



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Relación de la gestión por procesos en la calidad del servicio al
cliente en un entidad pública, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Quiñones Velasquez, Jorge Omar (orcid.org/0000-0002-1642-7688)

ASESOR:

Dr. Colquepisco Paucar, Nilo Teodorico (orcid.org/0000-0002-2984-6603)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia y a Dios porque sin ellos no hubiera sido posible llevar a cabo esta gran meta, obtener mi título de maestría.

Agradecimiento

A mi familia por el apoyo que me brindaron y su guía a los docentes quienes impartieron una enseñanza de calidad durante el transcurso de la maestría, a la Universidad Cesar Vallejo por dedicar sus esfuerzos en la educación profesional y competitiva en la satisfacción de los profesionales, al Dr. Nilo Colquepisco por su gran capacidad de enseñanza, dedicación y perseverancia en la culminación de la presente investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable gestión por procesos y sus dimensiones.....	20
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable Calidad del servicio al cliente y sus dimensiones	21
Tabla 3 Correlacion entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente	22
Tabla 4 Correlación entre la gestión por procesos y la comunicación	23
Tabla 5 Correlación entre la gestión por procesos y la atención a las reclamaciones	24
Tabla 6 Correlacion entre la gestión por procesos y la distribución del tiempo.....	25

Resumen

La pesquisa planteó como objetivo general determinar cómo la gestión por procesos se relaciona con la calidad de servicio al cliente en el CENARES, 2021. Del mismo modo, la hipótesis general estableció que existe una relación significativa de la gestión por procesos en la calidad de servicio al cliente en el CENARES, 2021. El marco metodológico estuvo compuesto por un enfoque cuantitativo, correlacional, básica, no experimental, con una población y muestra de 50 trabajadores del sector público. Los resultados mostraron que el 72 % de los encuestados consideraron que la gestión por procesos se encuentra en un nivel representativamente bajo y el 68 % determinó que la variable calidad del servicio se encuentra en un nivel sumamente bajo. Concluyendo que existe una relación significativa de la gestión por procesos en la calidad de servicio al cliente en el CENARES, dado a que el valor de $r=0,707$ y 0.00 sig.

Palabras clave: Gestión de procesos, calidad de servicio, atención al cliente

Abstract

The main purpose of the research was to determine how process management is related to the quality of customer service at CENARES. Similarly, the general hypothesis established that there is a significant relationship of process management on the quality of customer service at CENARES, 2021. The methodological framework was composed of a quantitative, correlational, basic, non-experimental approach, with a population and sample of 50 public sector workers. The results showed that 72% of the respondents considered that process management is at a representatively low level and 68% determined that the service quality variable is at an extremely low level. It was concluded that there is a significant relationship of process management on the quality of customer service at CENARES, given that the value of $r=0.707$ and 0.00 sig.

Keywords: Process management, quality of service, customer support

I. INTRODUCCIÓN

La gran mayoría de errores y equivocaciones que presentan las entidades y empresas, tanto privadas como públicas, se relacionan a la gestión pobre y a la mala calidad, lo cual ocasiona que estas pierdan clientes y se vean superadas por otras., ya que satisfacer a los clientes es un tema cada vez más complicado. Debido a la alta competitividad que existe, las empresas se ven en la necesidad de actualizar sus procesos y mejorar sus servicios y productos, lo cual ocasiona que recurran a una serie de herramientas, tales como la gestión por procesos (Sánchez y Sánchez, 2016).

La gestión por procesos es un mecanismo de suma importancia que ha logrado acaparar la atención de empresas y entidades que buscan tener una mejor calidad de servicio y una gestión eficiente. Sin embargo, Cantero et al. (2021) manifiestan que para implementar este proceso es necesario identificar los problemas, tener objetivos claros y un compromiso por parte de todo el personal, lo cual muchas veces no se da y es por ello, que este procedimiento no obtiene resultados positivos cuando es aplicado.

A nivel internacional, la calidad de servicio es un factor importante en las distintas entidades y empresas, por ejemplo, en Ecuador se evidencian algunas deficiencias y debilidades que afectan de manera importante a las entidades, lo cual se debe a la falta de una gestión y administración adecuada, es por ello que para mejorar la percepción de los clientes se ha tenido que recurrir a distintas medidas. Actualmente, la gestión por procesos es un procedimiento que permite tener una planificación y organización respecto a los bienes y servicios, de manera que estos logren satisfacer las necesidades de los usuarios, siendo una herramienta muy eficaz (Pincar y Parra, 2020).

A nivel nacional, en el Perú las entidades son muy competitivas, porque mantenerse en el mercado es cada vez más difícil, sobre todo porque los clientes se movilizan de manera rápida buscando cubrir sus necesidades. Es por ello que las distintas empresas y entidades han tenido que recurrir a una serie de cambios y estrategias que permitan mantener al cliente, esto en base a la búsqueda de la calidad y eficiencia, lo cual incluye a las instituciones públicas o privadas. La gestión

por procesos, ha contribuido significativamente a mejorar la planificación y dirección de las actividades que se desarrollen en las entidades, es por ello que es una herramienta muy popular (Izquierdo, 2021).

A nivel local, las entidades públicas tienen una norma que regula sus actividades y procesos, las cuales precisan el nivel de calidad que deben tener y el desempeño al cual deben alinearse sus trabajadores. En el caso de la entidad CENARES, institución encargada de abastecer recursos estratégicos de salud, tiene entre sus objetivos la búsqueda de calidad debido a que se encarga de derivar productos farmacéuticos y sanitarios de suma importancia a las distintas instituciones nacionales, de lo contrario los clientes podrían desertar (CENARES, s.f.).

Ante lo expuesto, el problema general de la investigación es: ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona en la calidad de servicio al cliente en el CENARES, 2021? Asimismo, los problemas específicos serán: primer objetivo específico ¿Cómo se relaciona la gestión por procesos en la comunicación en el CENARES, 2021?, ¿Cómo se relaciona la gestión por procesos en la atención a las reclamaciones en el CENARES, 2021?; ¿Cómo se relaciona la gestión por procesos en la distribución del tiempo en el CENARES, 2021?

La investigación posee su justificación social, la cual es analizar la relación de la gestión por procesos en la calidad de servicio al cliente, enfocándose en la entidad CENARES. Es importante conocer cómo se vienen dando la gestión y cómo esto repercute en la calidad de la entidad, ya que esto mantiene relación con la percepción de los usuarios. La justificación teórica, se busca recopilar información relevante para conocer las variables de estudio y determinar cómo se relaciona una sobre la otra, lo cual se llevó a cabo a través de distintas fuentes de información, tales como artículos científicos, tesis de grado, documentos oficiales, normativa, entre otros estudios.

La justificación práctica es resolver el problema planteado en la investigación, el cual consiste en conocer los procesos que repercuten en la calidad del servicio de la entidad, de manera que se puedan realizar mejoras y que el desempeño sea eficiente. La justificación metodológica, consiste en el desarrollo

de la investigación a través del enfoque cuantitativo, empleando instrumentos para medir las variables y conocer cómo se da esto en la entidad de estudio.

El objetivo general de la investigación será: Determinar cómo la gestión por procesos se relaciona con la calidad de servicio al cliente en el CENARES, 2021; los objetivos específicos serán: Primer objetivo específico Identificar cómo se relaciona la gestión por procesos en la comunicación en el CENARES, 2021.; segundo objetivo específico Identificar cómo se relaciona la gestión por procesos en la atención a las reclamaciones en el CENARES, 2021.; tercer objetivo específico Identificar cómo se relaciona la gestión por procesos en la distribución del tiempo en el CENARES, 2021.

La hipótesis general de la investigación será: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio al cliente en el CENARES, 2021; las hipótesis específicas son: primera hipótesis específica La gestión por procesos se relaciona significativamente en la comunicación en el CENARES, 2021.; segunda hipótesis específica La gestión por procesos se relaciona significativamente en la atención a las reclamaciones en el CENARES, 2021.; tercera hipótesis específica La gestión por procesos se relaciona significativamente en la distribución del tiempo en el CENARES, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación recopiló información importante del ámbito internacional y nacional, los cuales ayudaron a sustentar el tema y ampliar los conocimientos básicos

En cuanto al ámbito internacional, Cordero (2019) tuvo como propósito aplicar la gestión por procesos de la empresa “Productos el Rosario” con el propósito de estandarizarlos, es por ello que se tuvo un método cuantitativo, correlacional y de tipo básica. En sus resultados se evidenció que el 83% de sus procesos no contaban con caracterizaciones, mientras que el 17% sobrante, no contaban con caracterizaciones completas. A modo de conclusión, aplicar la gestión por procesos es importante debido a los resultados positivos que esta provoca en una institución.

Moreno y Rivera (2019) desarrollaron como objetivo evidenciar el vínculo entre la calidad del servicio y satisfacción en la atención de los consumidores en el establecimiento de elementos alimenticios del cantón Alausi, empleando un método cuantitativo, correlacional y de tipo básica, teniendo una muestra de 172 colaboradores. Entre sus hallazgos se obtuvo que el 24 % consideró que la atención es personalizada para cada consumidor y un 34 % determinó que los trabajadores se preocupan por las necesidades de los usuarios, además que el coeficiente de correlación de Spearman fue de $r=0.536$ y 0.00 es menor a 0.05 . En conclusión, existe un vínculo positivo entre la calidad de servicio y satisfacción de atención del consumidor.

Remache (2019) planteó como propósito de investigación identificar el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa SIPECOM SA de la ciudad de Guayaquil, Ecuador 2018, para ello se tuvo una metodología cuantitativa, correlacional, de tipo básica, utilizando una muestra de 12 clientes de la entidad. A modo de resultado el autor obtuvo que el 41.67% de encuestados consideran que la variable calidad de servicio es buena resaltando la fiabilidad seguridad y empatía, además el 66.67% califican a la satisfacción del usuario muy buena por lo que hay un vínculo directo entre las variables planteadas, además que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.579 con una significancia Bilateral de 0.048 . En conclusión, mientras mejore la

calidad del servicio al cliente, la satisfacción también mejorará de la misma forma.

López (2018) tuvo como objetivo establecer una propuesta de implementación de la gestión por procesos para reducir los tiempos operativos en la Dirección de Servicios, Procesos y Gestión del Cambio del Ministerio de Minería, empleando un método cuantitativo, correlacional, de tipo básica, asimismo, se tuvo una muestra de 248 servidores. Entre sus hallazgos se obtuvo que el 48% de los tiempos operativos y el 75% de los riesgos operacionales, promueven el empoderamiento de los procedimientos, riesgos y productos a cada servidor. A modo de conclusión, el presupuesto anual para el financiamiento de los proyectos ha ido aumentando, lo cual beneficia a la empresa, es decir, la gestión de procesos si demuestra resultados positivos.

Granizo (2017) desarrolló como propósito de estudio identificar la gestión de los procedimientos del Servicio de Patología que inciden en la satisfacción del cliente interno del Hospital IESS Ambato, empleando un método cuantitativo, correlacional, de tipo básica y teniendo una muestra de 57 profesionales. Entre sus resultados se obtuvo que, a través del coeficiente de correlación de Spearman, se observó una $r=0,967$, lo cual permitió llegar a la conclusión de que existe una adecuada gestión de los procedimientos, los cuales inciden de manera positiva en la satisfacción del cliente.

Respecto al ámbito nacional, Ángeles (2021) tuvo como propósito de investigación identificar el vínculo entre la gestión por procesos y el aprendizaje organizacional en instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, 2020, por ello se empleó un método cuantitativo, correlacional, de tipo básica y teniendo una muestra de 208 docentes. Se obtuvo que su índice de Kayser Meyer Olkin (KMO) de 0.738 demostrará que la confiabilidad de la variable gestión por procesos es de 0.946 puntos, interpretándose como alta confiabilidad y la variable aprendizaje organizacional es de 0.945 puntos. A modo de conclusión, existe un vínculo significativo entre ambas variables planteadas por el investigador y que fueron nombradas previamente.

Alvarado (2021) desarrolló como propósito identificar de qué manera la gestión de procesos de calidad impacta en la satisfacción del cliente, en área de

empaques y despacho de la Empresa Montana SA Lima, teniendo una metodología cuantitativa, correlacional, de tipo básica. Entre sus resultados se halló que existe una correlación alta y significancia de Rho de Spearman, la correlación es alta positiva de 0,899 y una significancia de $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$. El autor concluyó su estudio precisando que existe un vínculo entre las variables planteadas.

Philco (2020) tuvo como fin mejorar el servicio al cliente de una empresa que pertenece al rubro construcción, desarrollado a través de un método cuantitativo, correlacional, de tipo básica, asimismo, se tuvo una muestra de 40 empleados. En sus resultados se halló que la prueba de Levene dio un resultado de sig. 0.082, lo cual es mayor que 0.05, indicando que las variables se relacionan. En conclusión, existe una mejora en el servicio al cliente de una empresa que pertenece al rubro construcción, lo cual se debe a las técnicas y estrategias en atención.

Martínez (2018) planteó el propósito de indagar en el nexo entre la calidad del servicio y satisfacción al usuario del ayuntamiento distrital de la Tinguíña ubicada en Ica 2018, es por ello que se decidió tener una metodología cuantitativa, correlacional, de tipo básica y teniendo una muestra de 78 usuarios. En sus resultados se obtuvo que el 46.2% consideró como adecuada la calidad del servicio en atención y un 51,3% determinó como alto la satisfacción que percibe el público, además que el coeficiente de correlación fue de 0,624 y un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Finalmente, su conclusión fue que hay un nexo significativo las variables de estudio mencionadas previamente.

Finalmente, Cortez (2018) desarrolló el propósito de identificar el vínculo entre la gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina de Guerra, 2016, teniendo un método cuantitativo, correlacional, de tipo básica, y una muestra de 40 empleados. En sus resultados se halló que el 94.9% para la gestión de procesos y 80.2% para la satisfacción de los clientes, además que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.923. En conclusión, existe un vínculo significativo entre ambas variables de estudio.

La gestión por procesos es definida como un método para organizar el trabajo y mejorar la percepción del cliente hacia la empresa, de forma que este se sienta tranquilo y cómodo con lo que se le ofrece. Además, permite mejorar la estructura y las actividades que se desarrollen, así como enfocarse en el desempeño y selección de métodos más efectivos para la entidad (Asturias Corporación Universitaria, 2009).

Además, González et al. (2019) afirman que la gestión por procesos se relaciona con el trabajo organizado y delimitado para tener un desarrollo eficiente con los consumidores, ya que se busca satisfacerlos sin perder la visión y misión de la empresa, es decir, tener una relación directa entre el cliente y la empresa.

En lo que respecta a sus Modelos y/o teorías la autora Sola (2019) divide la gestión por procesos en tres apartados, objetivos del proceso, sistema de medida de los procesos y mejora de los procesos, siendo parte importante para que esta herramienta pueda ser llevada a cabo de forma eficiente cuando se implemente.

Por otro lado, Flores (2022) indica que la gestión por procesos posee una secuencia para ser aplicada, teniendo un inicio y un fin que cumplan en todo momento con las expectativas de los clientes o usuarios, en otros términos, si el procedimiento comienza bien y posee todos los lineamientos, el resultado será bueno y el problema será resuelto con resultados favorables para la entidad.

Duque (2017) define la gestión por procesos como un procedimiento para una planeación óptima, la cual tiene como objetivo evitar problemas y mejorar la deficiencia en una entidad, de forma que su funcionamiento empresarial sea adecuado.

Para mejorar los resultados es necesario que el rendimiento empresarial posea un diseño, modelo y control de los procesos que suscitan en la entidad, lo cual permitirá que esta mantenga una competitividad, calidad y eficiencia con los clientes. Este proceso necesita herramientas y estrategias que deben concretarse en un corto o largo plazo, ya que mientras más rápida sea su aplicación, más eficiente será, la mejora en los índices de excelencia (Harmon, 2019).

La variable gestión ha cobrado gran relevancia porque las empresas poseen problemas respecto a la logística, falta de organización, deficiencias en su almacenamiento, y administración de recursos, lo cual evita que se tengan una eficiencia y calidad frente a otras empresas (Sola, 2019). Ante ello esta variable tiene dimensiones, siendo definidas a continuación:

La dimensión objetivos del proceso, es una herramienta para mejorar el rendimiento de una entidad, no se trata solo de aplicar instrumentos o técnicas, sino de capacitar a los trabajadores para que estos sepan reconocer los errores e instauren una mejora continua en sus prácticas y desempeño, de forma que cumplan los objetivos (Huapaya, 2019).

La dimensión sistema de medida de los procesos, se refiere a una herramienta para optimizar y mejorar los procedimientos de una entidad, siendo un método que controla y administra los recursos, bienes actividades de una entidad (Sharán, 2019).

Buttle y Maklan (2019) explican que se trata de particularidad o cualidad hacia una determinada cosa, la cual la diferenciará al momento de hacer un parangón, es la consecución de un proceso que tuvo un orden de prelación, de manera que se tienda a conseguir lo que se proyectan y se vea materializado en indicadores positivos.

Finalmente, la dimensión mejora de los procesos, Medina et al. (2019) plantean como aquella herramienta para identificar los problemas o falencias y orientar las prácticas a obtener objetivos. Medina et al. indica que para que una gestión de procesos sea eficiente, es necesario que se desarrollen las tres dimensiones, a las cuales se les suma la organización, determinación y representación.

La gestión por procesos es importante porque brinda beneficios y ventajas a la labor eficiente y a la calidad de las empresas, siendo un mecanismo estratégico y óptimo para que las actividades internas sean desarrolladas adecuadamente y las deficiencias sean corregidas. Además, sirve para potenciar los procesos y tener un trabajo planificado, de manea que los objetivos y metas sean alcanzados y los clientes se sientan satisfechos (Medina et al.,2019)

Toda empresa debe delimitar sus actividades y tener un trabajo de calidad, respetando las leyes y las políticas, las cuales deben estar avocadas al crecimiento y a la obtención de objetivos. El camino al éxito de la empresa es difícil, no todas logran superarlo y posicionarse, esto se debe a la falta de guía, administración y conducción de los empleados, siendo este un problema grave que evita dar impulso y tener un punto de partida para obtener las metas.

La calidad de servicio es un conjunto de actividades y herramientas que utilizan las empresas y entidades para que el cliente se sienta satisfecho con los servicios y productos que se le ofrece, esto se da con una actitud positiva, buenas relaciones, impresión favorable, herramientas de atracción, entre otros (Fernández, 2000).

La calidad de servicio es una actitud positiva que posee tres características, intangibilidad, heterogeneidad y la inseparabilidad, las cuales son importantes porque juntas permite que las empresas puedan direccionar sus objetivos y obtener resultados. Cabe señalar que la calidad también se define como un proceso que consiste en cumplir las expectativas del consumidor y recoger las percepciones para mejorar el servicio o producto (Olvera y Castillo, 2020).

Fernández (2000) dimensionó la variable calidad del servicio al cliente en tres puntos, la comunicación, atención a las reclamaciones y distribución del tiempo, las cuales cumplen conjuntamente con la búsqueda de la satisfacción y el logro de objetivos.

Morales et al. (2019) establecen que la calidad de servicio al cliente se define como el nivel de atención y la percepción del consumidor frente a un producto o servicio. Poseer clientes es importante para cualquier entidad, le permite a una entidad tener una rentabilidad y competitividad, en el mercado, siendo esto muy importante para no ser superadas por la competencia.

Se relaciona con la prestación del servicio de los trabajadores de una determinada empresa, es decir, si un empleado posee disposición y una atención óptima con los clientes, estos se quedarán con el servicio y no optarán por otra empresa del mismo rubro. Es necesario que exista un compromiso, actitud colaborativa y prestacional para cumplir con los requerimientos de los clientes,

quienes deben empeñarse en brindar una imagen positiva de la entidad, ya que será un punto decisivo para que los usuarios no recurran a otras empresas (Ramírez y Torres, 2021)

Silva et al. (2021) explican que existen distintas formas para brindar una calidad de servicio, una de ellas es la atención personalizada, fomento de relaciones amicales, descuentos, entre otros. Los autores también hacen énfasis en el Triángulo de Servicio, el cual es un esquema que reúne elementos claves, siendo el cliente, la estrategia de servicio, el personal y los sistemas o estrategias, los cuales permiten que las entidades puedan realizar actividades para tener un buen desempeño.

La calidad de servicio es un factor importante en las empresas porque les permite aplicar estrategias, políticas y métodos para que los servicios sean adecuados y el crecimiento empresarial sea notable. Cumplir con las expectativas de los usuarios se relaciona con solventar dudas, ofrecer lo mejor posible y agradecer por la preferencia, sin embargo, en la práctica esto no se da como tal (Fernández, 2000).

Respecto a las dimensiones de la variable, la comunicación, Hernández et al. (2017) indican que observa en el trato que tiene el trabajador y el cliente, donde se le ofrece la confianza, las facilidades y comodidades para que este se sienta a gusto y satisfecho. Además, la comunicación es importante porque permite entender a los clientes para realizar mejoras y aumentar las ventas en base a los nuevos requerimientos u opiniones.

La segunda dimensión, atención a las reclamaciones, Mejías et al. (2018) hacen referencia a los aspectos negativos que deben ser solucionados por una empresa, ya sea porque el cliente no se siente conforme o porque posee ciertas opiniones que deben ser consideradas para que el producto o servicio sea mejor. Es importante que los reclamos o sugerencias sean tomados en cuenta, ya que esto le permitirá a la entidad posicionarse frente a otras empresas y ser mejor en lo que deseen hacer.

Finalmente, la tercera dimensión, distribución del tiempo, Silva et al. (2021) precisan que es distribuir el tiempo que se le dedica al cliente para que

este pueda entender la información que se le da y tener una experiencia personalizada. Además, con la distribución del tiempo se podrá evitar problemas relacionados a las exigencias de los clientes, quienes viven tan apurados que necesitan que se le brinde información puntual y efectiva.

Tener una calidad de servicio es un factor importante para toda empresa o entidad, ya que le permite desarrollar mejoras para que el ambiente sea óptimo, captar más clientes y mantener a los que ya se tienen, posicionarse en el mercado y otras actividades que son parte. Si una empresa apuesta por mejorar la calidad de atención de sus empleados, está invirtiendo positivamente en la competitividad, eficiencia y eficacia de sus productos y servicios (Bem et al., 2018).

Si una empresa desea tener una sostenibilidad económica y empresarial debe centrar su atención en mejorar las estrategias de trabajo y aplicar métodos que estén orientados a captar clientes. Para lograr este objetivo es necesario que exista un compromiso donde se le brinde al cliente un nivel de calidad alto, lo cual se da con retroalimentaciones, monitoreos constantes, escucha asertiva, comunicación con los usuarios y la decisión de competir con otras empresas que poseen los mismos objetivos.

Respecto a la definición de términos básicos, la cantidad, es una representación de una porción de algo, siendo un valor medible (Huapaya, 2019). El tiempo, Andrade et al. (2019) la definen como un periodo determinado de acciones y acontecimientos. La calidad, León et al. (2018) refieren al punto máximo que posee un individuo o una empresa al alcanzar la excelencia y la eficiencia. El coste, Rincón et al. (2019) definen como el monto a pagar a cambio de un producto o servicio que se desea adquirir. Las acciones derivadas y su seguimiento, Medina et al. (2019) precisan que son aquellas acciones a las cuales se debe estar pendientes y realizar un monitoreo contante, de manera que se pueda supervisar todo el proceso, de inicio a fin, es muy importante en las empresas.

El análisis de la información recogida, viene a ser un proceso de categorización, donde existen diversas fases que permiten tener una mejor comprensión de los hechos (Troncoso & Amaya, 2017). El procedimiento y

frecuencias de realización, Medina et al. (2019) definen a la ejecución de diversas actividades o normativas, las cuales deben estar regidas por ciertos lineamientos o normas.

Los resultados económicos, Nogueira et al. (2017) precisan que es el balance financiero de una entidad, abordando sus ingresos como sus egresos. La satisfacción de los clientes, se refiere a cumplir con las expectativas o los intereses de los usuarios, de manera que estos busquen adquirir un producto o servicio y tengan una preferencia (Lucas & Pujol, 2018). La satisfacción del personal, se refiere a la motivación que tienen los empleados al realizar sus labores, ya que saben que serán recompensados o reconocidos por sus actividades bien hechas (Lucas & Pujol, 2018). El impacto en la sociedad, Mejías et al. (2018) sostienen al cambio que ocurre en un determinado lugar, lo cual ocasiona consecuencias respecto a un problema o factor que debe ser analizado para establecer posibles soluciones.

La escucha, es aquella acción que consiste en prestar atención a lo que otra persona está comentando, entendiendo lo que ella quiere decir (Caballero et al., 2018). El asesoramiento, Reyes et al. (2022) establecen a la formación que puede otorgar una persona a otra, guiándola y dándole diversos conocimientos para el cumplimiento de sus labores. La información, es aquel dato que sirve para incrementar los conocimientos acerca de un tema en específico (Do Amaral, 2017). Aclarar los hechos, se refiere a poner en evidencia cual es el motivo de nuestras acciones o la razón de por qué estamos realizando alguna actividad, con el fin de que no surjan malos entendidos a futuro (Alvarado, 2021). Mantener al cliente informado, Cadena et al. (2017) refieren a brindarles a los usuarios cualquier tipo de información que soliciten de acuerdo a un producto o servicio que adquieran o que piensan adquirir.

El llegar a un acuerdo, suele suscitarse cuando un cliente no se encuentra satisfecho con su producto o servicio, por lo cual se le brinda opciones que permitan que este quede contento y sin mayores problemas (Cordero, 2019). La ordenada distribución del horario de trabajo, se refiere a ser importante y organizado con los tiempos que se manejan, más aún si de estos dependen otras personas a las cuales se les va a brindar la atención (Martín, 2017). Finalmente,

la atención personal, Loo et al. (2017) establecen como un trato de manera directa entre un individuo de la empresa y un usuario o cliente, en el cual el empleado toma en cuenta las necesidades y preferencias para poder atender.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue desarrollado con un enfoque cuantitativo, Hernández et al. (2014) precisaron que consiste en recopilar información numérica a través de tablas estadísticas y gráficos porcentuales. Este método permite medir la relación entre dos o más variables y obtener resultados óptimos para poder aproximarse a la realidad.

3.1.1 Tipo de Investigación

El trabajo fue de tipo básica, Sánchez et al. (2018) indicaron que consiste en resolver un problema específico en base a la búsqueda de información pertinente y teorías que fueron planteadas por otros investigadores, de modo que puedan ser comparadas.

3.1.2 Diseño de investigación

El trabajo tuvo un diseño no experimental de nivel correlacional, de corte transversal, el cual fue utilizado para medir las variables de estudio y conocer si poseen un vínculo, lo cual será explicado a través de las hipótesis y sus respuestas (García & Sánchez, 2020).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Definición conceptual: Gonzáles et al. (2019) la definieron como un procedimiento estructurado para determinar el nivel de desempeño y tener un desarrollo óptimo, cuyo objetivo principal es mejorar la administración para satisfacer a los clientes o usuarios de una entidad.

Definición operacional: Operacionalizada por tres dimensiones: Objetivos del proceso, esta dimensión se va a medir con 4 indicadores, indicador 1 Cantidad tiene (2) ítems, indicador 2 Tiempo tiene (2) ítems, indicador 3 Calidad tiene (2) ítems, indicador 4 Coste tiene (2) ítems. Sistema de medida de los procesos, esta dimensión se va a medir con 3 Indicadores, indicador 1 Acciones derivadas y su Seguimiento tiene (2) ítems, indicador 2 Análisis de la información recogida tiene (2) ítems, indicador 3 Procedimiento y frecuencias de realización tiene (2)

ítems. Mejora de los procesos, esta dimensión se va a medir con 4 Indicadores, indicador 1 Resultados económicos tiene (2) ítems, indicador 2 Satisfacción de los clientes tiene (2) ítems, indicador 3 Satisfacción del personal tiene (2) ítems, indicador 4 Impacto en la sociedad tiene (2) ítems. Estas serán medidas a través de un cuestionario que posee alternativas tipo Likert, siendo los niveles de medición Alto, Medio y Bajo.

Indicadores: La variable de estudio presentó once indicadores, los cuales son: Cantidad, tiempo, calidad, coste, acciones derivadas y su seguimiento, análisis de la información recogida, procedimiento y frecuencias de realización, resultados económicos, satisfacción de los clientes, satisfacción del personal e impacto en la sociedad.

Escala de medición: La escala de medición fue de tipo Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

Variable 2: Calidad del servicio al cliente

Definición conceptual: Es entendido como una actitud o valoración generada por un cliente, quien se basa en los beneficios, la actitud, el trato que la empresa tienen con él al adquirir un producto o servicio. La búsqueda de la calidad es un factor muy importante y buscado por gran parte de las entidades, ya que esto permite tener más clientes y posicionarse frente a otras empresas (Olvera y Castillo, 2020).

Definición operacional: Operacionalizada en tres dimensiones: La comunicación, esta dimensión se va a medir con 3 Indicadores, indicador 1 Escucha tiene (2) ítems, indicador 2 Asesoramiento tiene (2) ítems, indicador 3 Información tiene (2) ítems. Atención a las reclamaciones, esta dimensión se va a medir con 3 Indicadores, indicador 1 Aclarar los hechos tiene (2) ítems, indicador 2 Mantener al cliente informado tiene (2) ítems, indicador 3 Llegar a un acuerdo tiene (2) ítems. Distribución del tiempo, esta dimensión se va a medir con 2 Indicadores, indicador 1 Ordenada distribución del horario de trabajo tiene (2) ítems, indicador 2 Atención personal tiene (2) ítems. Estas serán medidas a través de un cuestionario que posee alternativas tipo Likert, siendo los niveles de medición Alto, Medio y Bajo.

Indicadores: La variable especificada presentó ocho indicadores, los cuales son: Escucha, asesoramiento, información, aclarar los hechos, mantener al cliente informado, llegar a un acuerdo, ordenada distribución del horario de trabajo y atención personal.

Escala de medición: La escala de medición fue de tipo Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Hernández et al. (2014) precisaron al conjunto poblacional como un grupo grande de personas que poseen características similares entre sí y por ello, pueden ser analizadas respecto a una problemática dada.

La población de estudio fue de 50 colaboradores de la entidad CENARES.

Criterios de inclusión: Se tomó en cuenta solo aquellas personas que laboraban en el periodo determinado en la entidad, y a aquellos que fueran de la ciudad de Lima.

Criterios de exclusión: Se excluyó a todo aquel trabajador que no se encontrara laborando en el periodo de tiempo y que no se encontraran en la ciudad de Lima.

3.3.2 Muestra

Es un subconjunto extraído de la población para ser analizados, seleccionados para que la recolección de información sea más sencilla y exacta (Ventura, 2017).

Estuvo conformada por el mismo número de personas, siendo 50 colaboradores de la entidad CENARES.

3.3.3 Muestreo

Fue no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, el cual sirvió para seleccionar a sujetos de fácil acceso para el investigador.

3.3.4 Unidad de Análisis

La unidad de análisis para la investigación fue un investigador que labora actualmente en la entidad CENARES.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La investigación tuvo como técnicas de recolección de información la encuesta, la cual es muy utilizada porque permite recopilar datos de manera directa y sencilla, además, puede ser aplicada de manera global a un grupo grande de personas.

3.4.2 Instrumento

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario virtual, el cual fue aplicado a la muestra de estudio, el cual estuvo conformado por preguntas cerradas en escala de Likert, de manera que las personas pudieran responder las preguntas de forma rápida y seguidamente, analizarlas en el programa estadístico.

Confiabilidad

El instrumento estuvo conformado por 38 preguntas con respuesta en escala de Likert, el cual fue aplicado a 50 personas, teniendo en cuenta el alfa de Cronbach y la utilización del programa estadístico SPSS V26.

Validez del instrumento

Fue a través del juicio de tres expertos, quienes expresaron su opinión respecto a la elaboración del cuestionario de ambas variables y dieron una retroalimentación respectiva.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de información se realizó un cuestionario y se aplicó a 50 personas, seguidamente las respuestas fueron procesadas en un programa estadístico SPSS V26, evidenciados en una plataforma Google Forms para que las personas pudieran acceder a ella de forma sencilla. Además, las respuestas fueron ordenadas en una base de datos en Excel, seguidamente con estos

resultados se hicieron las conclusiones respectivas, en base a las hipótesis de estudio. Finalmente, se logró hacer las recomendaciones respecto al tema de investigación (Ver anexo 6).

3.6. Método de análisis de datos

La investigación fue desarrollada con el programa estadístico SPSS V26, el cual permite recopilar las respuestas y evidenciarlas en tablas descriptivas y gráficos porcentuales para ser analizadas por el investigador. Asimismo, se hizo uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual permite verificar la distribución y contrastar los resultados, de forma que se pueda conocer si estos se ajustan a la distribución normal. Por último, se aplicó la correlación de Spearman, la cual fue importante porque permite medir estadísticamente dos variables.

Rivadeneira et al. (2020) manifestaron que el software estadístico SPSS V26 recoge los datos extraídos de las encuestas y los ordena para ser analizados en tablas y gráficos, con el objetivo de cuantificar las respuestas y contrastar las hipótesis. El análisis descriptivo es un método muy utilizado porque resume la información y la ordena para realizar seguidamente un análisis inferencial, el cual permite hacer una evaluación sistemática y eficiente en base a la muestra de estudio, lo cual sirve para aceptar o rechazar las hipótesis de estudio planteadas por el investigador.

3.7. Aspectos éticos

Los principios éticos considerados en el estudio fueron el autocontrol, benevolencia, equidad y no maleficencia, aquellos sirven para guiar el estudio con respecto a todos los participantes que colaboraron, así como el correcto uso de la normativa APA 7ma edición, citando a los autores y a sus investigaciones de forma responsable y otorgándoles un reconocimiento por ser considerados parte importante del estudio.

Álvarez (2018) detalla los principios éticos básicos para llevar a cabo una investigación eficiente:

Autonomía; hace referencia al respecto que se tiene por lo sujetos que formaron parte de la investigación, siendo 50 colaboradores de la entidad de un área pública. Continuando con beneficencia; consiste en no tener intereses o fines personales al llevar a cabo la investigación, de manera que no se beneficie ni

perjudique a nadie. Seguidamente por no maleficencia; esta se refiere a recolectar información actual únicamente para el beneficio de la investigación, es decir, no se incurre en causar algún daño a los participantes de la investigación y por ultimo Justicia; se refiere a ser justos y distribuir de manera igual los riesgos y beneficios, es decir, no beneficiar a ciertas personas al aplicar el instrumento ni causar algún tipo de daño a otro grupo.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable gestión por procesos y sus dimensiones

Nivel	V1: Gestión por procesos		D1: Objetivos del proceso		D2: Sistema de medida de los procesos		D3: Mejora de los procesos	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Bajo	36	72,0	33	66,0	33	66,0	39	78,0
Medio	3	6,0	6	12,0	7	14,0	10	20,0
Alto	11	22,0	11	22,0	10	20,0	1	2,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Analizando la primera variable se evidenció que el 72 % de los encuestados consideraron que la gestión por procesos se encuentra en un nivel representativamente bajo, un 6 % comentó que se encuentra en un nivel medio y el 22 % manifestó que se posiciona en un nivel alto. Mientras que en sus dimensiones se evidenció que el 66 % de los encuestados consideraron que la dimensión objetivos del proceso se encuentra en un nivel sumamente bajo, un 12 % comentó que se encuentra en un nivel medio y el 22 % manifestó que se posiciona en un nivel alto, también se evidenció que el 66 % de los encuestados consideraron que la dimensión sistema de medida de los procesos se encuentra en un nivel sumamente bajo, un 14 % comentó que se encuentra en un nivel medio y un 20 % restante manifestó que se posiciona en un nivel alto.

Asimismo, se visualizó que el 78 % de los encuestados manifestaron que la dimensión mejora de los procesos se encuentra en un nivel sumamente bajo, un 20 % comentó que se encuentra en un nivel medio y un 2 % restante manifestó que se posiciona en un nivel alto.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable Calidad del servicio al cliente y sus dimensiones

	V1: Calidad del servicio al cliente		D1: La Comunicación		D2: Atención a las reclamaciones		D3: Distribución del tiempo	
Nivel	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	34	68,0	36	72,0	33	66,0	37	74,0
Medio	8	16,0	6	12,0	11	22,0	3	6,0
Alto	8	16,0	8	16,0	6	12,0	10	20,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Respecto a la segunda variable, se logró visualizar que el 68 % de los encuestados manifestaron que la variable calidad del servicio al cliente se encuentra en un nivel sumamente bajo, un 16 % comentó que se encuentra en un nivel medio y el otro 16 % restante manifestó que se establece en un nivel alto. Siendo así que en sus dimensiones se logró visualizar que el 72 % de los encuestados manifestaron que la dimensión comunicación se encuentra en un nivel sumamente bajo, un 12 % comentó que se encuentra en un nivel medio y un 16 % restante manifestó que se establece en un nivel alto. También se logró visualizar que el 66 % de los encuestados manifestaron que la dimensión atención a las reclamaciones se encuentra en un nivel sumamente bajo, un 22 % comentó que se encuentra en un nivel medio y un 12 % restante manifestó que se establece en un nivel alto.

Asimismo, se logró observar que el 74 % de los encuestados manifestaron que la dimensión distribución del tiempo se encuentra en un nivel sumamente bajo, un 6 % comentó que se encuentra en un nivel medio y un 20 % restante manifestó que se establece en un nivel alto.

Análisis inferencial

Hipótesis general

H1: Existe una relación significativa de la gestión por procesos en la calidad de servicio al cliente en el CENARES, 2021.

Ho: No existe una relación significativa de la gestión por procesos en la calidad de servicio al cliente en el CENARES, 2021.

Tabla 3

Correlación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio al cliente

			Gestión por procesos	Calidad de servicio al cliente
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de servicio al cliente	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

A partir de la implicancia de la correlación Spearman se logró obtener como resultados del valor de $r=0,707$ y valor de 0.00 en sig, manifestando una significancia alta y fuerte. De tal modo, que se verifica y valida la hipótesis formulada, donde existe una relación significativa de la gestión por procesos en la calidad de servicio al cliente en el CENARES, 2021.

Hipótesis específica 1

H1: La gestión por procesos se relaciona significativamente en la comunicación en el CENARES, 2021.

Ho: La gestión por procesos no se relaciona significativamente en la comunicación en el CENARES

Tabla 4

Correlación entre la gestión por procesos y la comunicación

			Gestión por procesos	La Comunicación
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	La Comunicación	N	50	50
		Coefficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

A partir de la implicancia de la correlación Spearman se logró obtener como resultados del valor de $r=0,738$ y valor de 0.00 en sig, manifestando una significancia alta y fuerte. De tal modo, que se verifica y valida la hipótesis formulada, donde la gestión por procesos se relaciona significativamente en la comunicación en el CENARES, 2021.

Hipótesis específica 2

H1: La gestión por procesos se relaciona significativamente en la atención a las reclamaciones en el CENARES, 2021.

Ho: La gestión por procesos no se relaciona significativamente en la atención a las reclamaciones en el CENARES, 2021.

Tabla 5

Correlación entre la gestión por procesos y la atención a las reclamaciones

		Gestión por procesos	Atención a las reclamaciones
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,523**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
	Coefficiente de correlación	, 523**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

A partir de la implicancia de la correlación Spearman se logró obtener como resultados del valor de $r=0,523$ y valor de 0.00 en sig, manifestando una significancia moderada y admisible. De tal modo, que se verifica y valida la hipótesis formulada, donde la gestión por procesos se relaciona significativamente en la atención a las reclamaciones en el CENARES, 2021.

Hipótesis específica 3

H1: La gestión por procesos se relaciona significativamente en la distribución del tiempo en el CENARES, 2021.

Ho: La gestión por procesos no se relaciona significativamente en la distribución del tiempo en el CENARES, 2021.

Tabla 6

Correlación entre la gestión por procesos y la distribución del tiempo

			Gestión por procesos	Distribución del tiempo
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Spearman	Distribución del tiempo	Coefficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

A partir de la implicancia de la correlación Spearman se logró obtener como resultados del valor de $r=0,648$ y valor de 0.00 en sig, manifestando una significancia moderada y admisible. De tal modo, que se verifica y valida la hipótesis formulada, donde la gestión por procesos se relaciona significativamente en la distribución del tiempo en el CENARES, 2021.

V. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general de investigación, existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio al cliente en el CENARES, 2021, ya que la correlación de Spearman fue de $r=0,707$ y un valor de 0.00 en sig., el autor Remache (2019) obtuvo resultados similares que permiten validar esta hipótesis, sus hallazgos señalaron que el 41.67% de los encuestados percibe la calidad de servicio como buena pero la entidad no prioriza actividades que permitan mejorar los procesos de gestión, pese a que es uno de los ocho principios que permiten obtener la calidad institucional.

Se conoce que es necesario que las entidades tengan en cuenta que mejorar los procesos les permitirá disminuir los tiempos, obtener resultados económicos positivos y satisfacer a los clientes, sin embargo, se cree erróneamente que acortar los tiempos hará que las actividades sean más productivas. Si bien asumir este reto de forma asertiva producirá un cambio organizacional también puede ser tedioso para los trabajadores, pero aportará una visión y nuevas herramientas para que los trabajos en la entidad sean más eficientes.

La calidad de servicio debe ser una meta que toda entidad aspire a cumplir porque evidencia que existe un compromiso en la dirección y que existen actividades con objetivos estratégicos, asimismo, permitirá monitorear los resultados y mantenerlos controlados para que no ocurran problemas que puedan afectar la labor continua. Otro punto relevante es que aporta significativamente a la satisfacción del cliente y estandariza los procesos, agrupándolos y administrándolos para que no solo cumpla con los requerimientos de los clientes, sino con la conformidad legal y las credenciales de negocio.

Por otro lado, el autor Granizo (2017) halló entre los resultados de su investigación que el servicio que ofrece la entidad nunca es inmediato y que la calidad es pobre, evidenciado en un 32%, asimismo, un 38% de encuestados señaló que la gestión de procesos que se brinda es tardía porque los trabajadores no poseen los materiales necesarios. Incluso la atención que tiene los trabajadores nunca es óptima, reflejado en un 27%.

Estos resultados y reflexiones mantienen similitud con los hallazgos del presente estudio, ya que debido a la falta de calidad de servicio en la entidad se demuestra que los servicios no son distribuidos adecuadamente, es decir, no existe una gestión óptima, existen problemas internos que afectan su correcto funcionamiento. Se halló que el 44% de encuestados precisaron que la entidad no demuestra a sus clientes la calidad que esta posee, incluso un 38% respondió que la calidad de la empresa debe mejorar de forma inmediata para evitar problemas con entidades externas, pero que el personal no prioriza esto por falta de tiempo y por otras preocupaciones.

Ante estos resultados es importante señalar que la gestión de resultados y la calidad de servicio debe ser una búsqueda permanente en las entidades porque permite adquirir un posicionamiento estratégico, evitar fallos y posibles reclamaciones, la política de calidad previene riesgos y posiciona al cliente como un factor importante, pero es muy poco aplicado porque las entidades tienen miedo de invertir más de lo que ganan o que los resultados no se evidencien a corto plazo, lo cual no debe ser así.

En relación con el primer objetivo específico, la gestión por procesos sí se relaciona significativamente en la comunicación en el CENARES, 2021, ya que se evidenció una correlación de Spearman $r=0,738$ y valor de 0.00 en sig. para la cual Martínez (2018) precisó que en toda entidad la comunicación debe ser clave porque no solo permite que exista un buen ambiente laboral, sino que los procesos se lleven adecuadamente y exista una política para cumplir con los objetivos y metas institucionales. Entre sus hallazgos determinó que existe una comunicación buena porque la satisfacción del usuario representa un 51.3%, incluso, un 43.6% señala que la calidad funcional y técnica de sus empleados es alta y esto se relaciona con el ambiente laboral y la comunicación que existe entre el equipo de trabajo.

Para mejorar la comunicación en una entidad es necesario que esta mantenga una gestión de procedimientos óptimo porque sirve como guía para llevar a cabo todas las actividades y procedimientos. Además, una correcta gestión de procesos se relaciona con la comunicación porque cuando existe un intercambio de información y un proceso para detallar ideas, pensamientos o sugerencias entre los integrantes del equipo se está tomando en cuenta la

opinión del equipo, incluso permite que los trabajadores se sientan cómodos porque son escuchados y tomados en cuenta para la toma de decisiones.

Del mismo modo Cordero (2019) en su investigación obtuvo que en la entidad de estudio la gestión por procesos es deficiente, ya que existen problemas internos que pueden haberse solucionado si hubiera una retroalimentación y comunicación directa entre todos los trabajadores, evidenciado en un 83%, es por ello que se optó realizar capacitaciones y un monitoreo para solucionar este problema, de modo que no desencadene consecuencias negativas a corto y largo plazo.

La comunicación no debe ser tomada únicamente como la capacidad de informar y comunicar las tareas, sino que debe ser un determinante para motivar al personal y ayudarlo a realizar sus tareas de forma más responsable y eficiente, es por ello que en la investigación presente se halló pudo hallar los problemas que existen, un 32% de los encuestados no está conforme con su lugar de trabajo porque la entidad no vela por sus necesidades, asimismo, un 42% señaló que no se lleva a cabo una escucha asertiva hacia los trabajadores. Cabe señalar que un 40% señala que no se les brinda una atención personalizada a los trabajadores y que la comunicación que existe debe mejorarse, ya que esto hace que exista un ambiente laboral deficiente y una comunicación interna pobre.

El diálogo y el conocimiento es fundamental para la gestión porque en su ausencia deriva a una falta de compromiso y colaboración, dificultades para monitorear al personal, desconfianza, saturación y otros problemas importantes. La gran mayoría de problemas que se evidencian en las entidades e instituciones se encuentran relacionados con la mala gestión y los conflictos en el ambiente laboral, y no resolver estos problemas a tiempo provoca otras consecuencias que, si bien pueden no afectar al cliente de manera directa, ocasionará que los trabajadores que brindan el servicio no lo hagan a conciencia ni busquen encaminar sus acciones al logro de metas y objetivos.

Del mismo modo, el segundo objetivo específico, la gestión por procesos se relaciona significativamente en la atención a las reclamaciones en CENARES, 2021, la correlación de Spearman arrojó un valor de $r=0,523$ y un 0.00 en sig., lo cual es validado también por el autor Cortez (2018) quién en su investigación

obtuvo resultados similares, un 65% de personas respondieron que la satisfacción del cliente es buena y un 24% indicó que la gestión por procesos es alta, es decir, en la entidad cumple con los procesos de regulación y monitoreo en el nivel de calidad, por ejemplo, los reclamos y quejas de los clientes.

Es imposible que en una entidad que poseen gran cantidad de usuarios no existan quejas o dificultades respecto a un servicio, no se pueden descartar los fallos porque existen situaciones que no pueden planearse todo el tiempo y por ello será necesario que la entidad mantenga una buena relación con el cliente y que este no se sienta decepcionado por el producto o servicio adquirido, en caso existan problemas. Un sistema de gestión bien desarrollado no evitará problemas relacionados a las reclamaciones, pero sí permitirá resolverlos de forma adecuada y celera, sabiendo cómo reaccionar ante los casos, asignar las responsabilidades, garantizar la calidad y satisfacer al cliente.

Por otro lado, el autor Philco (2020) en su investigación halló que la atención de reclamos es deficiente porque en la entidad no se preocupan por brindarle al cliente soluciones rápidas y efectivas, lo cual se evidenció en 133 quejas por el mantenimiento, 28 por la reparación y 11 por la instalación, las cuales reflejan que la entidad no cumple con los estándares de calidad. Además, el autor hizo hincapié en que la entidad debe tomar mejores decisiones y enfocarse en realizar una gestión de procesos eficientes y que cumplan con los estándares, ya que si esto no posee mayor atención repercutirá negativamente en la entidad.

En este estudio se pudo obtener que un 42% de encuestados precisan que los procedimientos que se llevan a cabo para realizar la gestión no son adecuados, un 28% respondió que los inconvenientes que se producen no son resueltos con la rapidez que debería, asimismo, un 34% respondió que los inconvenientes no son resueltos de forma clara y rápida. Estos resultados negativos se evidencian porque la gestión de quejas o reclamaciones no posee etapas que le permitan al usuario quedar satisfecho con las soluciones que se le den, por ello es necesario que en base a lo que el cliente desee, se establezcan soluciones personalizadas.

Ante estos resultados, resulta necesario tener una buena gestión de procesos de reclamaciones porque no solo se ayuda al usuario, sino que se optimiza a la empresa con el *feedback* que pueda darse al resolver el caso, incluso permitirá tomar acción para prevenir y evaluar el nivel de la gestión y monitoreo.

Finalmente, el tercer objetivo específico, la gestión por procesos se relaciona significativamente en la distribución del tiempo en CENARES, 2021, evidenciado en el valor de $r=0,648$ y valor de 0.00 en sig., aceptando la hipótesis del investigador. Para ello el autor Ángeles (2021) en su investigación halló que la gestión por procesos en las entidades es sumamente importante, pero funciona óptimamente cuando se divide el tiempo y se tiene una distribución, sirve para ser más eficientes y analizar a profundidad cómo se viene trabajando. Pese a que es una herramienta importante supone un esfuerzo adicional por parte de los líderes, y es por ello que, erróneamente, muchos no optan por este procedimiento.

Tener una distribución del tiempo permite planificar y ordenar los horarios, supervisar de forma más directa, elaborar y entregar productos o servicios a tiempo y que exista una mayor productividad en el cumplimiento de metas y objetivos. Esto permite que todas las actividades que se realicen en una entidad se optimicen de manera continua, ya que deben adaptarse a las necesidades de los clientes sin dejar de lado el tiempo que esto tome. Es por ello que el autor determinó que la gestión por procesos está en un nivel inadecuado, siendo un 61.5%. Además, se percibe que la cultura organizacional y la gestión del tiempo está en un 61.5%, siendo un nivel pésimo.

Esos resultados evidenciaron que la entidad presenta problemas internos por no gestionar los tiempos y tener una distribución pésima de las actividades, asimismo, cuando los trabajadores no poseen los conocimientos para la trayectoria organizativa las actividades se dilatan y no se resuelven en el tiempo que debiera ser. Es sabido que las entidades simplifican procesos para tener resultados más rápidos, pero a largo plazo esto traerá consecuencias porque no se llevan los debidos procesos.

También, el autor Alvarado (2021) en su estudio pudo hallar que en la entidad la gestión por procesos no es buena, ya que 14 trabajadores precisaron que deben realizarse mejoras, asimismo, la percepción respecto a la distribución de tiempos y resolución de problemas se encuentra en un nivel medio, es decir, requiere de una atención pronta porque se está evidenciando problemas internos entre los trabajadores y sus labores.

Es cierto que para que una entidad o empresa funcione es necesario que exista un clima laboral que opere bajo las medidas y la aceptación de sus trabajadores, de manera que se sientan cómodos al desempeñar sus funciones y así alcanzar las metas, de lo contrario habrán problemas, lo cual se evidencia en los resultados del presente estudio, ya que un 34% no se encuentra de acuerdo en que el horario que existe esté ordenando, y un 32% se mostró en desacuerdo en que la gestión de procesos tenga resultados óptimos, es decir, las actividades de la entidad deben mejorarse porque no se están obteniendo resultados positivos, incluso, existen errores que viene costándole el tiempo y esfuerzo a la entidad.

La gestión del tiempo es una herramienta muy popular porque hace que una entidad sea más productiva y eficiente, es por ello que ambos autores señalaron que es necesario capacitar y mejorar las estrategias, ya que esto mejorará los niveles de calidad y producción. Además, centrarse en las políticas de calidad institucional posibilitará que la entidad pueda mejorar todos sus procesos y que sus trabajadores se sientan satisfechos, aspirando a trabajar con eficiencia y eficacia, pero más aún, permitirá que la calidad de servicio se encuentre en un nivel alto.

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión por procesos se relaciona significativamente en la calidad de servicio al cliente en el CENARES, 2021., ya que la correlación de Spearman arrojó un valor $r=0.707$ y un nivel de significancia de 0.00. teniendo un nivel alto y fuerte, lo cual permite validar la hipótesis general del investigador y rechazar la hipótesis nula.
2. La gestión por procesos se relaciona significativamente en la comunicación en el CENARES, 2021, ya que la correlación de Spearman tuvo un valor $r=0.738$ y un valor de significancia 0.00, siendo un valor moderado y admisible, permitiendo aceptar la primera hipótesis específica y rechazando la hipótesis nula.
3. La gestión por procesos se relaciona significativamente en la atención a las reclamaciones en el CENARES, 2021, ya que la correlación de Spearman fue $r=0.523$ y un valor de significancia de 0.00, siendo de un nivel moderado y admisible para aceptar la segunda hipótesis específica y rechazar la hipótesis nula.
4. Finalmente, se concluye que la gestión por procesos se relaciona significativamente en la distribución del tiempo en el CENARES, 2021, ya que la correlación de Spearman tuvo un valor $r=0,648$ y un valor de significancia de 0.00, siendo moderado y admisible para aceptar la tercera hipótesis específica y rechazando la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: A la entidad evaluar las nuevas condiciones actuales y las expectativas en el mercado, de manera que pueda alinear sus objetivos y expectativas para capacitar a sus empleados en calidad de servicio, ya que este es un factor importante para que las empresas puedan mantenerse y posicionarse como líderes. Además, es necesario priorizar el crecimiento personal y profesional de los trabajadores porque permitirá que sean más eficientes, alcancen las metas y objetivos institucionales y se preocupen por la búsqueda de calidad laboral.

Segundo: A la entidad solucionar los problemas de comunicación a través de una escucha asertiva y una retroalimentación a sus trabajadores, lo cual será posible si se implementa una caja de sugerencias o se desarrollen actividades para que el personal pueda expresarse y aportar con ideas que ayuden a mejorar el desempeño y la calidad. Además, es importante que se cuente con un personal especializado que evalúe y monitoree las actividades que se lleven a cabo, con el objetivo de dar una retroalimentación y ayuda óptima.

Tercero: A la entidad tener una buena gestión y procesos administrativos, tales como fomentar una comunicación directa entre las áreas, reuniones periódicas entre los trabajadores para promover el compañerismo y la calidad, asimismo, contar con una selección adecuada del personal y realizar evaluaciones continuas para conocer su desempeño, estas estrategias permitirán resolver problemas internos y externos, lo cual evitará la pérdida y/o quejas de clientes por un mal servicio. También será necesario que la entidad, en todo momento, acompañe al cliente cuando exista alguna inconformidad, de modo que se pueda llegar a un acuerdo o a una compensación y así prevenir errores futuros que puedan afectar a la entidad, a su reputación o que esto escale a otras instancias.

Cuarto: A la entidad distribuir equitativamente sus tiempos para garantizar un trabajo ordenado y una atención óptima, lo cual debe hacerse con un seguimiento a las labores de los trabajadores y al nivel de cumplimiento de metas institucionales. Además, es recomendable que la entidad delegue funciones en base a los conocimientos que poseen los trabajadores, ya que

esto permitirá potenciar el desarrollo y disminuir los tiempos para hacer las labores, consecuentemente se obtendrán las metas de forma más rápida y eficiente.

REFERENCIAS

- Alvarado, J. (2021). Gestión de procesos de calidad y satisfacción del cliente en el área de empaque y despacho, Montana S.A., Lima, 2021. *Tesis de posgrado*. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74526>
- Alvarez, V. (2018). Ética e investigación. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Andrade, A., Del Río, C., & Alvear, D. (2019). A Study on Time and Motion to Increase the Efficiency of a Shoe Manufacturing Company. *Información tecnológica*, 30(3). Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S07180764201900300083
- Angeles, S. (2021). Gestión por procesos y el aprendizaje organizacional en instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, 2020. *Tesis de postgrado*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57145>
- Asturias Corporación Universitaria. (2009). *Gestión de procesos*. Colombia: Ediciones SUMMA. Obtenido de https://www.centrovirtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf
- Bem, A., Daszyńska Żygadło, K., Hajdíková, T., & Juhász, P. (2018). *Finance and Sustainability*. Springer. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=brdiDwAAQBAJ&dq=quality+of+service&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). Customer Relationship Management: Concepts and Technologies. Obtenido de <https://www.amazon.com/-/es/Francis-Buttle/dp/1138498262>
- Caballero, E., Cruz, Y., & Otero, Y. (2018). Assertive communication: a stimulation method in the formation of the pedagogical professional.

- Universidad de Holguín*, 17(4). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5891/589167642003/589167642003.pdf>
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., & Vásquez, J. (2017). Measuring the quality of service provided to customers for Restaurants in Sonora, . *Ingeniería Industrial*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E., & Napoles, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. *Ciencias Holguín*, 27(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181566671001/181566671001.pdf>
- CENARES. (s.f.). *gob.pe | Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud -Información institucional: Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/cenares/institucional>
- Cordero, M. (2019). Diseño e implementación de la gestión por procesos de la empresa Productos El Rosario. *Tesis de posgrado*. Ecuador: Universidad de Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/20928>
- Cortez, J. (2018). Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016. *Tesis de posgrado*. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12852/Cortez_OJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Do Amaral, S. (2017). Users, information consumers, and information service agencies from the marketing perspective. *Scielo*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/tinf/a/chHyXrVkm35nhySbxx3S8rN/?lang=en>
- Duque, O. Y. (2017). Procesos administrativos-eje 2 analicemos la situación. *AREANDINA*. Obtenido de https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2050/RP_eje2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fernández, A. (2000). Calidad en las empresas de servicios. Obtenido de <https://www.idepa.es/documents/20147/94410/caliserv.pdf/c30d620a-5536-12ad-ec46-d19e3bbfb244?version=1.1>
- Flores, M. (2022). La competitividad en la gestión empresarial ante la moneda única europea. *Uhu Publicaciones*.
- García, J., & Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06159.pdf>
- González, A., Leal, L., Martínez, D., & Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*.
- Granizo, M. (2017). La gestión de procedimientos del servicio de patología y su incidencia en la satisfacción del cliente interno del Hospital IESS Ambato. [Tesis de posgrado]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26414>
- Harmon, P. (2019). Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals. *Lindsay Lawrence*.
<https://www.sciencedirect.com/book/9780128003879/business-process-change>
- Hernández, M. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño. *Ciencia y Sociedad*, 42(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*.

- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Científica Horizonte Empresarial*. Obtenido de <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., & López, B. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102502552018000600843
- Loor, A., Calderón, J., & Arias, A. (2017). Factores que determinan la satisfacción del socio con respecto al servicio en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Manabí. *Revista Ciencia Unemi*, 10(35). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661258004/582661258004.pdf>
- López, A. (2018). Propuesta de implementación de la gestión por procesos para reducir los tiempos operativos en la dirección de servicios, procesos y gestión del cambio del ministerio de minería. *Tesis de posgrado*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14524>
- Lucas, J., & Pujol, C. (2018). Job satisfaction: a review of the literature on its main determinants. *EG*, 34(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-14600003.pdf>
- Martín, O. (2017). FLEXIBILITY AND DISTRIBUTION OF WORK TIME. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*(25). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4296/429652789001.pdf>
- Martínez San Miguel, L. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018. *Tesis de postgrado*. Universidad Cesar vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, A., Noguera, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: Métodos y herramientas de apoyo. *Revista chilena de ingeniería*. Obtenido de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071833052019000200328&script=sci_arttext&lng=en

- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Científica Compendium*, 21(40). Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Morales Reyna, F. R., & Terranova Borja, G. F. (2019). "La calidad en el servicio al cliente: factor de éxito de las empresas". 11(4). Revista electrónica Opunta Brava. Obtenido de <http://200.14.53.83/index.php/opuntiabrava/article/view/871>
- Moreno, P., & Rivera, P. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Alausí. *Tesis de postgrado*. Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6125>
- Nogueira, D., Medina, A., & Hernández, A. (2017). Análisis económico-financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación. *Ingeniería Industrial*, 38(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000100010
- Olvera, K., & Castillo, D. (2020). Análisis de la calidad del servicio en Control Escolar de una IES. *Conciencia Tecnológica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715007>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Internal Journal of Morphology*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0717-95022017000100037&script=sci_abstract
- Philco, L. (2020). Gestión por Procesos para mejorar el Servicio al Cliente en una empresa de Soluciones Modulares. *Tesis de posgrado*. Perú: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3537>

- Pincar, Y., & Parra, C. (2020). Gestión por Procesos para mejorar el servicio al Cliente de las PYMES comercializadoras. *Ciencias Económicas y Empresariales*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3537>
- Ramírez. H., y Torres. A. (01 de 12 de 2021). La corrupción en el sector salud de México ante la pandemia: perspectiva de la confianza. *Gestión y Estrategia - Universidad Autónoma Metropolitana*. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&sid=ff27d2c0-724a-4c49-ac1e-03481c60dbb0%40redis>
- Remache, S. (2019). Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018. *Tesis de postgrado*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36211>
- Reyes, D., Cadena, A., & Rivera, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Inter disciplina*, 10(26). doi:<https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>
- Rincón, C., Sánchez, X., & Cardona, L. (2019). Clasificación teórica de los costos. *Revista EAN*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602019000200193
- Rivadeneira, J. L., De la Hoz, A. I., & Barrera, M. V. (2020). General analysis of the SPSS and its usefulness in statistics. *JOURNAL OF BUSINESS SCIENCE*, 2(4). Obtenido de <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19/19>
- Sánchez M, & Sánchez M. (2016). Medición de la calidad en el servicio como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sharán, M. (2019). Estrategias de fidelización de clientes a través de internet. *Elearning s.l.*
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad de servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio en una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*. Obtenido de <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Sola, I. (2019). Gestión por procesos. Asturias. Obtenido de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Interview: a practical guide for qualitative data collection in health research. *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Ventura, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086434662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona en la calidad del servicio al cliente en el CENARES, 2021?	Determinar cómo la gestión por procesos se relaciona con la calidad de servicio al cliente en el CENARES, 2021.	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio al cliente en el CENARES, 2021.	Variable 1: GESTIÓN POR PROCESOS			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES
			Objetivos del proceso	Cantidad	1-2	Ordinal
				Tiempo	3-4	
				Calidad	5-6	
				Coste	7-8	
			Sistema de medida de los procesos	Acciones derivadas y su seguimiento.	9-10	22 - 51 Bajo
				Análisis de la información recogida.	11-12	52 - 81 Medio
				Procedimiento y frecuencias de realización	13-14	82 - 110 Alto
			Mejora de los procesos	Resultados económicos.	15-16	Alto
				Satisfacción de los clientes.	17-18	
				Satisfacción del personal.	19-20	
Impacto en la sociedad.	21-22					
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES

¿Cómo se relaciona la gestión por procesos en la comunicación en el CENARES, 2021?	La gestión por procesos se relaciona significativamente en la comunicación en el CENARES, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente en la comunicación en el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, 2021.	La comunicación	Escucha	1-2	Ordinal
				Asesoramiento	3-4	
				Información	5-6	
¿Cómo se relaciona la gestión por procesos en la atención a las reclamaciones en el CENARES, 2021?	La gestión por procesos se relaciona significativamente en la atención a las reclamaciones en el CENARES, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente en la atención a las reclamaciones en el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, 2021.	Atención a las reclamaciones	Aclarar los hechos	7-8	22 - 51 Bajo
				Mantener al cliente informado	9-10	
				Llegar a un acuerdo	11-12	
¿Cómo se relaciona la gestión por procesos en la distribución del tiempo en el CENARES, 2021?	La gestión por procesos se relaciona significativamente en la distribución del tiempo en el CENARES, 2021.	La gestión por procesos se relaciona significativamente en la distribución del tiempo en el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, 2021.	Distribución del tiempo	Ordenada distribución del horario de trabajo	13-14	82 - 110 Alto
				Atención personal	15-16	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
Tipo de investigación: Básica Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental de corte transversal		Población: 50 trabajadores de la entidad del sector público. Muestra: 50 trabajadores de la entidad del sector público.		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		SPSS

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Gestión por procesos	La gestión de procesos, también conocida como gestión de procesos de negocio (BPM), es otra forma de organizar el trabajo en torno a la visión del cliente. El autor divide estas variables entre tres dimensiones, objetivos del proceso, sistema de medida de los procesos y mejora de los procesos (Sola, 2019)	Las tres dimensiones poseen sus propios indicadores, los cuales son cantidad, tiempo, calidad, coste, acciones derivadas y su seguimiento, análisis de la información recogida, procedimiento y frecuencias de realización, resultados económicos, satisfacción de los clientes, satisfacción del personal e impacto en la sociedad. Asimismo, los indicadores serán medidos mediante una escala nominal, donde las preguntas serán con alternativas tipo Likert.	Objetivos del proceso	Cantidad	1-2	Escala de Likert: (5) Totalmente de acuerdo (4) de acuerdo (3) ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) en desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo	Ordinal 22 - 51 Bajo 52 - 81 Medio 82 - 110 Alto
				Tiempo	3-4		
				Calidad	5-6		
				Coste	7-8		
			Sistema de medida de los procesos	Acciones derivadas y su seguimiento.	9-10		
				Análisis de la información recogida.	11-12		
				Procedimiento y frecuencias de realización	13-14		
			Mejora de los procesos	Resultados económicos.	15-16		
				Satisfacción de los clientes.	17-18		
				Satisfacción del personal.	19-20		
				Impacto en la sociedad.	21-22		

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Calidad del servicio al cliente	Es un conjunto de estrategias y actividades encaminadas a mejorar el servicio al cliente y la relación entre los consumidores y las marcas. El autor divide estas variables entre tres dimensiones, la comunicación, atención a las reclamaciones y distribución del tiempo (Fernández, 2000).	Las tres dimensiones poseen sus propios indicadores, los cuales son escucha, asesoramiento, información, aclarar los hechos, mantener al cliente informado, llegar a un acuerdo, ordenada distribución del horario de trabajo y atención personal. Asimismo, los indicadores serán medidos mediante una escala nominal, donde las preguntas serán con alternativas tipo Likert.	La comunicación	Escucha	1-2	Escala de Likert: (5) Totalmente de acuerdo (4) de acuerdo (3) ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) en desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo	Ordinal 16 - 37 Bajo 38 - 59 Medio 60 - 80 Alto
				Asesoramiento	3-4		
				Información	5-6		
			Atención a las reclamaciones	Aclarar los hechos	7-8		
				Mantener al cliente informado	9-10		
				Llegar a un acuerdo	11-12		
			Distribución del tiempo	Ordenada distribución del horario de trabajo	13-14		
				Atención personal	15-16		

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO

Título: Relación de la gestión por procesos en la calidad del servicio al cliente en un entidad pública, Lima 2021.

Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

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

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. La cantidad de objetivos planteados resultan importantes para el crecimiento de la entidad					
2. La cantidad de objetivos establecidos son primordiales					
3. Mientras menos tiempo demore la entidad en concretar sus objetivos, significa que va por buen camino					
4. La entidad cumple sus objetivos en un rango de tiempo adecuado					
5. La entidad demuestra a sus clientes la calidad que esta posee					
6. La calidad de la entidad podría mejorar					
7. Los costes que maneja la entidad van acorde a su inversión					
8. Los gastos realizados en la entidad son correctamente justificados					

9. Los líderes de la institución derivan de manera adecuada las actividades					
10. Se realiza un correcto seguimiento de las actividades que se realizan en la entidad					
11. La manera en la que se recolecta la información es adecuada					
12. Existe un registro adecuado de la información recogida dentro de la entidad					
13. Los procedimientos que se llevan a cabo para realizar la gestión de proceso son adecuados					
14. La gestión de procesos presenta frecuentemente resultados óptimos					
15. Los resultados económicos de la entidad son los correspondientes					
16. Los resultados económicos son óptimos					
17. La entidad vela por la satisfacción total del cliente					
18. La entidad cumple con los intereses de los usuarios					
19. El personal se siente a gusto en la entidad					
20. Se vela por las necesidades del personal					
21. La entidad ha causado algún impacto positivo en la sociedad					
22. La entidad brinda continuamente una multitud de beneficios a la sociedad					
CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. Se lleva a cabo una buena escucha hacia los usuarios dentro de la institución					

2. Se atienden los inconvenientes con la rapidez que se amerita					
3. Existe un correcto asesoramiento por parte de los líderes					
4. El asesoramiento brindado a los usuarios resulta completo					
5. Se brinda información precisa a los usuarios					
6. Existe una actualización recurrente en los datos que presenta la información					
7. Se aclara de manera ágil y adecuada los inconvenientes presentados por los usuarios de la entidad					
8. Aclarar los hechos permite una mejor convivencia entre trabajadores					
9. Se le avisa con tiempo al cliente acerca de algún cambio en la entidad					
10. La entidad mantiene informado al cliente de manera recurrente					
11. Mayormente se logra concretar acuerdos que beneficien al usuario y a la entidad					
12. Usualmente los usuarios se encuentran satisfechos con los acuerdos establecidos					
13. Existe un horario ordenado en la distribución de funciones					
14. Se ordena adecuadamente el horario de funciones de los trabajadores					
15. Se brinda una atención personalizada a los trabajadores					
16. Se da una adecuada atención personal al usuario					

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2021

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
OBJETIVOS DEL PROCESO								
1	La cantidad de objetivos planteados resultan importantes para el crecimiento de la entidad	X		X		X		
2	La cantidad de objetivos establecidos son primordiales	X		X		X		
3	Mientras menos tiempo demore la entidad en concretar sus objetivos, significa que va por buen camino	X		X		X		
4	La entidad cumple sus objetivos en un rango de tiempo adecuado	X		X		X		
5	La entidad demuestra a sus clientes la calidad que esta posee	X		X		X		
6	La calidad de la empresa podría mejorar	X		X		X		
7	Los costes que maneja la empresa van acorde a su inversión	X		X		X		
8	Los gastos realizados en la entidad son correctamente justificados	X		X		X		
SISTEMA DE MEDIDA DE LOS PROCESOS								

9	Los líderes de la institución derivan de manera adecuada las actividades	X		X		X		
10	Se realiza un correcto seguimiento de las actividades que se realizan en la entidad	X		X		X		
11	La manera en la que se recolecta la información es adecuada	X		X		X		
12	Existe un registro adecuado de la información recogida dentro de la entidad	X		X		X		
13	Los procedimientos que se llevan a cabo para realizar la gestión de proceso son adecuados	X		X		X		
14	La gestión de procesos presenta frecuentemente resultados óptimos	X		X		X		
MEJORA DE LOS PROCESOS								
15	Los resultados económicos de la entidad son los correspondientes	X		X		X		
16	Los resultados económicos son óptimos	X		X		X		
17	La entidad vela por la satisfacción total del cliente	X		X		X		
18	La entidad cumple con los intereses de los usuarios	X		X		X		
19	El personal se siente a gusto en la entidad	X		X		X		
20	Se vela por las necesidades del personal	X		X		X		
21	La entidad ha causado algún impacto positivo en la sociedad	X		X		X		

22	La entidad brinda continuamente una multitud de beneficios a la sociedad	X		X		X		
LA COMUNICACIÓN								
23	Se lleva a cabo una buena escucha hacia los usuarios dentro de la institución	X		X		X		
24	Se atienden los inconvenientes con la rapidez que se amerita	X		X		X		
25	Existe un correcto asesoramiento por parte de los líderes	X		X		X		
26	El asesoramiento brindado a los usuarios resulta completo	X		X		X		
27	Se brinda información precisa a los usuarios	X		X		X		
28	Existe una actualización recurrente en los datos que presenta la información	X		X		X		
ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES								
29	Se aclara de manera ágil y adecuada los inconvenientes presentados por los usuarios de la entidad	X		X		X		
30	Aclarar los hechos permite una mejor convivencia entre trabajadores	X		X		X		
31	Se le avisa con tiempo al cliente acerca de algún cambio en la entidad	X		X		X		
32	La entidad mantiene informado al cliente de manera recurrente	X		X		X		

33	Mayormente se logra concretar acuerdos que beneficien al usuario y a la entidad	X		X		X		
34	Usualmente los usuarios se encuentran satisfechos con los acuerdos establecidos	X		X		X		
DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO								
35	Existe un horario ordenado en la distribución de funciones	X		X		X		
36	Se ordena adecuadamente el horario de funciones de los trabajadores	X		X		X		
37	Se brinda una atención personalizada a los trabajadores	X		X		X		
38	Se da una adecuada atención personal al usuario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del experto validador:

Escudero Vilchez, Fernando Emilio

DNI: 03695876

Especialidad del validador: Metodólogo

05 de mayo de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F. J. S.', written in a cursive style.

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2021

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
OBJETIVOS DEL PROCESO								
1	La cantidad de objetivos planteados resultan importantes para el crecimiento de la entidad	X		X		X		
2	La cantidad de objetivos establecidos son primordiales	X		X		X		
3	Mientras menos tiempo demore la entidad en concretar sus objetivos, significa que va por buen camino	X		X		X		
4	La entidad cumple sus objetivos en un rango de tiempo adecuado	X		X		X		
5	La entidad demuestra a sus clientes la calidad que esta posee	X		X		X		
6	La calidad de la empresa podria mejorar	X		X		X		
7	Los costes que maneja la empresa van acorde a su inversión	X		X		X		
8	Los gastos realizados en la entidad son correctamente justificados	X		X		X		
SISTEMA DE MEDIDA DE LOS PROCESOS								

9	Los líderes de la institución derivan de manera adecuada las actividades	X		X		X		
10	Se realiza un correcto seguimiento de las actividades que se realizan en la entidad	X		X		X		
11	La manera en la que se recolecta la información es adecuada	X		X		X		
12	Existe un registro adecuado de la información recogida dentro de la entidad	X		X		X		
13	Los procedimientos que se llevan a cabo para realizar la gestión de proceso son adecuados	X		X		X		
14	La gestión de procesos presenta frecuentemente resultados óptimos	X		X		X		
MEJORA DE LOS PROCESOS								
15	Los resultados económicos de la entidad son los correspondientes	X		X		X		
16	Los resultados económicos son óptimos	X		X		X		
17	La entidad vela por la satisfacción total del cliente	X		X		X		
18	La entidad cumple con los intereses de los usuarios	X		X		X		
19	El personal se siente a gusto en la entidad	X		X		X		
20	Se vela por las necesidades del personal	X		X		X		
21	La entidad ha causado algún impacto positivo en la sociedad	X		X		X		

22	La entidad brinda continuamente una multitud de beneficios a la sociedad	X		X		X		
LA COMUNICACIÓN								
23	Se lleva a cabo una buena escucha hacia los usuarios dentro de la institución	X		X		X		
24	Se atienden los inconvenientes con la rapidez que se amerita	X		X		X		
25	Existe un correcto asesoramiento por parte de los líderes	X		X		X		
26	El asesoramiento brindado a los usuarios resulta completo	X		X		X		
27	Se brinda información precisa a los usuarios	X		X		X		
28	Existe una actualización recurrente en los datos que presenta la información	X		X		X		
ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES								
29	Se aclara de manera ágil y adecuada los inconvenientes presentados por los usuarios de la entidad	X		X		X		
30	Aclarar los hechos permite una mejor convivencia entre trabajadores	X		X		X		
31	Se le avisa con tiempo al cliente acerca de algún cambio en la entidad	X		X		X		
32	La entidad mantiene informado al cliente de manera recurrente	X		X		X		

33	Mayormente se logra concretar acuerdos que beneficien al usuario y a la entidad	X		X		X		
34	Usualmente los usuarios se encuentran satisfechos con los acuerdos establecidos	X		X		X		
DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO								
35	Existe un horario ordenado en la distribución de funciones	X		X		X		
36	Se ordena adecuadamente el horario de funciones de los trabajadores	X		X		X		
37	Se brinda una atención personalizada a los trabajadores	X		X		X		
38	Se da una adecuada atención personal al usuario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del experto validador: Salazar Llerena, Silvia **DNI:** 10139161

Especialidad del validador: Metodóloga

05 de mayo de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Silvia J. Botero', written over a large, thin circular scribble.

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2021

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
OBJETIVOS DEL PROCESO								
1	La cantidad de objetivos planteados resultan importantes para el crecimiento de la entidad	X		X		X		
2	La cantidad de objetivos establecidos son primordiales	X		X		X		
3	Mientras menos tiempo demore la entidad en concretar sus objetivos, significa que va por buen camino	X		X		X		
4	La entidad cumple sus objetivos en un rango de tiempo adecuado	X		X		X		
5	La entidad demuestra a sus clientes la calidad que esta posee	X		X		X		
6	La calidad de la empresa podria mejorar	X		X		X		
7	Los costes que maneja la empresa van acorde a su inversión	X		X		X		
8	Los gastos realizados en la entidad son correctamente justificados	X		X		X		
SISTEMA DE MEDIDA DE LOS PROCESOS								

9	Los líderes de la institución derivan de manera adecuada las actividades	X		X		X		
10	Se realiza un correcto seguimiento de las actividades que se realizan en la entidad	X		X		X		
11	La manera en la que se recolecta la información es adecuada	X		X		X		
12	Existe un registro adecuado de la información recogida dentro de la entidad	X		X		X		
13	Los procedimientos que se llevan a cabo para realizar la gestión de proceso son adecuados	X		X		X		
14	La gestión de procesos presenta frecuentemente resultados óptimos	X		X		X		
MEJORA DE LOS PROCESOS								
15	Los resultados económicos de la entidad son los correspondientes	X		X		X		
16	Los resultados económicos son óptimos	X		X		X		
17	La entidad vela por la satisfacción total del cliente	X		X		X		
18	La entidad cumple con los intereses de los usuarios	X		X		X		
19	El personal se siente a gusto en la entidad	X		X		X		
20	Se vela por las necesidades del personal	X		X		X		
21	La entidad ha causado algún impacto positivo en la sociedad	X		X		X		

22	La entidad brinda continuamente una multitud de beneficios a la sociedad	X		X		X		
LA COMUNICACIÓN								
23	Se lleva a cabo una buena escucha hacia los usuarios dentro de la institución	X		X		X		
24	Se atienden los inconvenientes con la rapidez que se amerita	X		X		X		
25	Existe un correcto asesoramiento por parte de los líderes	X		X		X		
26	El asesoramiento brindado a los usuarios resulta completo	X		X		X		
27	Se brinda información precisa a los usuarios	X		X		X		
28	Existe una actualización recurrente en los datos que presenta la información	X		X		X		
ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES								
29	Se aclara de manera ágil y adecuada los inconvenientes presentados por los usuarios de la entidad	X		X		X		
30	Aclarar los hechos permite una mejor convivencia entre trabajadores	X		X		X		
31	Se le avisa con tiempo al cliente acerca de algún cambio en la entidad	X		X		X		
32	La entidad mantiene informado al cliente de manera recurrente	X		X		X		

33	Mayormente se logra concretar acuerdos que beneficien al usuario y a la entidad	X		X		X		
34	Usualmente los usuarios se encuentran satisfechos con los acuerdos establecidos	X		X		X		
DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO								
35	Existe un horario ordenado en la distribución de funciones	X		X		X		
36	Se ordena adecuadamente el horario de funciones de los trabajadores	X		X		X		
37	Se brinda una atención personalizada a los trabajadores	X		X		X		
38	Se da una adecuada atención personal al usuario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del experto validador:

Luján Cabrera, Micaela

DNI: 41691632

Especialidad del validador: Dra. en administración

05 de mayo de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Miguel Ángel', written over a horizontal dashed line.

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, COLQUEPISCO PAUCAR NILO TEODORICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Relación de la gestión por procesos en la Calidad del Servicio al Cliente en un entidad pública, Lima 2021", cuyo autor es QUIÑONES VELASQUEZ JORGE OMAR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
COLQUEPISCO PAUCAR NILO TEODORICO DNI: 40965725 ORCID 0000-0002-2984-6603	Firmado digitalmente por: NCOLQUEPISCOP el 13- 08-2022 13:47:39

Código documento Trilce: TRI - 0406558