



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Administración de procesos y la calidad de servicio en IVESTUSAC, distrito de  
Los Olivos, año 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Joselyn Liseth Lozano Aliaga (ORCID: 0000-0001-8427-388)

**ASESOR:**

Mgtr. Carlos Antonio, Casma Zárate (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**Lima – Perú  
2019**


**Dedicatoria**

A la persona que dio la vida por mí, que me entrego todo su amor, hasta el último día de su vida, la que no me abandono en esta vida universitaria y la que siempre estará conmigo, a ti Herminia Aliaga Montejo.

## **Agradecimiento**

A mi madre Herminia Aliaga Montejo, que fue mi pilar en este trayecto, la que hasta en mis sueños me motivo e impulso para seguir con la realización de mi tesis, la que aun no estando presente, me dio la fuerza para continuar y seguir adelante y poder cumplir mis objetivos, a ella le debo todo, por haberme entregado desde el primer día de vida, hasta el último de sus días su amor incondicional, junto a mi hermano Oscar Gómez Aliaga que con que se convertido en mi padre, que con sus enseñanzas y educación han podido convertirme en la calidad de persona que soy, a mi hermana Janeth Gómez Aliaga que siempre ha estado pendiente de mi ofreciéndome su apoyo.

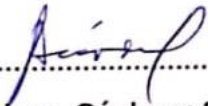
## PÁGINA DEL JURADO


 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PP-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) JOSELYN LISETH, LOZANO ALIAGA cuyo título es: **"ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN IVESTUSAC, DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2019"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) CATORCE (letras).

Los Olivos, 05 de julio del 2019

  
.....  
Dr. Abraham, Cárdenas Saavedra  
PRESIDENTE

  
.....  
Dr. Pedro, Costilla Castillo  
SECRETARIO

  
.....  
Mgr. Carlos Antonio, Casma Zárate  
VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Joselyn Liseth Lozano Aliaga con DNI N° 48605977, a consecuencia de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2019



---

Joselyn Liseth Lozano Aliaga

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	7
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	22
2.1. Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación	22
2.2. Operacionalización de variables	23
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5. Procedimiento	27
2.6. Métodos de análisis de datos	28
2.7. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	48
Cuestionario	48
Matriz de consistencia	56
Resultados del Turnitin	58

## RESUMEN

El actual trabajo de investigación tiene como principal propósito determinar la correlación entre la administración de procesos y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de los Olivos, año 2019. El trabajo se fundamentó en las teorías aportadas por William Edwards Deming, Zeithaml, Parasuraman, Berry y distintos autores que sirvieron de aporte crucial a la investigación.

La población y muestra ha estado formada por 45 personales, se usó la técnica que fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario está compuesto por 9 pregunta de la variable administración y 13 preguntas de la variable calidad de servicio, la cual se usó la Escala de Likert para la medición.

La metodología utilizada comprendió un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental- transversal. Los datos obtenidos fueron procesados en el SPSS estadísticos v,24, se utilizó el estadístico descriptivo correlacional con mediciones no paramétricas realizado por la prueba de Shapiro-Wilk, arrojando un valor de  $p=\text{sig}=0,000$  para ambas variables determinando así trabajar el estadístico inferencial con el Rho de Spearman que arrojó correlación positiva media entre las variables de estudio es decir  $p=,367$  y la prueba de hipótesis arrojó un nivel de significancia de 0,000 concluyendo así que se acepta la hipótesis de investigación, que si existe relación entre la administración de procesos y la calidad de servicio en IVESTUSAC, distrito de los Olivos, año 2019.

Palabras clave: Administración de procesos, Calidad de servicios, determinar y relación.

## ABSTRACT

The main objective of the present research work is to determine the relationship between the process management and the quality of services in IVESTUSAC, District of Los Olivos, 2019. The work was based on the theories contributed by William Edwards Deming, Zeithaml, Parasuraman, Berry and different authors who served as a crucial contribution to the research.

The population and sample has been formed by 45 personnel, the technique used was the survey, having as a tool a questionnaire is composed of 9 questions of the administration variable and 13 questions of the variable quality of service, which was used the Scale of Likert for the measurement.

The methodology used included a quantitative approach, applied type, descriptive-correlational level, non-experimental transversal design. The data obtained were processed in the SPSS statistics v, 22, the correlational descriptive statistic was used with nonparametric measurements made by the Shapiro-Wilk test, yielding a value of  $p = sig = 0.000$  for both variables, thus determining the work of the inferential statistic with Spearman's Rho, which showed an average positive correlation between the study variables, ie  $p = ,367$  and the hypothesis test showed a level of significance of 0.000, thus concluding the research hypothesis that if there is a relationship between the administration of processes and the quality of service in IVESTUSAC, distro de los Olivos, year 2019

Keywords: Process management, Quality of services, determine and relation.



## **I. INTRODUCCIÓN**

La investigación en relación a la administración de procesos y la calidad de servicio en IVESTUSAC., tiene como fin encontrar una solución al problema que muestra en la empresa, en el cual los procesos de producción en algunas ocasiones no son entregados en el tiempo determinado, siendo así afecta a nuestros clientes. Se busca optimizar los procesos de producción a tiempo determinando, realizar las pruebas correspondientes y entregar con garantía los productos. Ya que tomando en cuenta la gestión de procesos en la productividad, incrementaría nuestras ventas.

En la globalización y la competitividad en la organización se encontró reconocer la dinámica económica, la disminución de las medidas de mejora y la incesante diversificación de los mercados internacionales, han incitado que la administración de las empresas sea más compleja y así implementar una lista de algunas dudas que es importante para las prácticas de la administración de procesos en las empresas con el propósito de que cada integrante de la organización labore de manera coordinada para ofrecer a los consumidores servicios con una alta eficacia.

Hoy en día, los sistemas actualizados en administración ocupan una parte especial en los conocimientos de procesos y en la actividad del éxito, Las organizaciones se encuentran en un nivel altamente competitivo, producto de la evolución de la globalización y el amplio mercado. El cliente actual se ha convertido muy exigente, Es por ello que existen nuevos métodos de procesos estratégicos, para evaluar y calcular el impacto de toda acción, decisión o estrategia local que tiene el trabajo global en las empresas.

Las organizaciones deben enfocarse a obtener un proceso de sistema de gestión, para evaluar el control interno y calidad, con el fin de ayudar a los trabajadores a obtener eficiencia y certificación de sus procesos de productividad, competitividad y eficacia operacional. En el ambiente empresarial los últimos años, toda empresa está en manos de que sus técnicas corporativas estén organizadas con sus estratégica, misión y objetivos, Detrás del desempeño de un objetivo, se localiza la elaboración de un conjunto de diligencias que, a su vez, forman parte de un proceso. Es por eso que el importante puesto

de estudios lo forma, esencialmente, la administración de la empresa basada en los recursos y los procesos que componen un efecto anhelado, se logró con más validez cuando sus diligencias y recursos relacionados, son utilizados como proceso (Flores, 2018).

Por otra parte, en el entorno nacional localizamos una publicación en el diario Perú 21 del investigador Castilla, fundador de de SyF, en donde habla sobre la asesoría que dio un grupo representativo de las organizaciones peruanas a emplear modelos de Administración de procesos que comprende a la identificación y estructuración de indicadores como también el de los procesos, desde que comienza las diligencias que se cumplen en los negocios y las organizaciones; Por su parte el escritor pide que los representantes en la supervisión de los procesos deben planificar, ejecutar, monitorear, comercializar y tomar decisiones adecuadamente, este asunto demuestra que resulta eficiente para cuando las MiPymes desarrollan el volumen de sus operaciones(Maza, 2017).

En IVESTUSAC, se encuentra ubicado Mza. B Lote. 5b A.H. los Claveles de Pro, Lima. Lima – Los olivos, es una empresa que cuenta con pocos años en el rubro de sistemas de generales de ventilación para minas y túneles, principalmente, por encargo de empresas mineras en el Perú y en el mercado internacional. Puesto que el servicio brindado por la organización, se identifica por lograr su función con trabajadores profesionales. Sus servicios inician Sistemas Generales de Ventilación para Minas y Túneles Asesoría Gestión y Proveeduría Integral de Ventilación en Diversos Proyectos de Obras Subterráneas, posteriormente los ventiladores pasan por una prueba piloto para que observen si tiene los aspectos deseados, y finalmente, los ventiladores son colocados en las parihuelas y reforzados con zuncho para que el producto no pueda moverse.

lo explicado acerca del proceso de servicio en la organización se encontró que la administración de proceso es muy nuevo ya que, no se realiza una gestión responsable que dirija las funciones de la organización hacia sus objetivos; sea percibido que no demuestra de forma transparente el manejo de proceso de plan, para que pueda definir las funciones industriales en el mediano y largo plazo; la compañía está proyectada de manera informal y no es algo claro para los colaboradores; el desarrollo de orientación se lleva a cabo de manera repentina con el fin de lograr cumplir las órdenes solicitadas; No demuestra una técnica de control que otorga la retroalimentación y posibilite reparar los errores. Así mismo, se encontró que estos errores en la administración de procesos pueden estar

causando resultados desfavorables en la calidad del servicio en la organización; ya que oportunidades no se efectúa la entrega del producto en la fecha determinada o se entrega pedidos no presentables, de modo que los compradores y no se encuentran complacidos con la calidad en el servicio brindado. Es por eso que, la actual indagación se plantea el objetivo de determinar si la administración de procesos de la organización tiene alguna relación con la calidad de servicio y si esto posee un resultado efectivo sobre la organización en la tesis.

A continuación, se detallan estudios internacionales cuyo fin es servir de aporte a la investigación, para ello; (Gordon, 2013) En la tesis que posee como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio, el trabajo de investigación es cualitativa, teniendo como tipo de investigación descriptiva, explicativa. Lo que busca esta investigación es lograr efectuar un estudio de la gestión administrativa del servicio de transporte pesado en la ciudad de Tulcán. La conclusión general de la indagación, es poder lograr crear un modelo de gestión que aportó a la lealtad de los usuarios del medio de transporte, como también generar la buena predisposición y sobre todo la actitud de todo el personal.

García, (2015) En la indagación que posee como objetivo determinar la correlación entre la Gestión Administrativa y su Incidencia en la calidad del Servicio, se observa que estableció determinar la correlación entre las variables, con el fin de conocer su objetivo. el autor emplea la teoría conocida por Harrigton, Burgwall, Reyes, Moreno, entre otros. La metodología que se utilizó en la indagación es de tipo aplicada, con diseño no experimental transaccional y de nivel correlacional mediante el estudio de dos cuestionarios de interrogaciones, donde uno es sobre el tema de gestión administrativa y el otro es del tema calidad del servicio, se elaboró mediante encuestas en un censo atendido por 58 colaboradores de la compañía. Se puede concluir que se logró identificar que la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de los servicios que brinda la empresa transportista de Quevedo en el país vecino de Ecuador, de acuerdo al  $R_o=0,729$  y una Significancia=0.000.

En cuanto a trabajos nacionales se cita a (Benítez, 2015) En su tesis que posee como objetivo determinar la relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios, este trabajo es de indagación aplicada y se desarrolló bajo el diseño no experimental de nivel descriptivo, el análisis muestra que a través de una

investigación aplicada de la variable independiente se pudo mejorar la variable dependiente, la muestra estuvo constituida por la población puesto que eran similares, por de manera que no era obligatorio tener un muestreo, la técnica que se utilizó fue el fichaje. Los resultados que obtuvieron para la hipótesis general se logra apreciar que, si existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios, encontrando una correlación de ,582 con un valor de  $p=0,000$  a un nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, la muestra indica que la correlación es moderada. El autor concluye que la administración de la empresa tiene que mejorar la planificación, como la organización, por lo tanto, se le sugiere un manual de funciones, como también, capacitar a sus empleados en contenidos estratégicos relacionadas con la satisfacción del consumidor, Para que pueda mejorar su calidad.

Crespo, (2014) En su investigación considera como objetivo determinar la relación de ambas variables , teniendo como método de investigación descriptiva correlacional, el diseño de la indagación es no experimental transversal, se utiliza la técnica de encuestas y el instrumento, como el cuestionario en la escala de Likert para las variables, los resultados que se obtuvo, se puede distinguir que si existe relación significativa entre ambas variables teniendo una correlación de ,523 con un valor calculado de  $p=0.000$  a un nivel de significancia de 0,01 bilateral lo que indica que se puede indicar que la correlación es moderada. En conclusión, el autor recomienda al gerente de SEDAPAL, que capacite a sus colaboradores en temas de gestión administrativa con la finalidad de brindar una excelente calidad de servicio de atención a los consumidores disminuyendo los tiempos de atención para que se pueda lograr la eficiencia y la eficacia

Barrera y Ysuiza, (2018) En su tesis se puede observar que posee de objetivo determinar como la gestión administrativa se relación con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la municipalidad provincial de alto Amazonas- Loreto 2018, la metodología que se aplicó en la indagación fue de tipo no experimental, corte transversal de diseño descriptivo correlacional, se utilizó la técnica de encuestas, los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación fuerte entre la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes mejor dicho que se logró observar la relación que existe entre ambas variables porque nos encontramos con una correlación de 0,872.

La Administración de proceso es una herramienta que se enfoca en el control de procesos en una organización, es la transformación de la entrada en resultado, se evalúa a la efectividad y la eficiencia de forma continua, la organización tiene que cumplir la satisfacción del cliente, desde el punto de vista de costo y control del producto de los ciclos de producción, esto lograra tener una compañía con alto sistema de estrategia de negocio, tanto como ser una de las empresas reconocidos por su sistema de procesos de producción y evaluación de cada de uno de ellos antes de venderlo

En este sentido resulta adecuado proporcionar lineamientos teóricos que brinden soporte a la investigación, entre tantas teorías cabe destacar las más acertadas a la variable administración de procesos, las cuales se detalla a continuación:

Según (Crissien ,2005) menciona que los métodos administración merecen estudios profundos y científicos de allí que será una capacidad clave del administrador. Es importante desarrollar la técnica administrativa como habilidad. Como también conocer los procesos de planeación, el control, la dirección y evaluación de todas y cada una de las actividades empresariales ya que es el objetivo de esta habilidad. (p. 77).

Los procesos hacia adentro de cualquier empresa se necesitan poder diferenciar los procesos vitales y los de apoyo, los procesos vitales son los que se convierten en razón de ser de una organización, de tal manera como hablamos de servicio, el servicio es un proceso vital por definición, necesitamos entonces mejorar los procesos, por ello se necesita conocerlos diagnosticarlos, de esa manera podemos diferenciar entre proceso y procedimiento, ya que esto nos llevara a que se pueda trabajar, de manera práctica, diagnosticar y así podemos calificar los procesos.

Si buscamos mejorar la empresa, tenemos que tomar los mejores procesos, ya que son la razón de ser de las organizaciones, lo que se tiene que observar es que, si encuentra bien planteados hacia el entorno de los usuarios, ya que son los clientes que califican los servicios.

El seguimiento a los procesos de control en la organización ayuda a implementar nuevas estrategias de negocio, de tal modo que se diseñará nuevos procesos de producción para ofrecer mejores servicios desde las perspectivas o expectativas del cliente en la etapa final

Toda gestión de procesos implica formar un técnica de control de alta calidad, se debe obligar aumentar más el seguimiento a los procesos de producción, para entregar un producto en base a las expectativas del cliente, la función de organización es seguir paso a

paso este tema, de tal manera se tiene que prestar más atención a esta área, de manera que siendo esta la principal percepción que tiene el cliente y esto ayudara en mantenerse en la preferencia de ellos, tanto así como ser conocidas una de las empresas de rubro minera, que destaca su gestión por procesos y la alta calidad que brindan.

La base teórica que respalda la Administración de procesos es la teoría de William Edwards Deming, la cual fue citada por Escalante en el año 2013.

La teoría de William Edwards Deming, habla sobre una habilidad de perfeccionamiento continuo de la calidad en el proceso productivo de una manera efectiva, es un comportamiento que debe ser el principio para afirmar la estabilización del proceso y la oportunidad de mejora.

Por otra parte, el comprobar la eficacia y la eficiencia de los procesos se maneja continuamente dentro del ciclo de PHVA, que es la fase Planificar, es el cual implementa los objetivos y los proceso conforme a la empresa, en la fase Hacer se establece aquello que se planifico, en la fase de Verificar se continúan evaluando los procesos y la última fase es Actuar de modo que se desarrolla acciones para mejorar el proceso.

Este modelo es una herramienta que posee como interés realizar el desarrollo continuo en las empresas, esto se realiza para la gestión en las organizaciones, el objetivo de este modelo busca incrementar la productividad, para que la empresa se ha competitiva. Esto es un proceso, donde se define los objetivos, como también buscar la manera de lograrlo, de tal forma se tiene que observar los problemas que aqueja la empresa y así implementar acciones de mejora, mediante etapas que realice el seguimiento que tiene la empresa a sus procesos de productividad, al obtener las respuestas de las causas por la cual la empresa viene teniendo inconvenientes, se actúa de acuerdo a lo observado, para desarrollar el plan de mejoramiento.

La Administración de procesos plantea a la planificación como una de sus dimensiones ya que es el cargo administrativo que establece por adelantado y tiene que saber cuáles son los objetivos que deben alcanzar. La planificación posee adecuadas características y está conformada por cuatro fases: creación de objetivos por lograr, toma de decisiones referente a las acciones futuras y determinar los planes, y las normas o reglamentos (Pérez, 2010, p.24). La planificación es la función que identifica las fases de un producto o un servicio, estudia tanto el presente como el futuro de una acción, evaluando como lograr obtener nuestros objetivos, mediante estrategias en base a situación.

Toda organización antes de elaborar un producto realiza un estudio de mercado, como también un proceso de diseño, para determinar la elaboración de un producto y que es lo que se tiene que implementar para ser distinto a los demás, mediante esos procesos se toma decisiones.

### **Indicadores de planificación:**

**Innovación de productos:** Es la presentación en el mercado de un bien o un servicio nuevo renovado, con respecto a sus particularidades, especificaciones, técnicas, software y otros componentes tangibles, finalidades deseadas (Eustat,2012).

**Preparación de manuales:** Es una herramienta de gestión cuyo objetivo es manifestar claramente la esencia de un plan o de un programa y asegurar su estudio eficaz y eficiente. (Doyle y Freniere, 1991)

Así mismo Colorado, (2009), define que la ejecución de lo proyectado, efectuando o creando el proceso, la función y el trabajo. Se establece el propósito muy importante o estratégico, lo que observa: organizar, dirigir, asignar recursos y supervisar la ejecución, mientras se compilan datos para verificar y evaluarlos en los siguientes pasos. Es el desarrollo de transformar en realidad el acto que ha sido planeada, preparada y organizada, su función es hacer que los órganos de la empresa apoyen a alcanzar los objetivos, que el jefe de planta o supervisor anhela que se logre, la ejecución representa verificar las acciones establecidas en el plan, bajo la orientación de una autoridad. Consiste también en orientar y conducir al grupo hacia el logro de sus propósitos.

### **Indicadores de la ejecución:**

**Control de calidad:** se define como la recolección de información sobre los bienes que producen o los servicios que presta una organización, con el fin de analizarlas, y luego emplear mecanismo o técnicas para efectuar las correcciones de mejora del producto o servicio (tributos. Net, 2018).

**Control de producción:** Es establecer medio para una evaluación de un producto a realizar, se debe tomar una evaluación de los procesos que se realiza, con el fin de tener los resultados esperados.

**Seguimiento de los productos:** Es llevar mejor dicha manera minuciosa el proceso de fabricación de un producto o ya sea un servicio realizado.

Otro factor es la verificación Pérez y Múnera, (2007), Menciono que la verificación es relacionar los resultados calculados con los logrados. anteriormente, se

forma un indicador de medición, ya que no se puede medir, no se puede perfeccionar en una forma sistemática. Pasado un periodo pronosticado anticipadamente, los datos de registro son seleccionados y analizados, comparándolos con los requisitos descritos inicialmente, para saber si se han cumplido y, en su caso, determinar si se ha producido el progreso esperada. Es un periodo donde se evalúa que se haya realizado o ejecutado los planes de mejora, para logro de nuestros objetivos, la verificación es corroborar que se siga las instrucciones de un proceso requerido, toda empresa antes de realizar un producto o al comprar un producto, lo primero que visualiza es que sea un artículo de acuerdo a las expectativas que desea entrega o recibir.

### **Indicadores de verificación:**

**Medir los resultados:** se conoce como la evaluación que desarrolla un producto o servicio (pruebas pilotos), para la obtención de la calificación que tenga ese producto y si realmente puede salir al mercado.

**Analizar los resultados:** Tiene como definición explicar los resultados logrados y relacionar estos datos logrados, es la apreciación crítica de los resultados desde la expectativa de la organización. (Pérez, 2010)

Como ultima dimensión Colorado, (2009), menciono que la intervención es los trabajos para optimizar el desarrollo, por cuanto, a partir del hallazgo de desvíos a los procesos o el resultado parcial de los objetivos, se plantean dilemas de solución para lograr los resultados esperados.

Las Intervenciones son los medios de herramienta que intercede a para impulsar un programa de cambio, que logre encontrar el fallo que aqueja el proceso de la producción. Son trabajos que impulsan a las empresas a aumentar su eficacia, la calidad de vida en la labor y la productividad.

### **Indicadores de intervención:**

**Implementar las acciones de mejora en los procesos:** Esto significa la optimización de los resultados y la eficiencia, perfeccionando los controles, reforzando dispositivos, para alegar los problemas y a las demandas de modernos productos o futuros clientes. (Universidad de Champagnet, 2002)

**Proponer solucione correctivas:** Se considera como acciones de mejora de toda acción que incrementa la capacidad de la organización, para ejecutar los requisitos deseados. (Portal de calidad, 2016).



En el ámbito empresarial exige nuevos instintos sobre la calidad de servicio basadas a la satisfacción del cliente, ya que depende de esta para el crecimiento de la organización sea cual sea la actividad.

Según Barroso, (2000): indico que: “La calidad de servicio como la constatar entre lo que el comprador espera obtener, es decir sus expectativas y lo que verdaderamente recibe o percibe”. Se basa en reunir una orden de servicios adicionales a la oferta, a fin de aumentar la relación con los consumidores. Los bienes intocables se nombran, generalmente, servicios, su organización es inmateral. La prestación de los servicios implica una actividad realizada sobre un producto intangible.

En primer lugar, se tiene a la teoría de Zeithaml, Parasuraman y Berry, la cual fue citada por Grönroos (2005) El instrumento SERVQUAL sirve para evaluar cómo observa los consumidores la calidad de un servicio. Esta es una herramienta que fundamenta cinco factores definitivos indicados, en unas semejanzas entre las perspectivas de los consumidores y como se corresponde efectuar el servicio y sus experiencias referente a la percepción del servicio recibido, en base a las diferencias entre las expectativas y la experiencia, se logra deducir el puntaje total de calidad. De manera que cuanto más este puntaje exprese que las experiencias se encuentran por debajo de las expectativas, menor será la calidad. Sin embargo, es muy importante que el cálculo del puntaje general sea el puntaje en las escalas de atributos individuales, tal vez resumido sobre los determinantes. (p. 74.)

Según (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1992): Cito la teoría de modelo SERVQUAL, la cual es la característica más adecuada para la calidad del servicio es describir como una evaluación que hace a los usuarios al diferenciar sus expectativas en comparación de un servicio y el conocimiento que posee después de tomar el servicio por parte de la organización encargada.

Este modelo tiene la opción de medir los resultados de los clientes para entender la necesidad tanto como la satisfacción, de esta manera se puede diseñar y fabricar producto para conseguir la satisfacción del cliente de la forma pueda ser a su alcance.

La primera dimensión Álvarez (1995), define a la capacidad para ejecutar el servicio ofrecido, de manera honesta y cuidadosa. Si l trabajadores informan que nos

volverán a contactar alrededor de un tiempo y logran hacerlo. Si cumplen con el tiempo de reparación que se establecen.

### **Indicadores de fiabilidad:**

#### **La empresa otorga productos garantizados:**

la garantía es un derecho que la ley reconoce a las personas consumidoras. “La garantía protege durante un periodo establecido frente a la falta de conformidad o a los defectos existentes en el lapso de la compraventa.” (Kontsumbide, 2018).

**Satisfacción del cliente:** Se concreta como la percepción de una impresión de satisfacción o de desinterés que resulta de diferenciar la experiencia del trabajo, con las perspectivas de rentabilidad. Si los resultados son menores a las expectativas, el comprador queda descontento. Si los resultados están al nivel de las expectativas, el comprador queda contento. (Kotler y Keller, 2006)

**Puntualidad en la entrega:** “La puntualidad es la regla de estar a tiempo para concluir con las obligaciones previstas, y es igualmente una acción de las personas formando en muchas ocasiones parte de la propia personalidad” “... tanto porque es un elemento fundamental dentro del perfil del negocio como es un referente hacia la otra persona, pero no únicamente en las reuniones de negocios, la puntualidad es primordial a la hora de entregar pedidos, remunerar a proveedores, pagar facturar, en asistir a una entrevista de negocios y otros aspectos.” (Gestion.Org, 2018).

La segunda abarca a la capacidad de respuesta según Marín (2017), Nos indica que es la forma como se analiza para asistir a los usuarios y ofrecer un servicio pronto; de la misma manera es calificado parte de este tema, el término a plazo de las responsabilidades contraídas, así como también lo viable que puede ser la empresa para el usuario, es decir las posibilidades de ingresar en relación con la misma y la factibilidad con que se puede alcanzar.

### **Indicadores de Capacidad de respuestas:**

**Tiempo de respuesta de reclamo:** Se refiere a una métrica que mide cuánto tiempo toma darle seguimiento a un prospecto que se ha puesto en contacto con una organización (ya se realizando una llamada telefónica, enviando un correo electrónico, o llenando un formulario). (Ventas 2.0, 2018)

**Calidad de servicios:** se define como el cumplimiento del compromiso prometidos por las organizaciones hacia los usuarios, moderados tiempos (deseado por el comprador) y la calidad (situaciones pactadas)”. (Quijano, 2004)

**Colaboración de los empleados:** Se define como la agrupación de dos o más personas organizadas de una forma establecida, las cuales ayudan a lograr un fin común que es la realización de un proyecto. (Randstad, 2016).

La tercera habla sobre la seguridad Según Marín (2017), Es el conocimiento que tiene el usuario cuando ubica sus problemas en manos de una empresa y cree que será resuelto de la mejor forma posible, significa el desarrollo que los trabajadores, ya sea como se proyecte, su condición y su potencial para obtener seguridad, estos serán elementos básicos en este lugar de concepto elaborado por el usuario. Seguridad involucra credibilidad, que en su momento contiene perfección, confiabilidad y honestidad. Esto demuestra, que no solo es valioso el cuidado de los intereses del comprador, sino también la empresa corresponde mostrar su cuidado, para dar al comprador una mejor satisfacción.

**Indicadores de seguridad:**

**Confianza:** Es la actitud referente a la seguridad sobre la acción futura de otra persona.

**Clientes seguros:** Son aquellos clientes que se encuentran seguros con lo brindado ya sea un producto o un servicio, es la seguridad que otorga un proveedor a los en clientes, en base a su percepción se puede tener confianza o lo que pueda entregar o servir.

**Instalaciones óptimas:** Es el conjunto de redes y equipo que permite el suministro y operación de los servicios que ayuda a la empresa a cumplir los cargos para las que han sido diseñadas.

La cuarta dimensión consiste en los elementos tangibles según Álvarez (1995), Se refiere al aspecto físico de las infraestructuras, de los equipos, de los trabajadores y de los materiales de información utilizados. Si la compañía es agradable, bien ventilado, bien iluminado, esté correctamente decorado, los trabajadores estén bien adecuados y bien presentados, los utensilios utilizados son adecuados, las explicaciones e informaciones claras, el embalaje adecuado y los instrumentos de cobro funcionan perfecto.

**Indicadores de elementos tangibles:**

**Equipos modernos:** Son nuevos dispositivos con alta calidad de innovación, que ayuda a obtener los productos garantizados y realizar en menos tiempo.

**Publicidad:** Es una forma de aviso y de alcance que es pagada por un patrocinador descrito para informar sobre los productos, con la finalidad de atraer a posibles clientes. (Promo negocio, 2014).

En la última dimensión abarca sobre la empatía según (Goleman, 1995): Menciona que es considerada como un conjunto de capacidades que comienza en uno mismo (sin la medida de darnos cuenta de nuestros sentimientos, nunca se podrá contactar con las emociones y el estado anímico de los demás), ya que bien se sabe que esto nos permite conocer e interpretar las emociones de los demás. Desde ese momento Daniel Goleman considerara la empatía como el “Radar Social”.

**Indicadores de empatía:**

**Atención personalizada:** Es la atención que implica una alianza muy directo o personal entre un determinado colaborador y un comprador, que toma en cuenta la necesidad y preferencias del cliente. (Arturo, 2013).

**Comunicación efectiva:** Es una forma de comunicación, que logra de quien transmite el recado más claro y entendible para su interlocutor, sin que genere ninguna confusión o duda.

Lo indicado anteriormente y gracias al aporte de distintos autores nos lleva a plantearnos la siguiente problemática general: ¿Se relaciona la administración de procesos y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?, de igual manera se deriva a los problemas específicos, el cual se detalla a continuación: primero, ¿Se relaciona la planificación y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?; segundo, ¿Se relaciona la ejecución y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?; tercero, ¿Se relaciona la verificación y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?; y por ultimo ¿Se relaciona la Intervención y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?

De este modo, Bernal (2010), nos enseña que en la indagación hay una justificación teórica, cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. El estudio se realiza en IVESTUSAC del

Distrito de los Olivos, con esta indagación se podrá conocer la relación entre la administración de procesos y la calidad de servicios, partiendo que administración de procesos cumple un papel importante en todas las organizaciones.

Segundo la justificación metodológica: Sáenz, *et al.* (2012), fundamento que la investigación metodológica representa las técnicas utilizadas en la indagación a fin de generar conocimiento válido. En resumen, la indagación utilizara el método hipotético deductivo determinadas por un instrumento de medición, es decir el cuestionario; el cual permitirá recolectar los datos. Estos instrumentos constituyen la metodología elaborada a partir de la operacionalización de las variables de estudio.

Finalmente, la justificación práctica; en la que se pretenderá conocer la relación que existe entre los conceptos de estudios señalados con anterioridad, permitiendo identificar el grado de asociación entre las variables y facilitar estrategias que mejora la calidad de vida de los clientes. Hoy en día los clientes son la pieza clave, para que las organizaciones puedan crecer como también para que funcione, mejor dicho, la empresa depende de cuán satisfecho se encuentre los clientes con ellos, de tal manera así observarán si están llevando de una forma favorable la empresa.

Por otra parte, el planteamiento de la hipótesis general que deriva la investigación es la siguiente; como hipótesis nula se menciona que no existe relación significativa entre la administración de procesos y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019, caso contrario representa la hipótesis alterna en la que sí existe relación significativa entre la administración de procesos y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019. De igual manera se deriva a plantear las hipótesis específicas: primero existe relación significativa entre la planificación la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019; segundo, existe relación significativa entre la ejecución y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019; tercero, existe relación significativa entre la verificación y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019; y por último existe relación significativa entre la intervención y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019.

De la misma forma, se planteó como objetivo general: determinar la relación entre la administración de procesos y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019. Así mismo, concurren los siguientes objetivos específicos: primero determinar

relación entre la planificación y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019; segundo, determinar la relación entre la ejecución y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019; tercero, determinar la relación entre la verificación y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019. Por último, determinar la relación entre la intervención y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo, Diseño de la Investigación y Nivel de investigación**

El tipo de esta investigación aplicada debido a que busca el progreso científico y tiene como objetivo el estudio de un problema destinado al progreso o la mejora que este pueda tener. Hernández, *et al* (2014) menciona que la indagación aplicada es una metodología utilizada para resolver un problema práctico específico de un individuo o grupo. El estudio y la investigación se utilizan en los negocios, la medicina y la educación con el fin de encontrar soluciones que puedan curar enfermedades, resolver problemas científicos o desarrollar tecnología (p.42). para los mismos autores el método hipotético deductivo consta a partir de los principios generales, lleva a principios particulares que deriva del elemento de estudio.

Así mismo. La investigación será de diseño no experimental, corte transversal, ya que el estudio se centra en observar y analizar las variables en contexto natural sin manipularla, de esta manera, Hernández, *et al.* (2014) afirma que el diseño no experimental se realiza sin manipular de manera directa las variables de estudio, es decir observar los eventos en su naturaleza después de ser analizados (p. 152). Por otro lado, “el tiempo transversal menciona que los datos son recolectados en una instancia y momento (p. 154). De modo similar, el trabajo será de tipo aplicada ya que tiene como objeto de estudio un problema consignado a la acción, de manera que puede aportar hechos nuevos si planeamos bien nuestra indagación de modo que la nueva información puede ser útil y estimable para la teoría” (Baena, 2004), p. 11). Por lo tanto, el presente estudio será de tipo aplicada, puesto que, busca entender y conocer el porqué de la situación problemática para finalmente intentar mostrar una posible solución.

Por otra parte, el estudio será de nivel descriptivo-correlacional, ya que se puede medir la relación existente entre las variables trabajadas describiendo tal como se muestra. Para Bernal, (2010) estableció “La investigación descriptiva es un tipo de investigación

que estudia a los fenómenos o participantes que están involucrados en la investigación o en una determinada situación sin llegar a manipularles, estudios dichos fenómenos en su estado natural”. (p.138).

## **2.2. Operacionalización de variables**

Finalmente, la operacionalización de las variables fortalece los aspectos generales para identificar los indicadores que desprende de las dimensiones investigadas, a ello indica Hernández, *et al.* (2004) quienes indican a la variable como “Es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.105). de tal modo la definición operacional abarca la clase de procedimiento que debe estar junta a las actividades del investigador; que permiten la obtención de datos (p.120).

De modo que la definición conceptual se basa en definiciones contextualizadas en libros especializados o diccionarios que describan la esencia de una variable o fenómeno real” (p.119). A continuación se detalla las definiciones vertidas por autores Robbins, Coulter, Parasuraman, Berry y Zeithaml para las variables consignadas en la siguiente matriz.

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<b>V1 ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS</b>	Robbins y Coulter (2010) la administración de procesos se relaciona directamente con los principios y procesos de gestión administrativa que se desarrollaron durante la teoría clásica de la administración. Por lo tanto, se entiende que gestionar la administración de una organización se refiere a realizar de forma eficiente y efectiva, el proceso de planeación, dirección, organización y control.	La gestión por proceso es una herramienta que se enfoca en el control de procesos en una organización, es la transformación de la entrada en resultado, se evalúa a la efectividad y la eficiencia de forma continua, la organización tiene que cumplir la satisfacción del cliente, desde el punto de vista de costo y control del producto de los ciclos de producción, esto lograra tener una compañía con alto sistema de estrategia de negocio.	Planificación	Innovación de productos	1	Encuesta Cuestionario tipo Likert
				Preparación de manuales	2	
			Ejecución	Control de calidad	3	
				Control de producción	4	
				Seguimiento de los productos	5	
			Verificación	medir los resultados	6	
				Analizar la problemática	7	
			Intervención	implementar las acciones de mejora en los procesos	8	
				proponer soluciones correctivas	9	
<b>V2 CALIDAD DE SERVICIOS</b>	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), la calidad del servicio es entendida como aquella valoración que realizan los clientes al comparar sus expectativas respecto de un servicio y la apreciación que tienen luego de recibir el servicio por parte de la empresa encargad, quien se muestra cada vez más exigente en la búsqueda de un producto o servicio que cumpla con determinadas características que logran satisfacer de manera óptima sus necesidades, el cual estudia la fiabilidad, elementos tangibles, empatía, la seguridad y la capacidad de respuestas de manera óptima sus necesidades.	EL mejor sistema de calidad del servicio se puede constituir en el diferenciador de los servicios que se ofrecen, dado que se pueden percibir como “commodities”, los cuales deben distinguirse por los niveles de satisfacción de los clientes y por el sistema que soporta esos índices de desempeño que se informan con puntualidad, validez y pertinencia a los clientes.	Fiabilidad	La empresa otorga productos con garantía	10	Encuesta Cuestionario tipo Likert
				Satisfacción del cliente	11	
				Puntualidad en la entrega	12	
			Capacidad de respuestas	Tiempo de respuesta de reclamo	13	
				Calidad de servicios	14	
				Colaboración de los empleados	15	
			seguridad	Confianza	16	
				Cientes seguros con su proveedor	17	
				Instalaciones óptimas	18	
			elementos tangibles	Equipos modernos	19	
				Publicidad	20	
			empatía	Atención personalizada	21	
Comunicación efectiva	22					

Fuente: Elaboración propia



### **2.3. Población y muestra**

Cuando se define la metodología de la investigación se procede a estructurar la característica poblacional del objeto de estudio que se proyecta investigar definida por; Hernández, (2006) menciona que “La población es el conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas especificaciones”. (p. 122). Por lo tanto, la población del estudio comprende a los colaboradores de la empresa, lo cual tiene como registrado en el área de recursos humanos en cuanto a la edad son actualmente de 18 a 50 años.

La Muestra para Carrasco, (2005) “Es una parte o detalle representativa de la población, cuyas características principales son las de ser objetiva, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (p.237).

Para esta investigación se trabajó con una muestra censal; es decir la relación de todos los trabajadores de IVESTUSAC.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

“La confiabilidad de un instrumento de medición representa al grado que su atención repetida al mismo individuo u objeto origina resultados similares (Hernández, *et al.* 2014, p. 200). Por tal forma la recolección de datos e información se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos que permitan la obtención total de los sucesos.

Consecutivamente “La encuesta hace referencia a como la información es recogida a través de ciertos procedimientos que a cada individuo se le hace mediante ciertas preguntas, la cual estas encuestas se hacen de manera al azar para obtener así un adecuado perfil de la población” (Behar, 2008, p. 75). Por lo tanto, la investigación se utilizó la encuesta de 22 ítems cuya finalidad fue recabar información sobre los eventos que se pretenden estudiar. En cambio, Hernández, *et al.* (2014) menciona que el instrumento de más utilidad para obtener información es el cuestionario, definido como “Un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.212). Puesto que, se utilizará el cuestionario, con el fin de alcanzar la información esperada, respaldada por las respuestas de los encuestados.

“La validez se refiere si el instrumento vale o sirve para medir lo que realmente quiere medir, la habilidad social se tendrá que usar unos tests de habilidades sociales y no unos tests de técnicas de estudio” (Soto, 2015, p.71). En conclusión, el instrumento fue

puesto a consideración por 3 expertos que laboran en la Universidad Cesar Vallejo, todos ellos profesionales temáticos y metodológicos, por consiguientes sus veredictos fueron importantes y señalaron que el instrumento presente una validez significativa, con dichas sugerencias mejoraron el instrumento para validar la encuesta-cuestionario.

*Tabla N° 2: Validación de expertos*

Experto	Especialidad	Resultado
Cárdenas Saavedra, Abraham	Administración	Si cumple
Rosales Domínguez, Edith	Administración	Si cumple
Alva Arce, Rosel	Administración	Si cumple

Fuente: elaboración propia.

La confiabilidad para el instrumento que calcula la relación de la administración de procesos y la calidad de servicios en la empresa se adquirió con el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach.

La confiabilidad se realizó gracias al estadístico de Alfa de Cronbach que sirve para indicar el nivel de confiabilidad del instrumento, que después serán ingresados al SPSS V.22 para su análisis, el cual consta de una encuesta a 45 trabajadores de IVESTUSAC. Entonces, el alfa de Cronbach, es “Un factor de medida de consistencia interna de un test o un estudio. De manera que, es un índice de fiabilidad relativa referido a la constancia de una prueba como instrumento de medida” (Rio, 2015, p. 6). Respecto a la fiabilidad del instrumento de Hernández, Fernández y Baptista sugieres los siguientes valores:

*Tabla N°3: Rango de Confiabilidad*

COEFICIENTE	RELACIÓN
<b>0.00 A +/- 0.20</b>	Despreciable
<b>0.20 A 0.40</b>	Baja o ligera
<b>0.40 A 0.60</b>	Moderada
<b>0.60 A 0.80</b>	Marcada
<b>0.80 A 1.00</b>	Muy Alta

**Fuente:** Hernández, Fernández y Baptista

Se efectuó un pequeño experimento piloto dirigido a una parte de la población indagada (20 operadores), ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS, calculando así los coeficientes de alfa de Cronbach. De esta forma se observa que los instrumentos superan el rango de 0.60 de confiabilidad, demostrando que son hondamente confiables.

*Tabla N° 4 Estadística de Fiabilidad de las variables*

Prueba de confiabilidad de las variables:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
,665	22

**Interpretación:**

la tabla 4, al haber efectuado la prueba de Fiabilidad del instrumento Administración de procesos y Calidad de Servicios a 20 colaboradores se logró como resultado de alfa de Cronbach de 0.665 el cual indica que existe confiabilidad marcada.

**2.5. Procedimiento**

Para ambas variables se realizó la base de datos, en lo cual se guardará los valores que se obtendrán a través del estudio de los instrumentos de medición, para posteriormente ser utilizados en el estudio descriptivo que se arroja mediante el programa del SPSS Versión 24.

Para la indagación se presentó resultados, los cuales se tomará en cuenta en las tablas con el fin de recopilar las informaciones de ambas variables.

Se recurrió a la técnica de la encuesta en la recolección de datos, validez del instrumento teniendo en cuenta la validez del juicio de expertos, en la confiabilidad del instrumento que se considero fue el Alfa de Cronbach, utilizando la escala de Likert, para la explicación de los resultados que se tomó en cuenta, las correlaciones Spearman, prueba no paramétricas de Shapiro Wilk ya que se contó con una población de 45, además de ello, utilizamos la prueba estadística de Rho de Spearman, cada uno con sus respectivos gráficos

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

El “método hipotético- deductivo es la principal vía de deducciones lógicas deductivos para arribar a la conclusión particular a partir de la hipótesis, para que luego se puedan comprobar” (Rodríguez y Huamachuco, 2015, p.155).

## **2.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos tomados en respeto fueron los siguientes:  
**Confidencialidad:** Es la discreción de la identificación de los operadores, por ello la encuesta es de forma anónima.

**Veracidad:** Los documentos consultados y las citas de textos, respetando la auditoria, evitando con ello copias y plagios.

**Fidelidad de los datos:** Nunca se alteraron los datos que se lograron obtener a través del estudio de los cuestionarios.

Según (Huamachuco y Rodríguez, 2015) “las indagaciones científicas deben estar orientadas a investigar los problemas sociales, financieros y empresariales a favor de la sociedad y de las organizaciones [...] deben estar orientados a identificas las causas de los problemas y dar solución científica al problema que se investigara. Ninguna indagación debe ir en contra de los preceptos éticos y morales (p.199).

## **III. RESULTADOS**

El estudio de los resultados se dio con 45 encuestas formadas al personal de la compañía IVESTUSAC, Distrito de los Olivos, año 2019. La conclusión que se obtuvo de la indagación fue el siguiente:

Tabla N°5: Variable Independiente – Administración de proceso

		ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,4	4,4	4,4
	CASI NUNCA	3	6,7	6,7	11,1
	AVECES	8	17,8	17,8	28,9
	CASI SIEMPRE	27	60,0	60,0	88,9
	SIEMPRE	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia, En base datos estadísticos SPSS

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a 45 colaboradores de IVESTUSAC, Lima, 2019; que respondieron a las preguntas sobre la variable Independiente (Administración de procesos), el 4,4 % aplica a nunca hay una administración de proceso, el 6,7% aplica a casi nunca, el 17,8% aplica a veces, el 60,0% aplica a casi siempre y el 11,1% aplica que siempre existe administración de procesos en la empresa.

Tabla N° 6: Dimensión 1 – Planificación

		PLANIFICACIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8,9	8,9	8,9
	AVECES	21	46,7	46,7	55,6
	CASI SIEMPRE	15	33,3	33,3	88,9
	SIEMPRE	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia, En base datos estadísticos SPSS

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a 45 colaboradores de IVESTUSAC, Lima, 2019; se observó que el 8.89% aplica nunca hay una planificación, el 46.7% aplica a veces, el 33,3% aplica a casi siempre y el 11,1% aplica que siempre existe planificación en el proceso de producción.

Tabla N° 7: Dimensión 2 – Ejecución

		EJECUCIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,2	2,2	2,2
	CASI NUNCA	5	11,1	11,1	13,3
	AVECES	8	17,8	17,8	31,1
	CASI SIEMPRE	19	42,2	42,2	73,3
	SIEMPRE	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia, En base datos estadísticos SPSS

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a 45 colaboradores de IVESTUSAC, Lima, 2019, se observó que el 2,2% aplica nunca hay una ejecución, el 11,1% aplica a casi nunca, el 17,8 % aplica a veces, el 42,2% aplica a casi siempre y el 26,7% aplica que siempre se ejecuta los procesos de producción.

Tabla N°8: Dimensión 3 – Verificación

		VERIFICACIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,4	4,4	4,4
	AVECES	15	33,3	33,3	37,8
	CASI SIEMPRE	23	51,1	51,1	88,9
	SIEMPRE	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia, En base datos estadísticos SPSS

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a 45 colaboradores de IVESTUSAC, Lima, 2019, se observó que el 4,4 aplica nunca se verifica, el 33,3% aplica a veces, el 51.1% aplica a casi siempre y el 11,1% aplica que siempre se verifica los procesos de producción.

Tabla N°9: Dimensión 4 – Intervención

		INTERVENCIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	11,1	11,1	11,1
	CASI NUNCA	4	8,9	8,9	20,0
	AVECES	17	37,8	37,8	57,8
	CASI SIEMPRE	17	37,8	37,8	95,6
	SIEMPRE	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia, En base datos estadísticos SPSS

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a 45 colaboradores de IVESTUSAC, Lima, 2019, se observó que el 11,1% aplica nunca se interviene, el 8,9 % aplica a casi nunca, el 37.8% aplica a veces y casi siempre y el 4,4% aplica que siempre se interviene en los procesos de producción.

Tabla N°10: Variable Dependiente – Calidad de servicios

		CALIDAD DE SERVICIOS (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8,9	8,9	8,9
	CASI NUNCA	11	24,4	24,4	33,3
	AVECES	5	11,1	11,1	44,4
	CASI SIEMPRE	7	15,6	15,6	60,0
	SIEMPRE	18	40,0	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia, En base datos estadísticos SPSS

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a 45 colaboradores de IVESTUSAC, Lima, 2019, se observó que el 8,9% aplica nunca existe calidad de servicio, el 24.4 % aplica a casi nunca, el 11,1% aplica a veces, el 15,6% aplica a casi siempre y el 40 % aplica que siempre se existe la calidad de servicios en los procesos productivos.

Tabla N° 11: Dimensión 1 – fiabilidad

		FIABILIDAD (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8,9	8,9	8,9
	CASI NUNCA	9	20,0	20,0	28,9
	AVECES	10	22,2	22,2	51,1
	CASI SIEMPRE	14	31,1	31,1	82,2
	SIEMPRE	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia, En base datos estadísticos SPSS

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a 45 colaboradores de IVESTUSAC, Lima, 2019, se observó que el 8.9 % aplica a nunca existe fiabilidad, el 20.0 % aplica a casi nunca, el 22.2% aplica a veces, el 31.1% aplica a casi siempre y el 17.8 % aplica siempre existe fiabilidad en los procesos de producción.

Tabla N° 12: Dimensión 2 – Capacidad de Respuesta

		CAPACIDAD DE RESPUESTAS (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,4	4,4	4,4
	CASI NUNCA	9	20,0	20,0	24,4
	AVECES	24	53,3	53,3	77,8
	CASI SIEMPRE	9	20,0	20,0	97,8
	SIEMPRE	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia, En base datos estadísticos SPSS

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a 45 colaboradores de IVESTUSAC, Lima, 2019, se observó que el 4.4 % aplica nunca existe capacidad de respuesta, el 20,0% aplica a casi nunca, el 53,3% aplica a veces, el 20,0% aplica a casi siempre y el 2,2% aplica a que siempre existe la capacidad de respuestas en los procesos de producción.



Tabla N°13: Dimensión 3 – Seguridad

		<b>SEGURIDAD (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,4	4,4	4,4
	CASI NUNCA	17	37,8	37,8	42,2
	AVECES	9	20,0	20,0	62,2
	CASI SIEMPRE	12	26,7	26,7	88,9
	SIEMPRE	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia, En base datos estadísticos SPSS

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a 45 colaboradores de IVESTUSAC, Lima, 2019, se observó que el 4.4% aplica nunca existe seguridad, el 37,8 % aplica a casi nunca, el 20,0% aplica a veces, el 26,7% aplica a casi siempre y el 11,1% aplica que siempre existe la seguridad en los procesos de producción.

Tabla N° 14: Dimensión 4 – Elementos tangibles

		<b>ELEMENTOS TANGIBLES (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,2	2,2	2,2
	CASI NUNCA	8	17,8	17,8	20,0
	AVECES	17	37,8	37,8	57,8
	CASI SIEMPRE	18	40,0	40,0	97,8
	SIEMPRE	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia, En base datos estadísticos SPSS

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a 45 colaboradores de IVESTUSAC, Lima, 2019, se observó que el 2.2% aplica nunca existe elementos tangibles, el 17.8 % aplica a casi nunca, el 37,8% aplica a veces, el 40,0% aplica a casi siempre y el 2,2 % aplica que siempre se existe los elementos tangibles en la organización.

Tabla N°15: Dimensión 5 – Empatía

		EMPATÍA (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,2	2,2	2,2
	CASI NUNCA	3	6,7	6,7	8,9
	AVECES	21	46,7	46,7	55,6
	CASI SIEMPRE	16	35,6	35,6	91,1
	SIEMPRE	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia, En base datos estadísticos SPSS

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a 45 colaboradores de IVESTUSAC, Lima, 2019, se observó que el 2.2 % aplica nunca existe empatía, el 6,7% aplica a casi nunca, el 46,7% aplica a veces, el 35,6 % aplica a casi siempre y el 8,9 % aplica que siempre se existe empatía en la organización.

Análisis Estadístico inferencial de resultados

Tabla N°16: Prueba de normalidad de la hipótesis

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	,222	45	,000	,891	45	,000
CALIDAD DE SERVICIOS	,204	45	,000	,883	45	,000

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

**Interpretación:** Conforme a la prueba de normalidad de Shapiro Wilk que se visualiza en la tabla N° 16, las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es nivel de significancia, 0,000 entonces este valor no supera el valor teórico estipulado de 0,05 demostrando así que para el contraste de la hipótesis es recomendable utilizar el estadístico de Ro de Spearman.

Tabla N°17: Coeficiente de Correlación por Rango de Spearman

<b>-0.91 a -1.00</b>	Correlación negativa perfecta
<b>-0.76 a -0.90</b>	Correlación negativa muy fuerte
<b>-0.51 a -0.75</b>	Correlación negativa considerable
<b>-0.11 a -0.50</b>	Correlación negativa media
<b>-0.01 a -0.10</b>	Correlación negativa débil
<b>0.00</b>	No existe correlación
<b>+0.01 a +0.10</b>	Correlación positiva débil
<b>+0.11 a +0.50</b>	Correlación positiva media
<b>+0.51 a +0.75</b>	Correlación positiva considerable
<b>+0.76 a +0.90</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>+0.91 a +1.00</b>	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Hernández, Fernández (2014, p. 315)

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa en Administración de procesos y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de los Olivos, año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la administración de procesos y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de los Olivos, año 2019.

Tabla N°18: Prueba de hipótesis general

			Correlaciones	
			Administración	Calidad
Rho de Spearman	ADMINISTRACION DE PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,367*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coeficiente de correlación	,367*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

\*.Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

### Interpretación:

En la tabla 18 se observó el resultado del instrumento de 45 colaboradores, tiene una correlación de 0,367, por ello tiene una correlación positiva media (ver página 35). Por otra parte, las variables en investigación poseen un nivel de significancia menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $Z = 1,96$ ), de tal forma se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  como verdadera, demostrando que la Administración de procesos con la claridad de servicios si tiene relación dentro de la empresa IVESTUSAC, distrito de los olivos, año 2019.

## Prueba de Hipótesis específica

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre planificación y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de los Olivos, año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de los Olivos, año 2019.

Tabla N°19: Prueba de hipótesis específica 1

			PLANIFICACIÓN (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIOS (Agrupada)
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,249
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	CALIDAD DE SERVICIOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,249	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

\*.Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

### Interpretación:

En la tabla 19 se observó el resultado del instrumento de 45 colaboradores, tiene una correlación de 0,249. Por ello tiene una correlación positiva media (ver pagina35). Por otra parte, las variables en investigación poseen un nivel de significancia menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $Z = 1,96$ ), de tal forma se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  como verdadera, indicando que la planificación con la calidad de servicios si tiene relación dentro de la empresa IVESTUSAC, distrito de los olivos, año 2019.

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la ejecución y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de los Olivos, año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la ejecución y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de los Olivos, año 2019.

Tabla N°20: Prueba de hipótesis específica 2

			EJECUCIÓN (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIOS (Agrupada)
Rho de Spearman	EJECUCIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,334
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	CALIDAD DE SERVICIOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,334	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

\*.Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

### Interpretación:

En la tabla 20 se observó el resultado del instrumento de 45 colaboradores, tiene una correlación de 0,334, por ello tiene una correlación positiva media (ver página 35). Por otra parte, las variables en investigación poseen un nivel de significancia menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $Z = 1,96$ ), de tal forma se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  como verdadera, demostrando que la ejecución con la calidad de servicios si tiene relación dentro de la empresa IVESTUSAC, distrito de los olivos, año 2019.

### Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación significativa entre la verificación y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de los Olivos, año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la verificación y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de los Olivos, año 2019.

Tabla N°21: Prueba de hipótesis específica 3

			VERIFICACIÓN (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIOS (Agrupada)
Rho de Spearman	VERIFICACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,338
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	CALIDAD DE SERVICIOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,338	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

\*.Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

### Interpretación:

En la tabla 21 se observó el resultado del instrumento de 45 colaboradores, tiene una correlación de 0,338, por ello tiene una correlación positiva media (ver página 35). Por otra parte, las variables en investigación poseen un nivel de significancia menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $Z = 1,96$ ), de tal forma se rechaza la hipótesis nula (H0) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna H1 como verdadera, demostrando que la verificación con la calidad de servicios si tiene relación dentro de la empresa IVESTUSAC, distrito de los olivos, año 2019.

Hipótesis específica 4:

Ho: No existe relación significativa entre la intervención y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de los Olivos, año 2019.

H1: Existe relación significativa entre la intervención y la calidad de servicio en IVESTUSAC, Distrito de los Olivos, año 2019.

Tabla N°22: Prueba de hipótesis específica 4

			<b>Correlaciones</b>	
			INTERVENCIÓN (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIOS (Agrupada)
Rho de Spearman	INTERVENCIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,247
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	CALIDAD DE SERVICIOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,247	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

\*.Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

### **Interpretación:**

En la tabla 22 se observó el resultado del instrumento de 45 colaboradores, tiene una correlación de 0,247 es decir que es una correlación positiva media (ver página 35). Por otra parte, las variables en investigación poseen un nivel de significancia menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $Z = 1,96$ ), de tal forma se rechaza la hipótesis nula (H0) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna H1 como verdadera, demostrando que la intervención con la calidad de servicios si tiene relación dentro de la empresa IVESTUSAC, distrito de los olivos, año 2019.



#### IV. DISCUSIÓN

En la indagación se ha evidenciado que la administración de procesos se relaciona con la calidad de servicios, encontrando un valor calculado de  $p=0,000$  con un nivel de significancia de 0,05 y un nivel de correlación 0,367. Dicho resultado posee semejanza con la indagación de Benítez (2015) el cual relata que los resultados conseguidos para la hipótesis general, se puede demostrar que si existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios, que como resultado indica que los procesos de la compañía tiene que mejorar la planificación y como la ejecución, en otras palabras hacerle seguimiento a sus objetivos y las metas trazadas, para que de esa manera se cumpla los compromisos, posteriormente se sugiere un manual de funciones, conjuntamente a eso deben realizar capacitaciones a sus trabajadores mencionando temas de estrategias relacionadas con la mejora de procesos y la satisfacción del consumidor, con la intención de que se mejore la calidad de servicio.

En cuanto a la primera hipótesis específica, se percibe que la planificación se relaciona con la calidad de servicios, encontrando un valor calculado para  $p=0,000$  con un nivel de significancia de 0,05 y un nivel de correlación de 0,249. Dicho resultado posee semejanza con la indagación de Crespo (2014), el cual relata que el resultado conseguido se puede observar que, si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y fiabilidad, lo cual tuvo como resultado sugerir al supervisor, capacitar al personal en temas de calidad de servicios con el fin de que se cumpla con lo ofrecido al cliente minimizando el tiempo de entrega para que de dicha forma pueda lograr la eficacia y eficiencia.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se puede apreciar que la ejecución se relaciona con la calidad de servicio encontrando un valor calculado para  $p=0,000$  con un nivel de significancia 0,05 y un nivel de correlación de 0,334. Dicho resultado posee semejanza con la indagación de Gordon (2013), el cual relata que el resultado conseguido se puede observar que las relaciones con el consumidor, en otras palabras, deben tratarse con buena actitud, voluntad del personal, la implementación del modelo de gestión que ayudara a crear un ambiente de servicio, teniendo en cuenta que el sujeto más significativo es el consumidor. Es por ello que todo el comportamiento organizacional rodea en entorno a estrategias de fidelización del usuario, todo comienza desde la satisfacción de sus necesidades y de las expectativas de servicio, Por consiguiente,

se aumentara la ejecución de nuestros productos, para entregar un producto deseado a los clientes.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se puede apreciar que la ejecución se relaciona con la calidad de servicio encontrando un valor calculado para  $p=0,000$  con un nivel de significancia 0,05 y un nivel de correlación de ,338. Dicho resultado posee semejanza con la indagación de García (2015), en su tesis la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio, ), el cual relata que el resultado conseguido se puede observar que se sugiere aplicar un plan de gestión administrativa propuesto para que de esa manera se pueda sobresalir de las deficiencias en los servicios que se ofrece a sus consumidores y descentralizar la toma de decisiones con la aplicación del manual de funciones como procedimientos administrativos para que esto lleve a mejorar el desempeño del talento humano en la organización.

En cuanto a la hipótesis específica 4, se puede apreciar que la intervención se relaciona con la calidad de servicio encontrando un valor calculado para  $p=0,000$  con un nivel de significancia 0,05 y un nivel de correlación de ,247. Los resultados afirman las conclusiones de Barrera y Ysuiza (2018), En su investigación que lleva por título Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto Amazonas, Loreto 2018, ), el cual relata que el resultado conseguido se puede observar que se sugiere mejorar la gestión administrativa y sus dimensiones, por otra parte, de acuerdo a los colaboradores administrativos de la municipalidad, considera que no se viene desarrollando adecuadamente la gestión.

## V. CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo una aproximación teórica gracias al aporte de diversos autores con la finalidad de ser útil para las siguientes investigaciones en este campo empresarial.

1. El objetivo general de la indagación fue determinar la relación entre la administración de procesos y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019. Este indicio se confirmó mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman arrojando una correlación positiva media, de tal forma la hipótesis alterna fue aceptada, ya que los resultados que se obtenidos lo respaldan, gracias a que el nivel de significancia es menor al valor teórico que exige la investigación, concluyendo así que efectivamente si existe relación entre las variables.
2. En este primer objetivo específico fue determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019; dicho objetivo también trabajo el mismo estadístico de Spearman que si existe correlación positiva media, logrando así comprobar la hipótesis como verdadera. De este modo podemos confirmar que si existe relación entre planificación y la calidad de servicio.
3. El segundo objetivo específico fue determinar la relación entre la ejecución y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019; dicho objetivo también trabajo el mismo estadístico de Spearman que si existe correlación positiva media, de tal manera acepta la hipótesis de investigación. De tal forma podemos deducir que si existe relación entre ejecución y la calidad de servicio.
4. El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la verificación y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019. Aceptado por el estadístico de Spearman que, si existe correlación positiva débil, y de tal manera acepta la hipótesis de investigación. De tal forma podemos indicar que si existe relación entre verificación y la calidad de servicio.
5. Por último, se trató determinar la relación entre la intervención y la calidad de servicio IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019; demostrado por el estadístico de Spearman que, si existe una correlación positiva media, y consecuentemente aceptando la hipótesis de investigación. De tal manera podemos mencionar que si existe relación entre la intervención y la calidad de servicio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1.** Se invita a los encargados de la dirección de la empresa a implementa y desarrollar nuevos métodos de administración de procesos y la calidad de servicio en IVESTUSAC, distrito de los olivos. Para que de esa manera los empleados se encuentren dispuestos en mejorar la gestión de procesos y que se llegue a brindar un producto y servicio con una alta calidad.
- 2.** Se propone a los encargados de la empresa a realizar capacitaciones, talleres de procesos de producción, calidad de servicio y planificación, con la intención de que el personal muestre el conocimiento adquirido y así se brinde el servicio con eficacia y eficiencia a los clientes.
- 3.** Se invita a los encargados de la alta dirección de la empresa, a efectuar talleres que tenga como tema de procesos de organización, técnicas de simplificación administrativa y responsabilidades.
- 4.** Se invita a los encargados de la alta dirección de la organización a realizar mantenimientos anuales a las maquinas con las cuales se realiza los ventiladores mineros, generar cambios si realmente no aporta con el desarrollo de la productividad.
- 5.** Se recomienda que se efectué investigaciones para calcular la satisfacción de los clientes y así realmente conocer cómo se encuentra la calidad de servicio que se ha servido.
- 6.** A los encargados de IVESTUSAC se sugiere que se desarrolle un sistema de información donde se observe los procesos de producción para alcanzar una gestión administrativa orientada a resultados, lo cual impactaría en otorgar un mejor servicio de calidad a los compradores. Para ellos se solicita que haya mayor presupuesto y apoyo técnico al área de sistemas.

## VII. REFERENCIAS

- Álvarez, T. (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. Recuperado de [http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente .pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Serie integral por competencias. México: Grupo Editorial Patria.
- Barroso, C. (2000). *Factores Organizativos que influyen en las percepciones de los clientes en el ámbito de los servicios. Consecuencias para la rentabilidad*. Proyecto de Investigación. Sevilla-España.
- Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018) *Gestión Administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. (obtención del título de Maestro en Gestión Pública) Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4387/1/barrera\\_ysuiza.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4387/1/barrera_ysuiza.pdf)
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación. Introducción a la metodología de la investigación*. Editorial Shalom
- Bernal, C. A. (2010). (3a. ed.). *Metodología de la investigación*. Bogotá Colombia: Person Education.
- Benítez, (2015) *Gestión Administrativa y calidad de servicios en la empresa A&B, cercado de lima, 2015*. En la Universidad Cesar Vallejo.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Colorado, F. (2009). *El ciclo PHVA de Deming y el proceso administrativo de Fayol*. Recuperado de <http://www.academia.edu/>
- Crespo, D (2014) *Gestión administrativa y calidad de servicio del área de atención al cliente de Sedapal, san juan de Lurigancho, lima, 2014*. En la Universidad Cesar vallejo

- Crissien, J. (2005). *Liderazgo basado en el desarrollo de competencias*. Recuperado de <http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/viewFile/333/324>
- Doyle, M y Freniere, A (1991) la preparación de manuales de gestión de documentos para administraciones públicas.
- García, M. (2015) “*La Gestión Administrativa y su Incidencia en la calidad del Servicio de la empresa de Transporte De Pasajeros Flota Bolívar*”. Quevedo – Ecuador. En la Universidad Técnica Estatal de Quevedo
- Goleman, D. (1995), *La Inteligencia Emocional*, por qué es más interponente que el coeficiente intelectual, Nueva York, Estados unidos: Editorial Kairós
- Gordon, R. (2013) *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. Tulcán- Ecuador. En la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). (6ª. ed.). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Huamachuco, H., y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. Perú: Editorial Summi
- Marín, D (2017) *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la veterinaria “san roque” de la ciudad de Huánuco – 2017*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote
- Mejías, A., Reyes, O., & Maneiro, N. (2006). *Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: aplicación del SERVQUALING en Baja California*. *Investigación y ciencia*, 14(34).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. México: Ediciones Díaz de Santos.

- Pérez, J. (2010) *Administración y Gestión Educativa desde la perspectiva Prácticas de Liderazgo y el ejercicio de los Derechos Humanos en la Escuela Normal Mixta "Pedro Nufio"*. (Tesis de Máster en Educación en Derechos Humanos) Tegucigalpa-Honduras.
- Pérez, P. y Múnera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins, S. y Coulter M. (2010). *Administración (Octava Edición)*. México: Pearson Educación.
- Robert, F (2013) "*Administración de operaciones de producción y cadena de suministros*". (13 era Ed.)

# ANEXOS CUESTIONARIO

## ANEXO 1



### CUESTIONARIO SOBRE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN IVESTUSAC- LOS OLIVOS AÑO 2019

#### A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de **Administración de procesos y calidad de servicios en IVESTUSAC - los olivos año 2019**

#### B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad
  - Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una "X". (Si utiliza escala de Likert entonces  
Proseguir con la siguiente línea)

1	2	3	4	5
<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo Ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>

VARIABLE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS						
N	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	Se genera propuestas de innovación de producto, en cuanto a la demanda de mercado.					
2	Es necesario, realizar la preparación de manuales, para la aclaración de las dudas sobre el producto.					
3	Es necesario que los productos pasen un control de Calidad					
4	La empresa realiza un control de producción adecuado					
5	se lleva seguimientos de los productos vendidos, con las herramientas necesarias.					
6	Son los clientes que dan la conformidad del producto, en cuanto a la medición de los resultados.					
7	Se realiza análisis de los problemas que aqueja la organización, en base a las necesidades de los clientes.					
8	Se implementa acciones de mejora, en cuanto a los procesos de producción.					
9	Se propone soluciones correctivas a los problemas que aqueja, en base a las necesidades del cliente					



VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO						
N	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
10	La empresa otorga productos con garantía					
11	La empresa logra satisfacer a sus clientes con sus servicios realizados.					
12	La empresa cumple con entregar el producto, de acuerdo a su orden de trabajo.					
13	La empresa resuelve los reclamos de los clientes, en un tiempo promedio.					
14	La empresa llega a satisfacer de manera general, las necesidades de sus clientes					
15	Los empleados se encuentran comprometidos con la elaboración de los productos.					
16	La empresa, brinda confianza a sus clientes, de acuerdo a la calidad de sus productos vendidos.					
17	Los clientes se encuentran seguros con la empresa, en base a la importancia que se les tiene.					
18	Se cuenta con instalaciones optimas ofreciendo la seguridad en la fase de producción.					
19	La fabricación de los productos se realiza con equipos altamente moderna.					
20	Considera que se ha realizado la publicidad suficiente, para incrementar nuestras ventas					
21	Se realiza atenciones personalizadas a los clientes y futuros clientes, para efectuar la venta.					
22	Considera que el cliente se lleva información eficiente de nuestros productos ofrecidos.					


### Tabla de Valoración

Escala de Medición	
<b>Nunca</b>	1 punto
<b>Casi nunca</b>	2 puntos
<b>A veces</b>	3 puntos
<b>Casi siempre</b>	4 puntos
<b>Siempre</b>	5 puntos

### Tabla de Niveles

RANGO	NIVEL
<b>0-37</b>	Calidad en la atención al cliente Baja
<b>37-73</b>	Calidad en la atención al cliente Media
<b>73-110</b>	Calidad en la atención al cliente Alta

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

<b>Título de la investigación:</b>								
"ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN IVESTUSAC- LOS OLIVOS AÑO 2019"								
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> LOZANO ALIAGA JOSELYN LISETH								
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. CARAENA SAUVEDRA ABRAHAM								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEACIONES / SUGERENCIAS
ADMINISTRACION DE PROCESOS	Planificación	Innovación de productos	1	Se genera propuestas de innovación de producto, en cuanto a la demanda de mercado.	<b>Likert</b> 5) Siempre 4) Casi siempre 3) A veces 2) Casi nunca 1) Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Preparación de manuales	2	Es necesario, realizar la preparación de manuales, para la aclaración de las dudas sobre el producto.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Ejecución	Control de calidad	3	Es necesario que los productos pasen un control de calidad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Control de producción	4	La empresa realiza un control de proceso de producción adecuado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Seguimientos de los productos	5	Se hace seguimientos de los productos vendidos, con las herramientas necesarias.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Verificación	Medir los resultados	6	Son los clientes que dan la conformidad del producto, en cuanto a la medición de los resultados.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Analizar la problemática	7	Se realiza análisis de los problemas que aqueja la organización, en base a las necesidades de los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Intervención	Implementar las acciones de mejora en los procesos	8	Se implementa acciones de mejora, en cuanto a los procesos de producción.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Proponer soluciones correctivas	9	Se propone soluciones correctivas a los problemas que aqueja, en base a las necesidades del cliente.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del experto			Fecha / /					
			28/11/18					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

<b>Título de la investigación:</b> "ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN IVESTUSAC- LOS OLIVOS AÑO 2018"
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> LOZANO ALIAGA JOSELYN LISETH
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. CALDENAS SALVEDRA ABRAHAM

VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	N°	ITEM /PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CALIDAD DE SERVICIOS	FIABILIDAD	Producto garantizado	10	La empresa otorga productos con garantía	<b>Likert</b> 5) Siempre 4) Casi siempre 3) A veces 2) Casi nunca 1) Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacción del cliente	11	La empresa logra satisfacer a sus clientes con sus servicios realizados.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Puntualidad de la entrega	12	La empresa cumple con entregar el producto, de acuerdo a su orden de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CAPACIDAD DE RESPUESTAS	Tiempo de respuestas de reclamos	13	La empresa resuelve los reclamos de los clientes, en un tiempo promedio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Calidad de servicios	14	La empresa llega a satisfacer de manera general, las necesidades de sus clientes		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Colaboración de los empleados	15	Los empleados se encuentran comprometidos con la elaboración de los productos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	SEGURIDAD	Confianza	16	La empresa, brinda confianza a sus clientes, de acuerdo a la calidad de sus productos vendidos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Clientes seguros con su proveedor	17	Los clientes se encuentran seguros con la empresa, en base a la importancia que se les tiene.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Instalaciones optimas	18	Se cuenta con instalaciones optimas ofreciendo la seguridad en la fase de producción.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos modernos	19	La fabricación de los productos se realiza con equipos alta mente moderna.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Publicidad	20	Considera que se ha realizado la publicidad suficiente, para incrementar nuestras ventas		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EMPATÍA	Atención personalizada	21	Se realiza atenciones personalizadas a los clientes y futuros clientes, para efectuar la venta.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Comunicación efectiva		22	Considera que el cliente se lleva información eficiente de nuestros productos ofrecidos.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto				Fecha: / /				
				28/11/18				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

<b>Título de la investigación:</b>								
"ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN IVESTUSAC- LOS OLIVOS AÑO 2019"								
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> LOZANO ALIAGA JOSELYN LISETH								
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> <i>Alva Arce, Rosel Cesar</i>								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ADMINISTRACION DE PROCESOS	Planificación	Innovación de productos	1	Se genera propuestas de innovación de producto, en cuanto a la demanda de mercado.	<b>Likert</b> 5) Siempre 4) Casi siempre 3) A veces 2) Casi nunca 1) Nunca			
		Preparación de manuales	2	Es necesario, realizar la preparación de manuales, para la aclaración de las dudas sobre el producto.				
	Ejecución	Control de calidad	3	Es necesario que los productos pasen un control de calidad				
		Control de producción	4	La empresa realiza un control de producción adecuado				
		Seguimientos de los productos	5	se lleva seguimientos de los productos vendidos, con las herramientas necesarias.				
	Verificación	Medir los resultados	6	Son los clientes que dan la conformidad del producto, en cuanto a la medición de los resultados.				
		Analizar la problemática	7	Se realiza análisis de los problemas que aqueja la organización, en base a las necesidades de los clientes.				
	Intervención	Implementar las acciones de mejora en los procesos	8	Se implementa acciones de mejora, en cuanto a los procesos de producción.				
		Proponer soluciones correctivas	9	Se propone soluciones correctivas a los problemas que aqueja, en base a las necesidades del cliente.				
<b>Firma del experto</b>				<b>Fecha</b> / / _				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN IVESTUSAC- LOS OLIVOS AÑO 2018"
Apellidos y nombres del investigador: LOZANO ALIAGA JOSELYN LISETH
Apellidos y nombres del experto: <i>Alva Arce Rosel Cesar</i>

VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	N°	ITEM /PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CALIDAD DE SERVICIOS	FIABILIDAD	Producto garantizado	10	La empresa otorga productos con garantía	<b>Likert</b> 5) Siempre 4) Casi siempre 3) A veces 2) Casi nunca 1) Nunca			
		Satisfacción del cliente	11	La empresa logra satisfacer a sus clientes con sus servicios realizados.				
		Puntualidad de la entrega	12	La empresa cumple con entregar el producto, de acuerdo a su orden de trabajo.				
	CAPACIDAD DE RESPUESTAS	Tiempo de respuestas de reclamos	13	La empresa resuelve los reclamos de los clientes, en un tiempo promedio.				
		Calidad de servicios	14	La empresa llega a satisfacer de manera general, las necesidades de sus clientes				
		Colaboración de los empleados	15	Los empleados se encuentran comprometidos con la elaboración de los productos.				
	SEGURIDAD	Confianza	16	La empresa, brinda confianza a sus clientes, de acuerdo a la calidad de sus productos vendidos.				
		Clientes seguros con su proveedor	17	Los clientes se encuentran seguros con la empresa, en base a la importancia que se les tiene.				
		Instalaciones óptimas	18	Se cuenta con instalaciones óptimas ofreciendo la seguridad en la fase de producción.				
	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos modernos	19	La fabricación de los productos se realiza con equipos alta mente moderna.				
		Publicidad	20	Considera que se ha realizado la publicidad suficiente, para incrementar nuestras ventas				
	EMPATÍA	Atención personalizada	21	Se realiza atenciones personalizadas a los clientes y futuros clientes, para efectuar la venta.				
Comunicación efectiva		22	Considera que el cliente se lleva información eficiente de nuestros productos ofrecidos.					
Firma del experto 				Fecha: / /				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

<b>Título de la investigación:</b>								
"ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN IVESTUSAC- LOS OLIVOS AÑO 2019"								
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> LOZANO ALIAGA JOSELYN LISETH								
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> <i>Mg. Edilit G. Rosales Downpuez</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ADMINISTRACION DE PROCESOS V1	Planificación	Innovación de productos	1	Se genera propuestas de innovación de producto, en cuanto a la demanda de mercado.	<b>Likert</b> 5) Siempre 4) Casi siempre 3) A veces 2) Casi nunca 1) Nunca			
		Preparación de manuales	2	Es necesario, realizar la preparación de manuales, para la aclaración de las dudas sobre el producto.				
	Ejecución	Control de calidad	3	Es necesario que los productos pasen un control de calidad				
		Control de producción	4	La empresa realiza un control de producción adecuado				
		Seguimientos de los productos	5	se lleva seguimientos de los productos vendidos, con las herramientas necesarias.				
	Verificación	Medir los resultados	6	Son los clientes que dan la conformidad del producto, en cuanto a la medición de los resultados.				
		Analizar la problemática	7	Se realiza análisis de los problemas que aqueja la organización, en base a las necesidades de los clientes.				
	Intervención	Implementar las acciones de mejora en los procesos	8	Se implementa acciones de mejora, en cuanto a los procesos de producción.				
		Proponer soluciones correctivas	9	Se propone soluciones correctivas a los problemas que aqueja, en base a las necesidades del cliente.				
<b>Firma del experto</b>			<b>Fecha</b> / /					
<i>[Firma]</i>			25/11/18					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN IVESTUSAC- LOS OLIVOS AÑO 2018"
Apellidos y nombres del investigador: LOZANO ALIAGA JOSELYN LISETH
Apellidos y nombres del experto: <i>Rg. Edith G. Rorales Domínguez</i>

VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	N°	ITEM /PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CALIDAD DE SERVICIOS V2	FIABILIDAD	Producto garantizado	10	La empresa otorga productos con garantía	<b>Likert</b> 5) Siempre 4) Casi siempre 3) A veces 2) Casi nunca 1) Nunca			
		Satisfacción del cliente	11	La empresa logra satisfacer a sus clientes con sus servicios realizados.				
		Puntualidad de la entrega	12	La empresa cumple con entregar el producto, de acuerdo a su orden de trabajo.				
	CAPACIDAD DE RESPUESTAS	Tiempo de respuestas de reclamos	13	La empresa resuelve los reclamos de los clientes, en un tiempo promedio.				
		Calidad de servicios	14	La empresa llega a satisfacer de manera general, las necesidades de sus clientes				
		Colaboración de los empleados	15	Los empleados se encuentran comprometidos con la elaboración de los productos.				
	SEGURIDAD	Confianza	16	La empresa, brinda confianza a sus clientes, de acuerdo a la calidad de sus productos vendidos.				
		Clientes seguros con su proveedor	17	Los clientes se encuentran seguros con la empresa, en base a la importancia que se les tiene.				
		Instalaciones óptimas	18	Se cuenta con instalaciones óptimas ofreciendo la seguridad en la fase de producción.				
	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos modernos	19	La fabricación de los productos se realiza con equipos alta mente moderna.				
		Publicidad	20	Considera que se ha realizado la publicidad suficiente, para incrementar nuestras ventas				
	EMPATÍA	Atención personalizada	21	Se realiza atenciones personalizadas a los clientes y futuros clientes, para efectuar la venta.				
Comunicación efectiva		22	Considera que el cliente se lleva información eficiente de nuestros productos ofrecidos.					
Firma del experto			<i>[Firma]</i>					
			Fecha: / / <i>28/11/18</i>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

# MATRIZ DE CONSISTENCIA

## Título: Administración de procesos y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019

Problema	Objetivo	hipótesis	variables e indicadores						
			Variable1 : Administración de procesos						
			Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición			
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Se relaciona la administración de procesos y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECIFICO</b></p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Se relaciona la planificación y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Se relaciona la ejecución y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Se relaciona la verificación y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Se relaciona la intervención y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> ¿Determinar la relación entre la administración de procesos y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>Objetivos Específicos 1</b> ¿Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicios en IVESTUSAC, ¿Distrito de Los Olivos, año 2019?</p> <p><b>Objetivos Específicos 2</b> ¿Determinar la relación entre la ejecución y la calidad de servicios en IVESTUSAC, ¿Distrito de Los Olivos, año 2019?</p> <p><b>Objetivos Específicos 1</b> ¿Determinar la relación entre la verificación y la calidad de servicios en IVESTUSAC, ¿Distrito de Los Olivos, año 2019?</p> <p><b>Objetivos Específicos 1</b> ¿Determinar la relación entre la intervención y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?</p> <p><b>Objetivos Específicos 1</b> ¿Determinar la relación entre la intervención y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa entre la administración de procesos y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> Existe relación significativa entre la ejecución y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> Existe relación significativa entre la verificación y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b> Existe relación significativa entre la intervención y la calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito de Los Olivos, año 2019.</p>	Planificación	innovación de productos preparación de manuales	1-2	<b>Likert</b>  <b>5. siempre</b> <b>4. Casi siempre</b> <b>3. A veces</b> <b>2. Casi nunca</b> <b>1. Nunca</b>			
			Ejecución	Control de calidad Control de producción Seguimiento de los productos	3-4-5				
			Verificación	medir los resultados Analizar la problemática	6-7				
			Intervención	implementar las acciones de mejora en los procesos proponer soluciones correctivas	8-9				
			<b>Variable2 : Calidad de servicio</b>						
						<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
						Fiabilidad	La empresa otorga productos con garantía Satisfacción del cliente Puntualidad en la entrega	10-11-12	<b>Likert</b>  <b>5. Siempre</b> <b>4. Casi siempre</b> <b>3. A veces</b> <b>2. Casi nunca</b> <b>1. Nunca</b>
						Capacidad de respuestas	Tiempo de respuesta de reclamo Calidad de servicios Colaboración de los empleados	13-14-15	
						Seguridad	Confianza Clientes seguros con su proveedor Instalaciones optima	16-17-18	
						Elementos tangibles	Equipos modernos publicidad	19-10	
			Empatía	Atención personalizada Comunicación efectiva	21-22				




Yo, **Dr. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA** docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Fillal - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"ADMINISTRACION DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN IVESTUSAC, DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2019"**; de la estudiante **JOSELYN LISETH LOZANO ALIAGA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 12 de marzo de 2019



DR. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA  
DNI: 08467692

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

# RESULTADOS DEL TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
 ev.turnitin.com/app/04713/ev/04mg/evscu/1027/75432/turn/1274547001/ev/1

feedback studio TESIS

Resumen de coincidencias

29 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

#	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	12 %
3	www.repositorioacademico.ucv.edu.pe	2 %
4	Entregado a Universidad	<1 %
5	www.aset.org.ar	<1 %
6	www.scribd.com	<1 %
7	pyme.com.mx	<1 %
8	es.scribd.com	<1 %

Página: 1 de 36    Número de palabras: 10766    Text-only Report    High Resolution    Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Lozano Aliaga Joselyn Iseth  
D.N.I. : 48605977  
Domicilio : Mz D lote 43 Urbanización primavera, Los olivos  
Teléfono : Fijo : 6973675 Móvil : 957491019  
E-mail : joselin160795@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales  
Escuela : Administración  
Carrera : Administración  
Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....  
Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:  
Lozano Aliaga Joselyn Iseth

Título de la tesis:  
Administración de procesos y Calidad de servicios en IVESTUSAC, Distrito  
de los olivos, año 2019.

Año de publicación : 2020

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.




No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha: 12/03/2020

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1

Yo **JOSELYN LISETH LOZANO ALIAGA**, identificado con DNI N° **48605977**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"ADMINISTRACION DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN IVESTUSAC, DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2019"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 JOSELYN LISETH LOZANO ALIAGA

DNI: **48605977**

FECHA: 12 de marzo de 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorgado el encargado del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración – Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presenta la estudiante

Srta. JOSELYN LISETH LOZANO ALIAGA

Trabajo de investigación titulado

**ADMINISTRACION DE PROCESOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN IVESTUSAC, DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2019**

Para obtener el Título Profesional de

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

SUSTENTADO EN FECHA 05 DE JULIO DEL 2019

NOTA O MENCION 14 (CATORCE)

Lima, 12 de marzo del 2020



Dr. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA  
Coordinador de Investigación de la EP de Administración