



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los
clientes en distribuidora el Granero - Chiclayo 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Silva Corrales, Karen Marisol (orcid.org/0000-0003-2646-7082)
Vasquez Muñoz, Angie Yasmin (orcid.org/0000-0001-9607-4917)

ASESORA:

Mgtr. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a nuestros padres, quienes con su esfuerzo y paciencia nos han construido los caminos para lograr nuestros objetivos profesionales y por ser nuestra principal motivación para no rendirnos y lograr culminar nuestra tesis.

A todas las personas que nos han apoyado, con sus consejos y ánimos durante los años de estudio profesional.

Agradecimiento

Nuestro profundo agradecimiento al dueño de Distribuidora el Granero por permitirnos realizar nuestra investigación en su negocio, y facilitarnos la información necesaria para lograr nuestros objetivos de estudio.

Agradecemos a la Mgtr. Patricia Ivonne Chávez Rivas, por su paciencia, dedicación y preocupación, para con nosotras y poder culminar con éxito nuestro trabajo de investigación.

Finalmente, agradecemos a la Universidad César Vallejo, por brindarnos los recursos y facilidades, para poder formarnos como profesionales en Administración.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
VIII.PROPUESTA.....	41
REFERENCIAS.....	72
ANEXOS	82

Índice de tablas

Tabla 1 Validación del cuestionario para gestión por procesos.....	17
Tabla 2 Validación del cuestionario para satisfacción del cliente.....	18
Tabla 3 Validación de la guía de observación.....	18
Tabla 4 Escala de Alfa de Cronbach.....	19
Tabla 5 Alfa de Cronbach gestión por procesos.....	20
Tabla 6 Alfa de Cronbach satisfacción del cliente.....	20
Tabla 7 Nivel de conocimiento sobre gestión por procesos.....	22
Tabla 8 Resultados de la guía de observación.....	23
Tabla 9 Nivel de satisfacción del cliente de Distribuidora el Granero.....	24
Tabla 10 Identificación de procesos.....	25
Tabla 11 Gestión del personal.....	26
Tabla 12 Mejora de procesos.....	27
Tabla 13 Compromiso.....	28
Tabla 14 Gestión de compras.....	29
Tabla 15 Inventarios.....	30
Tabla 16 Almacenes.....	31
Tabla 17 Proveedores.....	32
Tabla 18 Plan de acción de la propuesta.....	33
Tabla 19 Encuesta de satisfacción de la charla.....	48
Tabla 20 Registro de encargados de producción.....	48
Tabla 21 Encuesta de satisfacción de la charla.....	50
Tabla 22 Lista de proveedores de materia prima.....	53
Tabla 23 Criterios de selección de proveedores.....	54
Tabla 24 Evaluación de proveedores.....	55
Tabla 25 Rangos.....	56
Tabla 26 Inventario.....	59
Tabla 27 Cronograma de revisión de stock.....	61
Tabla 28 Entradas de materia prima.....	63
Tabla 29 Salidas de materia prima.....	64
Tabla 30 Resumen de entradas y salidas.....	65
Tabla 31 Financiamiento de la propuesta.....	70
Tabla 32 Cronograma de la propuesta.....	71

Índice de figuras

Figura 1 Modelo propositivo	12
Figura 2 Modelo propositivo	13
Figura 3 Nivel de conocimiento sobre gestión por procesos	22
Figura 4 Nivel de satisfacción del cliente de Distribuidora el Granero.....	24
Figura 5 Identificación de procesos.....	25
Figura 6 Gestión de personal	26
Figura 7 Mejora de procesos.....	27
Figura 8 Compromiso.....	28
Figura 9 Gestión de compras	29
Figura 10 Inventarios.....	30
Figura 11 Almacenes	31
Figura 12 Proveedores.....	32
Figura 13 Organigrama de Distribuidora el Granero	44
Figura 14 ¿Cómo aportar en la empresa?	46
Figura 15 Aprendiendo a mejorar.....	49
Figura 16 Itinerario de actividades de recreación.....	51
Figura 17 Itinerario de actividades de recreación.....	52
Figura 18 Afiches de identificación.....	66
Figura 19 Flujograma de Distribuidora el Granero	67
Figura 20 Cadena de valor de Distribuidora el Granero	69

Resumen

En la actualidad la gestión por procesos se ha convertido en una pieza clave para la mejora continua; debido a esto, el objetivo general de la investigación es, proponer a la gestión por procesos en Distribuidora el Granero para mejorar el nivel de satisfacción del cliente, Chiclayo, 2022. La investigación es de tipo aplicada, enfoque mixto, diseño no experimental, descriptivo, corte transversal y propositivo. Se aplicó una guía de observación y una encuesta, para su aplicación, se tomaron 2 poblaciones, para la población y muestra de la variable gestión por procesos se tomó a los 10 trabajadores y para la variable de satisfacción se tomó una población de 1800 clientes; se calculó una muestra de 317 personas. Los principales resultados fueron que el 50 % de los trabajadores no conocen sobre gestión por procesos y el nivel de satisfacción de los clientes radica en un 84% en nivel medio. Se propusieron estrategias basadas en la gestión por procesos, como capacitaciones, itinerarios, selección de proveedores, contratos para proveedores, base de datos de productos disponibles, de materia prima en stock, esquemas de revisión de almacén, afiches de señalización, flujograma, MOF y cadena de valor, las cuales permiten garantizar la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Gestión por procesos, satisfacción, clientes.

Abstract

At the present time, process management has become a key element for continuous improvement; due to this, the general objective of the research is to propose process management in Distribuidora el Granero to improve the level of customer satisfaction, Chiclayo, 2022. The research is applied, mixed approach, non-experimental, descriptive, cross-sectional and propositional design. An observation guide and a survey were applied, for its application, 2 populations were taken, for the population and sample of the process management variable the 10 workers were taken and for the satisfaction variable a population of 1800 clients was taken; a sample of 317 people was calculated. The main results were that 50% of the workers do not know about process management and the level of customer satisfaction is 84% at a medium level. Strategies based on process management were proposed, such as training, itineraries, supplier selection, supplier contracts, database of available products, raw material in stock, warehouse revision schemes, signage posters, flow chart, MOF and value chain, which guarantee customer satisfaction.

Keywords: Process management, satisfaction, customers.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, para incrementar el índice de satisfacción de los consumidores, se debe efectuar una gestión por procesos, que plantee la adecuación de procesos internos y que estos deben de estar enfocados en la mejora del proceso productivo; esto implica una secuencia de cambios en el sistema tradicional que la empresa desarrollaba y que contribuyan a aumentar las expectativas del cliente. (Aranda et al., 2018).

En el aspecto mundial un estudio realizado en Estados Unidos, por Wilson (2022) con ayuda del ACSI, The American Customer Satisfaction Index, herramienta que mide la satisfacción en 400 empresas, 47 industrias y 10 sectores; mostró que el índice de satisfacción de los consumidores de ese país va disminuyendo desde 1990, cuyo porcentaje de satisfacción más bajo desde el 2005 fue de 0,5%, reflejando una estadística de 73 de 100 consumidores no están satisfechos en el último período de 2021 y lo que va del año 2022.

Así mismo un estudio realizado en USA por Johnson (2022), con ayuda de la ACSI y Google, se muestran estadísticas acerca de la satisfacción del cliente estadounidense desde 2002 a 2021, siendo el pico más alto en 2009 con 89 de 100 consumidores satisfechos y en comparación con la estadística del 2021 que resultó 79 de 100, se evidencia la caída de este indicador en los últimos años.

Así también, tenemos a Hueffner (2020) en su investigación en Dinamarca mostró que el 75% de los clientes se inclinan por una empresa y logran su conformidad gracias a una buena experiencia de compra, en tal sentido, la investigación realizada por Zendesk (2020) a 45 mil empresas en todo el mundo, expuso que el 50% de consumidores insatisfechos dejan de comprar en la empresa y deciden elegir a la competencia; este porcentaje aumenta hasta un 80% en caso la mala experiencia se repite por segunda vez.

Del mismo modo, en un estudio realizado en Estados Unidos reflejó que la publicación de experiencias negativas entre clientes es devastadora para las empresas, se utilizan herramientas sociales las cuales tienen mayor alcance; el 66% de consumidores revisa reseñas en línea, más de 1 millón de personas por semana ven tweets sobre la calidad del servicio y el 80% de estos tweets son negativos (Morrow, 2020).

A nivel nacional, el Servicio Nacional de Sanidad Agraria del Perú, (SENASA, 2021) en un informe de satisfacción del cliente de la Unidad del Centro de Control de Insumos y Residuos Tóxicos, UCCIRT reflejó, un débil incremento de 13.12% con respecto a años anteriores en las áreas de atención al cliente, solución de problemas, respeto y disposición y el área con menos porcentaje fue tiempo de entrega.

Según Andina (2020) un factor relevante que causa insatisfacción en los consumidores es la falta de capacitación del personal, en el Perú el 23% de entidades no realiza una correcta búsqueda y elección del candidato que cumpla con el perfil establecido. (p.1)

Así mismo JL consultores (2019) en un estudio a Global Research Marketing (GRM) expuso que el 71% de limeños no regresaría a un lugar dónde tuvo una mala atención y la calidad ejerce en un 60% en su decisión de compra; asimismo, los principales factores que valoran los clientes son la gentileza de la atención, rapidez y preparación de los trabajadores. (p.1)

En otro orden de ideas, un estudio realizado por Ramos et al. (2019) en la provincia de Cañete, demostraron que la gestión de la calidad en la cadena de abastecimiento hace que la empresa se vuelva más competitiva puesto que se diferencia de la competencia brindando un beneficio adicional.

En la ciudad de Chiclayo se han encontrado escasos estudios realizados sobre satisfacción del cliente y cuáles son las principales causas que conllevan a un cliente insatisfecho; Pisfil (2020) realizó una investigación sobre la satisfacción de los pacientes del Hospital Belén en Lambayeque, en donde los resultados fueron que en un 83,7% los pacientes no están satisfechos con la atención que se brinda, por lo que existen reclamos constantes a los directivos.

Se observó esta problemática en Distribuidora “El Granero”, negocio que se dedica a la elaboración, comercialización y distribución de insumos y alimentos balanceados al por mayor y menor para animales, ubicado en la Av. Kennedy 512-JLO. En una observación inicial se identificó que Distribuidora “El Granero” tiene falencias en su abastecimiento y control de stock; también carece de capacitación al personal de atención al público. Ante esta problemática se sugiere como una posible solución a la Gestión por procesos para lograr un nivel positivo de satisfacción de los clientes. Debido a la evidencia que se mostró anteriormente, se

establece la siguiente interrogante de investigación ¿cómo la gestión por procesos puede mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en la Distribuidora El Granero?

Considerando esta problemática se presentaron las siguientes justificaciones para el proyecto de investigación, se tomó una justificación teórica la cual permitió obtener diferentes definiciones, modelos y teorías sobre la gestión por procesos que proporcionan conocimientos que ayudan a poder aumentar el nivel de satisfacción de los consumidores finales de Distribuidora el Granero; así mismo la justificación práctica va a evidenciar las diferentes problemáticas que aquejan a la empresa y la necesidad de aplicar una gestión por procesos, con el fin de lograr un aumento en la satisfacción de sus clientes, así pues se ha tomado una justificación metodológica que a través de diferentes técnicas e instrumentos de investigación y recolección de datos, se obtuvo los resultados para el correcto análisis y logro de objetivos planteados (Bilbao & Escobar, 2020).

El objetivo general es proponer a la gestión por procesos en la Distribuidora el Granero para mejorar el nivel de satisfacción del cliente, Chiclayo, 2022, así mismo, los objetivos específicos son, determinar el nivel de conocimiento sobre gestión por procesos en Distribuidora el Granero para la mejora del nivel de satisfacción del cliente, Chiclayo, 2022; diagnosticar el nivel de satisfacción del cliente de Distribuidora el Granero, Chiclayo 2022; analizar las dimensiones de la gestión por procesos para determinar su implementación en Distribuidora el Granero, Chiclayo, 2022 y por último, describir las actividades de la gestión por procesos en Distribuidora el Granero que permitan mejorar el nivel de satisfacción del cliente, Chiclayo, 2022.

Se propuso como hipótesis alternativa: La propuesta de la gestión por procesos permite mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la Distribuidora el Granero, por otro lado, la hipótesis nula: La propuesta de la gestión por procesos no permite mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la Distribuidora el Granero.

II. MARCO TEÓRICO

Nivel internacional, Alcívar (2021), realizó su investigación en Ecuador; su objetivo general fue, diseñar un modelo de gestión por procesos para el área de mantenimiento de las empresas agroindustriales, con enfoque mixto, tipo no experimental transversal, diseño descriptivo; su población y muestra fueron 6 empresas; las técnicas de recolección que usó fueron, la encuesta (cuestionario), observación (guía) y entrevista (ficha de entrevista), como resultado se evidencia que los procesos no son controlados, por lo que los procesos necesitan tratamiento.

Así mismo, Skarpmoen y Jensen (2020), realizó su investigación en Noruega; su objetivo general fue, investigar la gestión por procesos de negocios y los factores de éxito. Con enfoque mixto, diseño descriptivo; las técnicas de recolección fueron la encuesta (cuestionario) y entrevista (ficha), su población y muestra fueron 9 personas; se concluyó que la gestión por procesos requiere de factores de éxito como liderazgo, comunicación, tecnologías y satisfacción.

Del mismo modo, Makudza et al. (2019), realizó su investigación en India, su objetivo fue examinar los componentes que afectan la ejecución efectiva de la reingeniería de procesos del sector bancario y cómo afecta a la satisfacción; con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo propositivo; la técnica de recolección fue encuesta (cuestionario), su población y muestra fueron 11 bancos, determinó que la implementación de procesos aumenta la satisfacción del cliente en 47%.

De igual forma, Sivasankaran (2019), realizó su investigación en República Checa, su objetivo general fue demostrar como la satisfacción del cliente ha revolucionado la tecnología, con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, su técnica de recolección fue la encuesta (cuestionario), su población y muestra 100 usuarios, se concluyó que la empresa debe estar a la vanguardia del avance tecnológico, porque representa los nuevos gustos de los clientes, que ayudan a su satisfacción.

Además De Sousa (2021), realizó su investigación en Dublin; su objetivo fue determinar los principales factores que conducen a un aumento en la satisfacción del cliente y retención en streaming, con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, población y muestra 93 personas; la técnica de recopilación fue la encuesta (cuestionario); se concluyó que la planificación de actividades afecta positivamente en la satisfacción de los usuarios.

Ámbito nacional, Estela (2022), realizó su investigación en Cajamarca, su objetivo general fue, analizar la repercusión de la gestión por procesos en el diseño organizacional en las escuelas de educación superior pedagógica (EESP), con enfoque cuantitativo, diseño exploratorio. Su población y muestra fueron las 3 EESP de la región; las técnicas fueron el análisis documental (fichas documentales) y entrevista (ficha de entrevista), se concluyó que la gestión por procesos contribuye a la determinación de estructuras organizacionales.

En cuanto a Delgado (2020), realizó su investigación en Lima, su objetivo fue determinar el impacto de un modelo de gestión por procesos en el desempeño del área Food & Agri; con enfoque cuantitativo, tipo experimental, diseño pre y post prueba; su población fueron las solicitudes de servicios (muestra 385), pedidos de las áreas y servicios por inspección; las técnicas de recolección fueron, revisión de Excel y formatos y observación; se tuvo como resultado reducción de quejas, estandarización de actividades, materiales necesarios.

En tal sentido Philco (2020), realizó su investigación en Lima, su objetivo general fue aumentar la calidad de atención al público de servicios modulares; con enfoque cuantitativo, tipo aplicada-descriptiva y diseño experimental. La población compuesta por los reclamos en el servicio de atención (2 años); las herramientas de recolección fueron el sistema de información SAP y Gartner; el resultado fue que al implementar la gestión por procesos se observa mejoras en los tiempos de entrega, reducción de reclamos y sobrecostos.

Por su parte, Chamoly (2021), realizó su investigación en Tarapoto, su objetivo general fue, proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, de tipo aplicada, con diseño descriptivo propositivo; su población fue de 300 (muestra 95), población y muestra de 50 trabajadores, población y muestra 6 funcionarios, la técnica de recolección fue la encuesta (cuestionario); se propuso la gestión por procesos para mejorar calidad del servicio, planificación y monitoreo de actividades.

Así mismo, Veliz (2019), realizó su investigación en Huancavelica, su objetivo general fue comprobar cómo mejora el área de innovación de soporte tecnológico en la institución educativa JEC aplicando la gestión por procesos; de tipo aplicada, diseño experimental; cuya población y muestra fueron 38 docentes; las técnicas de recolección fue la observación (guía de observación), entrevista

(ficha-entrevista) y encuesta (cuestionario); se evidenció mejoras en el desempeño, soporte y asistencia tecnológica de la institución.

Por otro lado, en el ámbito local Pisfil (2020), realizó su investigación en Lambayeque, su objetivo fue construir una táctica de gestión para corregir la complacencia de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén, con enfoque mixto, diseño descriptivo propositivo; cuya población fueron 110 pacientes y la muestra de 86, realizó una encuesta (cuestionario), en donde se observó poca empatía y se propone una táctica de gestión con capacitaciones, actividades de integración y protocolos para resumir los tiempos de atención.

Por último, Muños (2019) realizó su investigación en Chiclayo, su objetivo general fue, realizar un plan de procesos para mejorar la calidad de la atención al cliente en el servicio de consulta, de tipo mixta exploratoria, con diseño descriptivo propositivo; cuya población y muestra fueron 15 directivos para gestión y la población para satisfacción fueron 1000 pacientes con muestra de 189; la técnica fue encuesta servqual (cuestionario); con el plan de procesos se logró, identificar las actividades de atención de los pacientes, monitorearlos y controlar su cumplimiento.

Para entender sobre gestión por procesos, la Directiva 001-2020-EF/41.02 (2020), del Ministerio de Economía y Finanzas, indica que esta es una guía para el proceso de las actividades de manera colateral y secuencial para la empresa. Asimismo, la gestión por procesos, está enfocada a crear procesos competitivos y eficaces, que tengan la capacidad de responder a los cambios, mediante el control continuo de la capacidad de cada proceso (Navarro, 2019).

En tal sentido, la gestión de procesos contribuye a crear estrategias que permiten rediseñar y perfeccionar las actividades para un desempeño más efectivo y amoldado a las exigencias del consumidor (Isotools, 2019). También, Flores (2019) propone a la gestión por procesos como una solución para mejorar resultados, gracias a permite conocer las expectativas del cliente.

Con respecto a las teorías sobre la gestión por procesos, Christino (2021) presenta elementos: entradas, actividades, salidas, recursos, ¿Cómo?, ¿Quién? Este diagrama también es diagramación SIPOC por Pardo (2018), (S), entrada (I), Proceso o actividades (P), Salidas (O), y Cliente (C). (Ver Anexo 15)

Por otro lugar, Castellnou (2020) menciona los pasos para aplicar la gestión por procesos; primeramente, se hace un examen del ambiente, después se analiza la cadena de valor; posteriormente, se debe realizar un monitoreo por medio de tácticas, éstas deben ser diseñadas y aplicadas, para mejorar los resultados.

En otro contexto para conocer sobre las dimensiones de gestión por procesos, según Heredia (como se citó en Espinoza, 2018) se define a la gestión de compras, como parte de los engranajes que unen a la empresa, siendo necesario un buen manejo de proveedores, de no ser así se tendrían problemas en abastecimiento y entrega de pedidos a tiempo. Así también, Gonzales (como se citó en Ramos, 2018) menciona que el área de gestión de compras abastece a la organización y calcula la cantidad necesaria de materia. Así mismo Cooper (como se citó en Valdez, 2019) revela que, para adquirir los materiales se necesita ir de la mano con la gestión de proveedores, planificando con precaución los recursos se van a pedir.

Así también la gestión de inventario se realiza según la complejidad de las operaciones de la organización (Muller, citado en Paico, 2019). Es más, Meana (citado en Paico, 2019) señalan que en gestión de inventario se realiza con control de: materia prima, productos en transcurso y finalizados.

La gestión de almacenes según Andrade (2018) es importante que las entidades conozcan acerca de la cantidad de existencias, para un mejor manejo. Del mismo modo, Ortiz (2018) considera que la planificación y el direccionamiento son importantes para realizar la gestión de almacenes; la rapidez en el despacho, la disminución de costos, las herramientas tecnológicas y distribución correcta.

La gestión de proveedores para Castellanos (citado en Salizar, 2021) explica que garantiza el abastecimiento de materiales para el cumplimiento de pedidos de calidad y entregas a tiempo. Así también, Arroyo y Ramos (2018) indican que la selección de proveedores se debe realizar, teniendo en cuenta los objetivos y metas empresariales. Más aun, Galo et al. (2018) proporcionan criterios para la selección de proveedores: precios, buen servicio, reconocimiento y calidad.

En otro orden de ideas, la cadena de valor, es una herramienta de recolección y análisis de datos del proceso de producción de una empresa para conseguir una ventaja competitiva. (Food and Agriculture Organization of the United Nations, 2019). Así mismo Lavín y Margalina (2019) exponen que la ventaja de la

cadena de valor va a depender de la manera cómo la estructuren. Por otro lado, Cuatrecasas (2021) esquematiza la cadena de valor. (ver Anexo 11)

La aplicación de la gestión por procesos según el Ministerio de Economía y Finanzas (2019) primeramente se conocen los procesos, luego se realiza un mapa de procesos, enseguida es el consentimiento y transmisión de los documentos generados; la segunda etapa es el seguimiento, medición y análisis de procesos; por último, se realizan las mejoras, para actualizar el manual de procedimientos. De igual manera, Activos Mineros S. A. C. (2019) realizó un manual, explica el procedimiento con un diagrama de actividades. (ver Anexo 12)

Para las dimensiones de la gestión por procesos la norma ISO 9004:2018, menciona que se debe identificar, conocer, cumplir y revisar; así también, continua con la gestión de los recursos, los indicadores son financieros, tecnológicos, infraestructura y producción; para la dimensión personas, comprende: compromiso, capacitación, y clima laboral; por último, se encuentra, la dimensión de análisis y evaluación del desempeño. En el mismo sentido, el Ministerio de Economía y Finanzas (2020) en su resolución N° 048-2020 EF/41 expone las dimensiones: determinación, identificación, características y secuencias de procesos.

Para Activos Mineros S. A. C. (2019) la gestión por procesos es el eje principal de todos los sistemas que permiten el alcance de resultados; consideran las siguientes dimensiones: identificación de procesos, sus indicadores son comprensión de métodos, consecución de los métodos, monitoreo de métodos; la dimensión de gestión del personal con indicadores: capacitación en los procesos, rotación de personal, compromiso de los colaboradores, clima laboral y por último en la dimensión de mejora de procesos, con indicadores: a la gestión de compras, gestión de inventario, gestión de almacenes y gestión de proveedores.

Para los indicadores de gestión por procesos, según Giraldo (2018) es necesario que todas las áreas conozcan de esta; el cumplimiento de procesos hace referencia a una eficiente gestión. La revisión de procesos según la Resolución de secretaría de Gestión Pública N°. 006-2018-PCM/SGP (2018), admite la entrega de pedidos a tiempo. Por otro lado, para Orozco (2018) la capacitación es una de las actividades, en la cual las empresas deben invertir para el desarrollo del personal.

La rotación de personal para International Monetary Fund (2018) es el cambio de los colaboradores en una empresa y el clima es el espacio físico en el

que se trabaja y se llevan a cabo las actividades. En relación con, el compromiso, para Alba (2020) es un recurso clave en tiempos de incertidumbre; así como también una actitud de identificación con la organización.

Para entender la satisfacción del cliente, Budi et al. (2022) define que es subjetiva, depende de apreciaciones; y compleja, porque depende del precio y calidad. Asimismo, para lograr la satisfacción del usuario se debe crear un producto que cumpla con sus intereses y un servicio superior al esperado (Díaz, 2020).

Con respecto a las teorías de la satisfacción del cliente, Ruiz (2020) en su libro cita a la Teoría de la Elección del Consumidor, esa se refiere a que el capital de los clientes influye en su compra, pero, ellos al tener limitaciones de dinero buscan la mejor oferta, en función de los recursos que tengan. Esta teoría recalca, que para lograr la satisfacción debe haber variedad con respecto a su precio.

En tal sentido, los autores Cerro et al. (2021) exponen el modelo Kano, está dividida en seis categorías de las cuales tres tienen influencia en la satisfacción; la primera, son requerimientos pequeños; en la segunda se encuentran los factores del desempeño; por último, el entusiasmo, se refiere a que se aumenta la satisfacción si la atención supera a lo esperado.

Los beneficios de la satisfacción del consumidor según Gil (2020) son: aumento de la lealtad, mayores ventas y rentabilidad. En cuanto a Direcciónate Estrategias Empresariales (2020) muestra beneficios: compras continuas, publicidad por parte del consumidor y fidelización. De igual manera, Torres, (2019) grafica los beneficios. (ver Anexo 13)

Los elementos de la satisfacción según Mateos e Innovación y Cualificación (2019) son: buena atención, trato personalizado, rapidez para resolver conflictos, disminución de los tiempos de espera, y eficiencia de entrega. Por otro lado, para Ladrón (2020) el rendimiento percibido; se identifica en la percepción del cliente, influencia en la opinión de externos y el estado de ánimo. Por su parte Prado y Pascual (2018) se basan en la subjetividad que implica la satisfacción, el producto y las emociones, es difícil porque cada cliente es diferente.

Niveles de satisfacción para Innovación y Cualificación e Izquierdo (2020) son: bajo, medio y alto. Finalmente, Ruiz (2020) expone que se debe conocer las desventajas para convertirlos en puntos fuertes, impresionar y crear sistemas de apoyo. Así mismo, Carrasco (2019) grafica el nivel de satisfacción. (ver Anexo 14)

Para las dimensiones de la Satisfacción del cliente, Kotler et al. (2019) definen a la satisfacción como el cumplimiento de todas las expectativas del cliente, la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía e imagen. Asimismo, existen 5 niveles para la satisfacción, el nivel uno es el más bajo, los clientes que no vuelven a comprar; en el nivel dos, tres y cuatro, los clientes están conformes y en el nivel cinco, los clientes vuelven a comprar.

Por su parte, Acevedo (2021) considera indicadores: la particularidad del producto, accesibilidad, la asistencia, el coste, el servicio y la entrega de producto. Así también, Gil (2020) considera dimensiones: rapidez, servicio y trayectoria e indicadores como, confianza, comprensión del cliente, profesionalismo e imagen.

Se consideró indicadores para satisfacción: tiempo de respuesta, según Kotler et al. (2019) este es el primer contacto con el cliente; por otro lado, la rapidez es necesaria para lograr una experiencia satisfactoria al cliente. Por otra parte, la puntualidad según Bello (2020) es la capacidad para enviar los pedidos de los clientes a su destino en el tiempo pactado. A su vez, Blankson y Coffie (2019) indica que la disponibilidad se representa en las muestras de interés en la atención y/o resolución de dudas de los clientes.

Para Vélez (2020) la cortesía se define como el esmero, respeto, consideración, gentileza y amabilidad que brinda el personal de atención al cliente. Con respecto al profesionalismo para Ulrich y Yeung (2020) es la capacidad de desenvolvimiento de los trabajadores en cierta área de trabajo. En relación con la credibilidad para Cano (2019) esta permite a la entidad generar confianza para los clientes. Por otra parte, la confianza para De la Mata et al. (2018) es crear vínculos a largo plazo generando clientes recurrentes y aumento de ingresos.

Según García y Díaz (2018) la empresa tiene que brindar a sus clientes tiempos adecuados para efectuar sus compras. Por otro lado, la comprensión del cliente según Llorca (2018) depende del conocimiento del trabajador y debe expresarse con claridad y propiedad. Con respecto a, imagen de los trabajadores es la “carta de presentación de la organización” de esta depende que un cliente se sienta seguro (Jesús, 2019). Finalmente, las condiciones del establecimiento según Baquero (2020) se deben presentar condiciones óptimas de seguridad e higiene.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Aplicada

En este tipo de investigación el principal objetivo es resolver problemas prácticos, en donde se realiza un estudio, apoyándose de bases teóricas, procesos y métodos para poder desarrollar la mejor alternativa de solución para un problema en concreto (Pereyra, 2020). La presente investigación es aplicada puesto que se propuso a la Gestión por procesos como alternativa de solución para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes en Distribuidora el Granero.

Mixta

Hernández (2018) indica que la investigación mixta involucra la recopilación y estudio de información cuantitativa y cualitativa en una sola investigación con el fin de obtener mayor conocimiento del problema o fenómeno que se estudia y abordar una perspectiva más amplia del mismo. Por lo que en la presente investigación se recopiló y analizó la información cuantitativa y cualitativa, haciendo uso de datos verbales y numéricos para el análisis de los resultados.

3.1.2 Diseño de investigación

No experimental

En el diseño no experimental no se manejan las variables de estudio, solo se realizan indagaciones sobre las mismas, para poder describirlas y analizarlas para conocer la conexión que existe entre ambas (Hernández, et al. 2018). Por lo que en esta investigación no se manipularon las variables y solo se observaron y analizaron los procesos actuales que presenta la distribuidora.

Transversal

Según Pereyra (2020) la investigación transversal o transaccional observa y recopila datos en un solo momento con el fin de brindar la mayor información sobre las variables de estudio. Es por esto, que se recogió y analizó toda la información sobre los procesos y nivel de satisfacción de los clientes en Distribuidora el Granero en un solo tiempo.

Descriptivo

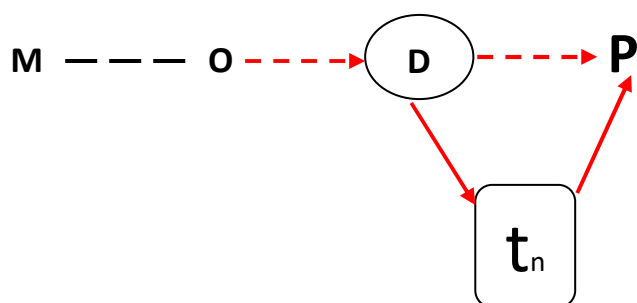
Para Pereyra (2020) esta investigación engloba a la descripción, anotación, análisis e interpretación de la situación actual y de todos los procesos que influyen en el sujeto de estudio. Se ha elegido el diseño descriptivo porque se obtuvo la mayor información sobre la situación actual de Distribuidora el Granero y se pudo describir y determinar cuáles son los problemas que presenta para proponer la alternativa de solución.

Propositivo

Para Estela (2020) en este estudio hace una recolección sobre un problema, en donde se determina y evalúa ayudado de un análisis y fundamentación teórica a fin de conseguir la mejor propuesta para resolver el problema de investigación. Se ha elegido este esquema de diseño propositivo porque se obtuvo una muestra, información necesaria para el procesamiento de datos, se hizo un procedimiento de evaluación de los resultados y sustento teórico para proponer la solución al problema que presenta Distribuidora el granero.

Figura 1

Modelo propositivo



Nota. Modelo propositivo según Estela (2020)

En donde:

M= muestra

O= información

D= diagnóstico y evaluación

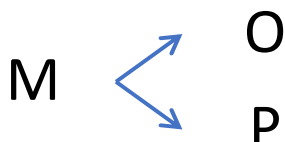
Tn= análisis y fundamento teórico

P= propuesta

Según Vargas y Gallardo (2018) para el diseño transaccional descriptivo propositivo se recopila información en un solo momento respecto a lo que se va a estudiar cómo; problema de estudio, la población, y el procedimiento de solución al problema de la empresa.

Figura 2

Modelo Propositivo



Nota. Modelo propositivo según Vargas y Gallardo (2018)

En donde:

M: muestra

O: información de la muestra

P: propuesta

Nivel de investigación: Explicativo

Para Niño y Mendoza (2021) este nivel busca brindar la máxima información sobre el tema de estudio y dar una ilustración sobre la relación que existe entre ambas variables, llega a explicar el porqué del problema de la investigación. Asimismo, en esta investigación se recopiló la mayor información de bases de datos e investigaciones para poder determinar las causas y efectos del problema de estudio y explicar a profundidad todo lo que compete a la gestión por procesos y satisfacción de los clientes.

3.2 Variables y operacionalización

Variable propositiva: gestión por procesos

Definición conceptual

Para Activos Mineros S. A. C. (2019) la gestión por procesos viene a ser el eje principal de todos los sistemas articulados que permiten el más eficiente y eficaz alcance de resultados. Mateos. M. A. y S. L. Innovación y Cualificación (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. IC Editorial

Definición operacional

Activos Mineros S. A. C. (2019) en su manual de metodología para la gestión por procesos, consideran las siguientes dimensiones identificación de procesos; gestión del personal y por último en la dimensión de mejora de procesos, el instrumento estructuró en 3 partes para medir las 3 dimensiones.

Escala de medición

La escala de ordinal mide de mayor a menor o viceversa los elementos implicados en la medición y da a entender quién es más y quién es menos, pero sin llegar a dar detalles numéricos de la diferencia que existe (Hernández y Coello, 2020). Tanto para el cuestionario de gestión por procesos y el cuestionario de satisfacción del cliente se utilizará esta escala de medición porque se hará uso de la escala de Likert en donde se manejará 5 niveles; nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre

Variable diagnóstica: satisfacción del cliente

Definición conceptual

Según Kotler et al. (2019) definen a la satisfacción como el cumplimiento de todas las necesidades y expectativas que el cliente tiene al realizar una compra.

Definición operacional:

Para Kotler et al. Esto es un estado positivo para la empresa porque significa que la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía, imagen y todo lo que implica el proceso de compra es el correcto; y esta se mide en 5 niveles el 1 como el más bajo y el 5 el nivel más alto de satisfacción.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Maldonado (2018) explica que la población viene a ser todos los elementos que estén involucrados en la investigación y que comparten características, es decir todo el objeto a estudiar antes de la selección de la muestra. En el presente proyecto de investigación se tomó a una población de 10 trabajadores para la variable propositiva y una población de 1800 clientes de Distribuidora el Granero para el análisis de la variable diagnóstico satisfacción del cliente.

Criterios de inclusión y exclusión

Dentro de los criterios de inclusión se consideró a los trabajadores de distribuidora el Granero que laburan en diferentes áreas y también a los clientes de Distribuidora el Granero que hayan comprado más de 3 veces por mes. Así mismo, dentro de los criterios de exclusión se consideró a aquellos clientes de Distribuidora el Granero que hayan comprado menos de 3 veces por mes.

3.3.2 Muestra

Hernández-Sampieri (2018) menciona que una muestra es un subgrupo o grupo pequeño que es parte de la población a la que se aplicará dicho estudio y de la cual se recolectará información y datos importantes, así mismo esta muestra deberá ser representativa, de forma que se puedan generalizar los resultados.

Para el presente proyecto de investigación se tomará una muestra Censal para la variable propositiva Padilla, González y Sánchez (2018) hacen mención que una muestra censal es aquella que toma a toda la población en el estudio, es decir que todos los elementos de estudio son considerados para la muestra. En el presente proyecto de investigación la muestra para la variable propositiva fueron los 10 trabajadores de distribuidora el Granero.

Así mismo, para la muestra de variable diagnóstico, se aplicó la fórmula estadística (véase Anexo 5) para la población conocida, la cual arroja un resultado de 317 personas.

3.3.3 Muestreo

Domínguez et al (2018) dice que el muestreo es un proceso en el que se selecciona la muestra, es decir los sujetos que deberán participar en el procedimiento de recopilación de información relevante; así pues, menciona que tipos de muestreo se puede emplear para este proyecto de investigación, para el cual se cree conveniente utilizar el muestreo aleatorio simple puesto que este indica que todos los sujetos de la población tienen la misma posibilidad de ser parte de la muestra.

Unidad de análisis

Hernández-Sampieri (2018) indica que lo primero que se debe hacer es tener claro la unidad de muestreo, es decir en quienes se aplicará el instrumento de recolección de información; para seleccionar correctamente a la unidad de análisis,

se debe tomar en cuenta el planteamiento del problema, cuáles serán los alcances de la investigación y debe ir de acuerdo a los objetivos que se desea alcanzar. La unidad de análisis para la variable propositiva se tomó a los trabajadores y dueños de Distribuidora el Granero para tener una perspectiva del manejo de los procesos de ambas partes y para la variable diagnóstico la unidad de análisis son los clientes de Distribuidora el Granero los cuales responderán el cuestionario de satisfacción.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Observación

La observación en la investigación según García (2021) permite encontrar nuevos datos sobre un problema específico, en donde se puede identificar, informar y/o registrar los hechos encontrados, el tipo de observación que se utilizó es directa-abierta, porque encontramos directamente con el objeto de estudio, en donde identificamos sus falencias.

Guía de observación

La guía de observación según García es un registro lógico del objeto de estudio, en donde se recopila información sobre el problema de la investigación, esta se estructura de acuerdo a la naturaleza de la organización de tal manera que permita el registro de la mayor cantidad de datos.

Encuesta

El acopio de la información se llevará a cabo mediante la técnica de la encuesta, de acuerdo con Maldonado (2018) es una técnica en la que se formula un listado de preguntas que tienen el fin de recolectar información importante para los investigadores, dispuestas en un cuestionario dirigido a una muestra que representa a la población. El instrumento que se usará es un cuestionario dirigido a los dueños y trabajadores de Distribuidora el Granero y en el caso de la variable diagnóstico, el cuestionario estará dirigido a los clientes de la organización.

Cuestionario

Maldonado (2018) explica que el cuestionario es un instrumento que está estructurado por un conjunto de preguntas, establecida en un orden estricto y de forma didáctica. El cuestionario que se aplicará para la recaudación de información del proyecto de investigación estará compuesto por dos partes, en el cuestionario para gestión se presentarán 15 ítems y en el cuestionario para satisfacción de igual manera; la primera parte del cuestionario es una presentación explicando a los

encuestados el motivo de la investigación y también agradecer por su colaboración; en la segunda parte se muestra el bloque de preguntas y la escala de medición siendo esta la escala de Likert, en la que los encuestados tendrán que elegir entre cinco alternativas 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre), 5 (siempre).

Validez

La validez del instrumento de recolección de datos se llevó a cabo a través del “Juicio de Expertos”, según Hernández-Sampieri (2018) la validación de experto o face validity hace referencia al nivel en que el instrumento mide a la variable de acuerdo con profesionales calificados en el tema.

El instrumento se envió a tres expertos en la facultad de ciencias empresariales, el Magister Michelangelo Arcilla Olivera que ocupa el cargo de Jefe de formación para Adulto en la Universidad César vallejo, Magister Erick Alfredo Gamarra Vélez docente de la escuela de Administración de la Universidad César vallejo y el Magister Boris Ricardo Córdova Canova docente de la Universidad César vallejo. A través de su revisión se dio luz verde para aplicar el instrumento.

Tabla 1

Validación del cuestionario para gestión por procesos

Nº	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Michelangelo Arcilla Olivera	87	Maestría en Administración de negocios (MBA)
Experto 2	Erick Alfredo Gamarra Vélez	86	Maestría en Administración de negocios (MBA)
Experto 3	Boris Ricardo Córdova Canova	88	Maestría en Administración de negocios (MBA)

Nota. Calificación de expertos para el cuestionario de la variable Gestión por procesos

Tabla 2*Validación del cuestionario para satisfacción del cliente*

Nº	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Michelangelo Arcilla Olivera	86	Maestría en Administración de negocios (MBA)

Nº	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 2	Erick Alfredo Gamarra Vélez	88	Maestría en Administración de negocios (MBA)
Experto 3	Boris Ricardo Córdova Canova	88	Maestría en Administración de negocios (MBA)

Nota. Calificación de expertos para el cuestionario de la variable Satisfacción del cliente.

Tabla 3*Validación de la guía de observación*

Nº	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Michelangelo Arcilla Olivera	88	Maestría en Administración de negocios (MBA)
Experto 2	Erick Alfredo Gamarra Vélez	89	Maestría en Administración de negocios (MBA)
Experto 3	Boris Ricardo Córdova Canova	88	Maestría en Administración de negocios (MBA)

Nota. Calificación de expertos para la Guía de Observación.

Confiabilidad: Autor-Alfa de Cronbach

Un instrumento puede resultar válido, pero no confiable; es por ello que siempre se debe demostrar la validez y confiabilidad de este, sino se correrá el riesgo de obtener resultados desfavorables. Para calcular la confiabilidad del instrumento existen diferentes procedimientos y/o fórmulas que arrojan un coeficiente, este para que sea positivo debe acercarse a uno.

Para calcular el coeficiente de confiabilidad para el instrumento de este proyecto de investigación, se realizará a través del alfa de Cronbach, Hernández Sampieri (2018) es una medida de congruencia interna más utilizada por los investigadores, se calcula a partir de la covarianza entre las preguntas de una escala, la varianza total de la escala, y el número de ítems que conforman la escala.

Tabla 4

Escala de Alfa de Cronbach

Rango	Confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,61	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Nota. Escala de alfa de Cronbach según Hernández-Sampieri (2018).

El cálculo del Alfa de Cronbach para los instrumentos que miden las dos variables arrojó un resultado positivo, para el cuestionario de gestión por procesos resultó un coeficiente de 0,79; lo cual indicará una excelente confiabilidad.

Tabla 5*Alfa de Cronbach gestión por procesos*

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,79
k:	número de ítems del instrumento	15
$\sum s_i^2$	Sumatoria de la varianza de los ítems	8,92
s^2	Varianza total de instrumento	34,2

Nota. Coeficiente de confiabilidad para la variable de Gestión por procesos.

Así mismo para el cálculo del Alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción del cliente resulto un coeficiente de 0,92; lo cual indica una excelente confiabilidad.

Tabla 6*Alfa de Cronbach satisfacción del cliente*

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,92
k:	número de ítems del instrumento	15
$\sum s_i^2$	Sumatoria de la varianza de los ítems	7,95
s^2	Varianza total de instrumento	56,5

Nota. Coeficiente de confiabilidad para la variable de Satisfacción del cliente.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se identificó la problemática de Distribuidora el Granero, de esta se partió para establecer los objetivos de investigación, para luego plantear las hipótesis que darían una propuesta de solución al problema.

En segundo lugar, se recolectó información de fuentes secundarias para obtener un sustento teórico. Luego se recaudó información de fuentes primarias

para obtener datos reales sobre el sujeto de estudio; utilizamos la técnica de la encuesta con la finalidad de obtener datos estadísticos y la guía de observación para conocer datos reales de la empresa y poder tener mayor información sobre su problemática.

Por último, se validó tanto la guía de observación como el cuestionario por tres expertos, y para obtener el análisis de la confiabilidad de los datos obtenidos en la encuesta se realizó la fórmula del alfa de Cronbach.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez que se aplicó la guía de observación en Distribuidora el Granero, se obtuvo los datos cualitativos sobre la realidad problemática de la entidad, para interpretar estos resultados se utilizó el método deductivo porque a partir de lo observado se ha podido deducir las complicaciones que tienen.

Por otro lado, se ejecutó el cuestionario tanto para la muestra de la variable diagnóstico y variable propositiva, en donde se obtuvo una base de datos que contenían las respuestas de los encuestados, las cuales se clasificaron de acuerdo a la escala de Likert y se estableció una tabla en Excel en donde posteriormente se realizó el proceso de confiabilidad a través de la fórmula del Alfa de Cronbach, la cual dio un coeficiente positivo en ambas variables que demuestran una excelente confiabilidad.

3.7 Aspectos éticos

Según Espinoza y Calva (2020) en toda investigación debe de practicarse los principios éticos para asegurar que el estudio tiene fines positivos; considera 3 principios; el principio del respeto, indica que todas las personas relacionadas con el tema de estudio deben tener todo el conocimiento sobre en que están participando y ellos deben de estar de acuerdo en participar; así también, el principio de beneficencia, menciona que los investigadores deben garantizar la protección de los participantes ante cualquier suceso que se presente y el principio de justicia dicta que todos los participantes deben de tener responsabilidades equitativas y por ende gozar de los beneficios en su totalidad.

IV. RESULTADOS

Previamente aplicados los instrumentos de recolección de datos se realizó la tabulación de los mismos, que arrojaron los siguientes resultados.

Objetivo específico 1:

Determinar el nivel de conocimiento sobre gestión por procesos en Distribuidora el Granero para la mejora del nivel de satisfacción del cliente, Chiclayo, 2022.

Tabla 7

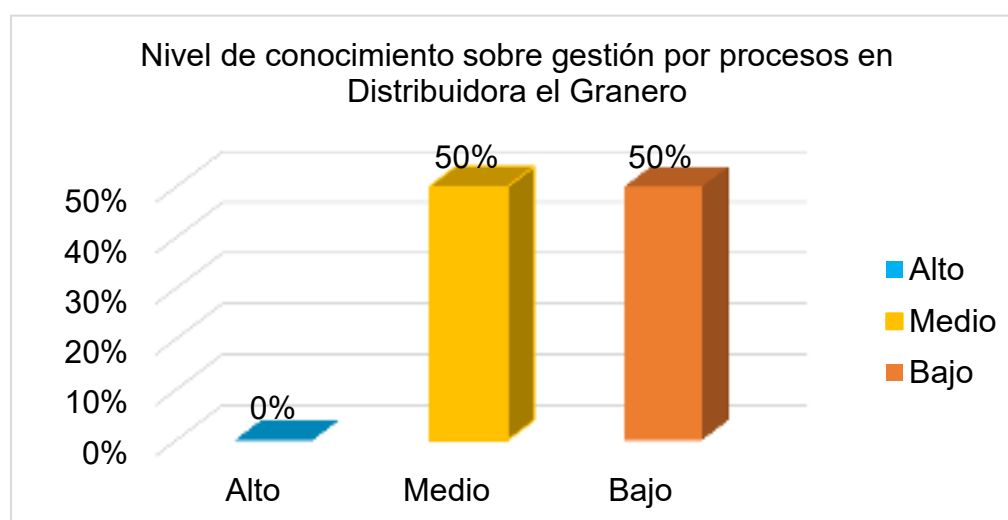
Nivel de conocimiento sobre gestión por procesos

Categoría	Número de personas	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	5	50%
Bajo	5	50%
Total	10	100%

Nota. Tabla de datos obtenidos de la dimensión identificación de procesos del cuestionario realizado a los trabajadores de Distribuidora El Granero.

Figura 3

Nivel de conocimiento sobre gestión por procesos



Nota. Figura que refleja el nivel de conocimiento sobre gestión por procesos en Distribuidora El Granero.

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta, para el objetivo específico 1 se midió la dimensión de conocimiento sobre gestión por procesos en

Distribuidora el Granero, donde el 50% de los encuestados que representa 5 personas se encuentra en un nivel medio y el otro 50% en un nivel alto.

Para un análisis más profundo se realizó una guía de observación la cual se muestra a continuación.

Tabla 8

Resultados de la guía de observación

N°	Lista de acciones observadas
1	Solo lo han realizado una vez la selección de proveedores.
2	No cuentan con un registro de su materia prima existente.
3	No cuentan con un tiempo establecido para la recepción de materia prima.
4	Se realizó una sola vez hace tres años.
5	No cuentan con un registro de sus productos terminados.
6	No se ha establecido una cadena de valor.
7	No cuentan con un flujograma del proceso productivo.
8	La capacitación la hace el dueño el día que ingresan a trabajar, no cuentan con un tiempo de capacitación formal.
9	En ciertas horas como 9 am, 12pm y 3pm, el personal de atención al público no se abastece para toda la concurrencia.
10	Los retrasos en tiempo de producción impiden la entrega de pedidos a tiempo.
11	El personal al no tener establecido el proceso de producción, retrasa los tiempos y no producen un concentrado uniforme.
12	Existen momentos en que el personal de producción termina su trabajo y pasan al local de ventas, por lo que su presentación en ocasiones no es la adecuada.
13	Existe dificultades para circular con rapidez por las instalaciones del área de ventas.
14	Existen falencias en la distribución de materia prima, no se puede identificar con rapidez los insumos.

Nota. Tabla de datos obtenidos de la guía de observación realizada en Distribuidora El Granero.

Objetivo específico 2

Diagnosticar el nivel de satisfacción del cliente de Distribuidora el Granero, Chiclayo, 2022.

Tabla 9

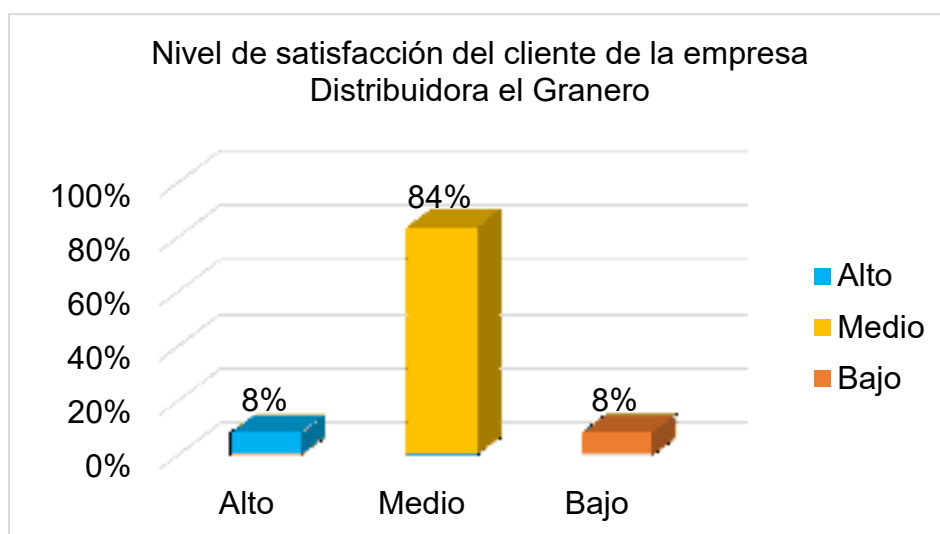
Nivel de satisfacción del cliente de Distribuidora el Granero

Categoría	Número de personas	Porcentaje
Alto	26	8%
Medio	265	84%
Bajo	26	8%
Total	317	100%

Nota. Tabla de datos obtenidos del cuestionario sobre satisfacción del cliente realizado a los clientes de Distribuidora el Granero.

Figura 4

Nivel de satisfacción del cliente de Distribuidora el Granero



Nota. Figura que refleja el nivel de satisfacción del cliente en Distribuidora el Granero.

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta, para el objetivo específico 2, la cual se midió en su totalidad para identificar el nivel de satisfacción de los clientes de Distribuidora el Granero, del total de los encuestados el 84% que representa 265 personas se encuentra en un nivel medio de satisfacción y el otro 16% se reparte entre alto y bajo con un 8% cada uno, lo cual representa 26 personas respectivamente.

Objetivo específico 3

Analizar las dimensiones de la gestión por procesos para determinar su implementación en Distribuidora el Granero, Chiclayo, 2022.

Tabla 10

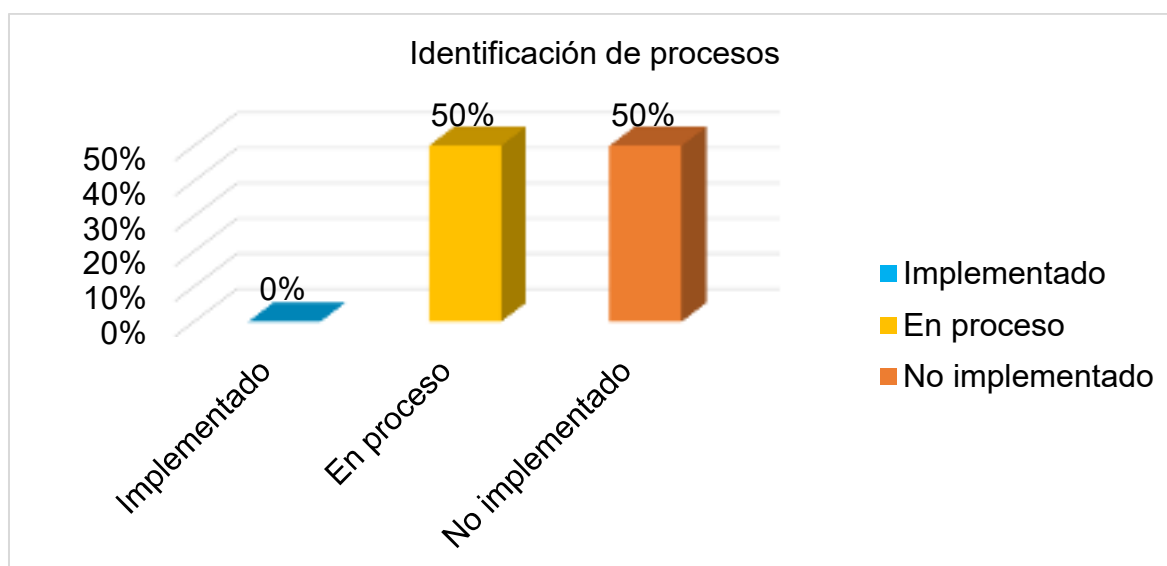
Identificación de procesos

Categoría	Número de personas	Porcentaje
Implementado	0	0%
En proceso	5	50%
No implementado	5	50%
Total	10	100%

Nota. Tabla de datos obtenidos de la dimensión de identificación de procesos del cuestionario de gestión por procesos realizado a los trabajadores de Distribuidora el Granero.

Figura 5

Identificación de procesos



Nota. Figura que refleja la dimensión de identificación de procesos en Distribuidora el Granero.

De acuerdo a los resultados, para el objetivo específico 3, se midió la dimensión de identificación de procesos en Distribuidora el Granero, estos datos mostraron un 50% del nivel de implementación en la categoría en proceso y el otro 50% se encuentra en la categoría no implementado.

Tabla 11

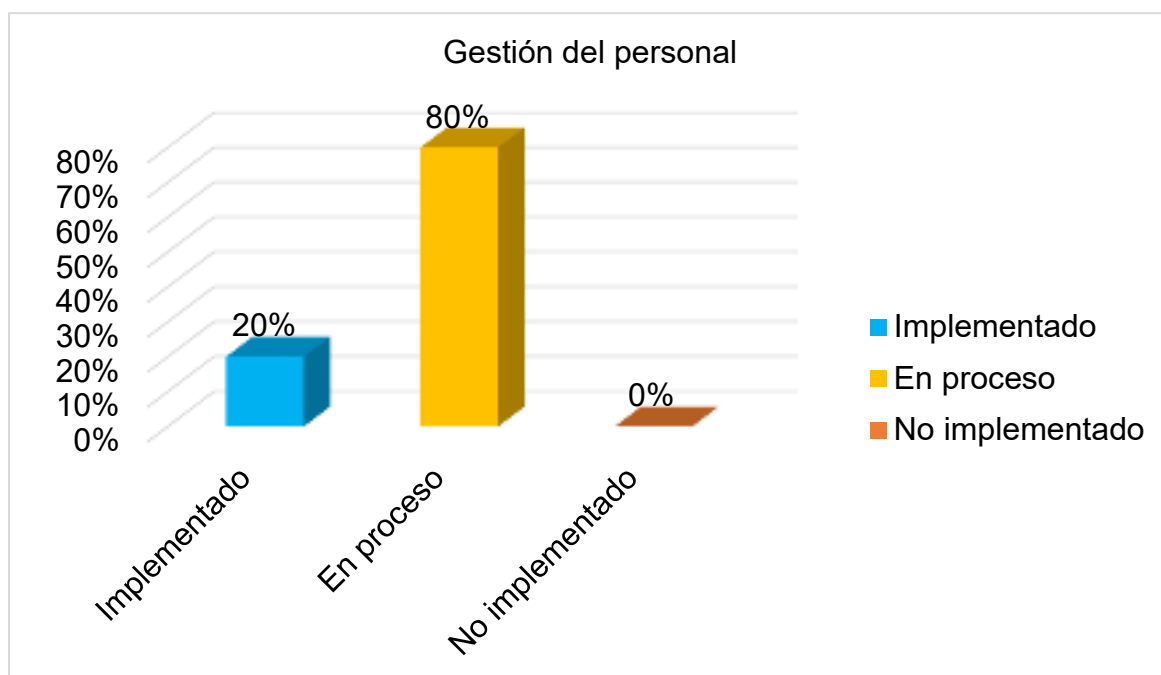
Gestión del personal

Categoría	Número de personas	Porcentaje
Implementado	2	20%
En proceso	8	80%
No implementado	0	0%
Total	10	100%

Nota. Tabla de datos obtenidos de la dimensión gestión del personal del cuestionario de gestión por procesos realizado a los trabajadores de Distribuidora el Granero.

Figura 6

Gestión del personal



Nota. Figura que refleja la dimensión de gestión del personal en Distribuidora el Granero.

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta, para el objetivo específico 3, para el cual se midió la dimensión de gestión del personal en Distribuidora el Granero, estos datos mostraron un 80% del nivel de implementación en la categoría en proceso y el 20% se encuentra en la categoría implementado.

Tabla 12

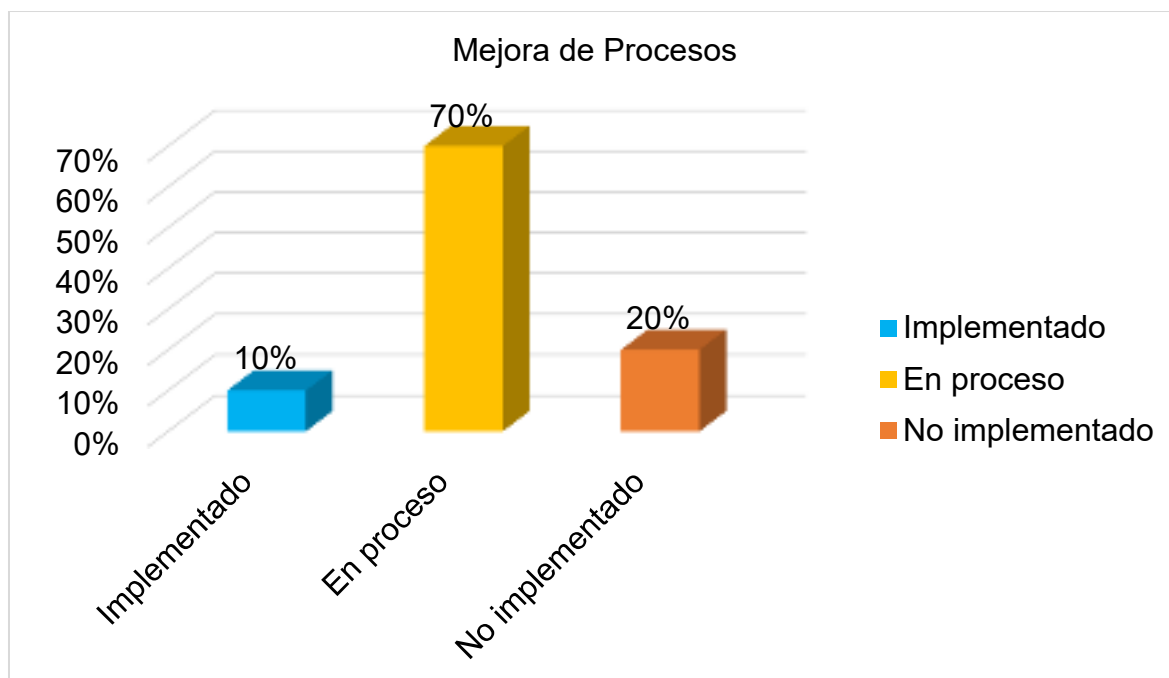
Mejora de procesos

Categoría	Número de personas	Porcentaje
Implementado	1	10%
En proceso	7	70%
No implementado	2	20%
Total	10	100%

Nota. Tabla de datos obtenidos de la dimensión Mejora de procesos del cuestionario de gestión por procesos realizado a los trabajadores de Distribuidora el Granero.

Figura 7

Mejora de procesos



Nota. Figura que refleja la dimensión de mejora de procesos en Distribuidora el Granero.

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta, para el objetivo específico 3, para el cual se midió la dimensión de mejora de procesos en Distribuidora el Granero, estos datos mostraron un 70% del nivel de implementación en la categoría en proceso y el 10% se encuentra en la categoría implementado.

Objetivo específico 4

Describir las actividades de la gestión por procesos en Distribuidora el Granero que permitan mejorar el nivel de satisfacción del cliente, Chiclayo, 2022.

Tabla 13

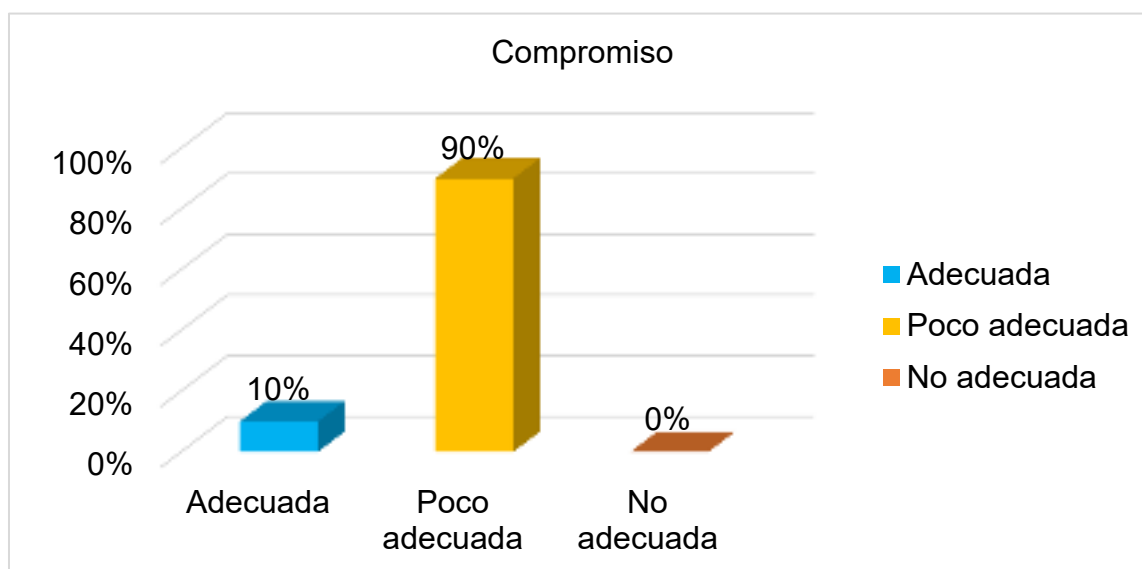
Compromiso

Categoría	Número de personas	Porcentaje
Adecuada	1	10%
Poco adecuada	9	90%
No adecuada	0	0%
Total	10	100%

Nota. Tabla de datos obtenidos del indicador compromiso del cuestionario de gestión por procesos realizado a los trabajadores de Distribuidora el Granero.

Figura 8

Compromiso



Nota. Figura que refleja el indicador compromiso en Distribuidora el Granero.

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta, para el objetivo específico 4, para el cual se midió el indicador de compromiso, que pertenece a la dimensión de gestión del personal en Distribuidora el Granero, estos datos mostraron un 90% en la categoría poco adecuada y el 10% se encuentra en la categoría adecuada.

Tabla 14

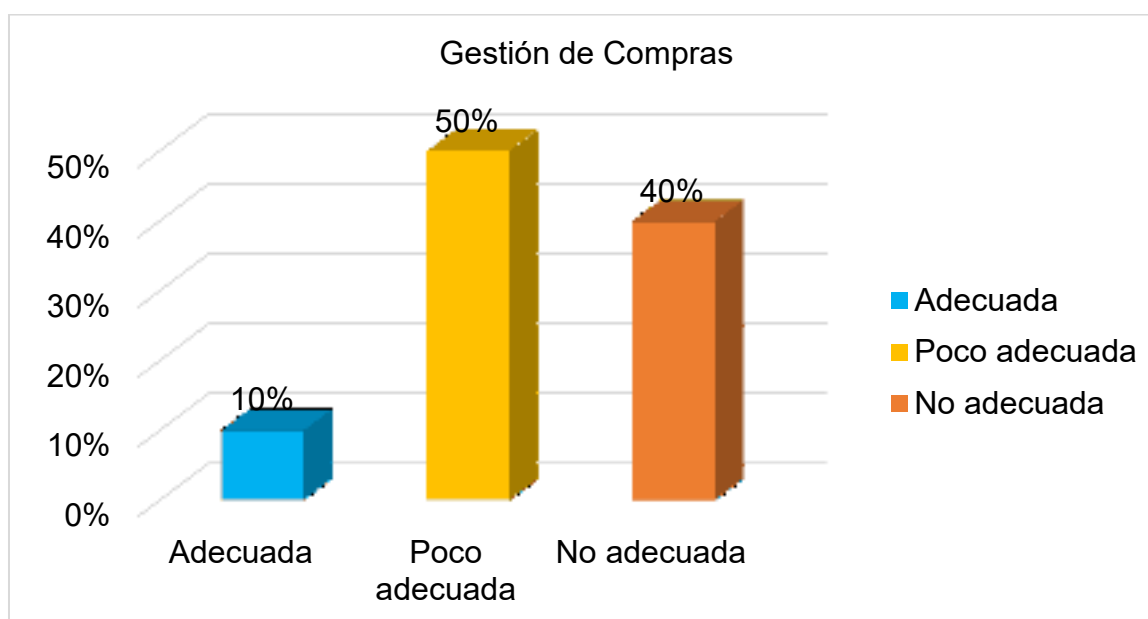
Gestión de compras

Categoría	Número de personas	Porcentaje
Adecuada	1	10%
Poco adecuada	5	50%
No adecuada	4	40%
Total	10	100%

Nota. Tabla de datos obtenidos del indicador gestión de compras del cuestionario de gestión por procesos realizado a los trabajadores de Distribuidora el Granero.

Figura 9

Gestión de compras



Nota. Figura que refleja el indicador Gestión de compras en Distribuidora el Granero.

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta, para el objetivo específico 4, para el cual se midió el indicador de gestión de compras, que pertenece a la dimensión de mejora de procesos en la empresa Distribuidora el Granero, estos datos mostraron un 50% en la categoría poco adecuada y el 10% se encuentra en la categoría adecuada.

Tabla 15

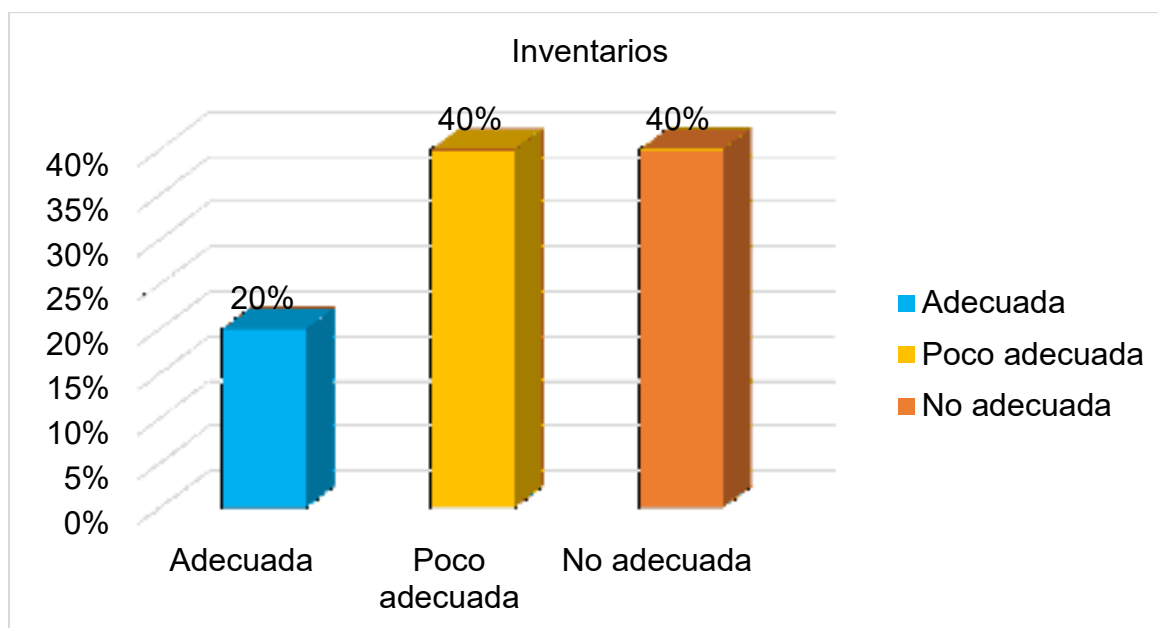
Inventarios

Categoría	Número de personas	Porcentaje
Adecuada	2	20%
Poco adecuada	4	40%
No adecuada	4	40%
Total	10	100%

Nota. Tabla de datos obtenidos del indicador inventarios del cuestionario de gestión por procesos realizado a los trabajadores de la empresa Distribuidora el Granero.

Figura 10

Inventarios



Nota. Figura que refleja el indicador inventarios en la empresa Distribuidora el Granero.

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta, para el objetivo específico 4, para el cual se midió el indicador de inventarios, que pertenece a la dimensión de mejora de procesos en Distribuidora el Granero, estos datos mostraron un 40% en la categoría poco adecuada y no adecuada y el 10% se encuentra en la categoría adecuada.

Tabla 16

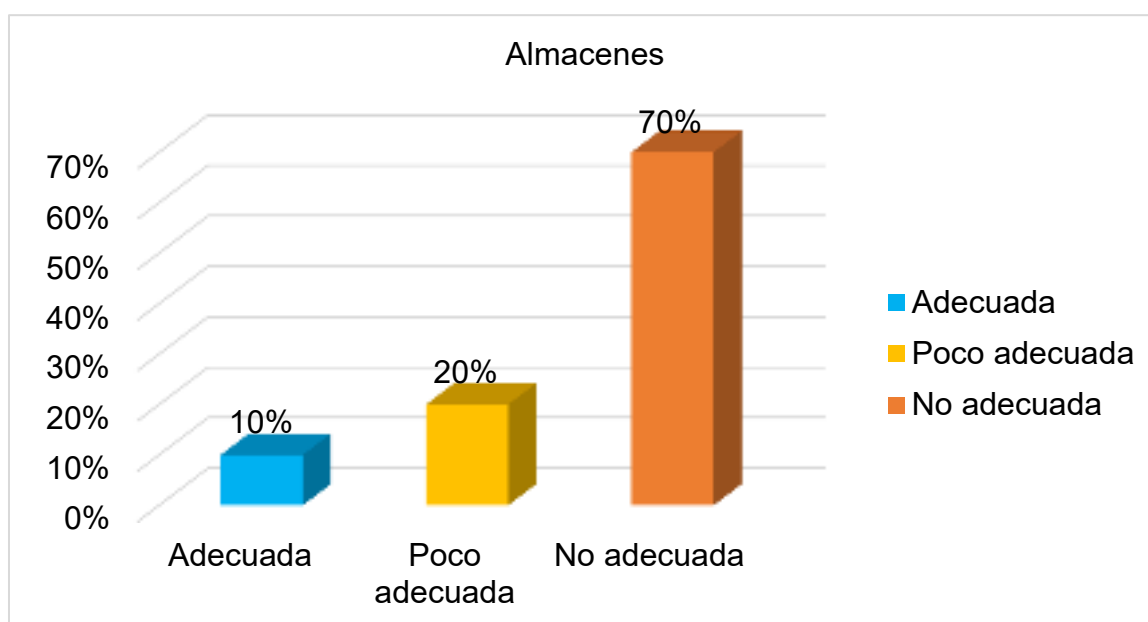
Almacenes

Categoría	Número de personas	Porcentaje
Adecuada	1	10%
Poco adecuada	2	20%
No adecuada	7	70%
Total	10	100%

Nota. Tabla de datos obtenidos del indicador almacenes del cuestionario de gestión por procesos realizado a los trabajadores de la empresa Distribuidora el Granero.

Figura 11

Almacenes



Nota. Figura que refleja el indicador almacenes en la empresa Distribuidora el Granero.

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta, para el objetivo específico 4, para el cual se midió el indicador de almacenes, que pertenece a la dimensión de mejora de procesos en Distribuidora el Granero, estos datos mostraron un 70% en la categoría no adecuada y el 10% se encuentra en la categoría adecuada.

Tabla 17

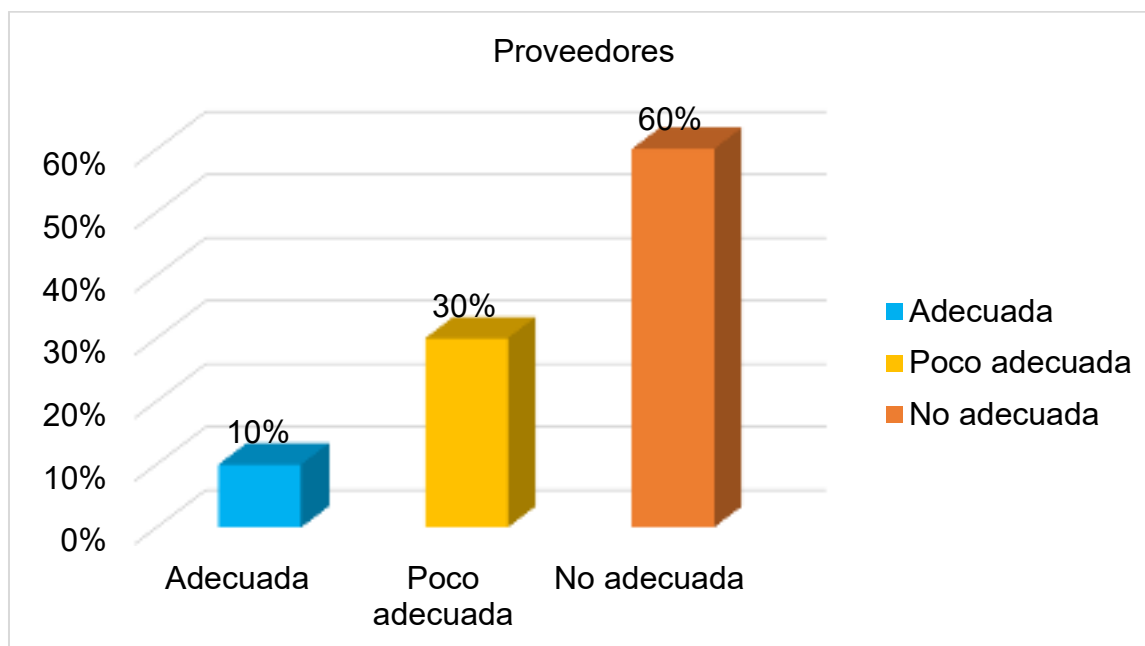
Proveedores

Categoría	Número de personas	Porcentaje
Adecuada	1	10%
Poco adecuada	3	30%
No adecuada	6	60%
Total	10	100%

Nota. Tabla de datos obtenidos del indicador proveedores del cuestionario de gestión por procesos realizado a los trabajadores de la empresa Distribuidora el Granero.

Figura 12

Proveedores



Nota. Figura que refleja el indicador proveedores en Distribuidora el Granero.

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta, para el objetivo específico 4, para el cual se midió el indicador de proveedores, que pertenece a la dimensión de mejora de procesos en Distribuidora el Granero, estos datos mostraron un 60% en la categoría no adecuada y el 10% se encuentra en la categoría adecuada.

Tabla 18*Plan de acción de la propuesta*

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsables
Estrategia 1: Mirando hacia adentro	Promover en los colaborador es el compromiso con la empresa	Charlas por Zoom trimestrales, en donde los colaboradores descubran en sí mismos aportes significativos para Distribuidora el Granero.	Plataforma zoom, Herramientas ilustrativas (Power point, Prezi)	Karen Silva Corrales y Angie Vasquez Muñoz.
		Delegar responsabilidades sin aumentar el trabajo.		Genaro Silva Guevara
		Círculos de conversación cada mes, en donde los colaboradores se abren de manera libre y transparente sobre las dificultades que se presenten.	Ipad	Genaro Silva Guevara, Karen Silva Corrales y Angie Vasquez Muñoz.
		Salidas de recreación para fechas importantes, en donde se les retribuya por su trabajo realizado (min 2 veces al año).	Presupuesto para las salidas (S/. 400)	Genaro Silva Guevara

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsables
		Búsqueda de proveedores (Análisis de mercado)	Plataformas digitales, Movilidad para visitas a proveedores	Genaro Silva Guevara, Karen Silva Corrales y Angie Vasquez Muñoz.
Estrategia 2: Aprendiendo o a negociar	Desarrollo de un plan de gestión de compras	Establecer criterios de selección de acuerdo, al precio, la calidad, garantía, formas de pago y tiempos de entrega. Evaluar a los proveedores según los criterios mediante un cuadro comparativo. Seleccionar y realizar un contrato mínimo a dos o tres proveedores, para asegurar el abastecimiento de materia prima. Realizar una base de datos en donde se registre la cantidad de productos disponibles.	Excel Excel Excel, Word y Notaría (S/. 200)	
Estrategia 3: Conoce tu Stock	Facilitar el control de stock de producto terminado para su venta	Revisión mensual de la base de datos comparando el stock real (físico) con la actualización diaria que se realiza en la base de datos.	Excel	Genaro Silva Guevara, Karen Silva Corrales y Angie Vasquez Muñoz.

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsables
Estrategia 4: Ordenamos el almacén	Facilitar la identificación de materia prima para producción	Realizar una base de datos en donde se registre las entradas y salidas de materia prima del almacén. Clasificación de materia prima por rumas para su identificación mediante señalización. Realizar y socializar el flujograma detallando los procesos principales.	Excel Afiches plastificados	Genaro Silva Guevara, Karen Silva Corrales y Angie Vasquez Muñoz.
Estrategia 5: Puesta en marcha	Facilitar procesos de producción y reducción de tiempo	Realizar y socializar el MOF para tener claro las actividades de cada área. Realizar la cadena de valor para conocer la ventaja competitiva de Distribuidora el Granero	Documentos de Word y afiches plastificados	Experto Karen Silva Corrales y Angie Vasquez Muñoz

Nota. Tabla de descripción de estrategias y actividades.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la presente investigación se tuvo como objetivo general proponer a la gestión por procesos en Distribuidora el Granero para mejorar el nivel satisfacción del cliente; por lo que, se desarrolló estrategias que están dentro de la gestión por procesos y que se adaptaron a la organización para mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes.

Es así que, una investigación realizada por Chamoly (2021) tiene por objetivo, proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local; el autor concluyó que aplicar la gestión por procesos mejora la calidad del servicio, planificación, monitoreo de actividades y por tanto satisface al cliente con el buen servicio brindado.

Por otro lado, Sousa (2021) tiene por objetivo, determinar los principales factores que conducen a un aumento en la satisfacción del cliente y retención en streaming; como conclusión el autor demuestra que la experiencia, accesibilidad y planificación de actividades conducen a aumentar la satisfacción. Es así como podemos enfatizar en que la gestión por procesos mejora la calidad de servicio debido a que se planifican y monitorean las actividades lo que se ve reflejado en la experiencia del cliente y su accesibilidad. Por ello Flores (2019) presenta a la gestión por procesos como una solución de mejora de resultados debido a que, permite conocer las expectativas del cliente, lo que brinda una respuesta clara para su satisfacción.

Como primer objetivo específico, determinar el nivel de conocimiento sobre gestión por procesos en Distribuidora el Granero para la mejora del nivel de satisfacción el cliente, Chiclayo, 2022. Se obtuvo como resultado según la tabla 7, que el nivel de conocimiento es 50% medio y 50% bajo; concluyendo que los trabajadores no tienen suficiente conocimiento sobre los procesos y actividades principales que se realizan, eso se puede corroborar en la tabla 8, con un listado de observaciones realizadas que sustentan el nivel medio y bajo de conocimiento.

Es así como, Skarpmoen y Jensen (2020) en su investigación tienen por objetivo investigar la gestión por procesos de negocios y los factores de éxito presentes; como conclusión se finalizó que la organización no tiene conocimiento acerca de la gestión por procesos, puesto que no emplean una gestión de proyectos, personas, liderazgo, comunicación, tecnologías y satisfacción, lo cual no permite el éxito de sus actividades y Delgado (2020) tiene por objetivo determinar

un modelo de gestión por procesos en el desempeño del área Food & Agri; como conclusión se obtuvo que no tenían conocimiento sobre planificación de servicios, lo cual impacta negativamente en la cantidad de quejas, así mismo se sabía poco sobre la gestión de stock y compras, lo cual afecta al cumplimiento de los plazos de las entregas.

Al comparar diferentes realidades, podemos analizar que tener conocimientos sobre gestión por procesos, proporciona un mejor flujo de actividades y recursos. Es así que Isotools (2019) dice que el conocimiento sobre la gestión de procesos contribuye a crear las estrategias que permiten rediseñar y perfeccionar la circulación de actividades para un desempeño más efectivo y amoldado a las exigencias del consumidor.

En lo que respecta al segundo objetivo específico se tuvo que diagnosticar el nivel de satisfacción del cliente de Distribuidora el Granero, Chiclayo 2022. En la encuesta que se aplicó se obtuvo como resultado según la tabla 9, que los clientes de Distribuidora el Granero se encuentran en nivel medio de satisfacción con un notable 84%; concluyendo así que el nivel de satisfacción predominante es el medio, lo cual indica que los clientes no se muestran satisfechos con el servicio de la empresa.

En la investigación realizada por Pisfil (2020) tuvo como objetivo, diagnosticar el estado actual de la satisfacción de los pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Belén Lambayeque, se concluyó que para la dimensión fiabilidad un 83.7% de clientes está insatisfecho, para capacidad de respuesta un 70.9% está insatisfecho, para confianza un 70.9% está insatisfecho, para empatía un 79.1% está insatisfecho, por último, para elementos tangibles un 64% de pacientes está insatisfecho.

Así mismo, Sivasankaran (2019) tiene como objetivo demostrar como la satisfacción del cliente ha revolucionado la tecnología, se concluyó que Spotify tiene solo un 15% de sus usuarios en el nivel muy satisfechos, la empresa debe estar a la vanguardia del avance tecnológico, porque esta representa los nuevos gustos y preferencias de los clientes. De acuerdo a la realidad problemática de la presente podemos decir que, es importante tener en cuenta en qué nivel de satisfacción se encuentran los clientes, para entender cómo llegar al nivel más alto de satisfacción. Es así que, Innovación y Cualificación e Izquierdo (2020) considera

que los niveles de satisfacción son alto, medio y bajo y que es importante identificar en qué nivel se encuentran, para una mejora continua.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, analizar las dimensiones de la gestión por procesos para determinar su implementación en Distribuidora el Granero, Chiclayo, 2022. La encuesta dio como resultado según las siguientes dimensiones: identificación de procesos en la tabla 10, muestra un 50% en proceso y el otro 50% no implementado; gestión de personal según la tabla 11, un 80% en proceso y el 20% en implementado; para mejora de procesos según la tabla 12, un 70% en proceso y el 10 % en implementado. Concluyendo así que la implementación de las dimensiones está en proceso, es decir que su ejecución es incompleta.

En tal sentido Alcívar (2021) en su investigación tiene por objetivo específico, identificar los procesos establecidos en el área de mantenimiento de la Agroindustria Sucroalcoholera, se concluyó que no tienen establecido un registro y control de materia prima, entrega y recepción de trabajos, gestión de personal y gestión de compra; por otro lado, Muñoz (2019) en su investigación tuvo por objetivo específico determinar las características de la gestión por procesos aplicada en la consulta externa del HNAAA Julio 2019; para esto, aplicó una encuesta de preguntas abiertas, tuvo como conclusión que la gestión por procesos no está implementada, determinado una débil gestión, esto a falta de identificación del personal, limitaciones en la atención al cliente, tiempos prolongados, deficientes procesos de soporte, sistema informático mal implementado, falta de flujogramas y manual de procesos.

Al contrastar con las investigaciones, podemos decir que las dimensiones de gestión por procesos no están implementadas lo cual ocasiona problemas al desarrollar actividades, puesto que no se planifican, no hay un flujograma de procesos, no hay gestión de personal lo que crea una mala atención al cliente y demora en la entrega. Es así que, Activos Mineros S. A. C. (2019) menciona que las dimensiones de la gestión por procesos tales como identificación de procesos, gestión del personal, mejora de procesos, son importantes para establecer el orden y determinar el éxito de las actividades.

En cuanto al cuarto objetivo, describir las actividades de la gestión por procesos en Distribuidora el Granero que permitan mejorar el nivel de satisfacción

del cliente, Chiclayo, 2022; para este objetivo se han desarrollado actividades como: charlas por Zoom trimestrales, delegar responsabilidades, círculos de conversación, salidas de recreación, búsqueda y clasificación de proveedores, esquema de contrato para proveedores, base de datos de productos disponibles y de materia prima, flujograma de producción, entre otras actividades.

Así mismo Philco (2020), en su trabajo de investigación que tiene por objetivo, implementar la gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de alquiler de soluciones modulares, las actividades que se han aplicado son un plan de mantenimiento para garantizar la reducción de sobrecostos y el malestar a los clientes; un proceso de seguimiento para tener el control sobre las necesidades del cliente y lograr su atención en los tiempos establecidos; por último se aplicó la actividad de un rediseño de un proceso con la reestructuración de objetivos y enfoques que se alinean a las necesidades actuales de los clientes.

Así pues, el autor Veliz (2019) tiene por objetivo, analizar la repercusión de la gestión por procesos en el diseño organizacional en las escuelas de educación superior pedagógica; habla sobre actividades de, diseño de funciones, definición de puestos y equipos de trabajo, capacitación del personal y mapa de procesos. Es por ello que la adecuada aplicación de estrategias consta también de realizar un control y mantenimiento de actividades.

Es así que, Activos Mineros S. A. C. (2019) brinda un manual de implementación de gestión por procesos, en donde detalla actividades como; conocimiento de la situación actual, determinación de las actividades a realizar de acuerdo a las necesidades de la organización, elaboración de las etapas, documentación de los procesos, comunicación y difusión de dichas actividades.

VI. CONCLUSIONES

1. Debido a la realidad problemática presentada en Distribuidora el Granero y luego de constatar con las bases teóricas y antecedentes, se concluyó que se debe aplicar la gestión por procesos para mejorar el nivel satisfacción del cliente, para ello se desarrollaron estrategias y actividades que ayudan a la mejora continua de procesos.
2. Se determinó el nivel de conocimiento sobre gestión por procesos, lo cual indica que un 50% se encuentra en el nivel medio y el otro 50% en el nivel bajo; por lo que, se concluye que el personal no cuenta con los conocimientos necesarios para los procesos que se realizan en el área de producción y ventas, lo que repercute en los plazos de entrega, atención de pedidos y la uniformidad del concentrado.
3. Se diagnosticó que el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa Distribuidora el Granero, se encuentran en un nivel medio con un 84%, por lo que se concluye que, los procedimientos no están bien articulados para llegar al producto final y cumplir con las expectativas de los consumidores.
4. Se concluyó que la implementación de las dimensiones de la gestión por procesos, tal como identificación de procesos, con un 50% se ubica en la categoría en proceso y 50% en la categoría no implementado; la dimensión de gestión del personal, con un 80% se ubica en la categoría en proceso y por último mejora de procesos el 70% se encuentra en la categoría en proceso. Lo cual indica que, la ejecución es incompleta.
5. Se propuso estrategias y actividades basadas en un modelo de gestión por procesos tales como, esquemas de reuniones, capacitaciones, itinerarios, esquemas de selección de proveedores, esquemas de contratos para proveedores, base de datos de productos disponibles, base de datos de materia prima en stock, esquemas de revisión de almacén, afiches de señalización, flujograma de producción, elaboración del MOF y cadena de valor. Las cuales permiten que se conozcan los objetivos de la gestión por procesos, sus beneficios y por ende garantice la satisfacción del cliente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al dueño de Distribuidora el Granero aplicar las estrategias planteadas de gestión por procesos, con el objetivo de aumentar el nivel de satisfacción de medio a alto; así también, es necesario el mantenimiento y control de estas estrategias, para garantizar que se cumpla con el objetivo de la propuesta.
2. Se recomienda al dueño de Distribuidora el Granero que, al implementar la propuesta, Gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, se realice un post test, en donde se aplique el cuestionario sobre la satisfacción de los clientes, con el propósito de medir la mejora en el nivel de satisfacción.
3. Se exhorta a la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresarias y Escuela Profesional de Administración, incentivar en los futuros investigadores, abordar el tema de la gestión por procesos debido a que permite que cada trabajador desarrolle su actividad de una manera concisa, teniendo responsabilidades delimitadas y claras, simplificando tiempos para generar eficiencia y crear valor; de esta manera se logre obtener un cliente satisfecho.
4. De acuerdo a lo trabajado, futuros investigadores deberían desarrollar una investigación de tipo experimental, de corte longitudinal, con el fin de poder expandir la información acerca de las variables en distintos periodos de tiempo; para observar el comportamiento del objeto de estudio de manera secuencial y corroborar la efectividad de la propuesta.
5. Se recomienda a futuros investigadores que, al abordar la gestión por procesos como tema de investigación, se realice un análisis documental en donde se reúnan los antecedentes necesarios, tales como: plan estratégico vigente, plan operativo, reglamento de organizaciones y funciones, cuadro para asignación de personal; con la finalidad de proponer un MOF y reducir gastos en contratación de terceros.

VIII. PROPUESTA

Gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en Distribuidora el Granero - Chiclayo 2022.

8.1 Presentación

La presente investigación tiene como apartado, la realización de una propuesta, la cual consiste en desarrollar estrategias definidas dentro de una gestión procesos que tienen como objetivo mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en Distribuidora el Granero.

A continuación, se detalla cada actividad y productos por estrategias para un mejor entendimiento de las mismas, así también se conoce más a fondo sobre el nacimiento de este emprendimiento y su actividad comercial.

8.2 Generalidades de la empresa

8.2.1 Breve reseña Histórica

Distribuidora El Granero, inició sus actividades a comienzos del año 2012, cuenta con siete años de exitosa trayectoria en el mercado, por medio de un proyecto de emprendimiento por parte del señor Genaro Silva Guevara y su familia. El señor Genaro silva después de haber estudiado enfermería técnica y estar trabajando por 12 años para el Ministerio de Salud, tomó una decisión que cambiaría su ritmo de vida, pues decidió independizarse e iniciar un negocio como persona natural, donde él sería su propio jefe.

Distribuidora El Granero se dedica a la producción, venta y distribución de insumos y alimentos balanceados al por mayor y menor para animales. Desde que inició sus actividades se especializaron en el suministro de productos relacionados para el inicio, crecimiento y engorden de los animales criollos y de granja como: ganado vacuno o bovino, ganado ovino, ganado porcino, ganado caprino, ganado equino, avicultura, entre otros.

Con el transcurso de los años han ido creando nuevos productos, con el objetivo de atender a un mercado más amplio de clientes de acuerdo a sus necesidades y posibilidades de pago. Se cuenta con la supervisión de un ingeniero zootecnista y un veterinario para el control de calidad e implementación de nuevas sustancias para estar actualizados en los cambios e innovaciones que se presentan en este rubro.

En la actualidad cuenta con una tienda ubicada en Kennedy 512-JLO y un almacén propio, cuenta con 5 colaboradores que se distribuyen el trabajo durante la semana y los que dirigen el negocio son: el señor Genaro Silva y su esposa.

8.2.2 Descripción

Como se mencionó anteriormente, en la Distribuidora El Granero se produce y se vende alimento balanceado para animales de granja o criollos, para esto cuenta con un trabajador en el área de producción, que el señor Genaro selecciona de manera aleatoria, cada semana va un trabajador distinto al área de producción, que se encuentra en el depósito ubicado en la calle Puerto Rico-JLO.

El negocio cuenta con un gerente general, que es el señor Genaro y tiene la responsabilidad de capacitar e indicar los lineamientos en los que se rige el negocio cada que se contrata a personal nuevo. El señor Genaro es quien se encarga de realizar los pedidos a los proveedores de materia prima para su producción y productos de otras marcas (productos de fábrica) para las ventas y también de cobrar a los deudores.

La señora Amenaida, esposa del señor Genaro, es quien se encarga de la caja, realizar los pedidos a los proveedores de medicamento, para abastecer la sección de productos veterinarios y también está capacitada por un veterinario para poder atender a las enfermedades básicas de los animales, lo que brinda una ventaja competitiva en el mercado debido a que se ofrece un servicio adicional con respecto a la salud y seguridad de los animales.

En el área comercial está el departamento de ventas a mayoristas y minoristas. En el área logística, encontramos el departamento de producción, encargado de la preparación y envasado de concentrados; el departamento de suministros, se encarga de la recepción de la materia prima para su posterior producción; por último, encontramos el departamento de distribución, que se encarga del envío de los productos terminados.

Los colaboradores se desempeñan en: ventas, producción y distribución, esto depende de la demanda del mercado y el ritmo del negocio al día, es decir si se solicita más producción de concentrado, se le dará más importancia a esta área y se enviará a otro colaborador para agilizar el trabajo y cumplir con el pedido.

El negocio siempre ha contado con tres trabajadores que conocían el movimiento de este rubro, el más antiguo tenía cinco años de trabajo y los otros, dos años y medio y un año; con los cuales se llevaba a cabo las actividades del negocio con efectividad y esto se veía reflejado en la satisfacción de sus clientes.

Pero los colaborados se han ido retirando por diferentes situaciones personas, unos para emprender su propio negocio y otros por problemas familiares, lo que ha ocasionado un problema fuerte en los nuevos trabajadores al adaptarse al ritmo de las ventas del día; por un lado, perjudica a la producción, porque los nuevos trabajadores no producen la misma cantidad y calidad de productos en el mismo tiempo que los antiguos trabajadores y por ello se contrata a más personal, lo que genera gastos en la producción y daños en la fórmula del concentrado puesto que, no sale de manera homogénea y perjudica a la calidad del producto, lo que ocasiona dudas entre los clientes.

La otra área que también se ve afecta, es la de atención al cliente, puesto que cuando hay mayor demanda en el local de venta, el personal no se abastece por lo que se pierden ventas y los clientes no son atendidos con la dedicación que se merecen; por otra parte, al no contar con personal capacitado este no explica bien los beneficios de los productos, lo que hace que el cliente no compre o se vaya insatisfecho.

8.2.3 Misión

Somos una distribuidora que trabaja para brindar al público todo tipo de alimento balanceado para animales acorde a las exigencias de nuestros clientes, estamos comprometidos con su satisfacción, con la finalidad de generar un crecimiento tanto para ellos como para nosotros.

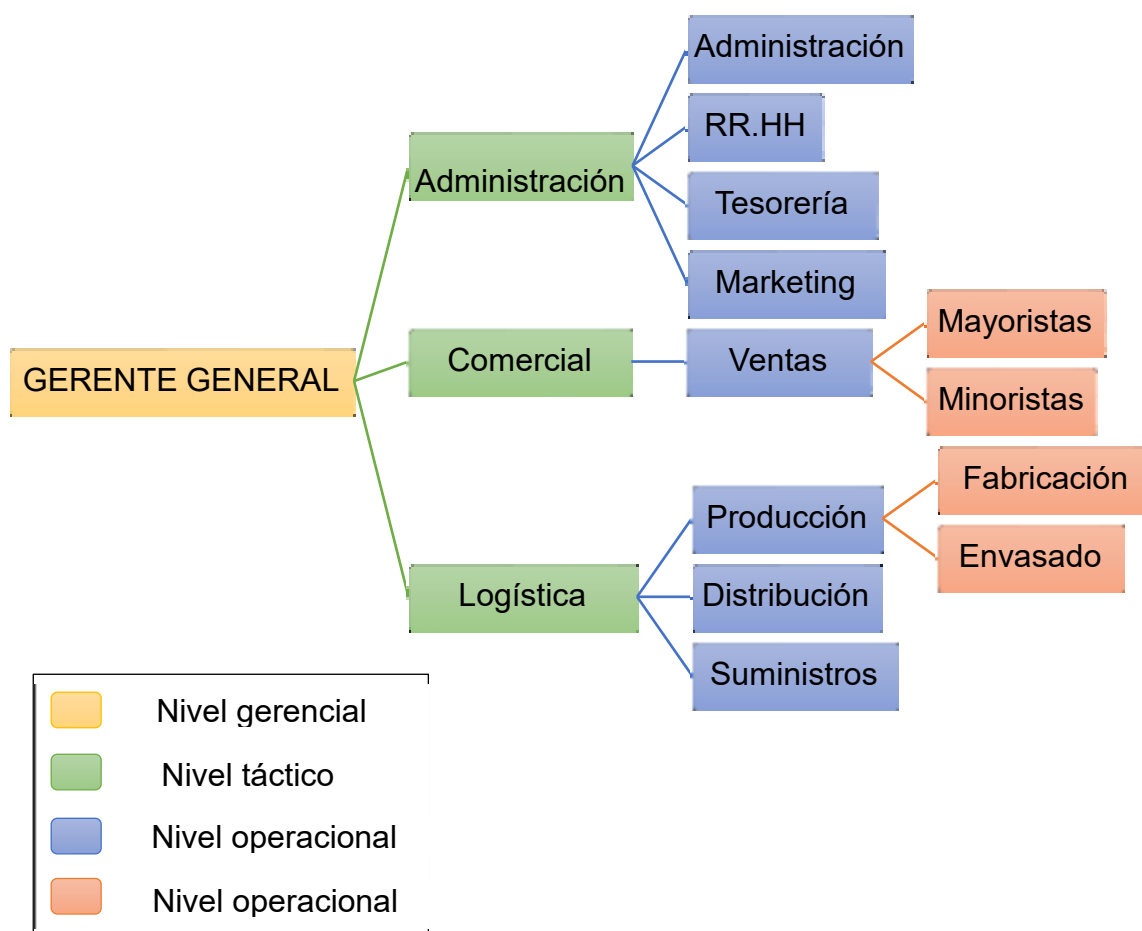
8.2.4 Visión

En el 2025, Distribuidora El Granero estará posicionada como la mayor empresa de distribución de alimentos en la región Lambayeque, siendo la primera opción de compra entre nuestros clientes.

8.2.5 Organigrama

Figura 13

Organigrama de Distribuidora el Granero



Nota. Organigrama de Distribuidora el Granero, realizado por las autoras como aporte a la investigación.

8.3 Justificación

Por la problemática que se encontró en Distribuidora el Granero, se pudo evidenciar que sus problemas internos se reflejan en el nivel de satisfacción de sus clientes, que tiene tendencia de media a baja y que se demuestra en los resultados de la encuesta que se aplicó a sus consumidores.

Es por ello que, esta propuesta tiene como finalidad, brindar una solución que ayude a aumentar el nivel de satisfacción de los clientes de Distribuidora el Granero, para ello se plantearon 5 estrategias que consisten en trabajar desde adentro de la organización para reflejar mejoras con respecto a los consumidores.

8.4 Objetivos

8.4.1 Objetivo general

Desarrollar la propuesta de gestión por procesos para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes en Distribuidora El Granero.

8.4.2 Objetivo específico

Promover en los colaboradores el compromiso con la empresa.

Desarrollar un plan de gestión de compras.

Facilitar el control de stock de productos terminados para su venta.

Facilitar la identificación de materia prima para producción.

Facilitar procesos de producción y reducción de tiempo.

8.5 Meta

Aumentar el compromiso de los colaboradores en un 40% al finalizar el primer trimestre del 2023.

Contar con 3 contratos con proveedores por cada materia prima al finalizar el año 2022.

Reducir las mermas en Distribuidora el Granero en un 30% al finalizar el año 2022.

Reducir en un 30% el tiempo de identificación y traslado de los insumos al área de producción al finalizar el año 2022.

Reducir el tiempo de producción a una hora y media por tonelada al finalizar el año 2022.

8.6 Acciones de desarrollar

Estrategia 1: Mirando hacia adentro

Actividad A: Charlas por Zoom trimestrales, en donde los colaboradores descubran en sí mismos aportes significativos para Distribuidora el Granero.

Producto 1: Charlas

Figura 14

¿Cómo aportar a la empresa?



Nota. Esquema de charla realizada por las autoras.

Responsables:

Silva Corrales Karen

Vasquez Muñoz Angie

Producto 2: Encuesta de satisfacción

Objetivo: Recopilar información con el propósito de mejorar el desempeño en las próximas sesiones con los trabajadores de Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Instrucciones:

La siguiente guía contiene preguntas básicas que debes leer detenidamente, recuerda contestar de manera clara y concisa.

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

Tabla 19*Encuesta de satisfacción de la charla*

Ítems	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera que el material fue el adecuado para llevar a cabo la charla?					
2. ¿Considera que el número de horas de la charla es el adecuado?					
3. ¿Considera que los temas a tratar son los adecuados para el desarrollo?					
4. ¿Los temas que se trataron fueron interesantes?					
En qué crees que se podría mejorar					

Nota. Encuesta de conformidad realizada por las autoras que se aplica después de cada reunión.

Responsable: Genaro Silva Guevara

Actividad B: Delegar responsabilidades sin aumentar el trabajo.

Producto: esquema del cuadro de registro de actividades delegadas.

Tabla 20*Registro de Encargados de producción*

Encargado de producción				
Registro				
	Nombre	DNI	Cargo	Observaciones
Setiembre				
Semana 1				
Semana 2				
Semana 3				
Semana 4				
Octubre				
Semana 1				
Semana 2				
Semana 3				
Semana 4				

Nombre	DNI	Cargo	Observaciones
Noviembre			
Semana 1			
Semana 2			
Semana 3			
Semana 1			

Nota. Tabla de registro para encargados de producción que se rotaran por cada semana del mes.

Responsable: Genaro Silva Guevara

Actividad C: Círculos de conversación cada mes, en donde los colaboradores se abren de manera libre y transparente sobre las dificultades que se presenten.

Producto 1: Círculos de conversación

Figura 15

Aprendiendo a mejorar

Mirando hacia adentro

ACTIVA DE INICIO:
5:00 PM / Via

POLENTE:
SILVA CORRALES KAREN
VÁSQUEZ MUÑOZ ANGIE

Aprendiendo a mejorar

- 1. Presentación**
 - Presentación y saludo
- 2. Desarrollo**
 - Como pasar una sesión
- 3. Dinámicas**
 - Haciendo un da cada 15 minutos
- 4. Preguntas**
 - Resolución de dudas
- 5. Agradecimiento**
 - Propuesta de acciones
- 6. Encuesta**
 - Encuesta de satisfacción

Nota. Esquema de charla elaborada por las autoras que se llevará a cabo junto a los trabajadores de distribuidora el granero.

Responsables: Silva Corrales Karen, Vásquez Muñoz Angie y Genaro Silva Guevara.

Producto 2: Encuesta de satisfacción

Objetivo: Recopilar información con el propósito de mejorar el desempeño en las próximas sesiones con los trabajadores de Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Instrucciones:

La siguiente guía contiene preguntas básicas que debes leer detenidamente, recuerda contestar de manera clara y concisa.

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

Tabla 21

Encuesta de satisfacción de la charla.

Ítems	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera que el material fue el adecuado para llevar a cabo la charla?					
2. ¿Considera que el número de horas de la charla es el adecuado?					
3. ¿Considera que los temas a tratar son los adecuados para el desarrollo?					
4. ¿Los temas que se trataron fueron interesantes?					
En qué crees que se podría mejorar					

Nota. Encuesta de conformidad realizada por las autoras que se aplica después de cada reunión.

Responsable: Genaro Silva Guevara

Actividad D: Salidas de recreación para fechas importantes, en donde se les retribuya por su trabajo realizado (min 2 veces al año).

Producto 1: itinerario de salida recreacional

Figura 16

Itinerario de actividades de recreación

DISTRIBUIDORA EL GRANERO
Itinerario de salidas
LUGAR: CASA SIPAN

HORA DE PARTIDA
9:00 AM

ALMUERZO
1:00 PM

PISCINA
1:30 PM A 4:00 PM

HORA DE RETORNO
5:00 PM

DISTRIBUIDORA EL GRANERO
DE TORO O FAMILIA

Nota. Modelo de itinerario de salida de recreación a Casa Sipan.

Responsable: Genaro Silva Guevara

Producto 2: itinerario de salida recreacional

Figura 17

Itinerario de actividades de recreación

DISTRIBUIDORA EL GRANERO
Itinerario de salidas

LUGAR: BOSQUE DE POMAC

HORA DE PARTIDA
8:00 AM

RECORRIDO
10:00 AM

ALMUERZO
1:00PM

HORA DE RETORNO
4:00 PM

DISTRIBUIDORA DEL GRANERO
DE TIBUCOSI PUMBAK

Nota. Modelo de itinerario de salida de recreación a Bosque de Pomac.

Responsable: Genaro Silva Guevara

Estrategia 2: Aprendiendo a negociar

Actividad A: Búsqueda de proveedores

Producto: Esquema de los proveedores y sus productos más vendidos.

Tabla 22

Lista de proveedores de materia prima

Proveedor materia prima		
Empresa	Producto	Pedido
Molino "El Ingeniero"	Maíz(entero, chancado y molido)	Semanal 6T
Molino "RAN"	Polvillo	Semanal 1T
Comercial "ZAFRA"	Torta de soya	Semanal 1T
Comercial "ZAFRA"	Afrecho	Semanal 1T
Comercial "ZAFRA"	Harina de pescado	Semestral 1T
Guevara	Pancamel	Mensual 1T
Molino "Pirata"	Ñelen y Gransa	Mensual 2T
Comercial "Sanchez"	Heno de Alfalfa	Semestral 1T
Comercial "Ratón"	Algarroba molida	Semestral 1T
Agricultores	Trigo	Mensual 1/2 T

Nota. Modelo de lista de proveedores y materia prima.

Responsables: Silva Corrales Karen y Vásquez Muñoz Angie

Actividad B: Establecer criterios de selección de acuerdo, al precio, la calidad, garantía, formas de pago y tiempos de entrega.

Producto: esquema de la clasificación de los proveedores por criterios.

Tabla 23*Criterios de selección de proveedores*

Búsqueda de proveedores						
Selección de proveedores						
Proveedor por Producto	Proveedor Potencial	Criterios (calificación 1-5)				
		Precio	Calidad	Garantía	Formas de Pago	Tiempo de Entrega
Materia prima	Molino "El Ingeniero"	2	3	4	5	3
	Molino "RAN"					
	Comercial "ZAFRA"					
	Guevara					
	Molino "Pirata"					
	Comercial "Sanchez"					
	Comercial "Ratón"					
	Agricultores					

Nota. Tabla con los criterios de selección para cada proveedor.

Responsables: Silva Corrales Karen y Vásquez Muñoz Angie

Actividad C: Evaluar a los proveedores según los criterios mediante un cuadro comparativo.

Producto: esquema del cuadro comparativo de la selección de proveedores

Tabla 24

Evaluación de proveedores

Selección de proveedores							
Proveedores por Producto	Proveedores Potenciales	Criterios (calificación 1-5)					Total puntuación
		Precio	Calidad	Garantía	Formas de Pago	Tiempo de Entrega	
Materia prima	Molino "El Ingeniero"	2	3	4	5	3	17
	Molino "RAN"						
	Comercial "ZAFRA"						
	Guevara						
	Molino "Pirata"						
	Comercial "Sanchez"						
	Comercial "Ratón"						
Agricultores							

Favorable

Nota. Tabla de evaluación de proveedores, puntuando los criterios.

Tabla 25

Rangos

Rango	Categoría
1--8	Poco favorable
9--17	Favorable
18--25	Muy favorable

Nota. Tabla de rangos que ayudan evaluar a los proveedores.

Responsables: Silva Corrales Karen y Vásquez Muñoz Angie

Actividad D: Seleccionar y realizar un contrato mínimo a dos o tres proveedores, para asegurar el abastecimiento de materia prima.

Producto: esquema del contrato

CONTRATO DE COMPRAVENTA.....

Entre los suscritos, de una parte:,
mayor de edad, con domicilio -.....,
identificado (a) con DNI N° 00000000, a quien para efectos de este contrato se
denomina vendedor, y de la otra parte: Genaro Silva Guevara, mayor de edad, con
domicilio en la calle Puerto Rico N°1740, José Leonardo Ortiz – Chiclayo,
identificado (a) con DNI N° 00000000 quien en adelante se denominará como
comprador.

Hacemos constar que de mutuo acuerdo hemos convenido en celebrar un contrato de compraventa que se regirá por las normas aplicables a la materia y especialmente por las siguientes cláusulas:

Primera - Objeto del contrato: Que el vendedor se compromete a entregar y vender las referidas toneladas de

Segunda - Precio: El precio de cada variedad y calibre se acordará al menos una semana antes del inicio de la recogida y se anexará al presente contrato. Si cuando se determine el precio de una partida éste no convenciera a la parte vendedora ésta podrá rescindir el compromiso adquirido en el presente documento respecto a la partida en cuestión, mediante comunicación escrita o telefónica, no originándose ningún derecho ni pago alguno hacia el comprador. En la determinación del precio, se tendrá en cuenta el precio en ese momento.

Tercera - Transporte y entrega: Que el lugar de entrega de las toneladas de Será en el almacén del COMPRADOR, ubicado en la Calle Puerto Rico N°1740, distrito de José Leonardo Ortiz – Chiclayo y que el transporte hasta el citado lugar será asumido por el VENDEDOR.

Cuarta - Condiciones de pago y entrega: la mercancía se considerará entregada al ser decepcionada por el comprador quien firmará un albarán de conformidad al efecto, donde puedan ser reseñadas las posibles incidencias derivadas del estado o transporte de la misma, el pago de la mercancía corresponderá a las cantidades netas entregadas al comprador, tomando como base los pesos en destino menos las minoraciones correspondientes, en su caso, por el No comercial, que quedarán reflejadas documentalmente por el comprador, comunicadas al vendedor y el medio de pago será..... (Indicar forma de pago y nº de cuenta donde realizar el ingreso si es el caso).

Quinta- Duración: que el presente contrato afecta al Producido en las parcelas indicadas en el epígrafe anterior en la campaña 2022/2023.

Sexta - Renovación, modificación y requisitos formales: la renovación y modificación se harán de mutuo acuerdo en concordancia con lo dispuesto.

Séptima - Extinción: el contrato podrá extinguirse por mutuo acuerdo de ambas partes, o en los supuestos de cese de actividad, insolvencia o incapacidad de cualquiera de ellas, el fallecimiento o extinción de la personalidad jurídica de cualquiera de las partes, no implicará la resolución del contrato cuando otra persona física o jurídica le suceda en la titularidad.

Según proceda, no podrán modificarse las condiciones del contrato con efecto retroactivo, en constancia de aceptación se suscribe, una vez leído, en dos copias del mismo tenor y contenido con destino a cada una de las partes, en la ciudad de _____, hoy _____ (____) del mes de _____ del año _____ (_____).

.....
DNI N°
VENDEDOR

GENARO SILVA GUEVARA
DNI N°
COMPRADOR

Responsable: Genaro Silva Guevara

Estrategia 3: Conoce tu stock

Actividad: Realizar una base de datos en donde se registre la cantidad de productos disponibles.

Producto: esquema de inventario mensual de producto.

Tabla 26

Inventario

		Inventario mensual de productos																									
Tipo de producto	Producto	C.A.	Entradas							Salidas diarias														Stock			
			1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14				
	Súper inicio																										0
	Súper Crecimiento																										0
	Súper Engorde																										0
	Crecimiento																										0
Aves	Engorde																										0
	Crecimiento y Engorde																										0
	Súper Gallo																										0
	Postura																										0
	Súper inicio																										0
Cerdos	Súper Crecimiento																										0

	Súper Engorde	0
	Lactancia	0
	Preparto	0
	Mantenimiento	0
	Lechera alta	0
		0
	Lechera media	
Bovinos y equinos	Terneros	0
	Mantenimiento	0
	Vacuno	0
	Caballos	0
Cuy		0
	Súper cuy	

Nota. Base de datos donde se registre los productos disponibles

Responsables: Silva Corrales Karen y Vasquez Muñoz Angie

Actividad: Revisión mensual de la base de datos comparando el stock real (físico).

Producto: Esquema de las revisiones

Tabla 27

Cronograma de revisión de stock

Tipo de producto	Producto	Junio		Julio		Agosto	
		Encargado:	Fecha:	Encargado:	Fecha:	Encargado:	Fecha:
		Excel	Almacén	Excel	Almacén	Excel	Almacén
Aves	Súper inicio	0					
	Súper Crecimiento	0					
	Súper Engorde	0					
	Crecimiento	0					
	Engorde	0					
	Crecimiento y Engorde	0					
	Súper Gallo	0					
	Postura	0					

	Súper inicio	0							
	Súper	0							
	Crecimiento	0							
Cerdos	Súper Engorde	0							
	Lactancia	0							
	Preparto	0							
	Mantenimiento	0							
	Lechera alta	0							
	Lechera media	0							
Bovinos y equinos	Terneros	0							
	Mantenimiento	0							
	Vacuno	0							
	Caballos	0							
Cuy	Súper cuy	0							
	Total	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota. Tabla para la revisión mensual de la base datos con el stock real.

Responsables: Silva Corrales Karen y Vasquez Muñoz Angie

Estrategia 4: Ordenamos el almacén

Actividad A: Realizar una base de datos en donde se registre las entradas y salidas de materia prima del almacén.

Producto: esquema de la base de datos de entradas y salidas de la materia prima.

Tabla 28

Entradas de materia prima

Entradas			
0			
Código	Producto	Fecha	Cantidad
101	Maiz entero		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		

Nota. Registro de entradas de materia prima al almacén.

Tabla 29*Salidas de materia prima*

Salidas de materia prima			
			0
Código	Producto (especificar)	Fecha	Cantidad
101	Maiz entero		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		
	#N/D		

Nota. Registro de entradas de materia prima al almacén

Tabla 30*Resumen de entradas y salidas*

Código	Producto	Entradas	Salidas	Existencias
101	Maíz entero	0	0	0
102	Maíz chancado grueso	0	0	0
103	Maíz chancado mediano	0	0	0
104	Maíz chancado fino	0	0	0
105	Maíz molido directo	0	0	0
106	Maiz molido fino	0	0	0
107	Maiz molido gallina	0	0	0

Código	Producto	Entradas	Salidas	Existencias
108	Polvillo	0	0	0
109	Torta de soya	0	0	0
110	Afrecho	0	0	0
111	Harina de pescado	0	0	0
112	Pancamel	0	0	0
113	Ñelen	0	0	0
114	Gransa	0	0	0
115	Heno de Alfalfa	0	0	0
116	Algarroba molida	0	0	0
117	Trigo	0	0	0

Nota. Tabla de resumen de entradas y salidas del almacén y registro de existencias.

Responsables: Silva Corrales Karen y Vasquez Muñoz Angie

Actividad B: Clasificación de materia prima por rumas para su identificación mediante señalización.

Producto: Afiches de señalización de cada materia prima de almacén, afiches de muestra para plastificar y acondicionar el almacén y crear un mejor flujo de entradas y salidas.

Figura 18

Afiches de identificación



Nota. Afiches de identificación que irán en almacén para la identificación de productos

Responsable: Silva Corrales Karen y Vasquez Muñoz Angie

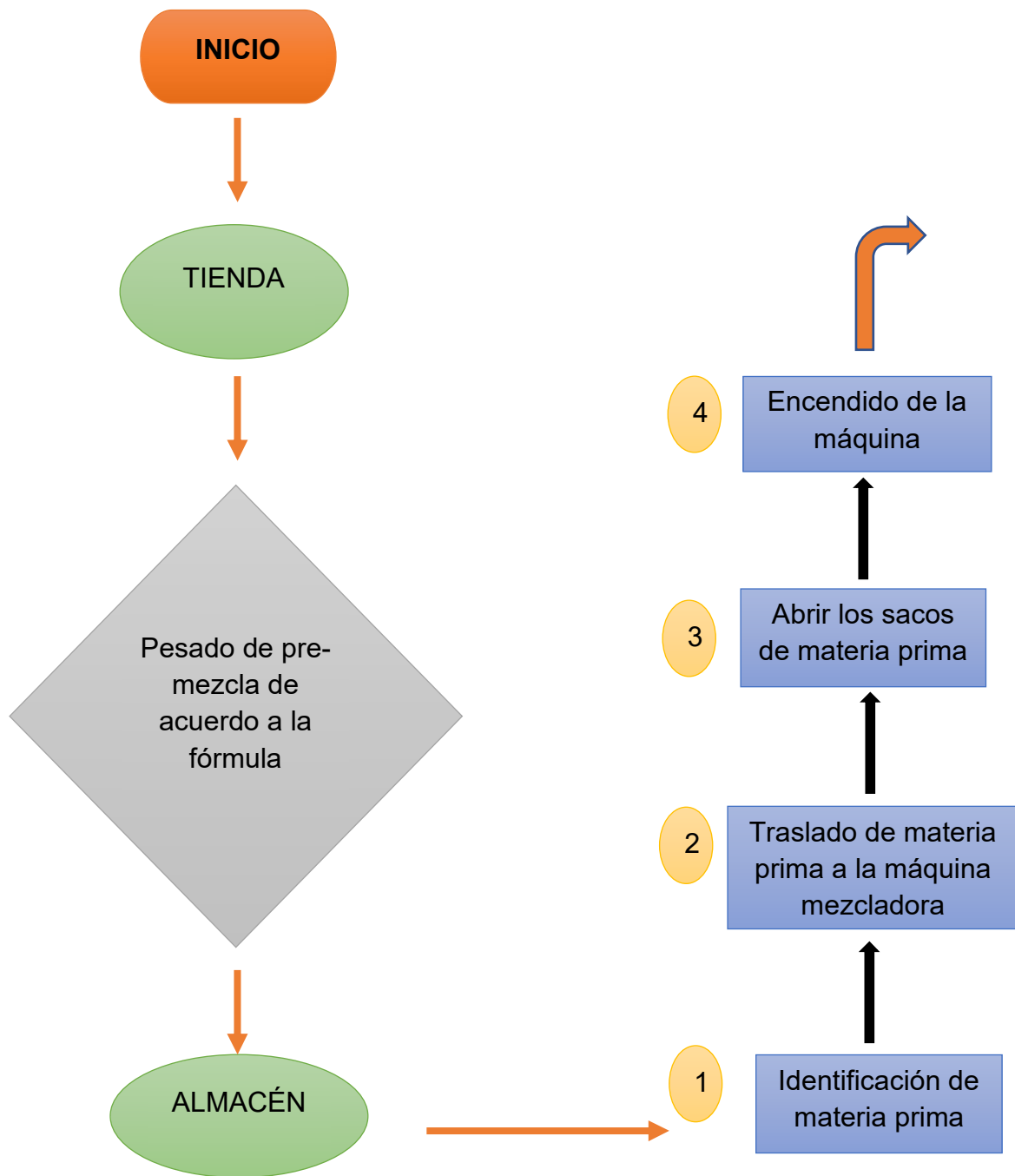
Estrategia 5: Puesta en marcha

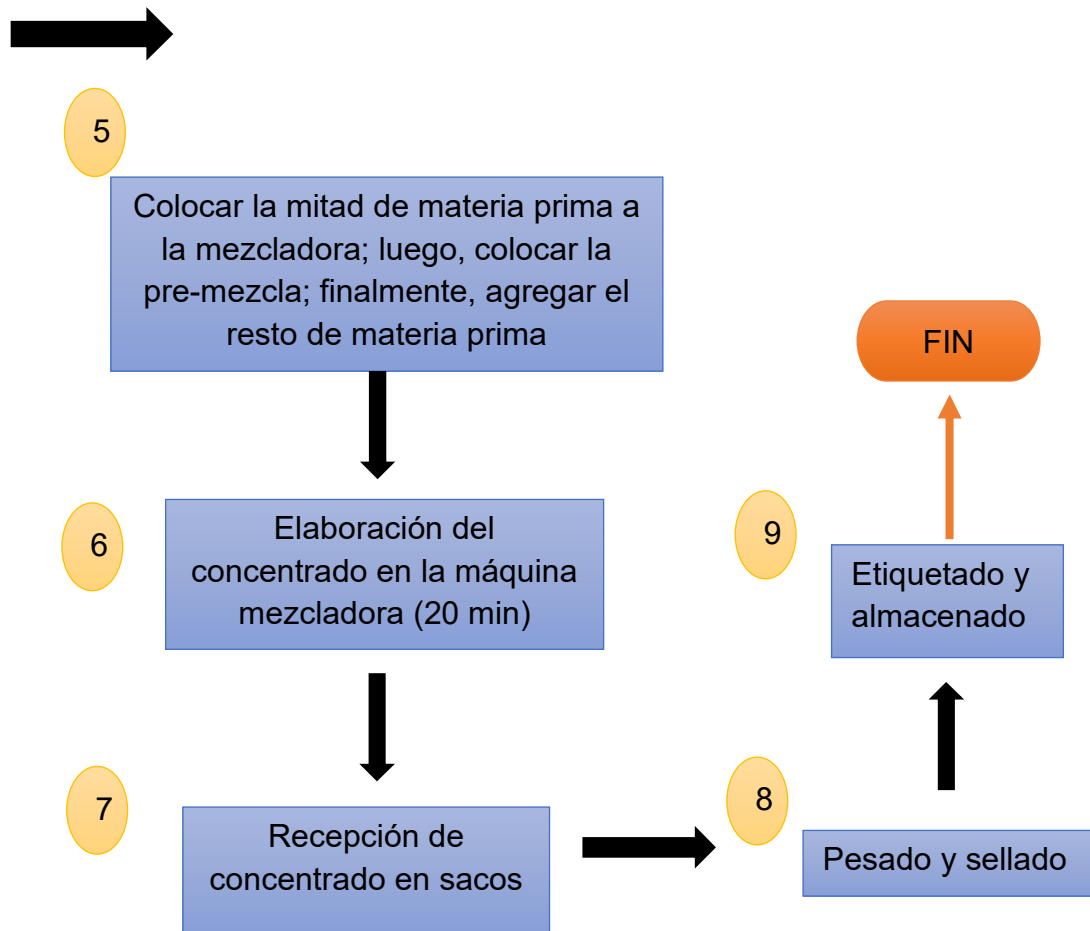
Actividad A: Realizar y socializar el flujograma detallando los procesos principales.

Producto: flujograma del proceso de producción

Figura 19

Flujograma de Distribuidora el Granero





Nota. Flujograma que presenta el proceso principal en Distribuidora el Granero.
Responsables: Silva Corrales Karen y Vasquez Muñoz Angie

Actividad B: Realizar y socializar el MOF para tener claro las actividades de cada área.

Producto: elaboración del MOF

Responsables: externo.

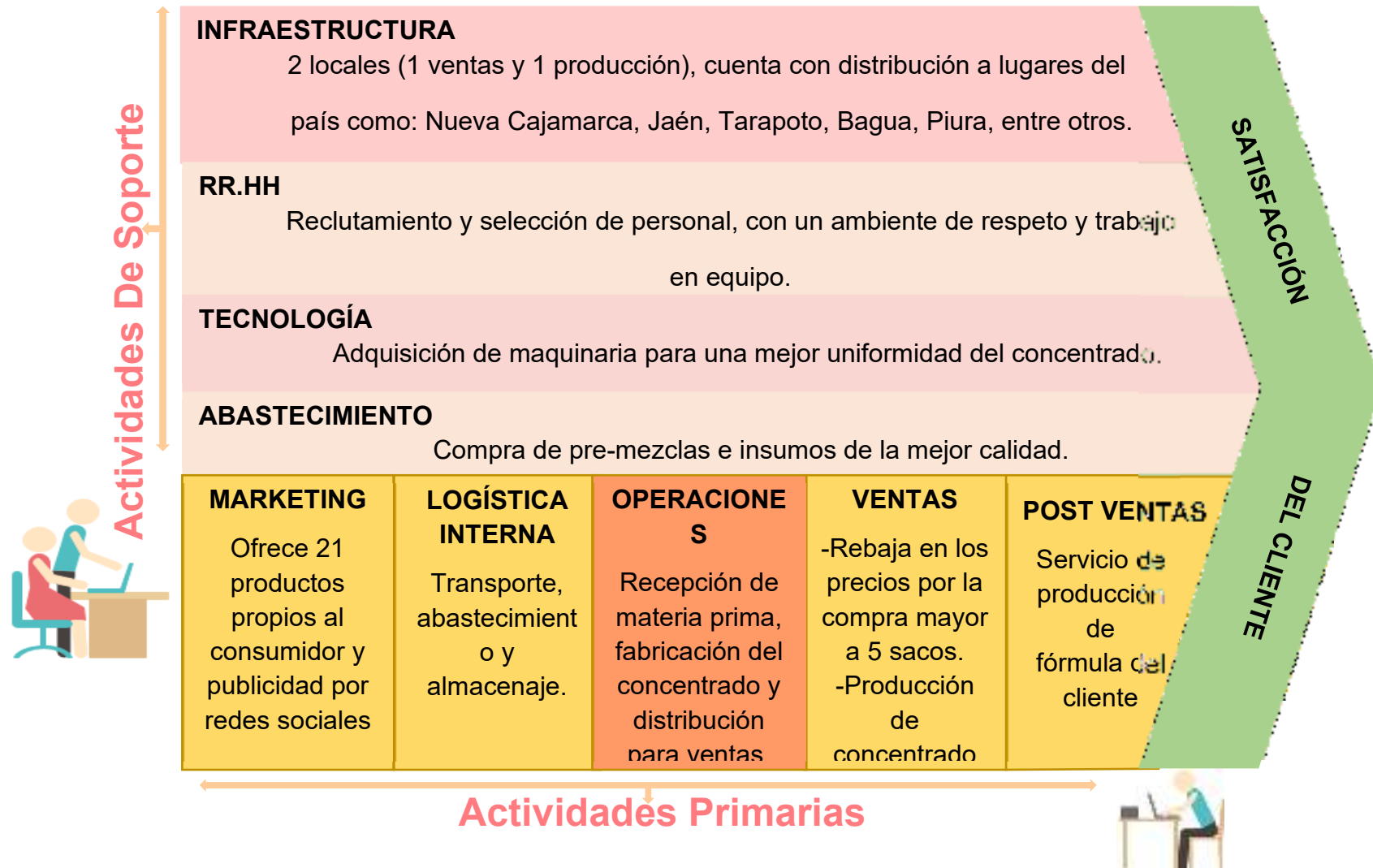
Actividad C: Realizar la cadena de valor para conocer la ventaja competitiva de Distribuidora el Granero

Producto: elaboración de la cadena de valor.

Responsables: Silva Corrales Karen y Vasquez Muñoz Angie.

Figura 20

Cadena de valor de Distribuidora el Granero



Nota: Cadena de valor realizada por las autoras para aumentar la ventaja competitiva y la diferenciación.

La cadena de calor permite conocer la ventaja competitiva de Distribuidora el Granero, para esto se ha identificado las actividades de logística interna, marketing, el servicio post venta que ofrece y las operaciones que realizan, estas actividades aportan el mayor valor a satisfacción del cliente y se apoyan de recursos como la infraestructura, tecnología, recursos humanos y abastecimiento para lograr la reducción de costos y la mejor atención al cliente.

8.7 Financiamiento

Tabla 31

Financiamiento de la propuesta

Materiales				
N°	Descripción	Cantidad	Costo unitario (S/)	Costo total (S/)
	Ejecución			400
1	de un itinerario	1	400	
2	Contratos	3	25	75
2	Afiches plastificados	17	3	51
3	Flujograma plastificado	1	3	3
	Profesional			500
4	para realizar el MOF	1	500	
5	Impresiones	300	0.1	30
6	Anillado	10	3	30
Total (S/)				1089

Nota: tabla que muestra la descripción de los materiales y el costo de la propuesta.

8.8 Cronograma

Tabla 32

Cronograma de la propuesta

Estrategia	Fecha	Lugar	Responsables	Presupuesto
<i>Estrategia 1:</i> Mirando hacia adentro	Julio 2022	Virtual – Zoom Local de ventas de Distribuidora el Granero. Centro recreativo	Genaro Silva Guevara, Karen Silva Corrales y Angie Vasquez Muñoz.	S/ 400
<i>Estrategia 2:</i> Aprendiendo a negociar	Julio 2022	Mercado Moshoqueque Notaría	Genaro Silva Guevara, Karen Silva Corrales y Angie Vasquez Muñoz.	S/ 75
<i>Estrategia 3:</i> Conoce tu Stock	Julio 2022	Almacén de Distribuidora el Granero	Genaro Silva Guevara, Karen Silva Corrales y Angie Vasquez Muñoz.	
<i>Estrategia 4:</i> Ordenamos el almacén	Julio 2022	Almacén de Distribuidora el Granero	Genaro Silva Guevara, Karen Silva Corrales y Angie Vasquez Muñoz.	S/ 51
<i>Estrategia 5:</i> Puesta en marcha	Julio 2022	Local de ventas y producción de Distribuidora el Granero.	Experto, Karen Silva Corrales y Angie Vasquez Muñoz.	S/ 563

Nota: Cronograma de la propuesta por cada estrategia, con lugares, responsables y el presupuesto.

REFERENCIAS

- Acevedo, D. (2021). *Cómo acordar indicadores de entorno, resultados y gestión*. NEOC. <https://books.google.com.pe/books?id=yprDEAAAQBAJ>
- Activos Mineros S. A. C. (10 de diciembre de 2019). *Metodología para la gestión por procesos. Oficina de Planeamiento y Mejora Continua*. <https://www.amsac.pe/wp-content/uploads/2019/12/E3.1.M1-Metodologia-para-la-Gestion-por-Procesos-v02.pdf>
- Alba, M. (2020). *Tendencias de investigación en contabilidad*. Universidad Externado de Colombia. <https://books.google.com.pe/books?id=tilPEAAAQBAJ>
- Alcívar, M. (2021). *La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad* [Tesis de maestría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4349/1/TM-ULVR-0284.pdf>
- Andina. (28 de febrero 2020). Empresas: 5 consecuencias de realizar una mala selección de talento. <https://andina.pe/agencia/noticia-empresas-5-consecuencias-realizar-una-mala-seleccion-talento-786475.aspx>
- Andrade, S. (2018). Diccionario de contabilidad. (3ª Ed). Lima- Perú. Editorial Andrade. http://www.sancristoballibros.com/libro/diccionario-de-contabilidad_47378
- Aranda, M. F., Ordoñez, L. G., Peralta, C. G. (2018). *Gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI* [Tesis de maestría, Universidad del pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestría_2018.pdf?sequence=1
- Arroyo, M & Ramos, J. (2018). A methodological proposal to define supplier development programs. *Ingeniería, investigación y tecnología*. 19(1). P. 25-36. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/ifi.25940732e.2018.19n1.003>
- Baquero, J.E. (2020). *La selección de razas caninas: Aspectos legales y consecuencias*. Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona. <https://books.google.com.pe/books?id=N9rNDwAAQBAJ>

- Bello, A. (2020). *El reto de la innovación en la empresa industrial: la experiencia uruguaya*. Ediciones Granica S.A.
<https://books.google.com.pe/books?id=df84iOQj7yYC>
- Bilbao, J. L. y Escobar, P. H. (2020). *Investigación y educación superior*.
https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&dq=justificaci%C3%B3n+teorica+practica+y+metodologica&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Blankson, C. & Coffie, S. (2019). *Branding and Positioning in Base of the Pyramid Markets in Africa: Innovative Approaches*. Routledge.
<https://books.google.com.pe/books?id=5LSuDwAAQBAJ>
- Budi, K., Aulia, & y Puji, D. (2022). *Proceedings of the 4th International Conference on Economics, Business and Economic Education Science*. European Alliance for Innovation. <https://books.google.com.pe/books?id=P8RrEAAAQBAJ>
- Cano, I.S. (2019). *La empresa como organización (CEAC)*. Editex.
<https://books.google.com.pe/books?id=NtOdDwAAQBAJ>
- Carrasco, S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Ediciones Paraninfo. <https://books.google.com.pe/books?id=LjehDwAAQBAJ>
- Castellnou, R. (30 de enero de 2020). La necesidad de la Gestión por procesos. *Emburse Captio*. <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Cerro, A.G., Piqueres, G.G., Pérez, M.P., Ruiz, L.S., Bedia, A.M.S. y Recio, R.O. (2021). *Manual de dirección de operaciones. Decisiones estratégicas*. Universidad de Cantabria
<https://books.google.com.pe/books?id=1BMgEAAAQBAJ>
- Chamoly, K. (2021). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Christino, C. (25 de enero de 2021). Calidad empresarial, procesos de negocios. *Excellence Blog*. <https://blog.softexpert.com/es/diagrama-tortuga-como-elaborarlo/>
- Cuatrecasas, L. (2021). *Diseño avanzado de procesos y plantas de producción flexible NE: Técnicas para la planificación y diseño de procesos mono y*

- multiproducto con soporte informático.* Profit Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=QgUYEAAAQBAJ>
- De la Mata, N.J., Gómez, J.D., Lascurain J.A., y Nieto, M. (2018). *Derecho penal económico y de la empresa.* Dykinson.
<https://books.google.com.pe/books?id=TgCCDwAAQBAJ>
- De Sousa, F. (2021). *The Determinants of Customer Satisfaction and Customer Retention in subscription based streaming services in Ireland* [Tesis de maestría, Dublin Business School]. Esource DBS. https://esource-dbs-ie.translate.google/handle/10788/4311?show=full&_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sc
- Delgado, J. (2020). *Determinar el impacto de un modelo de gestión por procesos en el desempeño del área Food & Agri* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/14243/Delgado_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, M. A. (2020). *Planificación del transporte y relaciones con clientes.* Interconsulting Bureau.
https://books.google.com.pe/books?id=pSBvDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Direccional de Estrategias Empresariales. (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial.* Interconsulting Bureau.
<https://books.google.com.pe/books?id=RjVuDwAAQBAJ>
- Directiva 001-2020-EF/41.02. (2020). *Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el ministerio de economía y finanzas* (Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41). Ministerio de economía y finanzas.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/RM048_2020EF41.pdf
- Domínguez et al. (2018). *Metodología de Investigación para la educación y la diversidad.* Uned editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=GtGIDwAAQBAJ>
- Espinoza, C. E. (2018). *Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permita mejorar los procesos del área de compras* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de

- Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11016/1/T-UCSG-POS-MAE-187.pdf>
- Espinoza, E.E. y Calva, D.X. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>
- Estela, R. (2020). *Investigación propositiva*. Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica. <https://es.calameo.com/read/006239239f8a941bec906>
- Ballestín, B. y Fábregues, S. (2019). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación*. Editorial UOC. <https://books.google.com.pe/books?id=nRSzDwAAQBAJ>
- Estela, R. (2022). *Gestión por procesos en el diseño organizacional de las instituciones de educación superior pedagógica públicas* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9785/estela_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, J. (24 de Julio de 2019). Importancia de un Enfoque de Gestión por Procesos. *ICORP*. <http://www.icorp.com.mx/blog/enfoque-de-gestion-por-procesos/>
- Food and Agriculture Organization of the United Nations. (2019). *Developing sustainable value chains for small-scale livestock producers: FAO Animal Production and Health Guidelines No. 21*. Food & Agriculture Org. <https://books.google.com.pe/books?id=Wi2rDwAAQBAJ>
- Galo, N, Ribeiro, P, Mergulhao, R. y Vidal, J. (2018). Selección de proveedor de servicios logísticos: alineación entre criterios e indicadores. *Innovar, revista de Ciencias Administrativas y sociales*. 28(69). pp 55-70. ISSN 0121-5051. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81856556005>
- García, D. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U. <https://books.google.com.pe/books?id=JiwaEAAAQBAJ>
- García, F.J. Y Díaz, S. (2018). *Investigación y prácticas sociológicas: escenarios para la transformación social*. Editorial UNED. <https://books.google.com.pe/books?id=-oRxDwAAQBAJ>

- Gil, J. V. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Elearning. <https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ>
- Giraldo, O. (2018). La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: una revisión de la literatura. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño*. Vol. XIX No. 1. <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v19n1/2539-0554-tend-19-01-00140.pdf>
- Hernández, A.A., Ramos, M.P., Placencia, B.M., Indacochea, B. Quimis A.J., y Moreno, L.A. (2018). *Metodología de la investigación científica*. 3 Ciencias. <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ>
- Hernández, R.A. y Coello, S. (2020). *El proceso de investigación científica*. Editorial Universitaria. <https://books.google.com.pe/books?id=tX71DwAAQBAJ>
- Hernández-Sampieri (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hueffner, E. (April 17th 2020). What is customer experience? How to deliver great CX. *Zendesk*. <https://www.zendesk.com/blog/why-companies-should-invest-in-the-customer-experience/>
- International Monetary Fund (2018). *Annual Report 2018: Building a Shared Future*. IMF. <https://books.google.com.pe/books?id=NQ0ZEAAAQBAJ>
- Iso 9004. (17 de octubre de 2018). Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido, 2018. https://www.academia.edu/40054977/ISO_9004_2018_ORIENTACION_PARA_LOGRAR_EL_EXITO_SOSTENIDO
- Isotools. (2019). *Gestión por procesos*. Isotools. <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>
- Jesús, S. (2019). *Organización del servicio de información turística local*. Ediciones Paraninfo, S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=QQa1DwAAQBAJ>
- JL consultores. (14 de setiembre 2019). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. *Diario Gestión* <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/?ref=gesr>

- Johnson, J. J. (2022). U.S. customer satisfaction with Google from 2002 to 2021. *Statista*. <https://www.statista.com/statistics/185966/us-customer-satisfaction-with-google/>
- Kotler, P. Hermawan, K. y Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 (version México): transforma tu estrategia para atraer al consumidor digital 3ª Ed.* LID Editorial. https://books.google.com.pe/books?id=y_kuEAAAQBAJ
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M. y Hansen, T. (2019). *Marketing Management*. Pearson UK. https://books.google.com.pe/books?id=_-2hDwAAQBAJ
- Ladrón, M. A. (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Tutor Formación. <https://books.google.com.pe/books?id=rZbTDwAAQBAJ>
- Lavín, J. M. & Margalina, M. (2019). *Management and Inter/Intra Organizational Relationships in the Textile and Apparel Industry*. IGI Global. <https://books.google.com.pe/books?id=VBTFDwAAQBAJ>
- Llorca, J. (2018). *El Código Retail: Lo que el management puede aprender del retail*. Libros de Cabecera. <https://books.google.com.pe/books?id=tIFyDwAAQBAJ>
- Makudza, F., Muridzi, G. & Chirima, D. (2019). *An Analysis of the Business Process Reengineering (BPR) Implementation Practices and their Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector* [Master's Thesis, Amity University]. Library AMITY. <https://amity.edu/UserFiles/admaa/a1f03Paper%205.pdf>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas, cuantitativo, socio-crítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. <https://books.google.com.pe/books?id=FtSjDwAAQBAJ>
- Mateos, M. A. y S. L. Innovación y Cualificación (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. IC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAAQBAJ>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (29 de enero de 2019). Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas. (Publicación N° 001-2020-EF/41.02). https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/RM048_2020EF41.pdf

- Morrow, L. (February 20th 2020). What's More Dangerous Than a Dissatisfied Customer? A Silent One. *Market Connections*.
<https://www.marketconnectionsinc.com/dangerous-silent-customer/>
- Muños, J. J. (2019). *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38780/Mu%c3%b1oz_AJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarro, F. (2019). Gestión integrada. *Revista Digital*.
<https://revistadigital.inesem.es/gestionintegrada/gestion-por-procesos/>
- Niño, J. S. y Mendoza, M. L. (2021). *La investigación científica en el contexto académico*. Infinite Study.
<https://books.google.com.pe/books?id=B7koEAAAQBAJ>
- Orozco, A. (2018). *El impacto de la capacitación*. Editorial digital UNID.
<https://books.google.com.pe/books?id=RNRJDwAAQBAJ>
- Ortiz, M. (2018). *Gestión de inventarios, almacenes y aprovisionamientos, Bogotá – Colombia, CO: Ecoe Ediciones*.
<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/detail.action?docID=10584414&p00=inventarios>
- Padilla, G. González, J. y Sánchez, V. (2018). *La cultura como herramienta de expresión humana*. Gedisa editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=ZI7fDwAAQBAJ>
- Paico, S. C. (2019). *Inventario físico de bienes muebles de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44486/Paico_BSC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pardo, J. (2018). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. AENOR INTERNATIONAL, S. A. U.
file:///C:/Users/Angie/Downloads/PUB_DOC_Tabla_AEN_12188_1.pdf
- Pereyra, L. E. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.
<https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ>
- Philco, L. M. (2020). *Gestión por procesos para mejorar el servicio al cliente en una empresa de Soluciones Modulares* [Tesis de maestría, Universidad Ricaldo

Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3537/M-IND-T030_20108710_M%20%20%20PHILCO%20BACA%20LAURA%20MERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pisfil, M. G. (2020). *Estrategia de Gestión para Mejorar la Satisfacción de los Pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Belén Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6692/Pisfil%20Llontop%20Mar%c3%ada%20Gladys.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pisfil, M. G. (2020). Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes de un servicio de emergencia. *Revista Científica de Enfermería*. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/7>

Prado, A. y Pascual, L. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=gG56DwAAQBAJ>

Ramos, E. Yanayaco, J. Hinostroza, T. y Mesia, R. (June 3rd 2019). Development of Supply Chain Quality Management in Peruvian Blueberry Companies: A Case Study in Cañete, Peru. *Core.ac.uk*. <https://core.ac.uk/download/pdf/230753992.pdf>

Ramos, Y. A. (2018). Propuesta de un modelo de gestión de inventario para una empresa del sector lácteo [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6211/FIMraquya.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Resolución de secretaría de Gestión Pública N°. 006-2018-PCM/SGP (2018). *Norma técnica "Implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública"*. Presidencia del Consejo de ministros. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>

Ruiz, E. (2020). *Control de quejas y reclamaciones*. Elearning. <https://books.google.com.pe/books?id=atnNDwAAQBAJ>

S. L. Innovación y Cualificación e Izquierdo, F. A. (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial*. IC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=ykwpEAAAQBAJ>

- Salizar, C. O. (2021). La gestión de proveedores y los costos de aprovisionamiento en MYL comunicaciones 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64759/Salizar_MCO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Senasa. (2021). *Informe Encuesta de Satisfacción del Cliente de la UCCIRT*. Gob.pe. <https://www.gob.pe/institucion/senasa/informes-publicaciones/2060326-informe-encuesta-de-satisfaccion-del-cliente-de-la-uccirt>
- Sivasankaran, I. (2019). *Customer Satisfaction* [Master's Thesis, Technical University of Liberec]. *Library TUL*. https://dspace.tul.cz/bitstream/handle/15240/157579/CUSTOMER_SATISFACTION_%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Skarpmoen, O, & Jensen, J. (2020). *Business Process Management and Success Factors-which success Factors are the Basis for a Successful Implementation Phase of a BPM Project* [Master's Thesis, University of Adger]. *Library UIA*. <https://uia.brage.unit.no/uia-xmlui/bitstream/handle/11250/2677220/Ola%20Skarpmoen%20Eriksen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, C. A. (2019). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=aVlpEAAAQBAJ>
- Ulrich, D. y Yeung, A. (2020). *Reinventando la organización: Cómo crear mayor valor en mercados en constante evolución*. Editorial Almuzara. <https://books.google.com.pe/books?id=f7D1DwAAQBAJ>
- Valdez, E. (2019). *Gestión de compras y ejecución contractual en el comité de compras Lima Nueve Del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA - 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3719>
- Vargas, J. y Gallardo, E. (2018). *Manual para la elaboración de plan de tesis y tesis universitaria*. Escuela Nacional de Folklore José María Arguedas. https://www.escuelafolklore.edu.pe/wp-content/uploads/2018/02/MANUAL_ELABORACION_PLAN_TESIS_UNIVERSITARIA_2017.pdf

- Vélez, C. (2020). COMT040PO - *Gestión de ventas, marketing directo y utilización de redes sociales en la gestión comercial*. Editorial Elearning. <https://books.google.com.pe/books?id=vSLtDwAAQBAJ>
- Veliz, G. R. (2019). *Gestión por procesos para mejorar el servicio del área de innovación y soporte tecnológico en una institución educativa JEC* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://bit.ly/3TE3k3q>
- Wilson, M. (2022, 15 de February). ACSI: Customer satisfaction decline continues — here's a big reason. *Chainstoreage*. <https://www.chainstoreage.com/acsi-customer-satisfaction-decline-continues-heres-big-reason#:~:text=Overall%20customer%20satisfaction%20in%20the,the%20lowest%20level%20since%202005>.
- Zendesk. (2020). *Trends Report 2020*. https://zen-marketing-content.s3.amazonaws.com/content/resources/Zendesk_CX%20Trends%20Report%202020_Final_es-LA.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:	Gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en Distribuidora el Granero, Chiclayo, 2022						
Línea de investigación	Gestión de organizaciones						
Autor(es):	Silva Corrales, Karen Marisol y Vasquez Muñoz, Angie Yasmin.						
Problema de investigación	Objetivos						Metodología
	Objetivo General	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Población	Técnica
¿Cómo la gestión por procesos mejora el nivel de satisfacción de los clientes en la Distribuidora El Granero?	Proponer a la gestión por procesos en Distribuidora el Granero para mejorar el nivel de satisfacción del cliente, Chiclayo, 2022.	Determinar el nivel de conocimiento sobre la gestión por procesos en Distribuidora el Granero para la mejora del nivel de satisfacción del cliente, Chiclayo, 2022. Diagnosticar el nivel de satisfacción del cliente en Distribuidora el Granero, Chiclayo, 2022. Analizar las dimensiones de la gestión por procesos para determinar su implementación en Distribuidora el Granero, Chiclayo, 2022 Describir las actividades de la gestión por procesos en Distribuidora el Granero que permitan mejorar el nivel de satisfacción del cliente, Chiclayo, 2022.	H. a: La aplicación de la gestión por procesos mejora el nivel de satisfacción del cliente en la Distribuidora el Granero, H. 0: La aplicación de la gestión por procesos no mejora el nivel de satisfacción del cliente en la Distribuidora el Granero.	I: Gestión por procesos D: Satisfacción del cliente	Identificación de los procesos. Gestión personal. Mejora de procesos Capacidad respuesta Fiabilidad Seguridad Empatía Imagen	de Población V. I = 8 trabaja dores de Población V. D = 1800 clientes	Encuesta No experimental-descriptivo-propositivo

Anexo 2. Operacionalización de las Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por procesos	Para Activos Mineros S.A.C. (2019) la gestión por procesos viene a ser el eje principal de todos los sistemas articulados que permiten el más eficiente y eficaz alcance de resultados.	Activos Mineros S.A.C. (2019) en su manual de metodología para la gestión por procesos, consideran las siguientes dimensiones de identificación de procesos; gestión del personal y por último en la dimensión de mejora de procesos.	Identificación de procesos Gestión del personal Mejora de procesos	Conocimiento de los procesos Cumplimiento de los procesos Revisión de procesos Capacitación Rotación de personal Clima Laboral Compromiso Gestión de compras Gestión de inventario Gestión de almacenes Gestión de proveedores		Likert

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	ÍTEMS	Escala de medición
Satisfacción del cliente	Según Kotler et al. (2019) definen a la satisfacción como el cumplimiento de todas las necesidades y expectativas que el cliente tiene al realizar una compra.	Kotler et al. (2019) esto es un estado positivo para la empresa porque significa que la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía, imagen y todo lo que implica el proceso de compra es el correcto; y esta se mide en 5 niveles el 1 como el más bajo y el 5 el nivel más alto de satisfacción.	Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad Empatía Imagen	Tiempo de respuesta Rapidez Puntualidad Expectativas Disponibilidad Cortesía Profesionalismo Credibilidad Confianza Accesibilidad Comprensión del cliente Imagen de los trabajadores Condiciones del establecimiento		Likert

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3 A Encuesta

Variable: Gestión de Procesos

Cuestionario

Objetivo

Recopilar información con el propósito de desarrollar el Desarrollo del proyecto de investigación titulada: Gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Instrucciones:

La siguiente guía contiene preguntas básicas que debes leer detenidamente, recuerda contestar de manera clara y concisa.

3. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Medición				
			1	2	3	4	5
Identificación de procesos	Conocimiento de los procesos	1.- ¿Distribuidora el Granero hace uso de flujogramas para establecer sus procesos de producción?					
		2.- ¿Se difunden los procesos de producción a todo el personal encargado?					
	Cumplimiento de los procesos	3.- ¿Distribuidora el Granero controla el cumplimiento de los procesos productivos?					
		4.- ¿Distribuidora el Granero hace uso de instrumentos para la					

		revisión de los procesos productivos?
		5.- ¿En Distribuidora el Granero se realiza retroalimentaciones diarias de los procesos?
	Capacitación	6.- ¿Distribuidora el Granero realiza capacitaciones periódicamente?
	Rotación del personal	7.- ¿Existe rotación de personal en Distribuidora el Granero?
Gestión del personal	Clima laboral	8.- ¿Distribuidora el Granero estimula el cumplimiento de objetivos del personal?
	Compromiso	9.- ¿Se realiza actividades de integración para que el personal se sienta identificado con la organización?
		10.- ¿Distribuidora el Granero hace uso de un cronograma de compras para su abastecimiento?
Mejora de procesos	Gestión de compras	11.- ¿Se revisa el stock de productos para realizar la solicitud de compra a tiempo?

Gestión de inventarios 12.- ¿Se realiza el inventario de existencias periódicamente?

Gestión de almacenes 13.- ¿Se organizan los productos con el fin de identificarlos con rapidez?

14.- ¿Se emiten informes de alguna mercadería defectuosa?

Gestión de proveedores 15.- ¿Se realiza una revisión de los beneficios de los proveedores periódicamente?

ANEXO 4: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 4 A Encuesta

VARIABLE: Satisfacción del cliente

Cuestionario

Objetivo

Recopilar información con el propósito de desarrollar el Desarrollo del proyecto de investigación titulada: Gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Instrucciones:

La siguiente guía contiene preguntas básicas que debes leer detenidamente, recuerda contestar de manera clara y concisa.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Medición				
			1	2	3	4	5
Capacidad de Respuesta	Tiempo de Respuesta	1.-Cuando realiza su pedido por las redes sociales de Distribuidora el Granero, ¿es atendido de inmediato?					
	Rapidez	2.- ¿El personal de despacho demuestra agilidad cuando atiende su pedido?					
	Puntualidad	3.- Cuando realiza su pedido al por mayor, ¿Distribuidora el Granero cumple con su tiempo de entrega?					
	Expectativas	4.- ¿El servicio que brinda Distribuidora el granero					

Fiabilidad		coincide con lo que usted esperaba?
		5.- Con el servicio recibido por Distribuidora el Granero, ¿se siente impulsado a recomendar la marca?
	Disponibilidad	6.- ¿El personal está dispuesto a resolver sus dudas de forma oportuna?
	Cortesía	7.- Cuando usted presenta un problema, ¿el personal de atención demuestra interés en solucionarlo?
	Profesionalismo	8.- ¿El personal que labora tiene conocimiento suficiente para atender a sus dudas?
Seguridad	Credibilidad	9.- ¿El conocimiento que demuestra el personal de Distribuidora el Granero, resuelve su duda con certeza?
	Confianza	10.- ¿Considera que los años de experiencia de Distribuidora el Granero son necesarios para apelar a su confianza?
Empatía	Accesibilidad	11.- ¿Considera que Distribuidora el Granero ofrece horarios convenientes

		para que usted realice sus compras?
	Comprensión del cliente	12.- ¿Considera que el personal de atención utiliza un lenguaje claro y apropiado para su comprensión?
	Imagen de los trabajadores	13.- ¿Considera que el personal de atención presenta un aspecto pulcro y aseado?
Imagen		14.- ¿El personal utiliza el lenguaje adecuado para atenderlo?
	Condiciones del establecimiento	15.- ¿Las instalaciones de Distribuidora el Granero son atractivas y aptas para brindar un buen servicio?

Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 5 A. Guía de observación

Guía de observación				
N°	Acciones a observar	Registro		Observaciones
		Sí	No	
1	Realizan o han realizado una selección de proveedores.	X		Solo lo han realizado una vez la selección de proveedores.
2	La adquisición de materia prima la gestionan mediante un control de stock.		X	No cuentan con un registro de su materia prima existente.
3	Tienen establecidos los tiempos de entrega de materia prima.		X	No cuentan con un tiempo establecido para la recepción de materia prima.
4	Realizan una gestión de inventario.		X	Se realizó una sola vez hace tres años.
5	Conocen la cantidad de sus existencias.		X	No cuentan con un registro de sus productos terminados.
6	Distribuidora el Granero cuenta con una cadena de valor.		X	No se ha establecido una cadena de valor.
7	Cuentan con un flujograma del proceso productivo.		X	No cuentan con un flujograma del proceso productivo.
8	Capacitan a su personal en ventas y producción.	X		La capacitación la hace el dueño el día que ingresan a trabajar, no cuentan con un tiempo de capacitación formal.

9	Pueden atender todos los pedidos y consultas de los clientes.	X	En ciertas horas como 9 am, 12pm y 3pm, el personal de atención al público no se abastece para toda la concurrencia. Los retrasos en tiempo de
10	Entregan sus pedidos en el tiempo establecido.	X	producción impiden la entrega de pedidos a tiempo.
11	El personal demuestra conocimiento en el desarrollo de sus actividades.	X	El personal al no tener establecido el proceso de producción, retrasa los tiempos y no producen un concentrado uniforme. Existen momentos en que el personal de producción termina su trabajo y pasan
12	La imagen de los trabajadores es la correcta para la atención al público.	X	al local de ventas, por lo que su presentación en ocasiones no es la adecuada.
13	Las condiciones del establecimiento es el adecuado para las ventas.	X	Existe dificultades para circular con rapidez por las instalaciones del área de ventas.
14	Las condiciones del área de producción es la adecuada para desarrollar sus procesos.	X	Existen falencias en la distribución de materia prima, no se puede identificar con rapidez los insumos.

Anexo 6. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z_a^2 * N * P * Q}{I^2 * (N - 1) + Z_a^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 1800 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (1800 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 317$$

Anexo 7. Validez por Juicio de Expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario sobre la gestión por procesos en Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Título de la investigación:

Gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Autoras:

SILVA CORRALES, Karen Marisol
VASQUEZ MUÑOZ, Angie Yasmin

Experto:

Mgtr. Michelangelo Arcila Olivera
Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad César Vallejo -
Dirección: Carretera Pimentel K.m. 3.5 – Chiclayo, Lambayeque.
e-mail: marcila@ucv.edu.pe
Teléfono: 990 343 325

INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

La siguiente guía contiene preguntas básicas que debes leer detenidamente, recuerda contestar de manera clara y concisa.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Medición				
			1	2	3	4	5
Identificación de procesos	Conocimiento de los procesos	1.- ¿Distribuidora el Granero hace uso de flujogramas para establecer sus procesos de producción?					
		2.- ¿Se difunden los procesos de producción a todo el personal encargado?					
	Cumplimiento de los procesos	3.- ¿Distribuidora el Granero controla el cumplimiento de los procesos productivos?					
		4.- ¿Distribuidora el Granero hace uso de instrumentos para la revisión de los procesos productivos?					
	Revisión de los procesos	5.- ¿En Distribuidora el Granero se realiza retroalimentaciones diarias de los procesos?					

Gestión del personal	Capacitación	6.- ¿Distribuidora el Granero realiza capacitaciones periódicamente?
	Rotación del personal	7.- ¿Existe rotación de personal en Distribuidora el Granero?
	Clima laboral	8.- ¿Distribuidora el Granero estimula el cumplimiento de objetivos del personal?
	Compromiso	9.- ¿Se realiza actividades de integración para que el personal se sienta identificado con la organización?
Mejora de procesos	Gestión de compras	10.- ¿Distribuidora el Granero hace uso de un cronograma de compras para su abastecimiento?
		11.- ¿Se revisa el stock de productos para realizar la solicitud de compra a tiempo?
	Gestión de inventarios	12.- ¿Se realiza el inventario de existencias periódicamente?
	Gestión de almacenes	13.- ¿Se organizan los productos con el fin de identificarlos con rapidez?
		14.- ¿Se emiten informes de alguna mercadería defectuosa?
	Gestión de proveedores	15.- ¿Se realiza un revisión de los beneficios de los proveedores periódicamente?

Nº	REGISTROS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				90
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				90
03	¿Las preguntas que se han formulado se refieren a los aspectos que se pretende investigar?				86
04	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				86
05	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				86
06	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				86
07	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				86
08	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				86
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				82
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				88

Opinión de Aplicabilidad:

.....

.....

.....



Mgtr. *[Nombre]*
 DNI N° 24203253
 Fecha: 26/11/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario sobre la satisfacción de los clientes en Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Título de la investigación:

Gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Autoras:

SILVA CORRALES, Karen Marisol

VASQUEZ MUÑOZ, Angie Yasmin

Experto:

Dr. (Mg)

Centro de Trabajo y cargo que ocupa:

Dirección:

e-mail:

Teléfono:

INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

La siguiente guía contiene preguntas básicas que debes leer detenidamente, recuerda contestar de manera clara y concisa.

2. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Medición				
			1	2	3	4	5
Capacidad de Respuesta	Tiempo de Respuesta	1.- Cuando realiza su pedido por las redes sociales de Distribuidora el Granero, ¿es atendido de inmediato?					
	Rapidez	2.- ¿El personal de despacho demuestra agilidad cuando atiende su pedido?					
	Puntualidad	3.- Cuando realiza su pedido al por mayor, ¿Distribuidora el Granero cumple con su tiempo de entrega?					
Fiabilidad	Expectativas	4.- ¿El servicio que brinda Distribuidora el granero coincide con lo que usted esperaba?					

		5.- Con el servicio recibido por Distribuidora el Granero, ¿se siente impulsado a recomendar la marca?
	Disponibilidad	6.- ¿El personal está dispuesto a resolver sus dudas de forma oportuna?
	Cortesía	7.- Cuando usted presenta un problema, ¿el personal de atención demuestra interés en solucionarlo?
	Profesionalismo	8.- ¿El personal que labora tiene conocimiento suficiente para atender a sus dudas?
Seguridad	Credibilidad	9.- ¿El conocimiento que demuestra el personal de Distribuidora el Granero, resuelve su duda con certeza?
	Confianza	10.- ¿Considera que los años de experiencia de Distribuidora el Granero son necesarios para apelar a su confianza?
	Accesibilidad	11.- ¿Considera que Distribuidora el Granero ofrece horarios convenientes para que usted realice sus compras?
Empatía	Comprensión del cliente	12.- ¿Considera que el personal de atención utiliza un lenguaje claro y apropiado para su comprensión?
	Imagen de los trabajadores	13.- ¿Considera que el personal de atención presenta un aspecto pulcro y aseado?
Imagen		14.- ¿El personal utiliza el lenguaje adecuado para atenderlo?
	Condiciones del establecimiento	15.- ¿Las instalaciones de Distribuidora el Granero son atractivas y aptas para brindar un buen servicio?

№	Содержание	Сроки	Сроки	Сроки	Сроки
1	1.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
2	2.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
3	3.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
4	4.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
5	5.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
6	6.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
7	7.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
8	8.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
9	9.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
10	10.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
11	11.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
12	12.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
13	13.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
14	14.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
15	15.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
16	16.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
17	17.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
18	18.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
19	19.1. Подготовка материалов к печати и				10-15
20	20.1. Подготовка материалов к печати и				10-15

Содержание

1.1. Подготовка материалов к печати и

2.1. Подготовка материалов к печати и

3.1. Подготовка материалов к печати и

4.1. Подготовка материалов к печати и

5.1. Подготовка материалов к печати и

6.1. Подготовка материалов к печати и

7.1. Подготовка материалов к печати и

8.1. Подготовка материалов к печати и

9.1. Подготовка материалов к печати и

10.1. Подготовка материалов к печати и

11.1. Подготовка материалов к печати и

12.1. Подготовка материалов к печати и

13.1. Подготовка материалов к печати и

14.1. Подготовка материалов к печати и

15.1. Подготовка материалов к печати и

16.1. Подготовка материалов к печати и

17.1. Подготовка материалов к печати и

18.1. Подготовка материалов к печати и

19.1. Подготовка материалов к печати и

20.1. Подготовка материалов к печати и



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario sobre la gestión por procesos en Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Titulo de la investigación:

Gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Autoras:

SILVA CORRALES, Karen Marisol
VASQUEZ MUÑOZ, Angie Yasmin

Experto:

Dr. (Mg): Mg. Boris Ricardo Córdova Cánova
Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente UCV-USS
Dirección: Pasaje Chiclayo 150-B, Chiclayo Lambayeque
e-mail: boriset@outlook.com
Teléfono: 953535893

INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

La siguiente guía contiene preguntas básicas que debes leer detenidamente, recuerda contestar de manera clara y concisa.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Medición				
			1	2	3	4	5
Identificación de procesos	Conocimiento de los procesos	1.- ¿Distribuidora el Granero hace uso de flujogramas para establecer sus procesos de producción?					
		2.- ¿Se difunden los procesos de producción a todo el personal encargado?					
	Cumplimiento de los procesos	3.- ¿Distribuidora el Granero controla el cumplimiento de los procesos productivos?					
		Revisión de los procesos	4.- ¿Distribuidora el Granero hace uso de instrumentos para la revisión de los procesos productivos?				
	5.- ¿En Distribuidora el Granero se realiza retroalimentaciones diarias de los procesos?						

Gestión del personal	Capacitación	6.- ¿Distribuidora el Granero realiza capacitaciones periódicamente?
	Rotación del personal	7.- ¿Existe rotación de personal en Distribuidora el Granero?
	Clima laboral	8.- ¿Distribuidora el Granero estimula el cumplimiento de objetivos del personal?
	Compromiso	9.- ¿Se realiza actividades de integración para que el personal se sienta identificado con la organización?
Mejora de procesos	Gestión de compras	10.- ¿Distribuidora el Granero hace uso de un cronograma de compras para su abastecimiento? 11.- ¿Se revisa el stock de productos para realizar la solicitud de compra a tiempo?
	Gestión de inventarios	12.- ¿Se realiza el inventario de existencias periódicamente?
	Gestión de almacenes	13.- ¿Se organizan los productos con el fin de identificarlos con rapidez? 14.- ¿Se emiten informes de alguna mercadería defectuosa?
	Gestión de proveedores	15.- ¿Se realiza un revisión de los beneficios de los proveedores periódicamente?

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				x

Opinión de Aplicabilidad:

.....



MBA. Boris R. Córdova Cánova
 DNI 41686083

Fecha: 05/11/21

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario sobre la satisfacción de los clientes en Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Título de la investigación:

Gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Autoras:

ELVA ESPINOZA
 Y
 ROSA VILLALBA

FECHA:

INSTRUCCIONES:

La siguiente guía contiene preguntas básicas que debes leer detenidamente, recuerda contestar de manera clara y concisa.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala De Satisfacción				
			1	2	3	4	5
Disponibilidad	Responsabilidad	1.- ¿Atendieron a tiempo su pedido y qué tal fue el servicio brindado por el personal de atención al cliente de Distribuidora el Granero?					
		2.- ¿El personal de atención al cliente brindó un servicio eficiente y oportuno?					
	3.- ¿Conoce y sabe utilizar el servicio de atención al cliente de Distribuidora el Granero cuando necesita ayuda en su tiempo de entrega?						
Fiabilidad	Expectativas	4.- ¿El servicio que brinda Distribuidora el Granero coincide con lo que usted esperaba?					

		6.- ¿Con el servicio recibido por Distribuidora el Granero, ¿se siente impedido a recomendar la compra?
	Disponibilidad	6.- ¿El personal está dispuesto a resolver sus dudas de forma oportuna?
	Conocimiento	7.- ¿Cuenta usted con suficiente información del personal de atención al cliente respecto en sus dudas?
	Profesionalismo	8.- ¿El personal que trabaja tiene conocimientos suficientes para atender a sus dudas?
Seguridad	Credibilidad	9.- ¿El conocimiento que tiene usted del personal de Distribuidora el Granero, resuelve su duda con certeza?
	Confianza	10.- ¿Considera que los años de experiencia de Distribuidora el Granero son necesarios para apelar a su confianza?
Oportún	Accesibilidad	11.- ¿Considera que Distribuidora el Granero ofrece horarios convenientes para que usted pueda ir a comprar?
	Calificación del servicio	12.- ¿Considera usted que el personal que atiende en la tienda del departamento de la Distribuidora ofrece un servicio oportuno?
Eficacia	Integridad del servicio	13.- ¿Considera que el proceso al que usted debe someterse es oportuno y eficiente?
		14.- ¿El personal de atención al cliente ofrece un servicio eficiente?
		15.- ¿El personal de atención al cliente ofrece un servicio eficiente?
		16.- ¿El personal de atención al cliente ofrece un servicio eficiente?

ITEM	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	DETERMINACIÓN	ACCIÓN	DETERMINACIÓN
01	¿El instrumento responde a algún tipo de necesidad o problema?				X
02	¿El instrumento responde a las necesidades de los usuarios?				X
03	¿Las descripciones de los ítems se encuentran en el instrumento de manera clara y comprensible?				X
04	¿El instrumento responde a los objetivos de la investigación?				X
05	¿El instrumento responde a los objetivos de la investigación de manera clara y comprensible?				X
06	¿El instrumento responde a los objetivos de la investigación de manera clara y comprensible?				X
07	¿El instrumento responde a los objetivos de la investigación de manera clara y comprensible?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

.....

.....

.....

Gestión del personal	Capacitación	6.- ¿Distribuidora el Granero realiza capacitaciones periódicamente?
	Rotación del personal	7.- ¿Existe rotación de personal en Distribuidora el Granero?
	Clima laboral	8.- ¿Distribuidora el Granero estimula el cumplimiento de objetivos del personal?
	Compromiso	9.- ¿Se realiza actividades de integración para que el personal se sienta identificado con la organización?
Mejora de procesos	Gestión de compras	10.- ¿Distribuidora el Granero hace uso de un cronograma de compras para su abastecimiento? 11.- ¿Se revisa el stock de productos para realizar la solicitud de compra a tiempo?
	Gestión de inventarios	12.- ¿Se realiza el inventario de existencias periódicamente?
	Gestión de almacenes	13.- ¿Se organizan los productos con el fin de identificarlos con rapidez? 14.- ¿Se emiten informes de alguna mercadería defectuosa?
	Gestión de proveedores	15.- ¿Se realiza un revisión de los beneficios de los proveedores periódicamente?

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

Pregunta 5, considero que la revisión de los procesos no puede ser diaria. El ítem 8 responde más a la variable compromiso y el ítem 9 responde más a la variable clima laboral. Mi opinión es que el instrumento puede ser aplicado.



Nombre y firma del Experto Validador

DNI Nº 42533900

Fecha: 07/11/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario sobre la satisfacción de los clientes en Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Título de la investigación:

Gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de Distribuidora el Granero, Chiclayo.

Autoras:

SILVA CORRALES, Karen Marisol
VASQUEZ MUÑOZ, Angie Yasmin

Experto:

Dr. (Mg): Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera
Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente UCV – UTP
Dirección: Calle La Plata 127 Urb. San Eduardo, Chiclayo, Lambayeque.
e-mail: egamarra@puccp.pe
Teléfono: 979547780

INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

La siguiente guía contiene preguntas básicas que debes leer detenidamente, recuerda contestar de manera clara y concisa.

1. ¿Cuál es el propósito de la investigación? 2. ¿Cuál es el alcance de la investigación? 3. ¿Cuál es el nivel de análisis? 4. ¿Cuál es el tipo de estudio? 5. ¿Cuál es el método de recolección de datos?

Categoría	Subcategoría	Pregunta	Nivel de Satisfacción				
			1	2	3	4	5
Controlar el Servicio	Atención al Cliente	1. ¿Cuentan con personal para atender por los mejores servicios de Distribuidora el Granero, con atención al cliente?					
	Atención al Cliente	2. ¿El personal de atención al cliente brinda oportunamente los servicios?					
Atender al Cliente	Atención al Cliente	3. ¿Cuándo realiza el pedido al por mayor, ¿presenciamos el servicio al cliente con el momento de entrega?					
	Atención al Cliente	4. ¿El personal que brinda el servicio al cliente, brinda el servicio con la que usted requiere?					

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento puede ser aplicado.



Nombre y firma del Experto Validador

DNI N° 42533900

Fecha: 07/11/2021

01	¿El instrumento de evaluación es adecuado para los objetivos de la asignatura?			
02	¿Las actividades de aprendizaje son adecuadas para los objetivos de la asignatura?			
03	¿Los recursos de aprendizaje son adecuados para los objetivos de la asignatura?			

Nº	DESCRIPCIÓN	NOTA	NOTA	NOTA	NOTA
01	¿El instrumento de evaluación es adecuado para los objetivos de la asignatura?				80
02	¿Las actividades de aprendizaje son adecuadas para los objetivos de la asignatura?				80
03	¿Los recursos de aprendizaje son adecuados para los objetivos de la asignatura?				80
04	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				81
05	¿Las acciones a observar están redactados en forma clara y precisa?				96
06	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				94
07	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				90

Opinión de Aplicabilidad:



Nombre y firma del Experto Validador

DNI Nº 42533900

Fecha: 09/05/22

**Formulir Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat
Karya dan Pengabdian Masyarakat (KPM) dan Pengabdian Masyarakat**

Formulir ini digunakan untuk mencatat pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh dosen/pengajar, mahasiswa, dan tenaga kependidikan lainnya.

Isian:
 1. Nama Dosen/Pengajar/Mahasiswa/Tenaga Kependidikan
 2. Nama Lembaga/Instansi/Tempat

Isian:
 1. Nama Kegiatan
 2. Deskripsi Kegiatan (tujuan, manfaat, dan hasil) dan/atau
 3. Deskripsi Kegiatan (tujuan, manfaat, dan hasil) dan/atau
 4. Deskripsi Kegiatan (tujuan, manfaat, dan hasil) dan/atau
 5. Deskripsi Kegiatan (tujuan, manfaat, dan hasil) dan/atau

REKAPITULASI

REKAPITULASI			
No.	Nama Kegiatan	Tgl.	Tempat Pelaksanaan
1.	...		
2.	...		
3.	...		
4.	...		
5.	...		
6.	...		
7.	...		
8.	...		
9.	...		
10.	...		
11.	...		
12.	...		
13.	...		
14.	...		
15.	...		
16.	...		
17.	...		
18.	...		
19.	...		
20.	...		

76				
77				
78				

04	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				85
05	¿Las acciones a observar están redactados en forma clara y precisa?				90
06	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				95
07	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				89

Opinión de Aplicabilidad:


 Mgtr. Michelangelo Arcila Olivera.
 DNI N° 74280263

Fecha: 09/05/22

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DE LA ESCUELA SECUNDARIA
CARRILLO DE LA ROSA, GUAYAMA, P.R.**

Título de la investigación:
Efecto del uso de la computadora en el aprendizaje de la matemática en los estudiantes de la Escuela Secundaria Carrillo de la Rosa.

Investigador:
Licenciado en Educación, María Elena Rodríguez

Objetivo:
El presente trabajo tiene como objetivo general determinar el efecto del uso de la computadora en el aprendizaje de la matemática en los estudiantes de la Escuela Secundaria Carrillo de la Rosa, Guayama, P.R.

Tabla de Contenido:

CONTENIDO			
Nº	Contenido	Página	Subtotal
1	Introducción	1	1
2	Justificación	2	2
3	Objetivos	3	3
4	Marco Teórico	4	4
5	Metodología	5	5
6	Resultados	6	6
7	Conclusiones	7	7
8	Bibliografía	8	8
9	Anexo	9	9
10	Índice	10	10

10	1. The project is a... 2. The project is a... 3. The project is a...			
11	1. The project is a... 2. The project is a... 3. The project is a...			
12	1. The project is a... 2. The project is a... 3. The project is a...			

10	11	12	13	14	15
10	1. The project is a... 2. The project is a... 3. The project is a...				
11	1. The project is a... 2. The project is a... 3. The project is a...				
12	1. The project is a... 2. The project is a... 3. The project is a...				
13	1. The project is a... 2. The project is a... 3. The project is a...				
14	1. The project is a... 2. The project is a... 3. The project is a...				
15	1. The project is a... 2. The project is a... 3. The project is a...				

16



Anexo 9. Confiabilidad Alfa de Cronbach

Base de datos de la variable gestión por procesos

	ITEMS															
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Suma
E1	1	4	3	1	3	3	4	4	3	1	3	2	3	3	3	41
E2	1	4	4	1	3	3	3	4	3	2	4	2	3	4	4	45
E3	1	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	40
E4	5	5	5	1	1	1	3	5	3	5	4	4	5	5	5	57
E5	1	4	3	1	1	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	38
E6	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	37
E7	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	40
E8	1	3	3	2	3	3	4	3	3	1	2	3	2	3	3	39
E9	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
E10	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	49

Base de datos de la variable satisfacción

ÍTEMS																
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Suma
E1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	49
E2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	36
E3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	39
E4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	45
E5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	38
E6	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	41
E7	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	41
E8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	48
E9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
E10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45
E11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	47
E12	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	42
E13	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	40
E14	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41
E15	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	38
E16	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	41
E17	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	42
E18	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
E19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45
E20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
E21	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43
E22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	47
E23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	46
E24	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
E25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	46
E26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44
E27	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	41

ÍTEMS

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Suma
E59	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	49
E60	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	3	5	4	64
E61	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	37
E62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E63	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3	58
E64	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	3	2	4	2	3	46
E65	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	52
E66	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	47
E67	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	44
E68	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	43
E69	3	3	3	3	4	5	5	2	2	2	3	3	4	3	4	49
E70	2	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	55
E71	2	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	46
E72	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	45
E73	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	51
E74	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	49
E75	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	42
E76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E77	3	4	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	48
E78	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	46
E79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
E80	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	38
E81	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
E82	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	46
E83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	46
E84	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	44
E85	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40
E86	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	39
E87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
E88	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	40
E89	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41

ÍTEMS

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Suma
E90	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	48
E91	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	39
E92	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	40
E93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E94	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	42
E95	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	50
E96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E97	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	56
E98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	42
E99	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	48
E100	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	51
E101	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	37
E102	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	40
E103	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	40
E104	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	48
E105	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	50
E106	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	52
E107	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	54
E108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E109	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	49
E110	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	52
E111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	43
E112	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	46
E113	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	38
E114	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	47
E115	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	46
E116	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
E117	2	2	3	2	3	4	2	1	1	2	1	2	2	1	2	30
E118	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	51
E119	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	40
E120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	46

ÍTEMS

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Suma
E121	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	46
E122	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	49
E123	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	41
E124	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	47
E125	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	42
E126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
E127	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E128	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	41
E129	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	48
E130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E131	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E132	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	49
E133	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	57
E134	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	50
E135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E136	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	53
E137	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	46
E138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E139	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	46
E140	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	47
E141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E142	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	51
E143	1	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	43
E144	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43
E145	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	48
E146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E147	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48
E148	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	45
E149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E150	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	38
E151	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	49

ÍTEMS

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Suma
E183	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
E184	2	2	3	2	2	3	1	5	2	4	5	3	3	3	4	44
E185	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E186	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	41
E187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
E188	2	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	3	1	3	1	29
E189	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	53
E190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58
E191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E192	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	36
E193	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	51
E194	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	48
E195	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
E196	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	1	24
E197	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	50
E198	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	47
E199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E200	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	60
E201	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	51
E202	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	50
E203	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
E204	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	47
E205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E206	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	43
E207	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	48
E208	3	2	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	58
E209	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47
E210	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	45
E211	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	49
E212	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	39
E213	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	52

ÍTEMS

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Suma
E214	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	48
E215	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	52
E216	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E217	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	48
E218	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	52
E219	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	51
E220	3	3	4	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	41
E221	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	49
E222	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	46
E223	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	39
E224	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	50
E225	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47
E226	2	2	2	4	2	5	3	4	3	4	2	3	4	3	4	47
E227	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47
E228	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	4	3	2	35
E229	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	51
E230	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
E231	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	53
E232	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	53
E233	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	37
E234	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	43
E235	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	50
E236	3	3	4	2	3	4	2	1	2	3	4	2	2	4	3	42
E237	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	54
E238	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	40
E239	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
E240	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	49
E241	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	51
E242	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	51
E243	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	51
E244	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	39

ÍTEMS

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Suma
E245	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	52
E246	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	4	3	2	42
E247	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	49
E248	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	50
E249	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	47
E250	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58
E251	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	48
E252	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	41
E253	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	49
E254	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	56
E255	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	47
E256	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	54
E257	4	3	2	4	4	2	4	2	4	2	3	4	5	5	4	52
E258	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	5	5	45
E259	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	49
E260	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	31
E261	2	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	52
E262	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	65
E263	4	4	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	45
E264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
E265	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	64
E266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
E267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
E268	2	2	2	2	1	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	35
E269	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	25
E270	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	27
E271	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	46
E272	2	5	2	4	4	5	4	2	2	2	5	5	2	4	4	52
E273	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
E274	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	23
E275	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	25

ÍTEMS

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Suma
E276	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	24
E277	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	29
E278	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	65
E279	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	58
E280	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	27
E281	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	25
E282	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	41
E283	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	35
E284	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	41
E285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44
E286	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	39
E287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E288	2	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	45
E289	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
E290	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
E291	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	55
E292	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
E293	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	1	2	1	4	4	39
E294	2	3	4	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	49
E295	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	50
E296	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	46
E297	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	44
E298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	45
E299	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	42
E300	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	42
E301	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	45
E302	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
E303	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	48
E304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	56

ÍTEMS

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Suma
E307	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	41
E308	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	36
E309	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	41
E310	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
E311	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	37
E312	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	41
E313	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	40
E314	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
E316	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E317	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	43

Anexo 10

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pimentel, 5 de noviembre del 2021

CARTA N° 173-2021-UCV-CH-EPA

Señor (a):

Silva Guevara Genaro
Distribuidora El Granero

ASUNTO: Presentación de estudiantes

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de trabajos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle brinde facilidades a los(as) estudiante(s) **SILVA CORRALES, KAREN MARISOL y VASQUEZ MUÑOZ ANGIE YASMIN**, desean información de su representada para poder cumplir con su Proyecto de Investigación titulado **Gestión por procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en Distribuidora El Granero, Chiclayo**.

La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo administración.cix@ucv.edu.pe

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

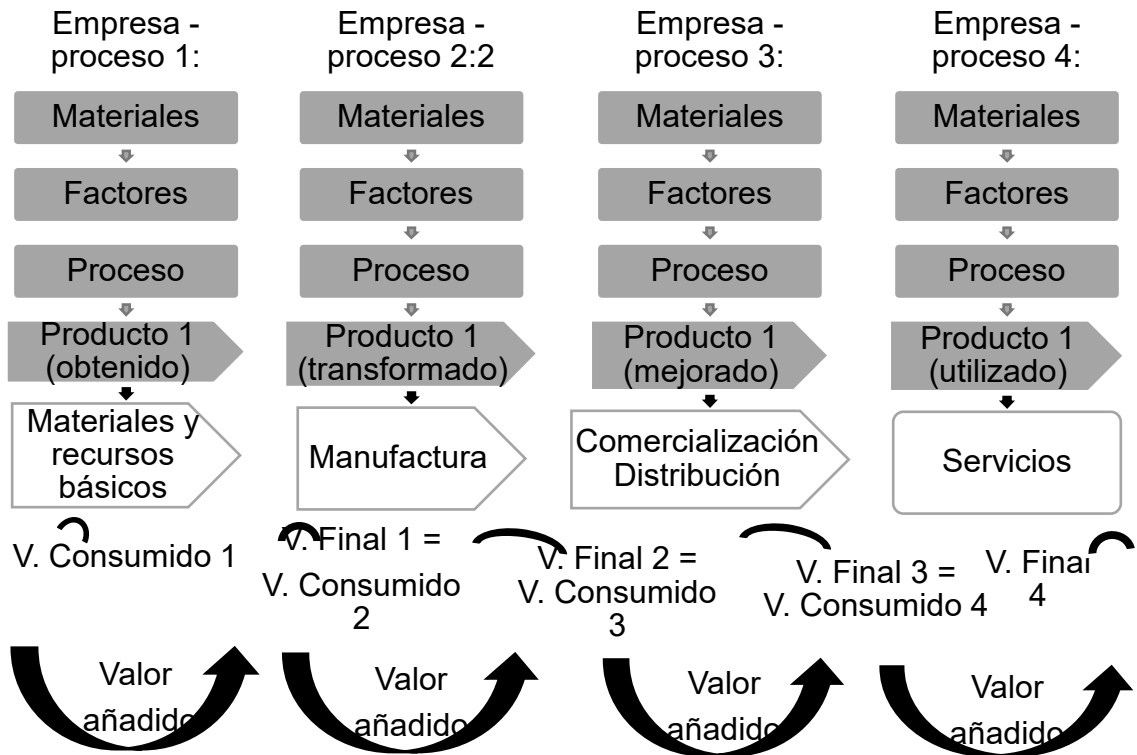
Atentamente,

Mgtr. Cesar E. Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración

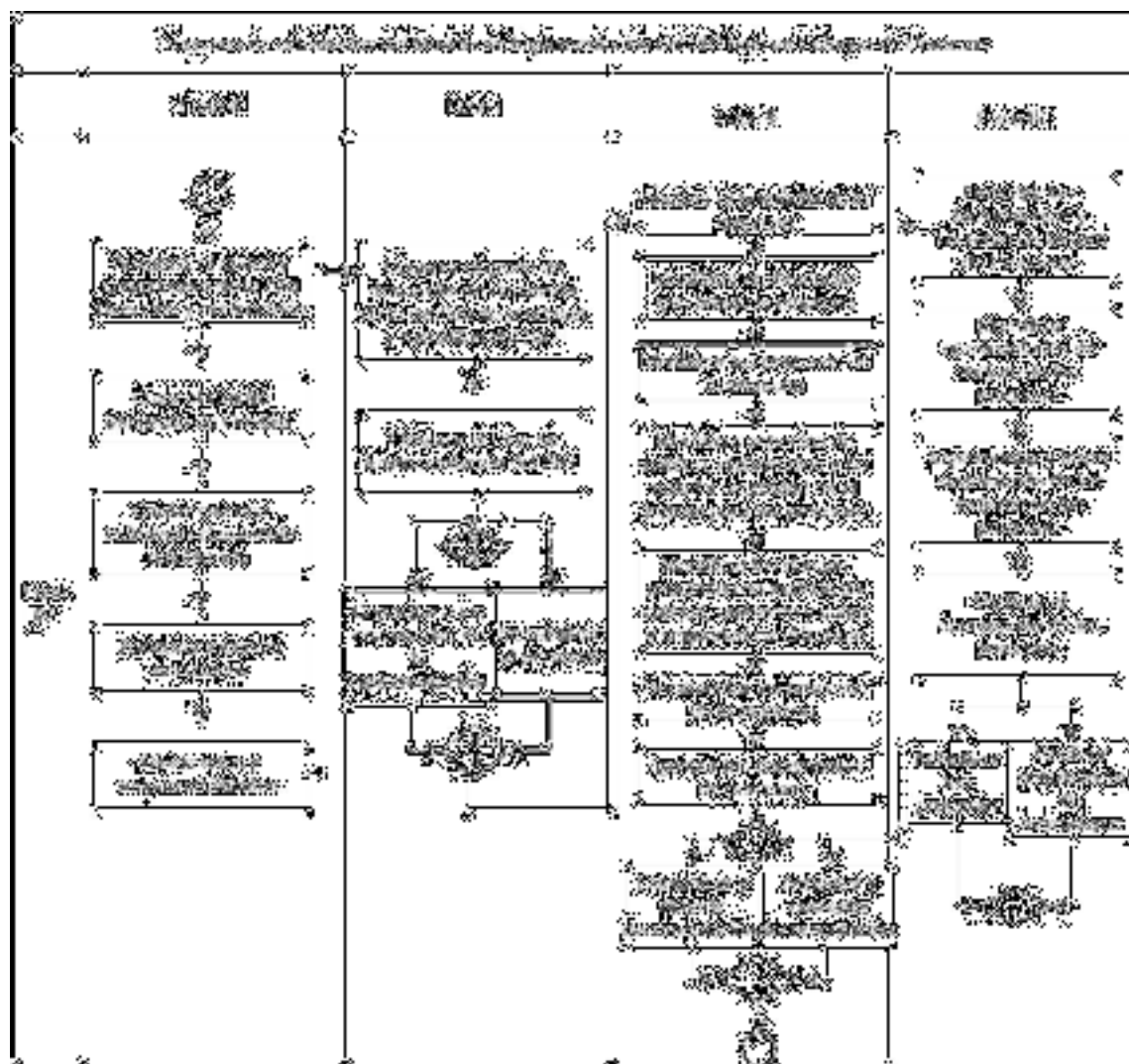
GENARO SILVA GUEVARA
DNI: 27720836

RECIBIDO Y
ACEPTADO

Anexo 11. Cadena de valor



Anexo 12. *Flujograma*

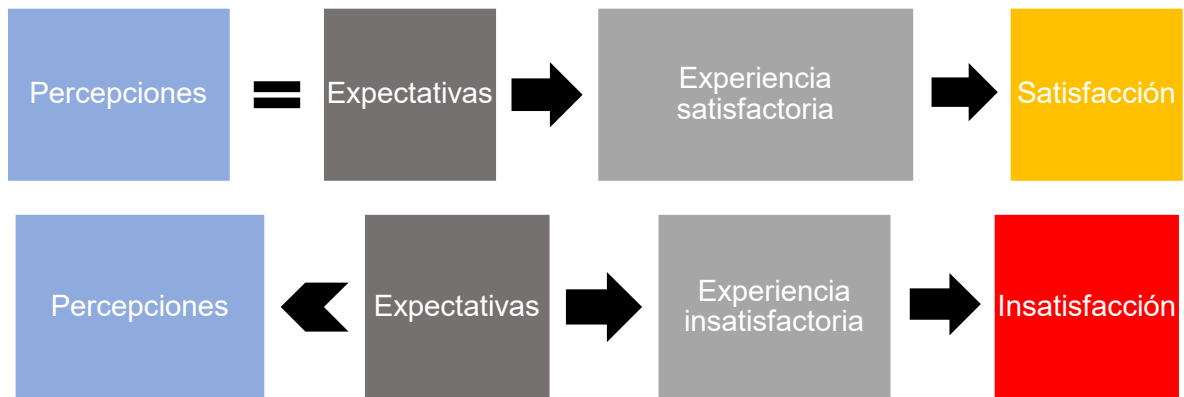


Anexo 13

Beneficios de la satisfacción del cliente



Anexo 14 . Nivel de satisfacción



Anexo 15. *Teoría del proceso de tortuga*





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN DISTRIBUIDORA EL GRANERO - CHICLAYO 2022.", cuyos autores son VASQUEZ MUÑOZ ANGIE YASMIN, SILVA CORRALES KAREN MARISOL, 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.

CHICLAYO, 05 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE DNI: 40663704 ORCID 0000-0003-4993-6021	Firmado digitalmente por: CRIVASPI el 12-07-2022 10:30:51

Código documento Trilce: TRI - 0321238