promesa de disposición en el servicio, cortesía y confianza que les ofrecen para la atención del usuario en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, antes de ser atendido, siendo moderada o aceptable la percepción al momento de recibir el servicio. Además, se puede afirmar que los resultados obtenidos son fiables, porque el error permitido está por debajo del 1% de error permitido, lo cual se demuestra por los indicadores de alta significatividad.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**Tabla 104.** Resultado de hipótesis específica 1.

		Estructura	Elementos Tangibles	
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	15	
	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	15	15

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

Fuente: *Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N° 104, se presenta el valor de significancia que es 0.002, lo que nos indica es que existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna H1; adicionalmente se calcula el coeficiente de correlación el cual es de 0.731, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación positiva alta entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca. Ello indica que a medida que todo lo relacionado con la estructura de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará lo relacionado a los elementos tangibles con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

**Tabla 105.** *Resultado de Hipótesis Específica 2.*

			Estructura	Fiabilidad
Rho de Spearman	Estructura	Coefficiente de correlación	1,000	,383
		Sig. (bilateral)	.	,158
		N	15	15
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,383	1,000
		Sig. (bilateral)	,158	.
		N	15	15

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

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°105, se presenta el valor de significancia que es 0.158, lo que nos indica es que no existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis alterna (H1)

**Tabla 106.** Resultado de Hipótesis específica 3.

		<b>Correlaciones</b>	
		Estructura	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	15
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,563*
		Sig. (bilateral)	,029
		N	15

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°106, se presenta el valor de significancia que es 0.0029, lo que nos indica es que existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); adicionalmente se calcula el coeficiente de correlación el cual es de 0.563, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación positiva alta entre la estructura en gestión por procesos y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca. Ello indica que a medida que todo lo relacionado con la estructura de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la seguridad con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

**Tabla 107.** *Resultado de Hipótesis específica 4.*

			Estructura	Seguridad
Rho de Spearman	Estructura	Coefficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

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

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°107, se presenta el valor de significancia que es 0.001, lo que nos indica es que existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); adicionalmente se calcula el coeficiente de correlación el cual es de 0.748, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación positiva alta entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca. Ello indica que a medida que todo lo relacionado con la estructura de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la seguridad con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.



**Tabla 108.** *Resultado de Hipótesis Específica 5.*

			Estructura	Empatía
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,590*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	15	15
	Empatía	Coeficiente de correlación	,590*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	15	15

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°108, se presenta el valor de significancia que es 0.020, lo que nos indica es que existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); adicionalmente se calcula el coeficiente de correlación el cual es de 0.590, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación positiva moderada entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca. Ello indica que a medida que todo lo relacionado con la estructura de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la empatía con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

**Tabla 109.** Resultado de Hipótesis específica 6.

			Procesos	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

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

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los procesos en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre los procesos en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°109, se presenta el valor de significancia que es 0.001, lo que nos indica es que existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); adicionalmente se calcula el coeficiente de correlación el cual es de 0.777, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación positiva alta entre los procesos en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca. Ello indica que a medida que todo lo relacionado con los procesos de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a los elementos tangibles con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

**Tabla 110.** *Resultado de Hipótesis específica 7.*

			Procesos	Fiabilidad
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,329
		Sig. (bilateral)	.	,231
		N	15	15
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,329	1,000
		Sig. (bilateral)	,231	.
		N	15	15

\*\*.

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los procesos en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre los procesos en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°110, se presenta el valor de significancia que es 0.231, lo que nos indica es que no existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis alterna (H1).

**Tabla 111.** Resultado de Hipótesis específica 8.

			Procesos	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,492
		Sig. (bilateral)	.	,063
		N	15	15
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,492	1,000
		Sig. (bilateral)	,063	.
		N	15	15

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

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los procesos en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre los procesos en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°111, se presenta el valor de significancia que es 0.063, lo que nos indica es que no existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis alterna (H1).

**Tabla 112.** Resultado de Hipótesis específica 9.

			Procesos	Seguridad
Rho de Spearman	Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,634*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	15	15
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,634*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	15	15

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los procesos en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre los procesos en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°112, se presenta el valor de significancia que es 0.011, lo que nos indica es que existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); adicionalmente se calcula el coeficiente de correlación el cual es de 0.634, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación positiva alta entre los procesos en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca. Ello indica que a medida que todo lo relacionado con los procesos de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la seguridad con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

**Tabla 113.** *Resultado de Hipótesis específica 10.*

		Procesos	Empatía
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	15
Empatía	Empatía	Coeficiente de correlación	,570*
		Sig. (bilateral)	,027
		N	15

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los procesos en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre los procesos en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°113, se presenta el valor de significancia que es 0.027, lo que nos indica es que existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); adicionalmente se calcula el coeficiente de correlación el cual es de 0.570, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación positiva moderada entre los procesos en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca. Ello indica que a medida que todo lo relacionado con los procesos de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la empatía con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

**Tabla 114.** *Resultado de Hipótesis específica 11.*

		Resultados	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Resultados	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	15
	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,789**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	15

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

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los resultados en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre los resultados en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°114, se presenta el valor de significancia que es 0.000, lo que nos indica es que existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); adicionalmente se calcula el coeficiente de correlación el cual es de 0.789, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación positiva alta entre los resultados en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca. Ello indica que a medida que todo lo relacionado con los resultados de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a los elementos tangibles con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

**Tabla 115.** *Resultado de Hipótesis específica 12.*

			Resultados	Fiabilidad
Rho de Spearman	Resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,357
		Sig. (bilateral)	.	,192
		N	15	15
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,357	1,000
		Sig. (bilateral)	,192	.
		N	15	15

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

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los Resultados en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre los resultados en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°115, se presenta el valor de significancia que es 0.192, lo que nos indica es que no existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis alterna (H1).



**Tabla 116.** Resultado de Hipótesis específica 13.

			Resultados	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,597*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	15	15
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,597*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	15	15

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los Resultados en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre los resultados en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°116, se presenta el valor de significancia que es 0.019, lo que nos indica es que existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); adicionalmente se calcula el coeficiente de correlación el cual es de 0.597, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación positiva moderada entre los resultados en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca. Ello indica que a medida que todo lo relacionado con los resultados de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la capacidad de respuesta con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

**Tabla 117.** *Resultado de Hipótesis Específica 14.*

			Resultados	Seguridad
Rho de Spearman	Resultados	Coefficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	15	15
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	15	15

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

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los resultados en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre los resultados en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°117, se presenta el valor de significancia que es 0.003, lo que nos indica es que existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); adicionalmente se calcula el coeficiente de correlación el cual es de 0.707, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación positiva alta entre los resultados en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca. Ello indica que a medida que todo lo relacionado con los resultados de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la seguridad con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

**Tabla 118.** *Resultado de Hipótesis Específica 15.*

			Resultados	Empatía
Rho de Spearman	Resultados	Coefficiente de correlación	1,000	,560*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	15	15
Empatía	Empatía	Coefficiente de correlación	,560*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	15	15

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre los resultados en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre los resultados en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N°118, se presenta el valor de significancia que es 0.300, lo que nos indica es que existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); adicionalmente se calcula el coeficiente de correlación el cual es de 0.560, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación positiva moderada entre los resultados en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca. Ello indica que a medida que todo lo relacionado con los resultados de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la empatía con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

**Contrastación, análisis e interpretación de la hipótesis general de la relación entre las variables gestión por procesos y la calidad de servicio.**

**Tabla 119.** *Resultado de hipótesis general*

			GESTIÓN POR PROCESOS	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,572*
		Sig. (bilateral)		,026
		N	15	15
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,572*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	
		N	15	15

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia.*

Para determinar la relación existente entre estas dos dimensiones, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: No existe relación directa entre gestión por procesos y la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

H1: Existe relación directa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

En la tabla N° 119, se presenta el valor de significancia que es 0.026, lo que nos indica es que existe relación entre las variables, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); adicionalmente se calcula el coeficiente de correlación el cual es de 0.572, por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación positiva moderada entre gestión por procesos y la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca. Ello indica que a medida que todo lo relacionado con la gestión por procesos de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la calidad del servicio con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

## DISCUSIÓN

Es importante destacar, que la gestión por procesos que percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente, como indica el autor Rojas Moya, (2000). Donde nos habla que la satisfacción del cliente es lo primordial en una organización, esto permite analizar los errores para poder mejorarlos, teniendo así a clientes satisfechos como una ventaja más para la empresa.

Es por ello, la calidad del servicio para el cliente es un factor sustancial para cualquier negocio, porque el cliente desde el momento de ingreso es donde percibe el tema de la atención ofrecida satisfaciendo así sus necesidades y deseos para el momento de compra, como menciona Duque, (2005). Esto indica que la empresa debe tener definido sus objetivos para satisfacer tanto al cliente final y de su entorno, para poder brindar un servicio de calidad.

Los testimonios que se consideraron en los antecedentes de la tesis, en la descripción del problema y justificación científica, respaldaron plantear como hipótesis general la relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021 es directa.

Para demostrar la hipótesis general e hipótesis específicas, se utilizó un cuestionario de preguntas tanto a colaboradores de la empresa como a clientes, para procesar la información obtenida se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22: una vez utilizado este programa se identifica que hay una correlación entre gestión por procesos y la calidad de servicio, donde se identifica correlación de 0.572 lo que indica que existe una relación positiva moderada como se muestra en la tabla N°119, por lo que se interpreta que hay una relación directa entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

Al realizar una comparación con los estudios presentados como antecedentes en la presente investigación, encontramos algunos puntos a destacar:

En base a lo presentado por Hurtado Quevedo & Naranjo Arevalo (2018) en su trabajo de investigación, el cual tomamos como uno de los antecedentes internacionales en esta investigación, podemos mencionar que en ambas investigaciones se obtiene como resultado una relación directa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio, por lo cual se considera indispensable la aplicación de un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la organización.

En la investigación presentada por Borja Dousdebes & Jijon Alban (2014), se sugiere implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma iso 9001: 2008, calculando un retorno de la inversión en un tiempo determinado, con lo cual mejoraría la atención a los clientes. Podemos decir entonces que, la investigación utilizada como antecedente internacional para esta investigación se basa principalmente en la aplicación de un sistema de gestión enfocado a la calidad del servicio, diferenciándose de nuestra investigación ya que está enfocada a la aplicación de un sistema de gestión por procesos en el servicio. Como semejanza encontramos que se mejora la atención del cliente, independientemente del enfoque que tome.

Según Muñoz (2018) en su trabajo de investigación tomado como antecedente internacional para esta investigación, menciona que un sistema de gestión por procesos mejorará el desempeño empresarial y ejecución de proyectos en la organización, tomando como punto de partida el levantamiento de necesidades de la empresa, y obteniendo como resultado una serie de puntos a mejorar por parte de la empresa para manejar correctamente los recursos obtenidos. Como semejanza podemos mencionar que en nuestra investigación se realizó el levantamiento de necesidades de la empresa y de los clientes a través de cuestionarios.

En cuanto a antecedentes nacionales podemos destacar que:

En la investigación de Anita, N. G. (2017), tomada como antecedente nacional y referencia para esta investigación. Se obtienen resultados muy parecidos, ya que en ambos casos se recolectó la información a través de cuestionarios basados en el Método SERVQUAL y los resultados obtenidos indicaron que la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio es directa. En la tesis presentada por Dávila Martínez (2017) la cual se consideró como antecedente nacional, se encuentra como diferencia el tamaño de la población de estudio, sin embargo, de igual forma se obtuvo como resultado una relación directa entre las variables de estudio, por lo que podemos interpretar que la gestión por procesos al ser una gestión con visión global se enfoca en torno a los procesos mas no en la satisfacción del cliente, la cual será consecuencia de una buena gestión y con ello mejorará la calidad del servicio de una organización.

En la investigación de Freitas (2019), considerada como antecedente nacional, se usó como población de estudio a los mismos trabajadores de un área específica de las instituciones, en la cual se logró demostrar que existe relación directa entre la gestión por procesos y el área de asistencia técnica contable para los usuarios, siendo este resultado la principal semejanza encontrada con respecto a nuestra investigación.

Según Bautista (2014) en su trabajo de investigación tomado como antecedente local para esta investigación, menciona que la gestión por procesos y su relación con la calidad mejorará los estándares de calidad de atención a los clientes, donde se basó aplicando una herramienta que ayude a identificar las percepciones de los clientes, asimismo teniendo como resultado una serie de ideas a mejorar para beneficio de la organización. Como semejanza indicamos que se usó la misma herramienta aplicada para medir la calidad de atención a los clientes mediante cuestionarios. En segunda instancia tenemos a García (2019) en su trabajo de investigación, tomado como antecedente local para esta investigación, en la cual nos indica que busca evidenciar la relación de

la calidad de servicio y la cultura organizacional para una mejor atención de servicios de los colaboradores, teniendo como resultado final que existe una correlación significativa viable entre las dos variables para una atención de calidad de servicio. Como semejanza mencionamos que en nuestra investigación se utilizó la misma metodología para mejorar la calidad de servicio de los clientes.

Sandoval (2017) manifiesta mejorar la productividad y competitividad, por lo que se requiere implementar un sistema de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio de la organización, por lo tanto, podemos decir que, la investigación utilizada como antecedente para esta investigación se relaciona principalmente en la aplicación de un sistema de gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de manera eficiente y eficaz. Como semejanza tenemos que en ambas investigaciones buscan mejorar la calidad del servicio a través de la gestión por procesos.



## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- a) En el objetivo general de esta investigación se buscó determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, 2021, se obtuvo un valor de 0.572 del coeficiente Spearman, siendo un resultado positivo moderado, por ello, se identificó que existe relación directa con 95% de nivel de confianza entre estas dos variables, esto significa que se acepta la hipótesis general, y se interpreta que a medida que todo lo relacionado con la gestión por procesos de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la calidad del servicio con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.
- b) El primer objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021. Se observa un valor de 0.731 del coeficiente Spearman, siendo un resultado positivo alta y se concluye con un nivel de confianza de 95% que existe relación directa entre estas dos dimensiones, por lo tanto, indica que a medida que todo lo relacionado con la estructura de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará lo relacionado a los elementos tangibles con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.
- c) El segundo objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021, se obtuvo un valor de significancia de 0,158 lo que nos indica que no existe relación entre las dimensiones, es

por ello que se rechaza la hipótesis alterna. Se concluye entonces que dichas dimensiones no están correlacionadas en la población de la que proviene la muestra.

- d) El tercer objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021, se obtuvo un valor de 0.563 del coeficiente de Spearman, lo que indica una relación positiva alta entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe relación directa entre las dimensiones y a medida que todo lo relacionado con la estructura de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la capacidad de respuesta con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.
- e) El cuarto objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021. Se obtuvo un valor de 0.748 del coeficiente de Spearman, siendo una relación positiva alta, por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación directa entre estas dos dimensiones, indicando que a medida que todo lo relacionado con la estructura de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la seguridad con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.
- f) El quinto objetivo específico de esta tesis buscó determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021. Se obtuvo un valor de 0.590 del coeficiente

de Spearman, siendo una relación positiva moderada, con lo que se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación directa entre las dimensiones. Se entiende que a medida que todo lo relacionado con la estructura de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la empatía con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

- g) El sexto objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021. Se obtuvo un valor de 0.777 del coeficiente de Spearman, afirmando con un nivel de confianza del 95% que existe una relación positiva alta entre estas dos dimensiones; Ello indica que a medida que todo lo relacionado con los procesos de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a los elementos tangibles con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.
- h) El séptimo objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre los procesos y la fiabilidad la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021, se obtuvo el valor de significancia 0,231 lo que nos indica que no existe relación entre las dimensiones, por ello se rechaza la hipótesis alterna. Se concluye que dichas dimensiones no están correlacionadas en la población de la que proviene la muestra.
- i) El octavo objetivo específico de esta tesis buscó determinar la relación que existe entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021. Se obtuvo el valor de significancia 0.063 lo que indica

que no existe relación entre las dimensiones, por ello se rechaza la hipótesis alterna. Se concluye que dichas dimensiones no están correlacionadas en la población de la que proviene la muestra.

- j) El noveno objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021. Se obtuvo un valor de 0.634 del coeficiente de Spearman, siendo el valor de asociación positiva alta por ello se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe relación directa entre estas dos dimensiones, esto significa que a medida que todo lo relacionado con los procesos de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la seguridad con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.
- k) El décimo objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021. Se obtuvo un valor de 0.570 del coeficiente de Spearman, siendo un valor de asociación positiva moderada por ello se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe relación directa entre estas dos dimensiones, se entiende entonces que a medida que todo lo relacionado con los procesos de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la empatía con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.
- l) El onceavo objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021, se obtuvo un valor

de 0.789 del coeficiente de Spearman es directa, siendo un valor de asociación positiva alta por lo que se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe relación directa entre estas dos dimensiones, esto significa que a medida que todo lo relacionado con los resultados de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a los elementos tangibles con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

- m) El doceavo objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021. Se obtuvo el valor de significancia 0,192 lo que nos indica que no existe relación entre las dimensiones, donde se rechaza la hipótesis alterna. Se concluye que dichas dimensiones no están correlacionadas en la población de la que proviene la muestra.
- n) El treceavo objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021. Se obtuvo un valor de 0.597 del coeficiente de Spearman, siendo un valor de asociación positiva moderado por lo que se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe relación directa entre estas dos dimensiones, por tanto se entiende que a medida que todo lo relacionado con los resultados de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la capacidad de respuesta con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.

- o) El catorceavo objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021, en la muestra analizada se obtuvo un valor de 0.707 del coeficiente de Spearman, siendo un valor de asociación positiva alto por lo que se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe relación directa entre estas dos dimensiones, por lo tanto se interpreta que a medida que todo lo relacionado con los resultados de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la seguridad con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.
- p) El quinceavo objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021. Se obtuvo un valor de 0.560 del coeficiente de Spearman, siendo un valor de asociación positiva moderada por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%. que existe relación directa entre estas dos dimensiones, se entiende entonces que a medida que todo lo relacionado con los resultados de la organización en el desarrollo de las actividades mejoren, también mejorará los aspectos relacionados a la empatía con los que se dispone en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca.
- q) Cabe mencionar que la clasificación demográfica realizada a los participantes de la presente investigación sirvió para un mejor manejo de la información obtenida, ya que a través de esta y con la ayuda del programa Microsoft Excel se pudo ordenar en una base de datos general todas las respuestas correspondientes a los cuestionarios aplicados, logrando así un mejor entendimiento de las estadísticas.

## **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda que, para mejorar los resultados obtenidos entre gestión por procesos y calidad del servicio, la organización debe buscar las estrategias correctas y enfocarlas en el mejoramiento de cada dimensión de la calidad, ya que en el 75 % de los resultados correspondientes a los objetivos específicos de la presente investigación se determinó que existe una relación directa positiva entre las dimensiones estudiadas, es decir, por ejemplo:

Para una mejora entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio, la organización debe realizar entrenamiento a sus colaboradores en temas de comunicación asertiva, manejo de estrés laboral, etc. De esta forma se podrá mejorar la atención a los clientes, demostrando interés en ayudar dando respuesta inmediata a sus solicitudes.

Para una mejora entre los resultados y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, los colaboradores de la organización deben conocer y saber interpretar los resultados obtenidos de las mediciones en la gestión por procesos, para lograr así brindar un mejor servicio y la satisfacción del cliente por la atención recibida.

## REFERENCIAS

Anita, N. G. (2017). *GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, 2016*. Andahuaylas, Perú.

Antonio, P. F. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: Avda. de Valdenigrales, s/n .28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

Bautista, E. Y. (2014). *LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD ASISTENCIAL PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO DEL DEPARTAMENTO DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAJAMARCA, 2013*. Cajamarca- Perú.

Borja Dousdebes, S., & Jijon Alban, J. (Julio de 2014). *Repositorio.uide.edu.ec*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/T-UIDE-0499.pdf>

Contreras et al. (2017). *GESTION POR PROCESOS, INDICADORES Y ESTANDARES PARA*. Lima, Perú. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>

Contreras, F. C., Guerrero, J. C., & Uribe, F. F. (Marzo de 2017). *GESTION POR PROCESOS, INDICADORES Y ESTANDARES PARA UNIDADES DE INFORMACION*. Lima, Lima, Lima: Oscar Ricardo Retamozo Ramos.

Crosby, P. B. (1988). La organización permanentemente exitosa. En P. B. Crosby, *La organización permanentemente exitosa* (pág. 273). Mexico: McGraw Hill.



- Dávila Martínez, J. J. (2017). *Gestión Por Procesos y Calidad Del Servicio, del Área De Emisión De Pasaportes, Migraciones – Breña*. Chimbote-Per'u.
- Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. *Diaz de Santos*, 391.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 64-80.
- Fernández, M. A. (2003). El control, fundamento de la gestión por procesos y la calidad total. *Dialnet*, 37.
- Freitas, T. S. (2019). *Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018*. Tarapoto-Perú.
- García, O. E. (2019). *Relación entre la Calidad de servicio y la Cultura organizacional de los Colaboradores de la UGEL – Cajamarca 2019*. CAJAMARCA.
- Guachamín, P. (2014). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA SECRETARIA DE MOVILIDAD DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*. Quito- Ecuador.
- Herra Campo , J. V. (2004). *Trabajando por los Procesos: Guía para la Gestión por Procesos*. España: Junta de Castilla y León Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.
- Higa, B. J. (2019). Abastecimiento de Gas Licuado de Petróleo (GLP). Análisis Causal de los Factores que lo impactan mediante Análisis Multivariable. Lima, Lima , Lima.

Hurtado Quevedo , M. N., & Naranjo Arevalo , V. C. (Julio de 2018). *Repositorio Digital Institucional Universidad Técnica de Cotopaxi*. Obtenido de <http://181.112.224.103/bitstream/27000/4796/1/UTC-PIM-000181.pdf>

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogota: Norma.

Juana, A. H. (2019). Abastecimiento de Gas Licuado de Petróleo (GLP). Análisis Causal de los Factores que lo impactan mediante Análisis Multivariable. Lima, Lima, Lima. Obtenido de <https://industrial.unmsm.edu.pe/UPG/archivos/TESIS2019/DOCTORADO/tesis35.pdf>

Juran , J. M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. *Diaz de Santos*, 295.

L.Berry, V. A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid España: Lavel, S.A. Humanes (Madrid).

Mallar, M. A. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Visión de Futuro*, 07-23.

Menéndez, M., & Motto, M. (2014). Servicio y atención al cliente en restaurante. Madrid, España: Ideas propias.

MINSA. (8 de Agosto de 2014). *Plataforma digital unica del estado peruano*. Obtenido de Ministerio de Salud: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/201785/198549\\_RM598\\_2014\\_MINSA\\_b.PDF20180926-32492-m512p7.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/201785/198549_RM598_2014_MINSA_b.PDF20180926-32492-m512p7.PDF)

Moreira Delgado , M. (20 de Octubre de 2006). La gestión por procesos en las instituciones de información. *Scielo*. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352006000500011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500011&lng=es&tlng=es)

Muñoz, V. F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. ECUADOR-QUITO.

NAVARRO, G. N. (2017). *GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, 2016*. Andahuaylas, Perú.

Olaya Guerrero, J. C., Matos Uribe, F. F., & Contreras Contreras, F. (2017). Obtenido de <http://eprints.rclis.org/30980/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>

osinergmin. (2015). *Centro de Control SCOP. Gerencia de Fiscalización de Hidrocarburos*.

OSINERGMIN. (2015). División Planeamiento y Desarrollo. Gerencia de Fiscalización de Hidrocarburos Líquidos. LIMA, LIMA, LIMA.

Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 572-580.

Pizzo, M. (29 de Agosto de 2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio.

Riley, J. F. (2001). *Manual de calidad*. España: McGraw-Hill Interamericana de España.

Rodriguez, R. D. (2017). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS ACTIVIDADES MISIONALES Y DE APOYO DE LA FUNDACIÓN DESAYUNITOS CREANDO HUELLA*. BOGOTA.

Rojas Moya, J. L. (2000). Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud. Bolivia.

Sandoval, L. d. (2017). Diseño de un sistema de Gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería LULI. Cajamarca , Cajamarca, Cajamarca.

Virginia, B. (Setiembre de 2020). *El Boletín Estadístico de Gas Natural es una publicación de la División de Supervisión de Gas Natural del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Osinergmin.* Obtenido de <http://gasnatural.osinerg.gob.pe/contenidos/uploads/GFGN/Osinergmin-boletin-estadistico-gas-natural-2020-III.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS GLP EN CAJAMARCA, 2021**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca, 2021 es directa.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>La relación entre la estructura en gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p> <p>La relación entre la estructura en gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p> <p>La relación entre la estructura en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p> <p>La relación entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>- Gestión por procesos.</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>- Calidad de servicio.</p>	<p><b>GESTIÓN POR PROCESOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Proceso</li> <li>- Resultados</li> </ul> <p><b>CALIDAD DE SERVICIO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos tangibles</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> </ul>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p>	<p>empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p>	<p>La relación entre la estructura en gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p>	<p>La relación entre los procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre los procesos y la fiabilidad la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre los procesos y la fiabilidad la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p>	<p>La relación entre los procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p>	<p>La relación entre los procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre los procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p>	<p>La relación entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en</p>	<p>Determinar la relación que existe entre los procesos y la empatía de la calidad de servicio en</p>	<p>La relación entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p>		

<p>empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p> <p>¿Cuál la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca?</p>	<p>empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca.</p>	<p>La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p> <p>La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p> <p>La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p> <p>La relación entre los resultados de la gestión por procesos y la empatía de la calidad de servicio en empresas distribuidoras de gas GLP en Cajamarca es directa.</p>		
---	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

*TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS GLP EN CAJAMARCA, 2021*

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE 1</b> GESTIÓN POR PROCESOS	<b>DIMENSIÓN 1</b> ESTRUCTURA  Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con equipos y materiales adecuados.</li> <li>- Cuenta con infraestructura adecuada.</li> <li>- Dispone de personal oportuno.</li> </ul>
	<b>DIMENSIÓN 2</b> PROCESOS  Es cualquier parte de una organización que recibe insumos y los transforma en productos o servicios, mismos que se espera que sean de mayor valor para la organización que los insumos originales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de planes de contingencia.</li> <li>- Señalización de áreas para despachos.</li> <li>- Personal calificado.</li> <li>- Demostración de habilidades y destrezas.</li> </ul>
	<b>DIMENSIÓN 3</b> RESULTADOS  Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción de cliente.</li> <li>- Tiempo de entrega de pedidos cliente.</li> <li>- Respeto al cliente durante el servicio.</li> </ul>



<b>VARIABLE 2</b> CALIDAD DEL SERVICIO	<p><b>DIMENSIÓN 1</b> ELEMENTOS TANGIBLES</p> <p>Se refiere a la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con equipos de apariencia moderna.</li> <li>- Las instalaciones físicas son visualmente atractivas</li> <li>- El personal tiene apariencia pulcra.</li> <li>- Los materiales son visualmente atractivos.</li> </ul>
	<p><b>DIMENSIÓN 2</b> FIABILIDAD</p> <p>Es la eficacia de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido sin contratiempos. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido para tener un cliente satisfecho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés en solucionar el problema.</li> <li>- Servicio adecuado.</li> <li>- Conclusión del servicio en el tiempo prometido.</li> <li>- Horarios de trabajo convenientes.</li> <li>- Atención individualizada</li> </ul>
	<p><b>DIMENSIÓN 3</b> CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>Se refiere al deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación oportuna.</li> <li>- Disposición de ayudar a sus clientes.</li> <li>- Respuesta inmediata</li> </ul>
	<p><b>DIMENSIÓN 4</b> SEGURIDAD</p> <p>Se refiere a la habilidad de prestar servicio de cumplir con la promesa de y dar confianza al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución de ambientes.</li> <li>- Zonas de riesgo antisísmicas</li> <li>- Manejo de habilidades y destrezas.</li> </ul>
	<p><b>DIMENSIÓN 5</b> EMPATÍA</p> <p>Es la atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas, ponerse en lugar de esta persona entender sus necesidades respecto al servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intereses en los usuarios.</li> <li>- Priorizar las necesidades específicas de sus usuarios.</li> <li>- Amabilidad.</li> <li>- Compromiso.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO 3. MATRIZ DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS.**

***TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS GLP EN CAJAMARCA, 2021***

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° ÍTEMS	ÍTEMS
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>DIMENSIÓN 1</b> ELEMENTOS TANGIBLES	<p>Cuenta con equipos de apariencia moderna.</p> <p>Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.</p> <p>El personal tiene apariencia pulcra.</p> <p>Los materiales son visualmente atractivos.</p>		4	<p>1. ¿El servicio de distribución de gas GLP tiene equipos de apariencia moderna?</p> <p>2. ¿Las instalaciones físicas de servicio de distribución de gas GLP son visualmente atractivas?</p> <p>3. ¿El personal del servicio de distribución de gas GLP tienen apariencia pulcra?</p> <p>4. ¿Los elementos materiales son visualmente atractivos?</p>
	<b>DIMENSIÓN 2</b> FIABILIDAD	<p>Interés en solucionar el problema.</p> <p>Servicio adecuado.</p> <p>Conclusión del servicio en el tiempo prometido.</p> <p>Horarios de trabajo convenientes.</p> <p>Atención individualizada.</p>		5	<p>5. ¿Cuándo un usuario acude al servicio de distribución de gas GLP se muestra un sincero interés en solucionar su problema?</p> <p>6. ¿El personal del servicio de distribución de gas GLP ofrecen un servicio adecuado a sus usuarios?</p> <p>7. ¿El servicio de distribución de gas GLP concluye en el tiempo prometido?</p> <p>8. ¿El servicio de distribución de gas GLP tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?</p> <p>9. ¿El servicio de distribución de gas GLP tiene personal que ofrecen una atención individualizada a sus usuarios?</p>
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Comunicación oportuna.			

	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición de ayudar a sus clientes.  Respuesta inmediata.		4	10. ¿Se les comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio? 11. ¿El personal del servicio de distribución de gas GLP siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios? 12. ¿El personal del servicio de distribución de gas GLP nunca están demasiado ocupados para responder de inmediato a las preguntas de sus clientes?
	<b>DIMENSIÓN 4</b> SEGURIDAD	Distribución de ambientes.  Zonas de riesgo antisísmicas.  Manejo de habilidades y destrezas.		4	13. ¿Hay un correcto manejo de higiene en todo el procedimiento durante la atención? 14. ¿Existe distribución de adecuada de los ambientes? 15. ¿Existen zonas de riesgo antisísmicas frente a una emergencia? 16. ¿El personal del servicio de distribución de gas GLP manejan habilidades y destrezas en las actuaciones medicas?
	<b>DIMENSIÓN 5</b> EMPATÍA	Intereses en los usuarios.  Priorizar las necesidades específicas de sus usuarios.  Amabilidad.  Compromiso.		4	17. ¿El servicio de distribución de gas GLP se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios? 18. ¿El servicio de distribución de gas GLP comprende las necesidades específicas de sus usuarios? 19. ¿El comportamiento del servicio de distribución de gas GLP transmite amabilidad y confianza a sus usuarios? 20. ¿Cuándo el servicio de distribución de gas GLP promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 4: FICHA DE APROBACIÓN – JUICIO DE EXPERTOS

### a. Gestión por procesos

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN

##### I. DATOS DEL ESPECIALISTA

- 1.1 Nombre y Apellidos: JULIO CÉSAR CHUQUILIN LÓPEZ
- 1.2 Grado de Especialidad: ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA CONSTRUCCIÓN.
- 1.3 Institución: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALSAYOC
- 1.4 Cargo: FORMULADOR Y EVALUADOR DE PROYECTOS
- 1.5 Tipo de Instrumento: ENCUESTA
- 1.6 Fecha: 10/11/2021

##### II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, 2021”



Julio César Chuquilin López  
INGENIERO CIVIL  
CIP 138196

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Se ha formulado con un lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los estándares de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas posturas en la investigación y teorías.					X
SUB TOTAL						100%
TOTAL						100%



Julio César Chuquilin López  
INGENIERO CIVIL  
CIP 138196

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN****I. DATOS DEL ESPECIALISTA**

1.1 Nombre y Apellidos: Roger Samuel Silva Abanto

1.2 Grado de Especialidad:

Ingeniero Industrial - UPN

Maestro en Educación. Docencia Universitaria y Gestión Educativa -USP

Doctor en Ciencias. Gestión Ambiental y Recursos Naturales - UNC

1.3 Institución: Universidad San Pedro / Universidad Nacional de Cajamarca

1.4 Cargo: Docente tiempo Completo UPN

1.5 Tipo de Instrumento: Encuesta

1.6 Fecha: 18/10/2021

**II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

"Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, 2021"

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Se ha formulado con un lenguaje apropiado.				X-80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X-60		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			X-60		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X-60		
5. SUFICIENCIA	Comprende los estándares de cantidad y calidad.				X-80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X-80	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio.				X-80	
8. COHERENCIA	Entre los indicadores, dimensiones y variables.					X-90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X-80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y teorías.					X-90
SUB TOTAL						
TOTAL						



Roger S. Silva Abanto  
Ingeniero Industrial  
CIP 144280

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN****I. DATOS DEL ESPECIALISTA**

- 1.1 Nombre y Apellidos: *Jose Hernandez Roman*  
1.2 Grado de Especialidad: *Titulado y Colegado*  
1.3 Institución: *Cumbra Ingenieria S.A*  
1.4 Cargo: *Adm Contratos*  
1.5 Tipo de Instrumento: *Encuesta*  
1.6 Fecha: *31/10/21*

**II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

"Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, 2021"



JOSÉ HERNÁNDEZ ROMÁN  
Administración - Contratos  
**CUMBRA**  
Ingeniería

DNI: 71821782

CIP: 196394

## b. Calidad

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN

## I. DATOS DEL ESPECIALISTA

- 1.1 Nombre y Apellidos: *Luis Eduardo Urteaga Cachay*  
 1.2 Grado de Especialidad: *Egresado Maestro Ing. Civil.*  
 1.3 Institución: *UNU INGENIEROS*  
 1.4 Cargo: *Jefe de Proyectos*  
 1.5 Tipo de Instrumento: *Encuesta*  
 1.6 Fecha: *31/10/2021*

## II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, 2021"

  
 LUIS EDUARDO  
 URTEAGA CACHAY  
 INGENIERO CIVIL  
 Reg. CIP N° 19820

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Se ha formulado con un lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los estándares de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevos puntos en la investigación y teorías.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL						X 100%

  
 LUIS EDUARDO  
 URTEAGA CACHAY  
 INGENIERO CIVIL  
 Reg. CIP N° 19820



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN****I. DATOS DEL ESPECIALISTA**

1.1 Nombre y Apellidos: *Riesy Judit Rojas Rodriguez*  
 1.2 Grado de Especialidad: *Ing Civil*  
 1.3 Institución: *Gestora de Servicios Viales S.A.*  
 1.4 Cargo: *Ing de Oficina Técnica*  
 1.5 Tipo de Instrumento: *Encuesta*  
 1.6 Fecha: *2/11/2021*

**II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

"Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, 2021"

*Rojas*  
CIP 195294

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Se ha formulado con un lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los estándares de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y teorías.					X
SUB TOTAL						100%
TOTAL						

*Rojas*  
CIP 195294

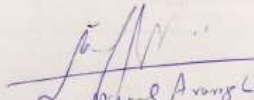
**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN****I. DATOS DEL ESPECIALISTA**

- 1.1 Nombre y Apellidos: Miguel Angel Avango Llantay  
 1.2 Grado de Especialidad: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad  
 1.3 Institución: Universidad Privada Antonio Guillermo Ureala  
 1.4 Cargo: Director de escuela.  
 1.5 Tipo de Instrumento:  
 1.6 Fecha: 31 de octubre de 2021

**II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

"Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas GLP en Cajamarca, 2021"

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Se ha formulado con un lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en condiciones observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los estándares de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y teorías.			X		
SUB TOTAL						
TOTAL						

  
 Dr. Miguel Avango L.  
 CIP 105513

## ANEXO 5: ENCUESTA PARA EVALUAR LA GESTIÓN POR PROCESOS

<https://forms.gle/B9RZWNv9eXwYnegp7>

### ENCUESTA PARA EVALUAR LA GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado señor (a) el presente cuestionario es anónimo y se le agradece anticipadamente su participación, para lo cual se le pide responder las preguntas con total sinceridad.

**Instrucciones:** Seleccione la opción que corresponda:

#### DATOS GENERALES

\*Obligatorio

1. **Edad\***

\_\_\_\_\_

2. **Genero\***

Marca solo un óvalo.

Masculino

Femenino

Otro: \_\_\_\_\_

3. **Nivel de Instrucción\***

Marca solo un óvalo.

Analfabeto

Primaria

Secundaria

Técnico

Superior

4. **Área de trabajo\***

Marca solo un óvalo.

Administrativa

Distribución

Otro: \_\_\_\_\_



5. ¿Existe espacio habilitados o adaptados, como baños, lavamanos, área de descanso? \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No cumple	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Si cumple

6. ¿Se cuenta con herramientas y equipos de seguridad? \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No cumple	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Si cumple

7. ¿La empresa cuenta con el personal suficiente y debidamente capacitado para la realización de los procedimientos? \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No cumple	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Si cumple

## **DIMENSIÓN PROCESOS**

8. ¿Sigue dentro de las instalaciones las medidas, normas y procedimientos establecidos? \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No cumple	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Si cumple

9. ¿Se realiza un registro o actualización de los datos de cada cliente? \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No cumple	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Si cumple

**10. ¿Existe un encargado de recibir los pedidos y designar al personal para su cumplimiento? \***

*Marca solo un óvalo.*

	1	2	3	4	5	
No cumple	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Si cumple

**11. Se realiza la atención al cliente final con los procedimientos establecidos?**

*Marca solo un óvalo.*

	1	2	3	4	5	
No cumple	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Si cumple

**12. Existen planes de contingencia ante cualquier emergencia? \***

*Marca solo un óvalo.*

	1	2	3	4	5	
No cumple	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Si cumple

**13. ¿El personal cuenta con las habilidades y/o destrezas necesarias? \***

*Marca solo un óvalo.*

	1	2	3	4	5	
No cumple	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Si cumple

#### **DIMENSIÓN RESULTADOS**

**14. ¿La empresa maneja una base de datos con los registros de los clientes? \***

*Marca solo un óvalo.*

	1	2	3	4	5	
No cumple	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Si cumple



## ANEXO 6: ENCUESTA DE EXPECTATIVA SEGÚN MODELO SERVQUAL

<https://forms.gle/NvfchThJUT3BWBB1A>

### ENCUESTA DE EXPECTATIVA SEGUN MODELOSERVQUAL

Estimado señor (a) el presente cuestionario es anónimo y se le agradece anticipadamente su participación, para lo cual se le pide responder las preguntas con total sinceridad.

Instrucciones: Seleccione la opción que corresponda:

#### DATOS GENERALES

\*Obligatorio

1. Edad \*

2. Genero \*

Marca solo un óvalo.

Masculino

Femenino

Otro: \_\_\_\_\_

3. Nivel de instrucción \*

Marca solo un óvalo.

Analfabeto

Primaria

Secundaria

Técnico

Superior

4. Tipo de vivienda \*

Marca solo un óvalo.

Vivienda independiente

Departamento en edificio

Vivienda en quinta

Vivienda improvisada

Vivienda en casa de vecindad



## ENCUESTA DE EXPECTATIVA SEGUN MODELO SERVQUAL

### EXPECTATIVA

La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer la expectativa del cliente con respecto al servicio a recibir. Se realizará de acuerdo al grado de satisfacción que usted considera de los siguientes aspectos.

1 = Muy en desacuerdo

2 = Algo en desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en

desacuerdo

4 = Algo de acuerdo

5 = Muy de acuerdo

#### 1. ELEMENTOS TANGIBLES

Q ue la empresa cuente con equipos de apariencia moderna \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

Q ue las instalaciones físicas de la empresa sean visualmente atractivas \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

Q ue el personal de la empresa tenga una apariencia pulcra \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

Q ue los elementos materiales brindados por la empresa (folletos, comprobantes de pago y similares) sean visualmente atractivos \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

## 2. FIABILIDAD

Qué la empresa cumpla con ciertos beneficios prometidos (regalos o promociones) \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Muy de acuerdo

Qué cuándo tenga un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Muy de acuerdo

Que la empresa realice bien el servicio a la primera vez \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Muy de acuerdo

Que la empresa concluya el servicio en el tiempo prometido \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Muy de acuerdo

Que la empresa muestre interés en mantener registros actualizados \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Muy de acuerdo

## 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Que, durante la prestación del servicio, se le comunique a usted el término de la realización \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Muy de acuerdo



Que los colaboradores tengan conocimientos suficientes para responder inquietudes durante el servicio \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

## 5. EMPATIA

Que la empresa le brinde una atención personalizada \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

Que la empresa cuente con horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

Que el personal trate a sus clientes con amabilidad, respeto y paciencia \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

Que la empresa se preocupe por satisfacer mejor sus intereses \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

Que la empresa comprenda sus necesidades específicas \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

**ANEXO 7: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SEGÚN MODELO SERVQUAL**

<https://forms.gle/76bG3zcbpobmUG2B8>

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SEGUN MODELO SERVQUAL**

Estimado señor (a) el presente cuestionario es anónimo y se le agradece anticipadamente su participación, para lo cual se le pide responder las preguntas con total sinceridad.

Instrucciones: Seleccione la opción que corresponda:

**DATOS GENERALES**

\*Obligatorio

1. Edad †

\_\_\_\_\_

2. Genero \*

*Marca solo un óvalo.*

Masculino

Femenino

Otro: \_\_\_\_\_

3. Nivel de instrucción †

*Marca solo un óvalo.*

Analfabeto

Primaria

Secundaria

Técnico

Superior

4. Tipo de vivienda \*

*Marca solo un óvalo.*

Vivienda independiente

Departamento en edificio

Vivienda en quinta

Vivienda improvisada

Vivienda en casa de vedindad

## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SEGUN MODELO SERVQUAL

### PERCEPCIÓN

La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer la percepción del cliente con respecto al servicio recibido, Se realizará de acuerdo al grado de satisfacción que usted considera de los siguientes aspectos.

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = Algo en desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = Algo de acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

#### 1. ELEMENTOS TANGIBLES

¿Considera que la empresa de servicios cuenta con equipos de apariencia moderna? \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

¿Usted considera que las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas? \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

¿Considera que el personal de la empresa tiene una apariencia pulcra? \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

¿Considera usted que los elementos materiales brindados por la empresa (folletos, comprobantes de pago y similares) son visualmente atractivos? \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

## 2. FIABILIDAD

¿Cuándo la empresa promete ciertos beneficios (regalos o promociones) los cumple? \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5		
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

¿Cuándo tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo? \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5		
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

¿La empresa realizó bien el servicio a la primera vez? \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5		
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

¿La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido? \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5		
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

¿La empresa muestra interés en mantener registros actualizados? \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5		
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

## 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

¿Durante la prestación del servicio, se le comunicó a usted el término de la realización? \*

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	





¿Considera que los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder inquietudes durante el servicio? \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

## 5. EMPATIA

¿Considera usted que la empresa le brinda una atención personalizada? \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

¿Considera usted que la empresa cuenta con horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes? \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

¿Considera que el personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia? \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

¿Considera usted que la empresa se preocupa por satisfacer mejor sus intereses? \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

¿Considera que la empresa comprende sus necesidades específicas? \*

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo