

12.3%

Fecha: 2024-01-23 00:59 UTC

* Todas las fuentes 29 | Fuentes de internet 29

- [0] repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27823/leal_ae.pdf?sequence=1
4.8% 28 resultados

- [1] dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539747.pdf
4.0% 28 resultados

- [2] alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_e5af33b027f76cabd79e09ba57983a5f/Details
1.7% 10 resultados

- [3] repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7755?show=full
1.6% 9 resultados
1 documento con coincidencias exactas

- [5] repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27823
1.5% 4 resultados

- [6] 1library.co/document/q7wl8wrz-aplicacion-servqual-evaluacion-mejoramiento-servicios-cooperativa-credito-tungurahua.html
1.0% 9 resultados

- [7] dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747
1.2% 5 resultados

- [8] bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/24553/8/MontoyaLina_2021_DocumentacionProcesoLogistica.pdf
1.0% 11 resultados

- [9] deingenieriaindustrial.com/administracion-operaciones/procesos-operativos/
0.8% 6 resultados

- [10] 1library.co/article/calidad-servicio-bases-teóricas-marco-teórico.q0564vgy
0.5% 5 resultados

- [11] www.evaluandoerp.com/el-control-de-procesos-operacionales/
0.3% 3 resultados

- [12] www.ncs-spain.com/gestion-calidad-empresas/
0.3% 3 resultados

- [13] www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000400006
0.3% 4 resultados

- [14] www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000200006
0.2% 2 resultados

- [15] blog.hubspot.es/sales/mejora-procesos
0.3% 3 resultados

- [16] tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/40511/1/TL_CuenfuegosCaroDiana.pdf
0.2% 2 resultados

- [17] www.bing.com/ck/a?!&p=b296d07c7a7c4312JmltdHM9MTcwNTg4MTYwMCZpZ3VpZD0xNmVjZjg1Ni05MDY5LTlwZmltMzIxMy1lYzU5
0.3% 1 resultados

- [18] www.bing.com/ck/a?!&p=f1484853fd4e0f6aJmltdHM9MTcwNTg4MTYwMCZpZ3VpZD0xNmVjZjg1Ni05MDY5LTlwZmltMzIxMy1lYzU5
0.2% 1 resultados

- [19] www.bing.com/ck/a?!&p=4ceac1b01b3a058aJmltdHM9MTcwNTg4MTYwMCZpZ3VpZD0xNmVjZjg1Ni05MDY5LTlwZmltMzIxMy1lYzU5
0.2% 1 resultados

- [20] [repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/184559/GUÍA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA 2022.pdf](https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/184559/GUÍA_INVESTIGACIÓN_DESCRPTIVA_2022.pdf)
0.2% 3 resultados

- [21] www.bing.com/ck/a?!&p=9c7c77e02bf57c6dJmltdHM9MTcwNTg4MTYwMCZpZ3VpZD0xNmVjZjg1Ni05MDY5LTlwZmltMzIxMy1lYzU5
0.2% 1 resultados

- [22] 1library.co/article/prueba-normalidad-tratamiento-estadístico-interpretación-tablas-gráficos.zgglmr8z
0.2% 2 resultados

- [23] supered.es/proceso-operativo-de-una-empresa-que-es-y-como-funciona/
0.1% 2 resultados

- [24] es.linkedin.com/pulse/8-tendencias-empresariales-para-2024-adaptación-e-innovación-mvkaf
0.1% 1 resultados

- [25] 1library.co/article/discusión-resultados-existe-relación-significativa-dimensión-identidad.z31okjey
0.1% 2 resultados

✓ [26] 1library.co/article/existe-relación-significativa-estrategias-didácticas-satisfacción.zgg15o2z
0.1% 2 resultados

✓ [27] www.ey.com/es_do/innovation-realized/five-ways-to-make-trust-your-competitive-advantage
0.1% 1 resultados

✓ [28] www.linguee.com/spanish-english/translation/otro problema importante.html
0.1% 1 resultados

✓ [29] context.reverso.net/traduccion/espanol-ingles/sido invaluable
0.1% 1 resultados

41 páginas, 9495 palabras

Nivel del plagio: 12.3% seleccionado / 12.3% en total

91 resultados de 30 fuentes, de ellos 30 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

***GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA DE
PRODUCTOS LÁCTEOS “EL CUMBE”, 2023.***

Tesis

Autores:

Bach. Sánchez Cabellos, Gino Roosbell

Bach. Yancul Pozo, Aldo Gabely

Asesor:

Dr. Carlos Andrés Gil Jauregui

Cajamarca – Perú

Enero - 2024



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE INGENIERIA
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

***GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA DE
PRODUCTOS LÁCTEOS “EL CUMBE”, 2023.***

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

Autores:

Bach. Sánchez Cabellos, Gino Roosbell

Bach. Yancul Pozo, Aldo Gabely

Asesor:

Dr. Carlos Andrés Gil Jauregui

Cajamarca – Perú

Enero - 2024

COPYRIGHT © 2024 by

SÁNCHEZ CABELLO GINO ROOSBELL

YANCUL POZO ALDO GABELY

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

INGENIERO INDUSTRIAL

GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA
DE PRODUCTOS LÁCTEOS “EL CUMBE”, 2023.

Presidente: Dr. Víctor Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Carlos Andrés Gil Jauregui

DEDICATORIA

"Dedico este trabajo de tesis a mis padres, quienes han sido mi mayor apoyo y fuente de inspiración a lo largo de mi vida. Su amor incondicional, paciencia y sacrificio han sido fundamentales para que pueda alcanzar mis metas académicas. Agradezco también a mis hermanos y amigos, por su constante aliento y motivación"

Sánchez Cabellos, Gino Roosbell

"Quiero dedicar este trabajo a mi familia que siempre confió en mí y a la capacidad que desarrolle en el transcurso de mi carrera para aportar algo valioso al campo de estudio. Su confianza ha sido una fuente constante de motivación y me han impulsado a dedicarme con pasión y dedicación a esta investigación"

Yancul Pozo, Aldo Gabely

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi asesor de tesis, por su sabiduría, paciencia y constante guía a lo largo de este proceso. Su experiencia y conocimientos han sido fundamentales para dar forma y profundidad a este trabajo. Gracias por inspirarme a ir más allá, por desafiarme a explorar nuevos enfoques y por su inquebrantable confianza en mis capacidades.

Deseo extender mi agradecimiento a mis seres queridos, mi familia y amigos, por su apoyo incondicional y palabras de aliento en los momentos de duda y desafío. Gracias por creer en mí y por brindarme el espacio y tiempo necesario para concentrarme en esta investigación.

Agradezco a mis compañeros y colegas de estudios, por su colaboración, intercambio de ideas y por las múltiples discusiones que enriquecieron este trabajo. Gracias por compartir su conocimiento y experiencias, y por hacer de este proceso un verdadero ejercicio de aprendizaje colectivo.

Sánchez Cabellos, Gino Roosbell

Quiero expresar mi gratitud a mis profesores y mentores, quienes me han brindado su conocimiento, orientación y apoyo durante todo el proceso de investigación. Sus enseñanzas han sido invaluable para el desarrollo de este trabajo.

Agradezco a mi madre y abuelo que desde el cielo son ángeles que me cuidan y guían en todo momento, a mi padre que siempre es mi inspiración en seguir adelante y nunca rendirme a pesar de los obstáculos que la vida me presente.

Así mismo a todas las demás personas que participaron en mi investigación, brindando su tiempo y colaboración. Sin su participación, este trabajo no habría sido posible.

No quiero dejar de reconocer el apoyo y compromiso de la empresa y personas que participaron en la recolección y provisión de datos. Su generosidad y colaboración son invaluable.

Yancul Pozo, Aldo Gabely

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal Determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

Es una investigación con enfoque cuantitativo de tipo aplicada, de diseño no experimental y nivel correlacional, con una muestra de 15 trabajadores, a quienes se les aplicó las encuestas, obteniendo como resultado una correlación Rho de Spearman positiva de 0.658 con un nivel de significancia de 0.008, que demuestra que existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios, esto se da porque la gestión por procesos busca reducir la variabilidad innecesaria y eliminar las ineficiencias asociadas a la repetición de acciones o actividades, se concluye que al enfocarse en la eficacia y eficiencia de los procesos, se busca mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Palabras clave: Gestión por procesos, Calidad de servicios, Mejora continua

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the relationship that exists between process management and service quality in the Dairy Products company “El Cumbe”.

It is a research with an applied quantitative approach, with a non-experimental design and correlational level, with a sample of 15 workers, to whom the surveys were applied, resulting in a positive Spearman's Rho correlation of 0.658 with a significance level of 0.008, which demonstrates that there is a positive and significant relationship between process management and service quality, this occurs because process management seeks to reduce unnecessary variability and eliminate inefficiencies associated with the repetition of actions or activities, it is concluded that By focusing on the effectiveness and efficiency of the processes, we seek to improve the quality of the services offered.

Keywords: Process management, Service quality, Continuous improvement

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.1. Descripción de la realidad problemática.....	3
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema General	4
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Justificación de la Investigación	5
CAPITULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del Problema	6
2.2. Bases teóricas	9
2.2.1. Gestión por procesos	9
2.2.2. Calidad de servicio	12
2.3. Hipótesis de la investigación	15
2.4. Operacionalización de variables	16
CAPITULO III.....	17
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
3.1. Tipo de investigación	17
3.2. Diseño de investigación	17

3.3. Dimensión temporal y espacial	17
3.4. Unidad de análisis, población y muestra	17
3.5. Técnicas e instrumentos de investigación.....	17
3.6. Procesamiento y análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos de la investigación	18
CAPÍTULO IV	19
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
4.1. Resultados	19
4.1.1. Análisis descriptivo	19
Tabla 1. Edad de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos "El Cumbe"	19
Tabla 2. Género de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos "El Cumbe"	19
Tabla 3. Nivel de formación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos "El Cumbe"	19
Tabla 4. Gestión por procesos de la empresa Productos Lácteos "El Cumbe"	20
Tabla 5. Calidad de servicios de la empresa Productos Lácteos "El Cumbe"	20
Tabla 6. Prueba de normalidad de variables	21
Tabla 7. Relación entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos "El Cumbe".	22
Tabla 9. relación entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos "El Cumbe".	24
Tabla 10. relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos "El Cumbe".	25
4.2. Discusión.....	26
CAPÍTULO V.....	30
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
5.1. Conclusiones.....	30
5.2. Recomendaciones.....	31
LISTA DE REFERENCIAS	32
ANEXOS	37
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos.....	37

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, existen diversos problemas en la gestión por procesos, uno de los principales desafíos es la falta de estandarización y armonización de los procesos a nivel global. Esto dificulta la comparación y evaluación de la calidad de los servicios entre diferentes países y organizaciones internacionales. Además, la falta de consenso en cuanto a los criterios de calidad y las metodologías de evaluación dificulta la mejora continua de los servicios, impidiendo el desarrollo de una gestión por procesos eficiente y efectiva (Mallar, 2010).

Además, la falta de conocimiento y capacitación en gestión por procesos es un problema importante globalmente. Muchos países, incluido Perú, carecen de profesionales y expertos en esta área, lo que dificulta la implementación de prácticas de gestión por procesos adecuadas y eficaces (Rodríguez y Alpuin, 2014).

A nivel nacional, la gestión por procesos también enfrenta una serie de desafíos y dificultades, uno de los principales problemas es la falta de una cultura organizacional orientada hacia la gestión por procesos. Muchas organizaciones en el país aún operan de manera tradicional, centradas en funciones y departamentos, lo que dificulta la adopción de enfoques basados en procesos, afectando así la calidad de los servicios que brinda (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2022).

Igualmente, la falta de recursos y herramientas adecuadas para la gestión por procesos es otro desafío en Perú. Muchas organizaciones carecen de los sistemas tecnológicos y las infraestructuras necesarias para implementar eficazmente la gestión por procesos, lo que limita su capacidad para mejorar la productividad, eficiencia y calidad (Secretaría de Gestión Pública, 2013).

Otro problema importante es la falta de liderazgo y compromiso por parte de los altos directivos y gerentes en la implementación de la gestión por procesos. Sin un liderazgo sólido y el apoyo necesario, es difícil impulsar el

cambio y la adopción de enfoques basados en procesos en toda la organización (Castellnou, 2021).

En Cajamarca hay muchas empresas que enfrentan varios problemas con la gestión por procesos lo que afecta la calidad de servicios, su eficacia y eficiencia, algunos de ellos incluyen: la falta de procesos comerciales bien definidos, ya que dificulta la entrega de servicios de calidad; información confusa, duplicada o desactualizada, ya que esto dificulta la toma de decisiones y afecta negativamente la calidad de los servicios; la falta de herramientas adecuadas para controlar y monitorear los procesos dificulta la identificación de problemas y la implementación de acciones correctivas; la falta de formación adecuada y herramientas informativas afecta la capacidad de los empleados para cumplir con los estándares de calidad establecidos; la falta de evaluación y mejora del rendimiento no permite la identificación de áreas de mejora y la implementación de acciones correctivas (Instituto de Ciencias HEGEL, 2021).

La empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”, ha presentado problemas que se han reflejado en la gestión de procesos y la calidad de servicios, es por ello que se ha visto importante identificar y abordar estos problemas de manera efectiva para garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar la relación entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

- Evaluar la relación entre el proceso operativo y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.
- Establecer la relación entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

1.4. Justificación de la Investigación

La calidad de servicio es un factor crucial para el éxito y la competitividad de una empresa. Los clientes buscan recibir productos y servicios de alta calidad que cumplan con sus necesidades y expectativas. Por lo tanto, es vital para las empresas comprender cómo gestionar sus procesos internos de manera efectiva para garantizar una buena calidad de servicio.

La gestión por procesos es un enfoque sistemático para organizar y administrar las actividades internas de una empresa. Este enfoque se centra en identificar, documentar y mejorar los procesos para lograr mejores resultados en términos de eficiencia, eficacia y calidad. Investigar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio permitirá determinar si este enfoque tiene un impacto significativo en la mejora de la calidad de servicio de una empresa.

Es por ello que, aunque existen numerosos estudios sobre la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio, hay una falta de investigación específica que analice esta relación en el contexto de una empresa en particular. Cada empresa tiene su propia estructura organizativa, cultura y formas de operar, por lo que es importante investigar cómo la gestión por procesos se relaciona con la calidad de servicio en el contexto específico de una empresa en particular.

Por último, investigar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio brinda beneficios tanto para la empresa como para los investigadores. Por un lado, la empresa puede obtener información valiosa sobre cómo mejorar su calidad de servicio y optimizar sus procesos internos. Por otro lado, los investigadores contribuyen al conocimiento existente sobre este tema y generar nuevas ideas y enfoques para mejorar la gestión empresarial.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

Dentro de los antecedentes internacionales se encuentra: Cantero et al. (2021), quienes realizaron un artículo científico en Cuba, con el objetivo de diseñar los procesos claves en una empresa comercializadora del territorio holguinero, para ello se utilizó como instrumentos a entrevistas, observación y revisión de documentos, de los cuales se obtuvo como resultado el diseño de los procesos claves de la entidad objeto de estudio, mediante la confección de las fichas y flujogramas, definiéndose además el mapa de procesos que muestra todas las interrelaciones entre estos. Concluyendo que la gestión por procesos es muy importante para cualquier empresa ya que garantiza la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Pincay y Parra (2020), quienes realizaron su artículo científico en Ecuador, con el objetivo de analizar la gestión de calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras, investigación cualitativa con método inductivo, la muestra estuvo conformada por 13 artículos/trabajos, dando como resultados que existen problemas en las PYMES comercializadoras en relación a la gestión de la calidad del servicio al cliente, pudiéndose conocer que en este tipo de empresas no se emplean sistemas de gestión de calidad y los métodos de evaluación del servicio son poco fidedignos. Se concluye que las PYMES deberían tener prácticas propias de la empresa a favor de una gestión de calidad de servicio al cliente, siendo el modelo SERVQUAL uno de los más confiables para la evaluación de la calidad del servicio al cliente en una organización empresarial.

González et al. (2019), quienes realizaron un artículo científico en Colombia, con el objetivo de analizar la utilidad que ofrecen las herramientas, Arquitectura Empresarial y la Minería de Procesos, a la gestión por procesos, en el contexto actual de las organizaciones, teniendo como instrumentos la revisión bibliográfica y el método de inducción-deducción, de donde se obtienen las características específicas de estas herramientas para ser empleadas en la gestión por procesos, por ello se concluye que en los contextos empresariales actuales, donde existe gran dependencia de las tecnologías de la información, la minería de procesos se convierte en una herramienta de diagnóstico objetiva y rápida, y reduce significativamente el costo de la comprensión

del actual "As-Is" del proceso. Además, las mejoras iterativas, con evaluación continua del impacto de los cambios, son posibles, debido a que el análisis se puede repetir, en cualquier punto en el tiempo a un bajo costo.

Muñoz (2018), quién realizó su tesis de maestría en Ecuador, con el objetivo de generar una guía para el manejo de la gestión de una mediana empresa ubicada en la ciudad de Quito, y el mejoramiento organizacional que requiere dicha empresa, se utilizó como técnicas a la entrevista, encuesta y la observación, de donde se obtiene como resultados que la entidad tiene la necesidad de mejorar su organización interna, por cuanto ha ido creciendo de manera paulatina desde sus inicios, no solo en cartera de clientes sino también en personal y oferta de servicios, lo que generó la necesidad de aplicar una metodología de gestión que le permita mantener la calidad de sus servicios, y por tanto competitiva en el mercado. Entonces se realizó el esquema de operación del sistema, considerando la adaptación del concepto de mejora continua. De concluye que los procesos tienen elementos principales como políticas, documentos e indicadores de gestión, que permitirán medir el cumplimiento de las actividades.

En los antecedentes nacionales se tiene a: Eneque y Tello (2020), quienes realizaron su artículo científico con el objetivo de aplicar gestión por procesos para incrementar la productividad de la empresa “Comercio Industria y Servicios GMV E.I.R.L.”, investigación de tipo descriptiva y aplicada con un diseño no experimental, tiene como muestra a 21 colaboradores de la empresa, se encontró que después de una posible implementación de la maquina se proyecta un incremento de la productividad parcial de la mano de obra, para la línea de pan 260.25% y un 158.87% para la línea de huevos sancochados, también implica una reducción en el proceso de envasado y sellado, de 7 operarios y 1.5 horas, y 6 operarios y 2.2 horas en cada línea de producción respectivamente, además ya no será necesario el uso de un operario para el proceso de codificado reduciendo el total de 8 horas empleadas en este proceso. Se concluye que la alternativa de mejora busca automatizar el proceso de codificado, envasado y sellado, para reducir costos e incrementar la productividad parcial de la mano de obra.

Delgado y Calsina (2019), quienes hicieron su artículo científico con el objetivo de proponer un modelo de gestión por procesos que mejore el desempeño en el área Agri-Food, investigación experimental con diseño cuasi experimental, donde se utilizó una muestra de 385 solicitudes de inspección, a los que se les aplicó como técnica la revisión de gabinete y observación, y como instrumento Excel y checklist, de ello se obtuvo como

resultado la reducción de quejas, estandarización de trabajos en campo y pedidos atendidos a tiempo, con ello se concluye que el sistema de Gestión por procesos aplicados a una empresa ayuda a mejorar su desempeño y productividad, por ende mejora la calidad de servicios que brinda la empresa.

García y Ledesma (2019), quienes realizaron tu tesis de grado en la ciudad de Trujillo, con el objetivo de establecer de qué manera la gestión por procesos influye en la calidad de servicio de la empresa Servicios generales y turismo Milagritos S.A.C, investigación con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, tipo correlacional de corte transversal, para ello tuvo una muestra de 54 trabajadores, teniendo como instrumentos 2 cuestionarios de los cuales se obtuvo que existe una vinculación entre ambos niveles regulares con un 66.7% y un nivel bueno con alto a un 16.7%, teniendo una correlación positiva muy alta con un valor de 0.949, concluyendo que la gestión de procesos influye en la calidad de servicio a un nivel de significancia del 5%.

Huapaya (2019), quien realizó su artículo científico con el objetivo de analizar la gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú, investigación analítica con diseño bibliográfico, encontrando que la gestión por procesos en las instituciones educativas del Perú, puede considerarse de recién implementación, lo que involucra un cambio de paradigma en el modelo con el cual se venía trabajando, requiriéndose esfuerzos por realizar campañas formativas en las comunidades educativas con la finalidad de asumir asertivamente los cambios propuestos, concluyendo que no puede generarse una gestión por procesos y de calidad en la educación, si los miembros que la conforman no participan activamente en la consecución de la misma.

Como antecedentes locales se encuentran: Aguilar y Bustamante (2019), quién realizó su tesis de grado con el objetivo de determinar cómo la Gestión por Procesos influye en la calidad de servicios de la empresa AIR COOL E.I.R.L Cajamarca, investigación aplicada con diseño Cuasi-experimental, utilizaron como instrumentos el cuestionario NPS y la ficha de recolección de datos, de donde tiene como resultados que después de la implementación existe un 88% de aceptación sobre los servicios ofrecidos, entre 9 y 10 puntos, es decir son quienes están satisfechos con la rapidez de las atenciones, frente al 61% registrados anteriormente, por lo tanto, tener a los procesos diagramados y

caracterizados muestra una mejora sustancial en beneficio de la empresa, por otro lado, los indicadores han sido validados estadísticamente a través de la T de Student, donde p valor es menor al 0.05 concluyendo que existe una influencia favorable.

Cabanillas (2019), quién realizó su tesis de grado con el objetivo de elaborar un plan de gestión por procesos para aumentar la eficiencia de la empresa W&D Construcciones S.A.C., investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, se utilizó como instrumentos a las observaciones, encuestas y análisis documental, se propone como mejora la elaboración de un plan de gestión por procesos para que de este modo se tenga un mejor control en lo que respecta a la planificación de las operaciones, asignación de recursos, la falta de algunos recursos, insumos y materiales que en algunos casos no llegan en el debido tiempo; lo que genera sobrecostos y consiga pérdidas en las utilidades. Con la aplicación de este plan se obtuvo como resultado que el análisis de beneficio costo es de 1.23, lo que significa que por cada sol que la empresa invierta obtendrá un beneficio de 0.23 soles, concluyendo que la propuesta es económicamente rentable.

Leal y Quispe (2018), quienes realizaron su tesis de grado con el objetivo de proponer la gestión por procesos para mejorar la eficiencia operativa del personal asistencial en el centro odontológico DENTO STETIC CAJAMARCA, tuvo una muestra de 98 pacientes, como instrumento se aplicó una entrevista tomada al administrador y encuesta tomada a toda la muestra, de donde se obtuvo que el centro odontológico DENTO STETIC Cajamarca presenta deficiencias en la parte administrativa, ya que no cuenta con un mapa de procesos ni con un manual de funcionamiento y su principal amenaza es la competencia; de un total de 98 pacientes encuestados, 73 de ellos están en de acuerdo con lo dicho y 25 de ellos opinan estar en desacuerdo con el servicio que brinda es eficiente y oportuno. Se concluye que es necesario desarrollar una propuesta de mapa de procesos para mejorar, optimizar y agilizar los procesos del Centro Odontológico.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión por procesos

La gestión por procesos es un enfoque que se centra en la identificación, análisis, diseño, implementación, control y mejora continua de

los procesos clave de una organización. Se basa en la idea de que la mayoría de las actividades de una empresa se pueden organizar y gestionar como secuencias de procesos interrelacionados, en lugar de funciones o departamentos aislados (Zaratiegui, 1999).

En lugar de enfocarse únicamente en los resultados finales, la gestión por procesos se centra en comprender y mejorar los pasos individuales de un proceso para lograr mejores resultados en términos de eficiencia, efectividad y calidad. Esto implica una visión holística de la organización, donde los procesos se consideran interdependientes y se trabajan en conjunto para alcanzar los objetivos empresariales (Alcívar, 2021).

Algunos elementos clave de la gestión por procesos incluyen:

- **Identificación de los procesos clave:** Se identifican y se priorizan los procesos clave que tienen un impacto significativo en los resultados y la satisfacción del cliente.
- **Análisis y mapeo de procesos:** Se analizan y se mapean los procesos existentes para comprender cómo se realizan actualmente, identificar ineficiencias y oportunidades de mejora.
- **Diseño de procesos:** Se diseñan los procesos de acuerdo con las mejores prácticas y los objetivos de la organización. Esto implica establecer roles y responsabilidades claras, definir indicadores de rendimiento y establecer mecanismos de control.
- **Implementación y control:** Se implementan los cambios en los procesos y se establecen mecanismos de control para garantizar que se sigan las nuevas formas de trabajo y se cumplan los estándares de rendimiento.
- **Mejora continua:** Se busca constantemente formas de mejorar los procesos a través de la recopilación de datos, el análisis de resultados y la implementación de medidas correctivas y preventivas.

La teoría de la gestión por procesos plantea que las organizaciones pueden concebirse como una red de procesos interrelacionados o interconectados, y propone un enfoque de gestión basado en estos procesos. Este enfoque busca mejorar el rendimiento de la organización a través del diseño disciplinado y la ejecución cuidadosa de los procesos (Zaldumbide, 2019).

La gestión por procesos implica el control y la administración de los procesos, y se enfoca en cómo se realiza el trabajo a través de los procesos que trascienden las barreras funcionales. Este enfoque horizontal permite una visión más amplia e integrada de la organización, incluyendo a los clientes, proveedores y flujo de trabajo (Pepper, 2011).

La teoría de la gestión por procesos se basa en la premisa de que los sistemas son la base de las organizaciones, y que los procesos deben ser administrados correctamente para lograr los objetivos organizacionales. Se considera que el desarrollo de capacidades distintivas en la gestión por procesos es fundamental para alcanzar ventajas competitivas sostenibles (Pérez, 2010).

Modelos de Gestión por procesos

- **Modelo BPM (Business Process Management):** El modelo BPM se enfoca en la gestión integral de los procesos de negocio, se basa en identificar, modelar, analizar, optimizar y controlar los procesos para lograr la eficiencia y la efectividad de la organización. Este enfoque se apoya en herramientas y tecnologías que permiten automatizar y mejorar continuamente los procesos. El modelo BPM es ampliamente utilizado en organizaciones de diferentes sectores y tamaños (Hitpass, 2017).
- **Modelo Lean:** es famoso por su aplicación en la industria manufacturera, pero también se puede adaptar a otros sectores. Se enfoca en eliminar los desperdicios y maximizar el valor para el cliente, para lograrlo se realiza un análisis minucioso de los procesos, identificando las actividades que no aportan valor y buscando la mejora continua. El modelo Lean también se apoya en herramientas como el Value Stream Mapping y el Just-in-Time para la optimización de los procesos (Gavilán y Gallego, 2016).
- **Modelo Six Sigma:** busca reducir la variabilidad y mejorar la calidad en los procesos de negocio, se basa en la aplicación de herramientas y técnicas estadísticas para identificar y solucionar problemas, reducir defectos y mejorar la satisfacción del cliente. Además, se utiliza la metodología DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar) como un enfoque estructurado para la mejora de los procesos (Navarro et al., 2017).
- **Modelo ISO 9001:** la norma ISO 9001 establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad, aunque no es exclusivamente un modelo de gestión por procesos, fomenta la identificación y documentación de los procesos

organizacionales. La norma se basa en una serie de principios de gestión de calidad, incluyendo la orientación al cliente, el enfoque basado en procesos y la mejora continua. La norma ISO 9001 es ampliamente reconocida a nivel mundial y su implementación implica una gestión efectiva de los procesos de negocio (González y Manzanares, 2020).

- **Modelo EFQM de excelencia:** Es un modelo de gestión de la calidad que se basa en la gestión por procesos. Se enfoca en la mejora continua y en la excelencia en todos los aspectos de una organización, incluyendo los procesos internos (Henriquez y Henriquez, 2019).

Dimensiones de gestión por procesos

Procesos de gestión estratégica: Estos procesos son aquellos que proporcionan directrices y establecen la dirección estratégica de la organización. Son responsables de definir los objetivos y metas de la organización, así como de establecer las políticas y estrategias para alcanzarlos (Fonseca et al., 2020).

Procesos operativos: Estos procesos son los que tienen un impacto directo en el cliente o usuario, creando valor para ellos. Son el núcleo del negocio y están relacionados con la entrega de productos o servicios. Estos procesos son los que generan los resultados finales y su eficiencia y efectividad son fundamentales para la satisfacción del cliente (Sánchez et al., 2022).

Procesos de apoyo: Estos procesos brindan soporte y respaldo a los procesos operativos. Su objetivo es facilitar y mejorar la ejecución de los procesos clave. Estos procesos pueden incluir actividades como el control de calidad, la selección de personal, la formación, las compras y los sistemas de información (Medina et al., 2019).

2.2.2. Calidad de servicio

La calidad de servicio se refiere a la medida en que una empresa cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes al brindarles productos o servicios. Es un concepto subjetivo que evalúa la satisfacción del cliente en términos de la experiencia y el valor percibido durante el proceso de interacción con la empresa (Chacón y Rugel, 2018).

Se refleja en diferentes aspectos, como la puntualidad, la cortesía, la precisión, la confiabilidad, la accesibilidad, la empatía y la capacidad de

respuesta de la empresa. También implica la capacidad de la empresa para ofrecer soluciones efectivas a los problemas o necesidades del cliente, superando sus expectativas y generando una sensación de confianza y satisfacción.

Es esencial para el éxito de una empresa, ya que influye en la retención de clientes, la reputación de la marca, el boca a boca positivo y la lealtad del cliente. Una buena calidad de servicio puede ayudar a diferenciar a una empresa de sus competidores y a generar una ventaja competitiva sostenible (Vargas y Aldana, 2014).

Teorías de la calidad de servicio

- **Teoría de Deming:** Esta teoría se basa en la idea de que la calidad debe ser una preocupación constante en todas las etapas de producción y servicio. Deming enfatiza la importancia de la mejora continua y la participación de todos los miembros de la organización para lograr la calidad (Jaramillo, 2019).
- **Teoría de Juran:** Juran propone que la calidad se logra a través de la planificación, el control y la mejora de los procesos. Esta teoría se centra en la importancia de la gestión de la calidad y la participación de los líderes en la mejora de los procesos y la satisfacción del cliente (Juran et al., 2021).
- **Teoría de Ishikawa:** Ishikawa destaca la importancia de la gestión de la calidad total y la participación de todos los miembros de la organización en la mejora de la calidad. Esta teoría se basa en el enfoque de los "círculos de calidad" y la identificación y solución de problemas a través de la participación de los empleados (Vásquez, 2019).
- **Teoría de Feigenbaum:** Feigenbaum propone que la calidad debe ser una preocupación de toda la organización, desde la alta dirección hasta los empleados de nivel operativo. Esta teoría se centra en la importancia de la planificación, el control y la mejora de la calidad en todos los niveles de la organización (Delgado et al., 2018).

Modelos de Calidad

- Modelo de las Brechas de Servicio, propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry, se basa en identificar las brechas que pueden surgir entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio recibido. Las brechas

pueden producirse en diferentes etapas: brecha de conocimiento (la diferencia entre lo que el cliente espera y lo que la empresa cree que espera), brecha de diseño (la diferencia entre lo que la empresa establece como estándar y lo que realmente se entrega), brecha de ejecución (la diferencia entre lo planificado y lo que realmente se realiza) y brecha de comunicación (la diferencia entre lo que se promete y lo que se cumple) (Matsumoto, 2014).

- Modelo SERVQUAL, es una herramienta utilizada para medir la calidad de los servicios. Propone cinco dimensiones clave para evaluar la calidad: confiabilidad (capacidad de cumplir lo prometido), capacidad de respuesta (rapidez y disposición para ayudar al cliente), tangibilidad (aspecto físico y apariencia del servicio), empatía (grado de atención y cuidado personalizado) y seguridad (confianza en la capacidad de entrega del servicio). A través de encuestas y mediciones, el modelo SERVQUAL permite identificar las brechas de calidad y tomar acciones para mejorar la satisfacción del cliente (Numpaque y Rocha, 2016).
- Modelo de Servucción, propuesto por Pierre Eiglier y Eric Langeard, se centra en la producción y entrega del servicio. Establece que el servicio se crea a través de una interacción entre el proveedor y el cliente, y ambos desempeñan un papel crucial en la calidad del servicio. El modelo identifica cuatro procesos de servucción: producción (actividades que se realizan antes de la interacción con el cliente), puesta en escena (interacción entre el proveedor y el cliente), realización (actividades que se llevan a cabo después de la interacción) y resultado final (percepción del cliente sobre el servicio recibido). Este enfoque permite comprender mejor cómo se crea y se entrega el servicio, y cómo se puede mejorar la calidad en cada etapa (Buitrago, 2016).

Dimensiones de calidad de servicio

Fiabilidad: La dimensión de fiabilidad se refiere a la capacidad de una empresa o proveedor de servicios para cumplir de manera consistente y precisa con lo que promete o se espera de ellos. La fiabilidad implica la entrega confiable y oportuna de los servicios, cumpliendo con las promesas hechas al cliente. Esto significa que los servicios ofrecidos deben ser consistentemente de alta calidad y confiables, sin errores ni retrasos. Además, implica la capacidad de cumplir con

los plazos, horarios y compromisos establecidos. La fiabilidad es esencial para generar confianza en el cliente y establecer relaciones sólidas a largo plazo (Matsumoto, 2014).

Seguridad: La dimensión de seguridad se refiere a la protección y prevención de cualquier riesgo o daño en la prestación del servicio. Implica garantizar la seguridad física del cliente, así como la seguridad de su información y datos personales. Para lograrlo, es necesario implementar medidas de seguridad adecuadas, como protección contra robos, accidentes y fraudes, así como políticas de privacidad y protección de datos. La seguridad es esencial para generar confianza y tranquilidad en el cliente, especialmente en servicios donde se manejan datos sensibles o se realizan transacciones financieras (Vargas y Aldana, 2014).

Capacidad de respuesta: La dimensión de capacidad de respuesta se refiere a la disposición y rapidez con la que un proveedor de servicios atiende y responde a las necesidades y requerimientos de los clientes. Implica escuchar a los clientes, comprender sus solicitudes y brindarles una atención rápida y eficiente. La capacidad de respuesta implica estar disponible para el cliente, ya sea a través de diferentes canales de comunicación, como teléfono, correo electrónico o chat en línea. Además, implica hacer todo lo posible para resolver los problemas o inquietudes de los clientes de manera oportuna y efectiva. La capacidad de respuesta es esencial para demostrar preocupación por el cliente y su satisfacción (Matsumoto, 2014).

2.3. Hipótesis de la investigación

Existe relación significativa entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

2.4. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión por procesos	La gestión de procesos es un conjunto de técnicas y herramientas que se utilizan para mejorar los procesos empresariales y aumentar la eficiencia y la calidad de los productos o servicios ofrecidos por una organización.	Proceso de gestión estratégica	-Misión y visión -Objetivos y metas -Gestión de la calidad -Mejora continua
		Proceso operativo	-Guía de transporte -Programación de servicio -Requerimiento del cliente -Diferenciación
		Proceso de apoyo	-Seguro contra accidentes -Seguro de vida -Comunicación constante -Capacitación efectiva
Calidad de servicios	La calidad en los servicios es un aspecto fundamental para lograr la satisfacción del cliente y el éxito empresarial.	Fiabilidad	-Confianza -Trabajo en equipo -Calidad de servicio -Satisfacción al cliente -Control de procesos
		Seguridad	-Compromiso -Confianza -Competitividad
		Capacidad de respuesta	-Pronta respuesta -Efectividad -Solución -Comunicación

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación tiene enfoque cuantitativo de tipo aplicada, debido a que se tomó en cuenta las teorías dadas a las variables gestión por procesos y calidad de servicios, con la finalidad de resolver los problemas encontrados en la empresa, y de esta manera dar una solución práctica que sea aplicada de manera inmediata (CRAI, 2021).

3.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental, debido a que no se han realizado cambios intencionados en las variables que se están estudiando. Tiene nivel correlacional ya que se busca examinar la relación entre dos variables sin intervenir en ellas (Dzul, 2010).

3.3. Dimensión temporal y espacial

Esta investigación se realizó en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”, durante el año 2023.

3.4. Unidad de análisis, población y muestra

Unidad de análisis: Investigación dada en el área de procesos de la empresa Productos Lácteos “El Cumbe”, Cajamarca.

Población: Se tiene una población de 15 trabajadores de la empresa Productos Lácteos “El Cumbe”, Cajamarca.

Muestra: Se tomará en cuenta el muestreo censal, ya que la población es muy pequeña, por ende, la muestra es igual a la población, es decir 15 trabajadores de la empresa Productos Lácteos “El Cumbe”, Cajamarca.

3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

Se utilizó como técnica a la encuesta, ya que permite obtener datos sobre opiniones, actitudes, comportamientos y características de una población o universo mayor. La encuesta se utiliza para describir objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre variables, establecer relaciones entre eventos específicos y explorar variables y relaciones en una investigación (Casas, Repullo, & Donado, 2013).

Como instrumento tenemos al cuestionario, ya que según Hernandez et al. (2018), los cuestionarios se utilizan para obtener información con un objetivo específico, se

presentan en forma de lista de preguntas que se proponen a las personas encuestadas, quienes deben responderlas de acuerdo a su conocimiento, opinión o experiencia.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

Luego de haber organizado, agrupado y estructurado los datos de acuerdo con el problema de investigación, los objetivos y la hipótesis del estudio, se pasó a procesarlos a través del Software Excel y SPSS v.26, con ello se obtuvo los resultados que fueron expuestos a través de métodos estadísticos: Descriptivo para describir los datos de manera organizada y comprensible a través de tablas y gráficos, Inferencial para comprobar las hipótesis de la investigación.

3.7. Aspectos éticos de la investigación

Esta investigación presenta los aspectos éticos que todo investigador debe tener; como honestidad, ya que el informe ha sido presentado de manera honesta los datos, resultados, métodos y procedimientos utilizados en la investigación; Objetividad, ya que se ha evitado sesgos en el diseño experimental, el análisis de datos, la interpretación de los resultados, el testimonio de expertos y otros aspectos de la investigación, buscando la imparcialidad y la objetividad en todas las etapas del proceso de investigación; Integridad, porque se ha evitado el plagio además se ha respetado los derechos de propiedad intelectual de otros investigadores, haciendo uso de las normas Apa, 7ma edición. Por último, se ha tenido en cuenta los lineamientos dados por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

Tabla 1. Edad de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos "El Cumbe"

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 28 años	3	20,0
De 29 a 40 años	6	40,0
De 41 a 50 años	5	33,3
De 51 a más años	1	6,7
Total	15	100,0

Como se observa en la tabla 1, de todos los trabajadores: el 40.0% se encuentran entre los 29 y 40 años, mientras que el 33,3% se encuentran entre los 41 y 50 años, por otro lado, el 20.0% tienen edades entre 18 y 28 años, finalmente el 6.7% tiene edades de 51 años a más.

Tabla 2. Género de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos "El Cumbe"

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	10	66.7
Femenino	5	33.3
Total	15	100.0

La tabla 2 nos muestra que la mayoría el 66.7% son de género masculino, mientras el 33.3% son de género femenino.

Tabla 3. Nivel de formación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos "El Cumbe"

Nivel de formación	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	2	13.3
Secundaria	8	53.3
Superior	5	33.3
Total	15	100.0

La tabla 3 muestra que el 53.3% tiene secundaria, el 33.3% presenta un nivel de formación superior, pero el 13.3% tiene nivel de formación primaria.

Tabla 4. Gestión por procesos de la empresa Productos Lácteos "El Cumbe"

Gestión por procesos	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	73.3
Eficiente	4	26.7
Total	15	100.0

La tabla 4 señala que el 73.3% de los trabajadores opina que la gestión por procesos es deficiente, mientras que el 26.7% señala que es eficiente.

Tabla 5. Calidad de servicios de la empresa Productos Lácteos "El Cumbe"

Calidad de servicios	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0.0
Media	12	80.0
Alta	3	20.0
Total	15	100.0

La tabla 5 muestra que según el 80.0% de los trabajadores la calidad de servicio es media, mientras el 20.0% asegura que la calidad es alta.

4.1.2. Análisis Inferencial

Prueba de normalidad

Para esta prueba se utilizó el Shapiro-Wilk con el programa estadístico SPSS v26.

Normalidad de variables:

Variable Gestión por procesos:

Ho: La variable Gestión por procesos tiene una distribución normal.

Hi: La variable Gestión por procesos tiene una distribución no normal.

$$\alpha=0,05$$

Variable Calidad de servicios:

Ho: La variable Calidad de servicios tiene una distribución normal.

Hi: La variable Calidad de servicios tiene una distribución no normal.

$$\alpha=0,05$$

Tabla 6. Prueba de normalidad de variables

Prueba de normalidad	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Gestión por procesos	0.825	15	0.008
Calidad de servicios	0.818	15	0.006

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 6, muestra que el nivel de significancia para ambas variables es menor al 0.05 de acuerdo a Shapiro-Wilk, rechazando la hipótesis nula y concluyendo que ambas variables son de distribución no normal, razón por la cual se utiliza el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para demostrar la incidencia de las variables.

Objetivo específico 1: Analizar la relación entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

H0: No existe relación significativa entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

H1: Existe relación significativa entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

$$\alpha=0,05$$

Tabla 7. Relación entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

	Correlación Rho de Spearman	Procesos de gestión estratégica	Calidad de Servicios
Procesos de gestión estratégica	Coeficiente de correlación	1.000	,556*
	Sig. (bilateral)		0.031
	N	15	15
Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	,556*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.031	
	N	15	15

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

La tabla 7 presenta una correlación Rho de Spearman positiva de 0.556 con un nivel de significancia de 0.031, al ser menor que 0.05 se afirma con 95% de confiabilidad que existe relación positiva y significativa entre los procesos de gestión estratégica y la calidad de servicios, esto debido a que la gestión estratégica permite a la empresa identificar y priorizar los procesos clave que afectan la calidad de los productos o servicios que se ofrecen.

Objetivo específico 2: Evaluar la relación entre el proceso operativo y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

H0: No existe relación significativa entre el proceso operativo y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

H1: Existe relación significativa entre el proceso operativo y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

$$\alpha=0,05$$

Tabla 8. *relación entre el proceso operativo y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.*

Correlación Rho de Spearman		Procesos operativos	Calidad de Servicios
Procesos operativos	Coefficiente de correlación	1.000	,969**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	15	15
Calidad de Servicios	Coefficiente de correlación	,969**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla 8 presenta una correlación Rho de Spearman positiva de 0.969 con un nivel de significancia de 0.000, al ser menor que 0.01 se afirma con 99% de confiabilidad que existe relación positiva y significativa entre los procesos operativos y la calidad de servicios, esto debido a que los procesos operativos son aquellos que se encargan de la ejecución de las actividades necesarias para la prestación de bienes o servicios, si estos procesos operativos están bien diseñados y se ejecutan de manera eficiente, es más probable que se logre una mayor calidad en la prestación de servicios.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

H0: No existe relación significativa entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

H1: Existe relación significativa entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

$$\alpha=0,05$$

Tabla 9. *relación entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.*

Correlación Rho de Spearman		Procesos de apoyo	Calidad de Servicios
Procesos de apoyo	Coeficiente de correlación	1.000	,910**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	15	15
Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	,910**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla 9 presenta una correlación Rho de Spearman positiva de 0.910 con un nivel de significancia de 0.000, al ser menor que 0.01 se afirma con 99% de confiabilidad que existe relación positiva y significativa entre los procesos de apoyo y la calidad de servicios, esto debido a que los procesos de apoyo son esenciales para respaldar y mejorar los procesos principales de generación y entrega de valor, lo que a su vez contribuye a la calidad de los bienes y servicios ofrecidos, al asegurar que estos procesos de apoyo estén bien gestionados, se puede lograr una mayor eficiencia y satisfacción del cliente.

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

H0: No existe relación significativa entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

H1: Existe relación significativa entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

$$\alpha=0,05$$

Tabla 10. relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”.

Correlación Rho de Spearman		Gestión por Procesos	Calidad de Servicios
Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1.000	,658**
	Sig. (bilateral)		0.008
	N	15	15
Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	,658**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.008	
	N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla 10 presenta una correlación Rho de Spearman positiva de 0.658 con un nivel de significancia de 0.008, al ser menor que 0.01 se afirma con 99% de confiabilidad que existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios, esto debido a que la gestión por procesos y la calidad de servicios comparten un enfoque en el cliente, promueven la mejora continua, consideran una visión sistémica y utilizan la medición y análisis de datos. Estos enfoques se complementan entre sí y son fundamentales para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades del cliente.

4.2. Discusión

Para la discusión se ha tomado en cuenta los antecedentes mencionados en el apartado del marco teórico, a continuación, se presenta la comparación de los resultados encontrados en esta investigación con los resultados de las investigaciones estudiadas:

Cuando hablamos del primer objetivo planteado en esta investigación, se ha buscado encontrar la relación existente entre el proceso de gestión estratégica y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos “El Cumbe”, donde se encontró una correlación Rho de Spearman positiva de 0.556 con un nivel de significancia de 0.031, lo que afirma con 95% de confiabilidad que existe relación positiva y significativa entre los procesos de gestión estratégica y la calidad de servicios, esto debido a que la gestión estratégica permite a la empresa identificar y priorizar los procesos clave que afectan la calidad de los productos o servicios que se ofrecen. Concordando con la investigación de Muñoz (2018), quién encontró que las empresas tienen la necesidad de mejorar su organización interna, por lo que es necesario aplicar una metodología de gestión que le permita mantener la calidad de sus servicios y la competitividad en el mercado, entonces aplicó procesos estratégicos que implicaron la identificación de los procesos críticos para la calidad, la asignación de recursos adecuados, la implementación de sistemas de control de calidad, la capacitación del personal y la adopción de tecnologías que mejoren la eficiencia y la calidad de los servicios, cuando los procesos de gestión estratégica se implementan de manera efectiva, se puede lograr una mayor calidad en los servicios.

Luego tenemos el segundo objetivo específico que nos lleva a evaluar la relación entre el proceso operativo y la calidad de servicio de la empresa investigada, donde se ha encontrado una correlación Rho de Spearman positiva de 0.969 con un nivel de significancia de 0.000, afirmando con 99% de confiabilidad que existe relación positiva y significativa entre los procesos operativos y la calidad de servicios, esto debido a que los procesos operativos son aquellos que se encargan de la ejecución de las actividades necesarias para la prestación de bienes o servicios, si estos procesos operativos están bien diseñados y se ejecutan de manera eficiente, es más probable que se logre una mayor calidad en la prestación de servicios. Por ello estamos de acuerdo con Eneque y Tello (2020), quienes encontraron los procesos operativos también están relacionados con la gestión de la calidad, ya que al implementar sistemas de control de calidad en los procesos operativos, se pueden identificar y corregir posibles desviaciones o problemas que puedan afectar la calidad del servicio, es por ello que después de la implementación de una

maquina operativa se proyecta un incremento de la productividad parcial de la mano de obra, para la línea de pan 260.25% y un 158.87% para la línea de huevos sancochados, también implica una reducción en el proceso de envasado y sellado, de 7 operarios y 1.5 horas, y 6 operarios y 2.2 horas en cada línea de producción respectivamente, además ya no será necesario el uso de un operario para el proceso de codificado reduciendo el total de 8 horas empleadas en este proceso.

Respecto al tercer objetivo específico se estableció la relación entre el proceso de apoyo y la calidad de servicio de la empresa, teniendo como resultado una correlación Rho de Spearman positiva de 0.910 con un nivel de significancia de 0.000, afirmando con 99% de confiabilidad que existe relación positiva y significativa entre los procesos de apoyo y la calidad de servicios, esto debido a que los procesos de apoyo son esenciales para respaldar y mejorar los procesos principales de generación y entrega de valor, lo que a su vez contribuye a la calidad de los bienes y servicios ofrecidos, al asegurar que estos procesos de apoyo estén bien gestionados, se puede lograr una mayor eficiencia y satisfacción del cliente. Lo mismo afirman Delgado y Calsina (2019), quienes dicen que los procesos de apoyo son fundamentales para garantizar un buen funcionamiento y una prestación de servicios de calidad, ellos obtuvieron como resultado la reducción de quejas, estandarización de trabajos en campo y pedidos atendidos a tiempo. Por otro lado Aguilar y Bustamante (2019), quienes encontraron que después de la implementación de una gestión por procesos basado en incluir actividades de proceso de apoyo como la gestión de recursos humanos, la gestión de tecnología y sistemas de información, la gestión de compras y abastecimiento, la gestión de la calidad, entre otros, existe un 88% de aceptación sobre los servicios ofrecidos, entre 9 y 10 puntos, es decir son quienes están satisfechos con la rapidez de las atenciones, frente al 61% registrados anteriormente, por lo tanto, tener a los procesos diagramados y caracterizados muestra una mejora sustancial en beneficio de la empresa, ya que al asegurar que estos procesos de apoyo estén bien diseñados y se ejecuten de manera efectiva, se contribuye a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Respecto al objetivo general se ha determinado la relación que existe entre gestión por procesos y la calidad de servicios, teniendo como resultado una correlación Rho de Spearman positiva de 0.658 con un nivel de significancia de 0.008, al ser menor que 0.01, por lo que se afirma con 99% de confiabilidad que existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios, esto debido a que la gestión por

procesos y la calidad de servicios comparten un enfoque en el cliente, promueven la mejora continua, consideran una visión sistémica y utilizan la medición y análisis de datos. Estos enfoques se complementan entre sí y son fundamentales para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades del cliente. Lo mismo encontró Garcia y Ledesma (2019), quienes encontraron una correlación positiva muy alta con un valor de 0.949, concluyendo que la gestión de procesos influye en la calidad de servicio a un nivel de significancia del 5%, esto se da porque la gestión por procesos considera a la organización como un sistema integrado de procesos interrelacionados, entonces esta visión sistémica permite identificar cómo los diferentes procesos se relacionan entre sí y cómo impactan en la calidad del servicio final. Cantero et al. (2021), también obtuvo como resultado que tanto la gestión por procesos como la calidad de servicios tienen como objetivo principal satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, la gestión por procesos se centra en identificar y mejorar los procesos internos de la organización para brindar un servicio eficiente y de calidad, y por otro lado, la calidad de servicios se preocupa por ofrecer un servicio que cumpla con las expectativas y supere las necesidades del cliente. Ambos enfoques tienen al cliente como el centro de atención y se esfuerzan por brindarles una experiencia satisfactoria.

Leal y Quispe (2018), mencionan que las deficiencias encontradas en una empresa dentro de la parte administrativa, se da mayormente por no contar con un mapa de procesos ni con un manual de funcionamiento y su principal amenaza es la competencia, nos encontramos de acuerdo con él ya que sabemos que la gestión por procesos considera a la organización como un sistema integrado de procesos interrelacionados, entonces esta visión sistémica permite identificar cómo los diferentes procesos se relacionan entre sí y cómo impactan en la calidad del servicio final, además la calidad de servicios también considera al servicio como un sistema en el que intervienen diferentes componentes y procesos. Ambos enfoques consideran la interdependencia de los diferentes elementos y procesos para brindar un servicio de calidad. Concordando también con Huapaya (2019), quien encontró que la gestión por procesos y la calidad de servicios comparten un enfoque en el cliente, promueven la mejora continua, consideran una visión sistémica y utilizan la medición y análisis de datos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Existe relación positiva y significativa entre los procesos de gestión estratégica y la calidad de servicios, probado con una correlación Rho de Spearman positiva de 0.556 con un nivel de significancia de 0.031.

Existe relación positiva y significativa entre los procesos operativos y la calidad de servicios, teniendo una correlación Rho de Spearman positiva de 0.969 con un nivel de significancia de 0.000.

Existe relación positiva y significativa entre los procesos de apoyo y la calidad de servicios, demostrado con una correlación Rho de Spearman positiva de 0.910 con un nivel de significancia de 0.000.

Existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios con una correlación Rho de Spearman positiva de 0.658 con un nivel de significancia de 0.008.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda implementar una gestión estratégica efectiva que permita una mayor alineación de los objetivos organizacionales con las necesidades y expectativas de los clientes, conduciéndolo a una mayor satisfacción del cliente y una mejora en la calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

Se recomienda diseñar y ejecutar procesos operativos que cumplan con los estándares de calidad establecidos, ya que con ello los clientes estarán satisfechos generando así mayor fidelidad, recomendaciones positivas y una mejora en la reputación de la organización.

Se recomienda incluir procesos de apoyo como la gestión de recursos humanos, la gestión de tecnología y sistemas de información, la gestión de compras y abastecimiento, la gestión de la calidad, entre otros, para asegurar la mejora de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

Se recomienda identificar los problemas ocurridos dentro de la empresa para diseñar y aplicar una gestión por procesos que ayuden con el aumento gradual y constante de la calidad, productividad y eficacia de los servicios ofrecidos.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aguilar, S. J., & Bustamante, L. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa AIR COOL A&C E. I. R. L. Cajamarca*. Tesis de grado, Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30730>
- Alcívar Chóez, E. M. (2021). *Gestión por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratación pública*. Tesis de maestría, Universidad Laica Vicente Rocafructe.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2022). *Gestión por Procesos para la Administración Pública*. Escuela Nacional de Administración Pública .
- Buitrago Rodríguez, J. S. (2016). *Análisis de las tendencias actuales en la aplicación de modelo de servucción en la producción de servicios*. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14907>
- Cabanillas Vásquez, D. H. (2019). *Gestión por procesos para aumentar la eficiencia de la empresa W&D Construcciones S.A.C*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65252>
- Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E., & Nápoles, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. *Ciencias Holguín*, 27(2), 1-11. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181566671001/181566671001.pdf>
- Castellnou, R. (29 de octubre de 2021). *La necesidad de la gestión por procesos*. <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Delgado Bustamante, D., Meléndez Arista, Y., Meneses Valle, Y., & Tapia Chambergo, P. (2018). Administración de la calidad total:: Análisis crítico de la teoría de feigenbaum. *Global Business Administration Journal*, 2(1), 21-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i1.1454>
- Delgado Seclén, G., & Calsina Miramira, W. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño. *Industrial Data*, 22(2), 173-178. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>

- Eneque Flores, K. A., & Tello Barahona, J. (2020). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “Comercio Industria y Servicios GMV EIRL”. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 7(1), 1-15. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/gsotomayor,+GESTI%C3%93N+POR+PROCESOS.pdf
- Fonseca Mendoza, A. L., Monterrosa López, N. J., & López Juvinao, D. D. (2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: breve relación desde la teoría. *Economicas Cuc*, 41(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Org.6>
- García Polo, J. D., & Ledesma Gamarra, G. A. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo Milagritos S.A.C del distrito de Trujillo 2018*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/5653/RE_ADMI_JHOSELYN.GARC%c3%8da_GIORDANO.LEDESMA_GESTI%c3%93N.POR.PROCESOS_DATOS.PDF?squence=1&isAllowed=y
- Gavilán, J., & Gallego, A. (2016). Implementacion del modelo Lean Service en el proceso de recaudo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda. *Redes de ingeniería*, 7(2), 138-147. <https://doi.org/https://doi.org/10.14483/udistrital.jour.redes.2016.2.a03>
- González Gaya, C., & Manzanares Cañizares, C. (2020). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 Guía de aplicación*. UNED. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Lz0BEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Modelo+ISO+9001&ots=XrKVjotblw&sig=X04VPd-ACedFxp1RMmCKjF9V_iw#v=onepage&q=Modelo%20ISO%209001&f=false
- González, A., Leal, L., Martínez, D., & Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 15(28). <https://doi.org/https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2681>
- Henriquez, L., & Henriquez, V. (2019). Propuesta de implementación del modelo EFQM en la Universidad de Guayaquil basado en la revisión de la literatura. *Revista*

Espacios, 40(29), 22.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n29/19402922.html>

Hitpass, B. (2017). *BPM: Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación 4a Edición actualizada y ampliada*. BHH Ltda. - Santiago de Chile.
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Dm4-MGAY5vMC&oi=fnd&pg=PR1&dq=Modelo+BPM+\(Business+Process+Management\):+&ots=zYdNP4Zt-O&sig=gLtjyp8619LED6QhocGVZ113huo#v=onepage&q=Modelo%20BPM%20\(Business%20Process%20Management\)%3A&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Dm4-MGAY5vMC&oi=fnd&pg=PR1&dq=Modelo+BPM+(Business+Process+Management):+&ots=zYdNP4Zt-O&sig=gLtjyp8619LED6QhocGVZ113huo#v=onepage&q=Modelo%20BPM%20(Business%20Process%20Management)%3A&f=false)

Huapaya Capcha, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas*, 4(8), 243-261.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062656>

Instituto de Ciencias HEGEL. (10 de febrero de 2021). *Gestión por Procesos en el Estado o sector público en Perú*. <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-por-procesos-en-el-estado-o-sector-publico-en-peru/>

Jaramillo Naranjo, G. A. (2019). *Plan de mejora continua basado en el modelo gerencial de Deming en una empresa de salud prepagada en el periodo de diciembre 2018 a abril 2019*. Tesis de maestría, Universidad San Francisco de Quito.
<https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/8286/1/142872.pdf>

Juran, J. M., Frank Jr, M., & Bingham, R. J. (2021). *Manual de control de la calidad* (Vol. Volúmen 1). Reverté.

Leal Arana, E., & Quispe Rojas, C. (2018). *Gestión Por Procesos Para Mejorar La Eficiencia Operativa Del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27823/leal_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mallar, M. (2010). La Gestión por Procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1), 1-19.

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004

- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34), 181-209. <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&s>
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Muñoz Veloz, F. M. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A. Quito*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- Navarro, E., Gisbert, V., & Pérez, A. (2017). Metodología e implementación de Six Sigma. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 1(1), 73-80. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.73-80>
- Numpaqué Pacabaque, A., & Rocha Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-00112016000400715&script=sci_arttext
- Pepper Bergholz, S. (2011). Definición de gestión por procesos. *Medwave*(5), 1-3. <https://doi.org/http://doi.org/10.5867/medwave.2011.05.5032>
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. ESIC: Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing Madrid.
- Pincay Morales, Y. M., & Parra Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>

- Rodríguez, I., & Alpuin, D. (2014). *La Gestión por Procesos en las Organizaciones: La forma en la que los resultados se logran*. Deloitte S.C.
- Sánchez, A. S., Prado López, H. R., Garro Aburto, L. L., Diaz Dumont, J. R., Aliaga Pacore, A. A., & Uribe Hernández, Y. C. (2022). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D*, 5(1), 84-102. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708
- Secretaría de Gestión Pública. (2013). *Implementación de la gestión por procesos en la administración pública*. Presidencia del Consejo de Ministros. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.essalud.gob.pe/biblioteca_central/biblioteca_en_1_minuto/IMPLEMENTACION-DE-LA-GESTION.pdf
- Vargas Quiñones, M., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (Tercera edición ed.). Ecoe Ediciones.
- Vásquez Gutierrez, R. I. (2019). Estudio comparativo de la aplicación de los 10 principios de la mejora de la Calidad de Joseph M. Juran en Estadías de TSU de la UTNA. *Revista de Ciencias de la Educación*, 3(8), 23-31. <https://doi.org/10.35429/JESC.2019.8.3.23.31>
- Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 4(7), 31-43. https://www.researchgate.net/profile/Orlando-Zaldumbide/publication/341056986_METODOLOGIA_PARA_LA_GESTION_POR_PROCESOS_UN_ENFOQUE_PARA_LA_IMPLEMENTACION/links/5eab5f2f92851cb2676917cd/METODOLOGIA-PARA-LA-GESTION-POR-PROCESOS-UN-ENFOQUE-PARA-LA-IMPLEMENTAC
- Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia. *Economía industrial*(330), 81-82. <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/01121.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

Encuesta de Gestión por procesos

Estimado/a participante,

El cuestionario que presentamos a continuación fue realizado para obtener información que ayude con la investigación titulada “GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS “EL CUMBE”, 2023”

Por favor, tómese unos minutos para responder las siguientes preguntas de manera honesta y precisa. Sus respuestas serán anónimas y confidenciales.

Datos del participante:

Edad:

1. 18 - 28 años
2. 29 - 40 años
3. 41- 50 años
4. 51 a más años

Genero:

- Masculino Femenino

Nivel de formación:

- Sin estudios Primaria Secundaria Superior

Instrucciones: Seleccione la opción que mejor refleje su opinión o experiencia en cada pregunta. Tenga en cuenta la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Cuestionario de Gestión por Procesos	Puntuación				
	1	2	3	4	5
Procesos de gestión estratégica					
1. Tiene el conocimiento sobre la misión y visión de la organización.					
2. Conoce usted de los objetivos y las metas de la empresa.					
3. Cree usted que se aplican los procedimientos establecidos para un desenvolvimiento óptimo de las actividades en la organización.					
4. Las estrategias de la empresa son idóneas para la mejora constante.					
Procesos operativos					
5. Cree Ud. Que el llenado de las guías de transporte son las adecuadas					
6. La programación del servicio por la unidad designada se cumple efectivamente.					
7. El cliente solicita constantemente cambios del producto que se le ofrece.					
8. Cree que sus funciones aportan en el logro de las metas y objetivos de la organización.					
Procesos de apoyo					
9. Ante un accidente laboral cuenta Ud. con el respaldo de la empresa.					
10. Usted se siente protegido al tener acceso a un seguro de vida ante accidentes laborales.					
11. Tiene los medios para comunicarse adecuadamente ante cualquier percance que pueda causarle retraso en las entregas.					
12. Recibe capacitación constante de una manera adecuada respetando los protocolos indicados por el Estado.					

Cuestionario de Calidad de Servicios	Puntuación				
	1	2	3	4	5
Fiabilidad					
1. Cuando la empresa promete hacer algo para sus colaboradores, lo cumple dentro del plazo establecido.					
2. Cuando un cliente tiene algún problema, los colaboradores de la empresa demuestran un sincero interés en ayudarlo.					
3. La empresa realiza bien el servicio de acuerdo a la conformidad que manifiesta el cliente.					
4. En la empresa se tiene el producto en el tiempo prometido o indicado al cliente.					
5. En la empresa insistimos en mantener registros a través del tracking, para minimizar errores.					
Seguridad					
6. Considera Ud. que su conducta transmite confianza a los clientes.					
7. Cree que los clientes se sienten seguros con los productos de la empresa					
8. Los empleados de la empresa siempre son amables con los clientes.					
9. Usted recibe capacitaciones para adquirir conocimientos y atender las preguntas de los clientes.					
Capacidad de respuesta					
10. Los empleados de la empresa comunican al cliente cuándo caduca los productos.					
11. Piensa Ud. que como colaboradores de la empresa brindan un servicio rápido a los clientes.					
12. Considera Ud. que como colaboradores de la empresa siempre muestran interés en ayudar a los clientes.					
13. Cree usted que como colaboradores de la empresa se encuentra siempre atento ante requerimientos del cliente.					

¡Gracias por su participación!