



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Relación de calidad del servicio y desempeño del área de Facility
Services en la empresa SSAYS S.A.C. Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTORES:

Aguilar Carrasco, Karen Giovanna (orcid.org/0000-0002-4723-9081)

Galiano Valenzuela, Roberto Daniel (orcid.org/0000-0003-4613-2044)

ASESOR:

Mg. Linares Sánchez, Guillermo Gilberto (orcid.org/0000-0003-2810-658x)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente dedicatoria nuestros padres,
gracias a su apoyo y esfuerzo nos han
permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

Agradecimiento

A la Universidad del Cesar Vallejo, nuestro más profundo agradecimiento por permitirnos continuar con nuestra educación profesional, por parte de su comunidad y permitirnos obtener un título profesional

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.....	9
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos y rigor científico.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Descriptivos de frecuencia	5
Tabla 2. Validez por jueces.....	19
Tabla 3. Alfa de Cronbach	20
Tabla 4. Baremo Calidad del servicio.....	23
Tabla 5. Descriptivos Calidad del servicio.....	23
Tabla 6. Prueba de normalidad - Calidad del servicio	24
Tabla 7. Baremo Desempeño del área de Facility Services	25
Tabla 8. Descriptivos Desempeño del área de Facility Services	25
Tabla 9. Prueba de normalidad - Desempeño del área de Facility Services	26
Tabla 10. Correlación Calidad del servicio - Desempeño del área de Facility Services ...	27
Tabla 11. Baremo eficiencia del área de Facility Services	28
Tabla 12. Descriptivos de eficiencia del área de Facility Services.....	28
Tabla 13. Prueba de normalidad - Eficiencia del área de Facility Services	29
Tabla 14. Correlación Calidad del servicio - Eficiencia del área de Facility Services	30
Tabla 15. Correlación Calidad del servicio - Eficiencia del área de Facility Services	30
Tabla 16. Baremo eficacia del área de Facility Services	32
Tabla 17. Descriptivos de eficacia del área de Facility Services	32
Tabla 18. Prueba de normalidad - Eficacia del área de Facility Services	33
Tabla 19. Correlación Calidad del Servicio - Eficacia del área de Facility Services.....	34
Tabla 20. Baremo satisfacción del área de Facility Services.....	35
Tabla 21. Descriptivos de satisfacción del área de Facility Services	35
Tabla 22. Prueba de normalidad - Satisfacción del área de Facility Services.....	36
Tabla 23. Correlación Calidad del servicio - Satisfacción del área de Facility Services ...	37

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Lluvia de ideas	4
Figura 2. Diagrama de Ishikawa	5
Figura 3. Diagrama de Pareto	6
Figura 4. Descriptivos Calidad del servicio	24
Figura 5. Descriptivos Desempeño del área de Facility Services	25
Figura 6. Dispersión de desempeño del área de Facility Services y calidad del servicio	27
Figura 7. Descriptivos Eficiencia del área de Facility Services	29
Figura 8. Dispersión de eficiencia del área de Facility Services y calidad del servicio	31
Figura 9. Descriptivos Eficacia del área de Facility Services	32
Figura 10. Dispersión de eficacia del área de Facility Services y calidad del servicio	34
Figura 11. Descriptivos Satisfacción del área de Facility Services	36
Figura 12. Dispersión de satisfacción del área de Facility Services y calidad del servicio	37

Resumen

La presente investigación tiene el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y el desempeño del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. durante el año 2022. Se consideró una muestra de 39 clientes activos, los cuales fueron evaluados mediante el cuestionario ServQual, compuesto por 20 ítems y un cuestionario confeccionado de manera adhoc de tres reactivos para medir el desempeño mediante la eficiencia, eficacia y satisfacción en aras de determinar la relación entre ambas variables a través de una metodología aplicada, descriptiva correlacional mediante r de Pearson y no experimental. Se encontró que la calidad del servicio se relaciona con el desempeño en el área de Facility Services ($r = 0.47$). De manera específica, se encontró que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción ($r = 0.62$), mientras que no se encontró relación con la eficacia o la eficiencia.

Palabras clave: Gestión Empresarial, Desempeño del servicio, Propuesta de Valor, Eficiencia, Calidad.

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between service quality and the performance of the Facility Services area in SSAYS S.A.C. during the year 2022. A sample of 39 active customers was considered, which were evaluated through the ServQual questionnaire, composed of 20 items and a questionnaire made in an ad hoc manner of three items to measure performance through efficiency, effectiveness and satisfaction in order to determine the relationship between both variables through an applied methodology, descriptive correlational by Pearson's r and non-experimental. It was found that service quality is related to performance in the Facility Services area ($r = 0.47$). Specifically, service quality was found to be related to satisfaction ($r = 0.62$), while no relationship was found with effectiveness or efficiency.

Keywords: Business Management, Service Performance, Value Proposal, Efficiency, Quality.

I. INTRODUCCIÓN

Gutiérrez y Cruz (2018, p. 15) comentan que, en el último siglo, las empresas a nivel mundial han enfocado sus esfuerzos en satisfacer las necesidades de los clientes y de este modo, colocar el cliente al centro y así aumentar las ventas e ingresos de las empresas. No obstante, como comentó Merino (2019, p.45) las empresas para lograr rentabilizar los esfuerzos y recursos invertidos en lograr satisfacer la necesidad de los clientes, es necesario conocer y estudiar los factores que añaden valor a los clientes para poder enfocar los esfuerzos en la dirección correcta.

Los requerimientos de los clientes son diversos, pero todos se centran en la definición de calidad; la cual de acuerdo con Navarro (2017, p. 40) la calidad es la percepción de cumplimiento de los requerimientos de los clientes o usuarios de un producto o servicio.

Navarro (2017) comenta que entre los parámetros de la calidad de los servicios que permiten a las empresas progresar y tener éxito son la eficiencia y la eficacia. El autor comenta que las empresas deben mantener control y seguimiento de estos indicadores puesto que, relacionan los objetivos de la empresa con los recursos empleados (p. 65).

En el Perú, muchas empresas mantienen comunicación directa con sus clientes, los cuales, ante diversos cambios a nivel mundial, se mantienen en constante actualización de sus requerimientos y los factores influyentes en la calidad de servicio percibida van cambiando en el tiempo.

Uno de los procesos que más se ha desarrollado en los últimos años es la globalización. Por lo cual, las empresas han tenido que cambiar, mejorar y hasta optimizar procesos y productos; donde el órgano de la empresa que mantiene contacto directo con los clientes y permite generar la información para que la empresa y todas sus áreas se concentren en un mismo objetivo. A pesar de que la calidad del servicio comprende el último eslabón de la cadena de suministro de un producto, es el primer eslabón en el flujo de información por parte de los clientes hacia la empresa y es el área que va a generar el input de datos para poder añadir

valor a los clientes con la finalidad de que pueda continuar creciendo de forma positiva y rentable a través de los años.

Gonzales y Huanca (2018, p.27) comentan que, en el Perú, muchas empresas han registrado números negativos en sus indicadores de desempeño comerciales, por no mantener una comunicación constante y fluida y por desconocer los requerimientos de los clientes para lograr mejorar la satisfacción de ellos.

En el país, el cual ha sufrido grandes cambios a raíz de la pandemia, uno de los factores de éxito es la constante actualización de los procesos, políticas y estrategias comerciales para mantener una relación de crecimiento con los clientes.

En este caso, luego de entender el rol que tiene la calidad del servicio como principal mediador en la relación de la empresa con los clientes, y la importancia que tienen estos últimos para que cualquier empresa pueda operar y crecer de forma rentable en el tiempo; tenemos como caso de estudio la empresa SSAYS. Esta empresa que es objeto de estudio tiene más de 30 años de experiencia en el rubro donde se desarrolla; el cual es el de mantenimiento y servicios de limpieza.

El rubro donde se desarrolla la empresa SSAYS no está excluido de la realidad del mercado de empresas del resto de otras industrias, donde es importante estudiar el desempeño que tiene la empresa de acuerdo con los clientes con la calidad del servicio actual.

Barreda (2017) menciona en su investigación acerca de la calidad de los servicios y satisfacción de los clientes, que si las empresas no llevan a cabo mediciones e investigación de los niveles de desempeño que tienen con sus clientes tanto internos como externos, se vuelve más complicado el crecimiento de la empresa en el mercado (p. 40).

En el área comercial, se deben plantear estrategias y llevar a cabo una gestión que pueda mejorar la calidad percibida de los clientes.

La empresa SSAYS, manejaba una calidad del servicio tradicional, donde se tiene un organigrama por procesos, cuyo líder de equipo, un Gerente Comercial,

tenía a su cargo dos gestores. Uno de los gestores se encarga del área de Facility Services (Servicios de Limpieza y Generales) donde la venta de la compañía se concentra en más del 80%. Lamentablemente, no mantenía un estudio del desempeño hacia sus clientes actualizado, por lo que era imperativo realizar una medición de la calidad del servicio actual que base sus objetivos en determinar la estandarización del servicio mediante dimensiones entre negocios B2B.

Por otra parte, la empresa no tiene una medición constante de los valores de eficiencia y eficacia, el cual causaba un desvío o descontrol en el uso de los recursos de la empresa para lograr los objetivos, ya que si la empresa un direccionamiento sin realizar una medición, no se tendría identificado si existen cambios en los factores que los clientes buscan o valoran. Por lo mencionado, se evidenció que el crecimiento en ventas en el año 2021 no cumplió con la meta establecida por la alta dirección de la empresa, tomando en consideración el entorno de la pandemia y crecimiento del sector limpieza.

En la figura 1 podemos encontrar algunas de las causas de la baja satisfacción de los clientes en la empresa SSAYS mediante el uso de la metodología de la lluvia de ideas (Gutiérrez et al, 2020) la cual consiste en la acumulación y filtro de ideas relacionadas a una problemática con la finalidad de determinar aquellas que representen mejor su causalidad. Se puede concluir que la principal característica de la problemática gira alrededor de los métodos de la organización y los recursos humanos de la empresa.

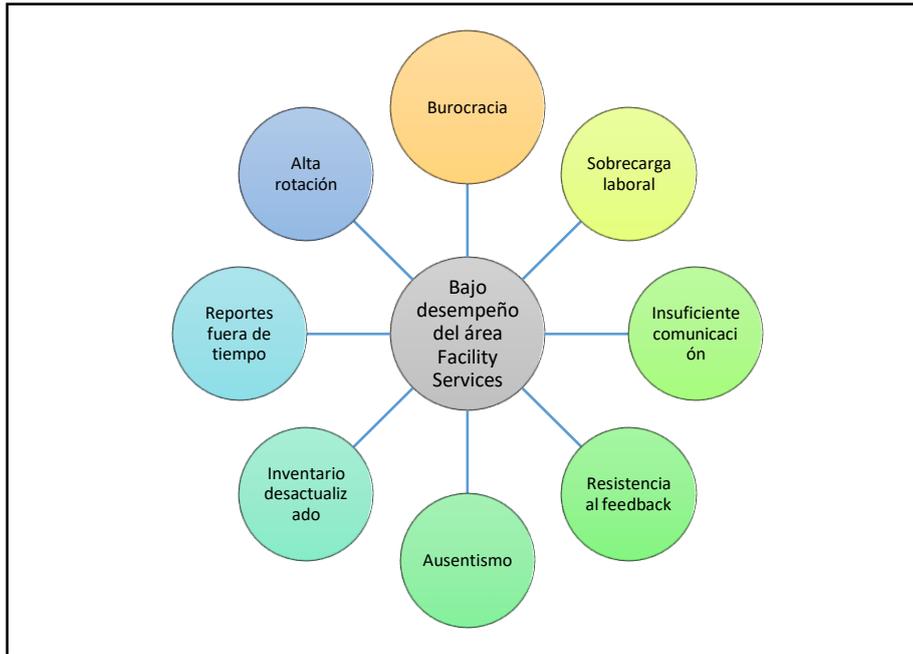


Figura 1. Lluvia de ideas

Con el análisis del diagrama de Ishikawa (2013), el cual consiste en la evaluación de potenciales incidencias en una problemática específica categorizadas en 6 categorías, se pudo evidenciar que existe un nivel bajo del desempeño del Área de Facility Services en la empresa de estudio, asimismo, las principales causas de esta problemática se encuentran en la mano de obra y a los métodos, problemas que se ven potenciados por una cultura agresiva al colaborador y una infraestructura informática que no facilita el trabajo del colaborador.



Figura 2. Diagrama de Ishikawa

Cómo se observa en la tabla 1, los problemas de mayor frecuencia son la alta burocracia, la carga laboral normalizada y la Insuficiente comunicación entre las áreas.

Tabla 1. Descriptivos de frecuencia

N°	Descripción	f	f%	F
1	Alta burocracia	48	24.00%	24.00%
2	Sobrecarga laboral normalizada	37	18.50%	42.50%
3	Insuficiente comunicación entre áreas	32	16.00%	58.50%
4	Baja proactividad del personal	19	9.50%	68.00%
5	Resistencia al feedback	15	7.50%	75.50%
6	Alto número de clientes asignado por ejecutivo	10	5.00%	80.50%
7	Baja motivación del personal	8	4.00%	84.50%
8	Insuficiente ajuste de horas hombre	5	2.50%	87.00%
9	Servicios no ejecutados	4	2.00%	89.00%
10	Insuficiente empoderamiento	2	1.00%	90.00%
11	Indicadores del servicio desactualizados	1	0.50%	90.50%
12	Poco conocimiento del rubro	1	0.50%	91.00%
13	Ausentismo	1	0.50%	91.50%
14	Cultura de medición inconsistente	1	0.50%	92.00%
15	Retrasos en entrega de materiales	1	0.50%	92.50%
16	Entrega de reportes fuera de tiempo	1	0.50%	93.00%
17	Inventarios desactualizados	1	0.50%	93.50%

18	Cambio de marca de insumos	1	0.50%	94.00%
19	Procedimientos operativos desactualizados	1	0.50%	94.50%
20	Software desactualizado	1	0.50%	95.00%
21	Infraestructura de informática	1	0.50%	95.50%
22	Insuficiente de mantenimiento preventivo	1	0.50%	96.00%
23	Alta rotación	1	0.50%	96.50%
24	Poca inversión en equipos	1	0.50%	97.00%
25	Calidad de insumos inconsistente	1	0.50%	97.50%
26	Mala planificación de ventas	1	0.50%	98.00%
27	Alta humedad ambiental	1	0.50%	98.50%
28	Ruido de tráfico	1	0.50%	99.00%
29	Tableros de mando no accionables.	1	0.50%	99.50%
30	Insuficiente categorización de clientes	1	0.50%	100.00%

Finalmente, en la figura 3 podemos encontrar que un 80% de la problemática de la organización se encuentra concentrada en 6 causas principales relacionadas a la mano de obra y los métodos.

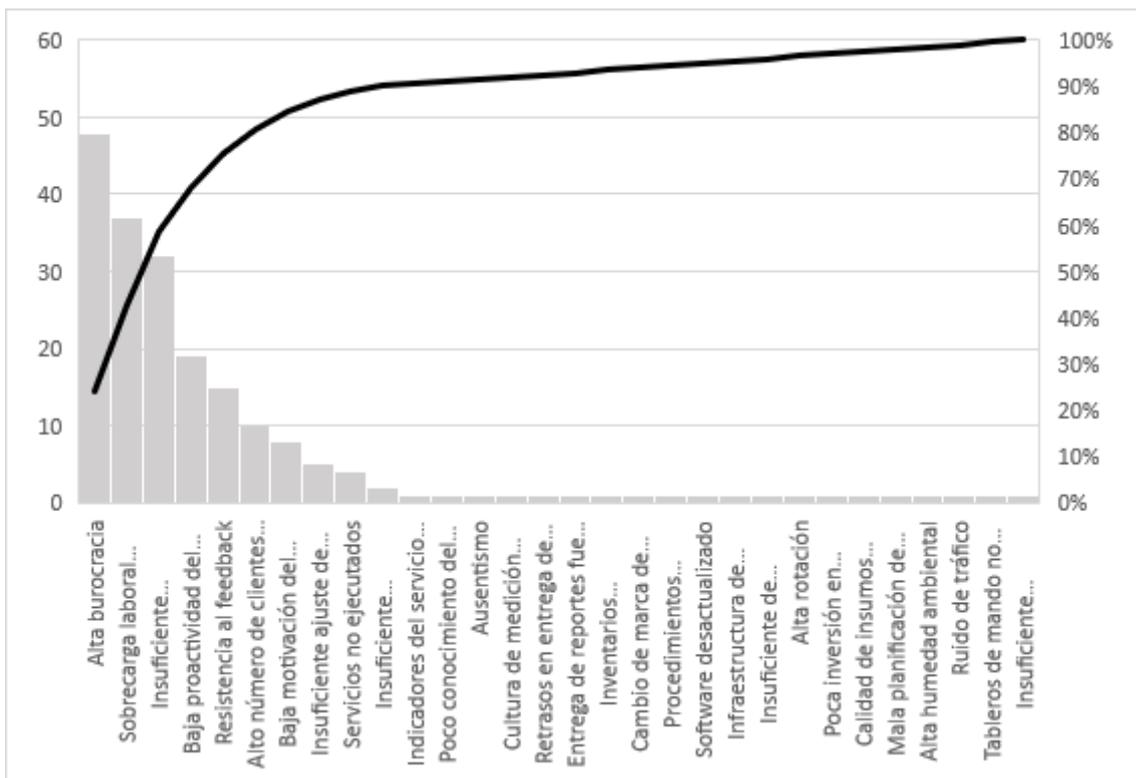


Figura 3. Diagrama de Pareto

En base a lo antes mencionado, presentamos la siguiente interrogante, ¿Cuál es la relación entre calidad del servicio y desempeño del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022?

Para lograr responder esta interrogante, es necesario desagregarlos en problemas específicos:

- ¿Cómo se cuantifica la relación entre calidad del servicio y eficiencia del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022?
- ¿Cómo se mide la relación entre calidad del servicio y eficacia del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022?
- ¿Cómo se calcula la relación entre calidad del servicio y nivel de servicio del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022?

Por lo consiguiente, para poder dar respuesta a todas las interrogantes planteadas, se debe cumplir con el siguiente objetivo principal: Analizar la relación que existe entre calidad del servicio y desempeño del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022.

Para lograr cumplir el objetivo planteado, se deben cumplir los siguientes objetivos:

- Cuantificar la relación entre calidad del servicio y eficiencia del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. en Lima en el año 2022.
- Medir la relación entre la calidad del servicio y eficacia del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. en Lima en el año 2022.
- Calcular la relación entre la calidad del servicio y nivel de servicio del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. en Lima en el año 2022.

Tomando en consideración estos objetivos, la hipótesis principal del trabajo es que la calidad del servicio se relacionará con el desempeño del área de Facility Services en SSAYS S.A.C Lima en el año 2022.

Las hipótesis específicas son:

- La calidad del servicio se relacionará con la eficiencia del Área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022
- La calidad del servicio se relacionará con la eficacia del Área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022
- La calidad del servicio se relacionará con el nivel de servicio del Área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022

Desde un punto de vista teórico, la siguiente investigación se justifica desde la generación de información básica acerca de la calidad del servicio y la calidad en empresas B2B, permitiendo además conocer la dinámica de funcionamiento de una intervención organizacional en las dimensiones de ambas variables. De esta manera, se aporta un sólido conocimiento para la construcción de teorías más complejas que permitan el mejor entendimiento de las variables de la empresa.

En cuando al aspecto metodológico, la presente investigación pone sobre la mesa dos metodologías de evaluación ad hoc para el presente estudio, permitiendo a futuros investigadores replicar la metodología para contrastar resultados y ampliar el horizonte del entendimiento de ambas variables en entornos controlados. Por otra parte, se marca un hito en la evaluación de la intervención organizacional, otorgándole un enfoque comercial y cuantificando su impacto desde variables relevantes para el desempeño del negocio.

Finalmente, de manera práctica, la presente investigación soluciona un problema de la empresa intervenida, otorgando además con premisas confiables para que los gestores de los diversos niveles de la empresa puedan tomar acción basada en evidencia, esperando así resultados auditables y presupuestos con un mejor retorno a la inversión.

II. MARCO TEÓRICO

En primer lugar procederemos a detallar los principales antecedentes nacionales:

El trabajo de Gonzales y Huanca (2018) tuvo el objetivo de determinar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. En una muestra de 384 sujetos se aplicó un cuestionario para determinar el nivel de ambas variables en una metodología cuantitativa, no experimental de tipo descriptivo correlacional. Se encontró una relación positiva ($r = .5$), concluyendo que la calidad del servicio se encuentra relacionada positiva y moderadamente con la satisfacción de los consumidores.

El trabajo de Rivera (2019) tuvo como objetivo describir la Calidad Del Servicio Que Brinda La Empresa Elevate Business Y Estrategias Para Su Mejora. Se aplicó el cuestionario ServQual de calidad de servicio en una muestra de 250 clientes en un estudio cuantitativo, no experimental y descriptivo. Se encontró que un 9.2% del total de evaluados manifiesta una baja calidad del servicio en el departamento de call center, creando una iniciativa de intervención focalizada en la fiabilidad y la empatía del servicio.

El trabajo de Pretell (2019) tuvo como objetivo determinar el Nivel de calidad del servicio de un centro comercial de gran superficie en la ciudad de Trujillo en el 2018. Haciendo uso del cuestionario ServQual se evaluó a 200 clientes del centro comercial para realizar un estudio cuantitativo, transversal y descriptivo. Se encontró que un 72.7% de los clientes percibe una alta calidad del servicio en el centro comercial, dando valor a las dimensiones de tangibilidad, seguridad y empatía.

El trabajo de Pérez, Cristina (2019) titulado tuvo como objetivo determinar la Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Clientes Del Mercado De Abastos De Andahuasi-Sayán, 2017. En una muestra de 93 clientes se aplicó el cuestionario ServQual y se utilizó un diseño descriptivo correlacional de tipo transversal. Se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.7 con un p valor inferior a 0.001. Se concluye que existe una relación fuerte y positiva entre la calidad del

servicio y la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Andahuasi-Sayán.

El trabajo de Labra y Milagros (2019) tuvo como objetivo explorar la calidad del servicio de las empresas de venta de computadoras del centro comercial Siglo XX, José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2018. En un estudio de diseño no experimental, descriptiva y cuantitativa se evaluó a 30 personas para determinar su percepción de la calidad del servicio utilizando el cuestionario ServQual. Se encontró que un 70% de los evaluados evaluaron la calidad del servicio como alta y un 42% valoró a la confiabilidad como alta. Se concluye que la mayoría de clientes considera que el centro comercial siglo XX presenta una buena calidad de servicio, caracterizado por su confiabilidad.

En segundo lugar, detallaremos antecedentes internacionales:

El trabajo de Pincay y Parra (2020) titulado buscó explorar la Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Mediante una metodología cualitativa, se realizó un estudio de revisión documental en una muestra de 13 artículos filtrados a partir de una población de 38 artículos. Se encontró que las PYMES no cuentan con sistemas formales de definición o medición de la calidad. Se concluye que el modelo ServQual es el más difundido en la evaluación de la calidad del servicio en pequeñas empresas, al no requerir mayor adaptación según la industria.

Rahim et al. (2021) tuvieron como objetivo determinar la satisfacción y calidad del cuidado en un hospital de Malasia. Mediante la aplicación del cuestionario ServQual en una muestra de 700 pacientes se aplicó una metodología descriptiva correlacional. Se encontró que un 73.5% de los pacientes se encuentra satisfecho con el servicio. En cuanto a sus dimensiones, se encontró que todas se encuentran relacionadas a la calidad del cuidado excepto la tangibilidad y la confiabilidad. Se concluye que el foco de intervención para mejorar la calidad del cuidado desde la calidad del servicio es la empatía.

El trabajo de Bautista (2020) titulado desarrollaron un Modelo De Planificación De La Calidad del servicio Para Una Empresa De Atención Médica Domiciliaria. Mediante una metodología de estudio de caso, se entrevistó a 3

directivos para determinar una ruta de intervención en la calidad del servicio en la empresa. Se concluye que el personal debe ser capacitado para poder brindar un servicio de calidad en las dimensiones de empatía, tangibilidad y confianza.

El trabajo de Gonzales (2021) titulado realizaron una propuesta de Estrategia de calidad del servicio para la venta de perfumes en la empresa SBQ Colombia S.A.S. Mediante la metodología del estudio de casos, se realizó una revisión documentaria de los indicadores de la empresa y se entrevistó al gerente general y jefatura de marketing para determinar un plan de intervención en la calidad del servicio. Se encuentra que la empresa tiene un indicador de tangibilidad inadecuado, por lo que se debe concretar un programa de estandarización de procesos y homologación de proveedores.

Valenzo et al. (2019) estudiaron la calidad del servicio en una empresa de transporte en Morelia, México. Se aplicó el cuestionario ServQual en una muestra de 392 clientes del servicio de transporte en un estudio de tipo descriptivo simple, cuantitativo y transversal. Se encontró que la mayoría de los clientes tiene una alta percepción del servicio, principalmente destacando en la dimensión de confianza. Se concluye que el servicio de transporte presenta resultados de calidad del servicio estables en todas sus líneas, los cuales principalmente sobresalen por su

Por lo mencionado, procederemos a definir que es un sistema integrado de gestión de calidad

Un sistema es un conjunto de procesos relacionados entre sí para lograr generar un fin o cumplir con un objetivo específico. Bajo este concepto, tenemos que existen miles de sistemas.

“Un sistema es un conjunto de elementos relacionados entre sí que funciona como un todo.” (Significados, 2022, p.1)

Al hablar de sistemas integrados, se refiere a la unión de varios sistemas para formar un nuevo gran sistema. Para lograr esto, se deben tener objetivos en común y procesos bien establecidos. Entre el mundo de sistemas integrados, el más común son los enfocados en calidad; puesto que, estos sistemas integrados comprenden los sistemas de procesos, ambiente, tecnología, entre otros.

“Un sistema de gestión integrado es un sistema único diseñado para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de una organización en consonancia con múltiples normas, como las relativas a la gestión de la calidad, el medioambiente y la salud y la seguridad laboral.” (NQA, 2022, p.1)

Los beneficios que se generan al realizar una integración de diversos sistemas son varios, entre los que podemos destacar que se evita duplicar esfuerzos para un objetivo, se mejora la eficiencia de recursos, se reducen los esfuerzos de auditorías

Cotua (2018) destaca en su investigación realizada en el Perú, que para que el conocimiento del cliente, caracterización de los aspectos que le añaden valor a los clientes y poder satisfacer las demandas de estos; el área responsable y que tiene mayor impacto es el área comercial (p. 78). El autor comenta que para que la información pueda fluir e implementar cambios, mejoras y finalmente añadir valor a los clientes debe pasar por el filtro y segmentación del área comercial.

Ahora bien, el proceso de integración requiere de una estructura, la cual de acuerdo con ISOTools (2022, p.4) son los siguientes: Política de gestión integrada, organización, planificación, sistema de gestión integrada, capacitación y cualificación, documentación del sistema y control, implantación, evaluación y control del sistema integrado, mejora del sistema, comunicación.

Actualmente, todas las empresas que buscan lograr objetivos más perdurables en el tiempo, reduciendo costos y optimizando recursos, mantienen un sistema integrado de gestión. No obstante, las empresas que, buscando estos objetivos, manteniendo a los clientes como centro del foco de sus operaciones, buscando siempre satisfacerlos y mantenerlos en el tiempo, enfocan sus sistemas de gestión hacia la calidad,

Por otro lado, el Customer relationship management, traducido al español, se define Gestión de la Relación con el Cliente, donde es el sistema que comprende todas las herramientas y tecnologías para mantener una relación fluida con los clientes, con la finalidad de mejorar la experiencia de estos que se va a traducir en mayor cantidad de ventas.

Salesforce (2022, p.4) indica que lo que hace un CRM (Customer Relationship Management) básicamente es almacenar la información relevante de los clientes para posteriormente administrar la interacción entre la empresa y los clientes en cuanto a una comunicación fluida, buscando conocer mejor los requerimientos de los clientes, opiniones y oportunidades de mejora.

El CRM es un sistema que debe pertenecer al sistema integrado de gestión de calidad, puesto que, es el sistema que permite la interacción con los clientes y va a permitir el éxito de la compañía.

Entre las funciones más resaltantes que tiene un CRM, podemos destacar que existe seguimiento de las Ventas en tiempo real, bases de datos de Clientes para segmentación, generación de información sobre requerimientos, pronóstico de demanda, datos para análisis de mercado

Con respecto a variable Calidad de Servicio:

Zendesk (2019, p.3) indica que la calidad del servicio “tiene principalmente dos grandes retos, el primero es la satisfacción del cliente y el segundo, la participación en el mercado. Ambos, exigen una clara estrategia, un sistema de calidad y la coordinación con diferentes áreas de la organización.” Podemos definir a la calidad del servicio como el conjunto de estrategias y operaciones que tiene como finalidad incrementar las ventas de una compañía y manejar las relaciones con los clientes y proveedores. KPMG (2018) presentó un estudio, donde indicó que las empresas que están centradas en los clientes tienen un 38% más de probabilidad de rentabilizar sus operaciones.

Así mismo, esta rentabilización, recae directamente en la calidad del servicio, donde además de ello, tiene los siguientes beneficios: Facilita el cumplimiento de los objetivos financieros de la empresa, permite estructurar los procesos de producción de forma acertada, favorece la reputación de la empresa en el mercado, mejora la relación con los clientes, incrementa los indicadores de satisfacción del cliente y fidelidad y aumenta la competitividad de la empresa

Investigadores como Clarke et al. (2018) tienen una definición que alterna a la calidad del servicio desde el comportamiento de la oferta y la demanda de los

clientes, buscando una influencia concreta en ambas variables. De esta manera, la relación comercial puede ser estudiada desde distintas aristas, siendo en este caso concreto tres grandes dimensiones que evalúan la rentabilidad de los productos, el comportamiento de los clientes y la rentabilidad de las secciones del punto de venta. Debido a que este modelo presenta un enfoque B2C, se decide utilizar un marco basado en el B2B.

Con relación al cuestionario Servqual, el cual, será utilizado para realizar la medición de la calidad del servicio podemos detallar que es una herramienta para la medición de la calidad de un servicio, basado en 5 dimensiones, las cuales son de acuerdo con Matsumoto (2015, p.7)

Según Jonkis et al. (2021), la calidad del servicio es el total de propiedades de un producto o servicio que permiten satisfacer las necesidades identificadas o anticipadas de un cliente.

Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Sensibilidad: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

En conclusión, el modelo ServQual realiza la medición entre las expectativas que tienen los clientes respecto de un servicio, versus la calidad percibida por los mismos.

Si bien el instrumento fue creado a finales de los años 80, esta se ha mantenido vigente debido a su demostrada utilidad principalmente en departamentos de empresas de retail y servicios como en Haming et al (2019).

En cuanto a, el variable desempeño del Servicio:

López indica que el desempeño se mide mediante el logro de los objetivos planteados y su relación con el consumo de los recursos para llevar a cabo una actividad dentro del rubro en la cual se encuentra la empresa (2014, p.15).

Desde este enfoque, se tienen en cuenta los siguientes elementos:

Eficiencia: Es la optimización que genera la empresa en la asignación de los recursos con la finalidad de maximizar y potenciar la capacidad productiva de un proceso.

Eficacia: Es la capacidad de una entidad para cumplir con los propósitos dirigidos a una meta importante para el rubro en el que se encuentra.

Nivel de Servicio: Característica de un prestador de servicio que refiere a su capacidad de satisfacer la demanda de su clientela mientras mantiene su satisfacción.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación puede ser definida como aplicada. Según Kaldewey & Schauz (2018), una investigación aplicada es aquella que utiliza conocimientos básicos para generar tecnologías que den solución a problemas específicos bajo un entorno controlado que permita analizar su impacto sobre las variables que se pretende intervenir.

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014), la presente investigación tiene un diseño cuantitativo, transversal descriptivo al analizar los fenómenos de la naturaleza otorgándoles valores cuantitativos en un momento específico del tiempo. Además, será correlacional y no-experimental al buscar encontrar la relación entre dos variables sin intervenir en ninguna de ellas de manera arbitraria (Panday & Panday, 2021).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio

- **Definición conceptual:** Según Jonkis et al. (2021), la calidad del servicio es el total de propiedades de un producto o servicio que permiten satisfacer las necesidades identificadas o anticipadas de un cliente.
- **Definición operacional:** De acuerdo con Gonzales & Huanca (2018), la calidad del servicio puede ser operacionalizada mediante la percepción del cliente sobre las diferentes expresiones de las estrategias y proceso de relacionamiento con el cliente operacionalizadas mediante la confianza, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad.
- **Dimensiones:** Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.
- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Desempeño del servicio de Facility Services

- **Definición conceptual:** López (2014) comenta que el desempeño es la medición del logro de los objetivos planteados y su relación con el consumo de recursos para llevar a cabo dicha actividad.
- **Definición operacional:** Vílchez (2020) indica que el desempeño debe considerar tanto la consecución del logro de la tarea como su eficiencia y satisfacción final del cliente.
- **Dimensiones:** Eficiencia, Eficacia, Satisfacción.
- **Escala de medición:** Intervalo

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Oseda (2018, p.120): “La población es el conjunto de individuo que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”. Con esta definición, se define la población del presente estudio como todas aquellas empresas que mantienen relaciones comerciales activas con la empresa SSAYS durante el año 2022, siendo un total de 39 clientes.

Criterios de inclusión: La empresa debe estar legalmente constituida y debe desarrollar sus actividades en la ciudad de Lima.

Criterios de exclusión: Se excluirá a todas aquellas empresas que no tengan un contrato vigente con SSAYS.

3.3.2 Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) una muestra es una representación de la población, que consiste en la extracción de un pequeño grupo

con características homogéneamente distribuidas a la población con la finalidad de facilitar la logística de evaluación.

Por ser menor la población de 50 elementos la muestra será la misma cantidad, y se denomina muestra censal (Majid, 2018).

n=39 clientes

El listado de clientes se encuentra detallado en el Anexo N°05 de la presente investigación.

3.3.3 Muestreo

Se consideró un muestreo no aleatorio por conveniencia (Majid, 2018), tomando como sujetos de evaluación a todos los clientes activos de la empresa, siendo un total de 39 clientes.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Toma de datos históricos y teóricos: se procederá con la investigación teórica y bibliográfica, donde se recopilarán datos de diversos autores y artículos científicos con los parámetros de tiempo y validez. Estos datos van a servir de sustento para los análisis. Los datos serán ubicados en bibliotecas, bases de datos de revistas y artículos indexados y con cuartiles 1 y 2.

Toma de datos de campo: los datos de campo tendrán su fuente en la empresa SSAYS S.A.C. en su oficina central. Estos datos tendrán dos tipos, los datos históricos de la empresa que no se consideren sensibles y los obtenidos mediante medición dentro de la empresa.

Los datos obtenidos de campo serán extraídos a través de cuestionarios validados, con base teórica del modelo ServQual para la medición de calidad de servicio, aplicado a la realidad de la empresa (Datta & Vardhan, 2017). También se tendrán datos numéricos a través de fichas de trabajo y hojas de datos facilitadas por la empresa.

La encuesta se encuentra constituida por 20 reactivos politómicos en escala Likert orientado a la evaluación de la fiabilidad, seguridad, tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

En cuanto a la escala de desempeño, se utilizará un modelo de 100 puntos, donde 0 es extremadamente insatisfecho y 100 es extremadamente satisfecho para los reactivos de eficacia, eficiencia y satisfacción tal y como se presenta en el estudio ejecutado por Kawada & Yoshimura (2020).

Posteriormente, se realizará un procesamiento de datos en hojas de cálculo, permitiendo análisis estadísticos, gráficos, segmentación entre otros procesos que nos permitan lograr los resultados. Estos datos serán sujetos a estudios para determinar las correlaciones pertinentes.

Para llevar a cabo esto, se requerirán herramientas como Microsoft Excel, JASP y fichas de datos.

El instrumento para la recolección de datos fue la adaptación del modelo ServQual para la medición de la percepción de la calidad del servicio y una escala de estimación para la evaluación del desempeño (Anexo 2).

El instrumento presentado, corresponde a una adaptación del modelo de herramienta de recolección de datos para la percepción de la calidad de servicios prestados por una empresa ServQual.

En la tabla 2 y anexo N°03, se evidencia la validez certificada por especialistas, quienes al realizar el análisis de los Ítems y las dimensiones validaron el instrumento de medición.

Tabla 2. Validez por jueces

<u>Evaluador</u>	<u>% Ítems Correctos</u>
Juez 1	100%
Juez 2	100%
Juez 3	100%

La confiabilidad del instrumento se refiere a la confianza que generan los datos para tomar decisiones y análisis de ellos.

De acuerdo con lo propuesto por Cronbach (1951), el coeficiente alfa de Cronbach puede calcularse mediante la fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{ST^2} \right]$$

Donde:

α = El número de ítems

$\sum S^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.

ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Se realizó el cálculo para identificar el Alfa de Cronbach, que es un coeficiente para verificar la confiabilidad de los datos (Rodríguez & Reguant, 2020).

Tabla 3. Alfa de Cronbach

Variable	Alfa
Eficacia	0.74
Eficiencia	0.83
Satisfacción	0.78
Desempeño del área de Facility Services	0.77
Calidad del servicio	0.89

Según Barrios y Cosculluela (2018), un coeficiente alfa entre 0.7 y 0.95 resulta adecuado, mientras que valores superiores a 0.95 implican ítems demasiado redundantes y valores inferiores a 0.7 significan una confiabilidad inadecuada.

De esta manera, la variable calidad del servicio presentó un coeficiente alfa de 0.89, mostrando una confiabilidad adecuada.

La variable desempeño muestra un coeficiente de 0.77, evidenciando confiabilidad.

En cuanto a las dimensiones del desempeño, encontramos que la eficacia presenta un coeficiente de 0.74, considerándose adecuado.

La dimensión de eficiencia presenta un coeficiente de 0.83, evidenciando ser confiable.

Finalmente, la dimensión de satisfacción muestra un coeficiente de 0.78, concluyendo su adecuada confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Para dar respuesta a los objetivos de investigación, se realizó un análisis descriptivo frecuentista para la variable calidad del servicio y para el variable desempeño y sus dimensiones.

Los resultados de los cuestionarios realizados se encuentran detallados en el Anexo N°10 del presente documento.

Posteriormente, se ejecutó una prueba de normalidad donde se determinó la distribución normal de los datos recogidos mediante la prueba de Shapiro-Wilk al tener una muestra menor a 50 (Gonzales & Cosmes, 2019).

Finalmente, se procedió a graficar el comportamiento conjunto de ambas variables en un gráfico de dispersión y a calcular la correlación haciendo uso del coeficiente r de Pearson (Benesty et al., 2019).

3.6 Método de análisis de datos

Los datos fueron ingresados al software JASP, donde luego de ser codificados fueron sometidos a un análisis descriptivo de por frecuencias y una prueba inferencial de correlaciones r de Pearson.

3.7 Aspectos éticos y rigor científico

Para llevar a cabo la investigación, no se van a realizar visitas previas ni revelación de preguntas del cuestionario a ningún involucrado. La recolección de datos se realizó dentro de las instalaciones de la empresa SSAYS S.A.C. Aunado esto, se realizaron las gestiones correspondientes para la recolección de datos (Anexo N°08)

Los criterios más resaltantes para llevar a cabo la investigación en materia de ética son:

Veracidad de los datos: todos los datos planteados en el trabajo han sido validados y verificados, de forma que no se estarán colocando datos de dudosa procedencia.

Información clara con derechos de autor: toda la información plasmada en el trabajo es debidamente citada, por lo que los investigadores no se apropian de ninguna teoría comentada.

Justicia: los análisis y conclusiones presentadas, serán de la forma más justa e imparcial posible.

Objetivos de Mejora: todas las recomendaciones son realizadas en pro de resolver los problemas planteados y en búsqueda del bien común.

IV. RESULTADOS

Según nuestro objetivo general, procedimos a cuantificar la relación entre calidad del servicio y eficiencia del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. en Lima en el año 2022.

Para ello, debido a que la variable calidad del servicio es una variable compuesta, esta es calculada mediante la suma de todos sus ítems, para finalmente categorizar a cada unidad de estudio mediante el uso de un baremo (Mohamed et al., 1998).

Con un total de 20 ítems en escala Likert, el rango de posibles resultados fue de 20 - 100, siendo categorizados según el siguiente baremo.

Tabla 4. Baremo Calidad del servicio

Categoría	Rango
Bajo	20 - 47
Medio	48 - 74
Alto	75 - 100

En la tabla 05 y figura 04 se encontró que la variable calidad del servicio presenta un 66.7% de prevalencia para la categoría “Alto”, mientras que un 33.3% para la categoría “Medio” y 0% para la categoría “Bajo”.

Tabla 5. Descriptivos Calidad del servicio

Categoría	f	f%	F%
Bajo	0	0%	0%
Medio	13	33%	33%
Alto	26	67%	100%
Total	39	100%	

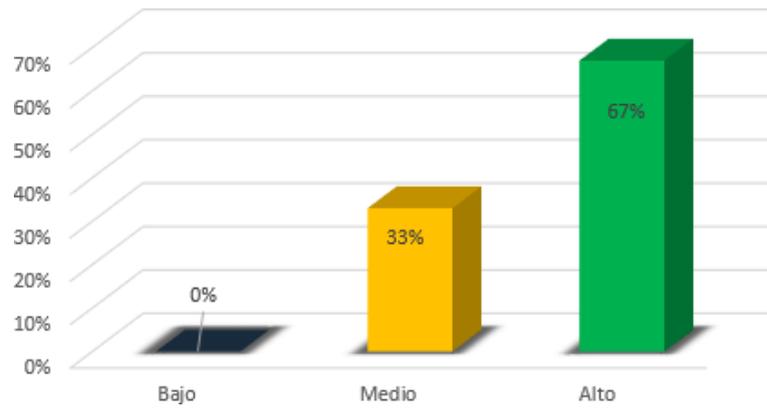


Figura 4. Descriptivos Calidad del servicio

Con respecto a la normalidad de la variable calidad del servicio, Gonzales & Cosmes (2019) recomiendan el uso de Shapiro-Wilk para muestras menores a 50 sujetos. Aplicando la prueba, se encontró un p valor superior a 0.05, por lo que se concluye la distribución normal de la data.

Tabla 6. Prueba de normalidad - Calidad del servicio

Variable	W	p
Calidad del servicio	0.96	0.21

Según las políticas de la organización, los resultados porcentuales del variable desempeño y sus dimensiones son categorizados según el siguiente baremo.

Tabla 7. Baremo Desempeño del área de Facility Services

Categoría	Rango
Bajo	0% - 59%
Medio	60% - 79%
Alto	80% - 100%

Con respecto al desempeño, se encontró prevalencia de la categoría “Medio” con un 51% de los participantes del estudio, seguido por un 28% de “Alto” y un 21% de “Bajo”.

Tabla 8. Descriptivos Desempeño del área de Facility Services

Categoría	f	f%	F%
Bajo	8	21%	21%
Medio	20	51%	72%
Alto	11	28%	100%
Total	39	100%	

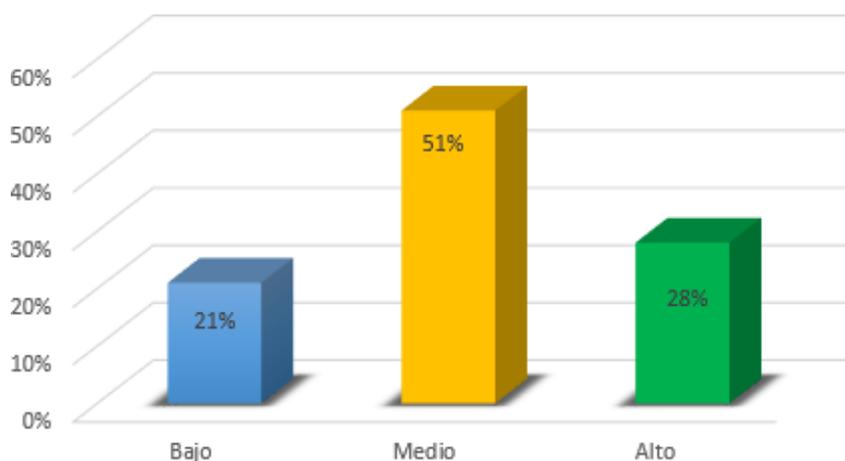


Figura 5. Descriptivos Desempeño del área de Facility Services

En cuanto a la normalidad de la variable Desempeño, Gonzales & Cosmes (2019) recomiendan el uso de Shapiro-Wilk para muestras menores a 50 sujetos. Aplicando la prueba, se encontró un p valor superior a 0.05, por lo que se concluye la distribución normal de la data.

Tabla 9. Prueba de normalidad - Desempeño del área de Facility Services

Variable	W	p
Desempeño del área de Facility Services	0.97	0.37

Hipótesis general: La calidad del servicio se relaciona con el desempeño del área de Facility Services para satisfacer a los clientes de SSAYS S.A.C Lima en el año 2022.

Δ Se rechaza la hipótesis nula, la cual indica que no existe relación entre ambas variables, comprobando que existe relación entre la calidad del servicio y el desempeño.

Tabla 10. Correlación Calidad del servicio - Desempeño del área de Facility Services

Variables	Pearson's r	p	Lower 95% CI	Upper 95% CI
Calidad del servicio Desempeño del área de Facility Services	0.471	0.002	0.182	0.685

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

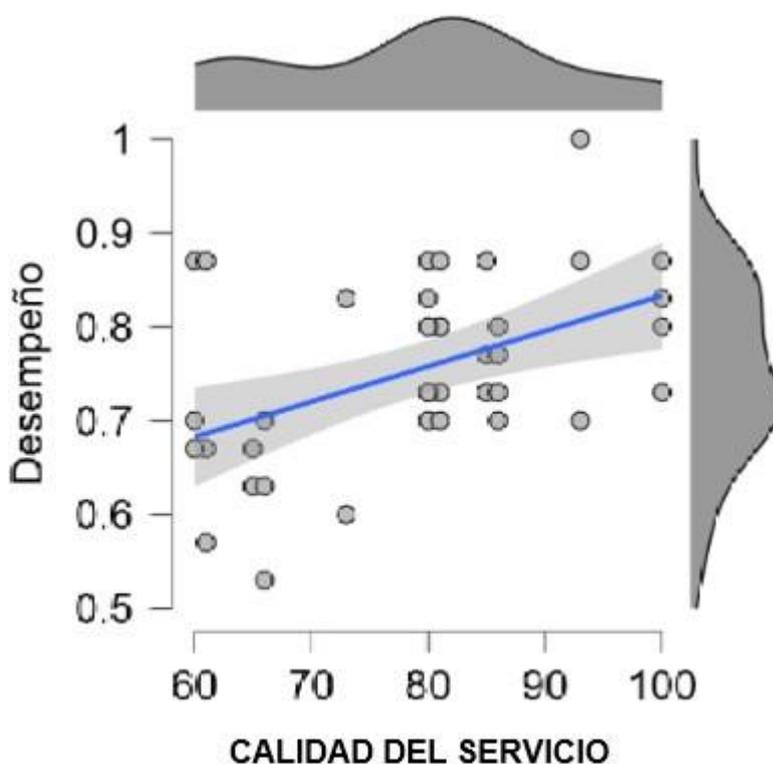


Figura 6. Dispersión de desempeño del área de Facility Services y calidad del servicio

De acuerdo con al primer objetivo específico, procedimos cuantificar la relación entre calidad del servicio y eficiencia del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. en Lima en el año 2022.

Según las políticas de la organización, los resultados porcentuales del variable desempeño y sus dimensiones son categorizados según el siguiente baremo.

Tabla 11. Baremo eficiencia del área de Facility Services

Categoría	Rango
Bajo	0% - 59%
Medio	60% - 79%
Alto	80% - 100%

En cuanto a la dimensión de eficiencia, se halló que predomina la categoría “Bajo” con un 51%, seguida por la categoría “Medio” con 28% y finalmente la categoría “Alto” con 21%.

Tabla 12. Descriptivos de eficiencia del área de Facility Services

Categoría	f	f%	F%
Bajo	20	51%	51%
Medio	11	28%	79%
Alto	8	21%	100%
Total	39	100%	

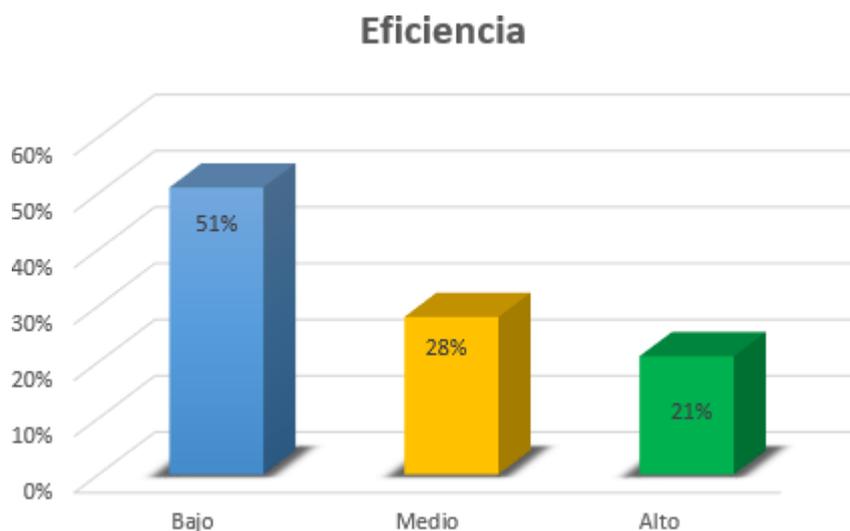


Figura 7. Descriptivos Eficiencia del área de Facility Services

Con respecto a la normalidad de la variable Eficiencia, Gonzales & Cosmes (2019) recomiendan el uso de Shapiro-Wilk para muestras menores a 50 sujetos. Aplicando la prueba, se encontró un p valor superior a 0.05, por lo que se concluye la distribución normal de la data.

Tabla 13. Prueba de normalidad - Eficiencia del área de Facility Services

Variable	W	p
Eficiencia del área de Facility Services	0.96	0.15

Hipótesis específica 1: La calidad del servicio y la eficiencia se relacionarán en SSAYS S.A.C. Lima, 2022

Δ Se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe relación entre la calidad del servicio y la eficiencia al encontrar un p valor igual a 0.038, lo cual nos indica que cuentan con una correlación positiva baja.

Tabla 14. Correlación Calidad del servicio - Eficiencia del área de Facility Services

Variables	Pearson's r	p	Lower 95% CI	Upper 95% CI
Calidad del servicio Eficiencia del área de Facility Services	0.298	0.82	-0.281	0.349

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

Tabla 15. Correlación Calidad del servicio - Eficiencia del área de Facility Services

Valor	f
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

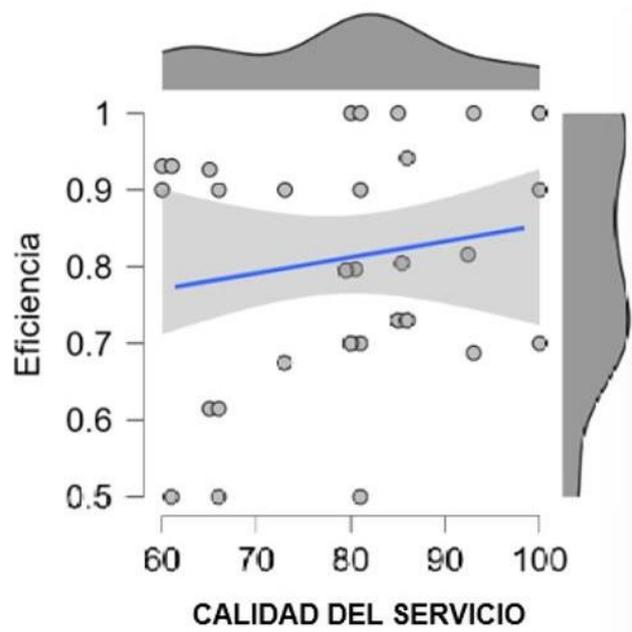


Figura 8. Dispersión de eficiencia del área de Facility Services y calidad del servicio

De acuerdo con el segundo objetivo específico, para poder medir la relación entre la calidad del servicio y eficacia del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. en Lima en el año 2022.

Según las políticas de la organización, los resultados porcentuales del variable desempeño y sus dimensiones son categorizados según el siguiente baremo.

Tabla 16. Baremo eficacia del área de Facility Services

Categoría	Rango
Bajo	0% - 59%
Medio	60% - 79%
Alto	80% - 100%

Finalmente, en relación con la dimensión de eficacia, se observó una prevalencia de la categoría “medio” con 46%, seguida por la categoría “Alto” con 44% y “Bajo” con 10%.

Tabla 17. Descriptivos de eficacia del área de Facility Services

Categoría	f	f%	F%
Bajo	4	10%	10%
Medio	18	46%	56%
Alto	17	44%	100%
Total	39	100%	

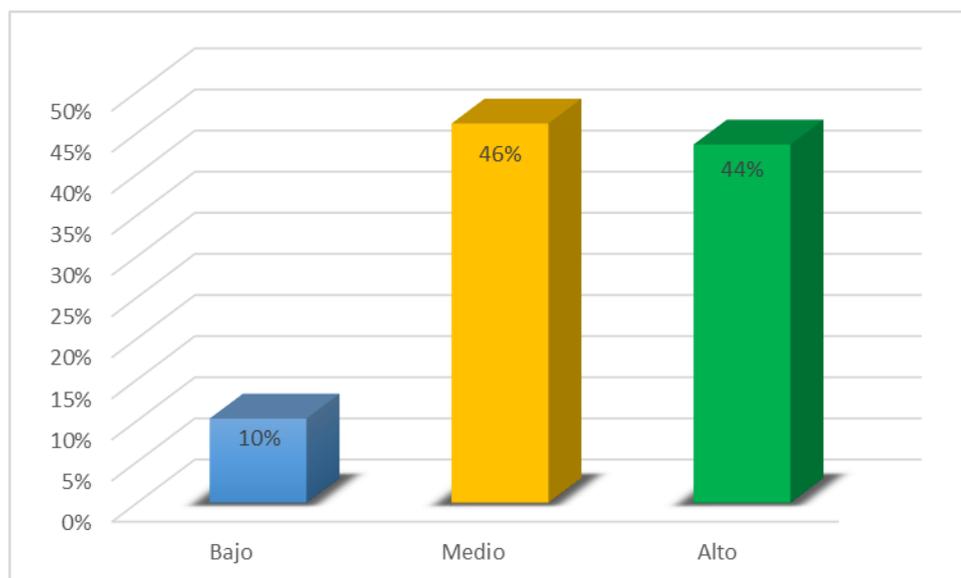


Figura 9. Descriptivos Eficacia del área de Facility Services

Con respecto a la normalidad de la variable Eficacia, Gonzales & Cosmes (2019) recomiendan el uso de Shapiro-Wilk para muestras menores a 50 sujetos. Aplicando la prueba, se encontró un p valor superior a 0.05, por lo que se concluye la distribución normal de la data.

Tabla 18. Prueba de normalidad - Eficacia del área de Facility Services

Variable	W	P
Eficacia	0.98	0.63

Hipótesis específica 2: La calidad del servicio se relacionará con la eficacia del Área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022

Δ Se rechaza la hipótesis nula, hallando que no existe relación entre la calidad del servicio y la eficacia al encontrar un p valor superior a 0.05 lo cual nos indica que cuentan con una relación positiva y baja.

Tabla 19. Correlación Calidad del Servicio - Eficacia del área de Facility Services

Variables	Pearson's r	p	Lower 95% CI	Upper 95% CI
Calidad del servicio Eficacia del Área de Facility Services	0.334	0.85	-0.287	0.344

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

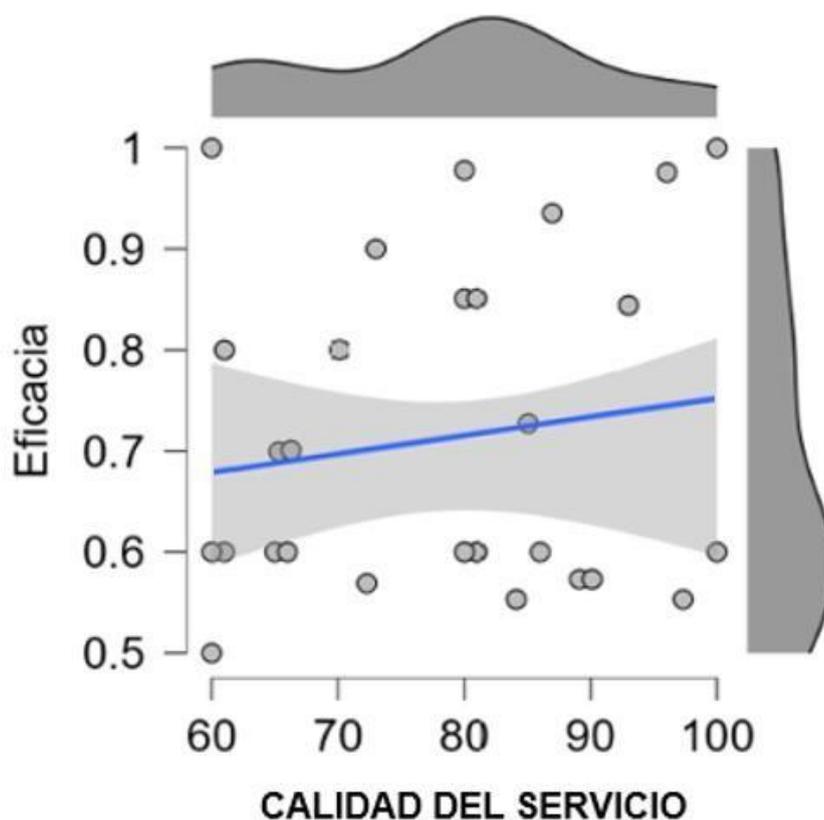


Figura 10. Dispersión de eficacia del área de Facility Services y calidad del servicio

De acuerdo con el objetivo específico 3: Satisfacción del área de Facility Services

Según las políticas de la organización, los resultados porcentuales del variable desempeño y sus dimensiones son categorizados según el siguiente baremo.

Tabla 20. Baremo satisfacción del área de Facility Services

Categoría	Rango
Bajo	0% - 59%
Medio	60% - 79%
Alto	80% - 100%

Profundizando en el variable desempeño, se observó que la dimensión de satisfacción se encuentra distribuida de manera homogénea, teniendo 38%, 31% y 31% para “Alto”, “Bajo” y “Medio” respectivamente.

Tabla 21. Descriptivos de satisfacción del área de Facility Services

Categoría	f	f%	F%
Bajo	12	31%	31%
Medio	12	31%	62%
Alto	15	38%	100%
Total	39	100%	

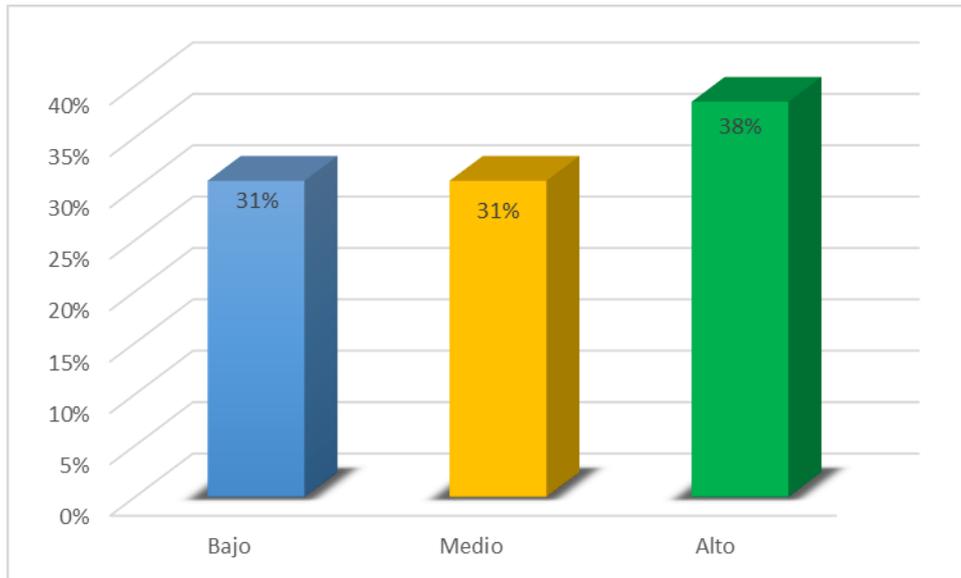


Figura 11. Descriptivos Satisfacción del área de Facility Services

Con respecto a la normalidad de la variable Satisfacción, Gonzales & Cosmes (2019) recomiendan el uso de Shapiro-Wilk para muestras menores a 50 sujetos. Aplicando la prueba, se encontró un p valor superior a 0.05, por lo que se concluye la distribución normal de la data.

Tabla 22. Prueba de normalidad - Satisfacción del área de Facility Services

Variable	W	p
Satisfacción	0.97	0.43

Hipótesis específica 3: La calidad del servicio se relacionará con el nivel de servicio del Área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022

Δ Se rechaza la hipótesis nula, la cual indica que no existe relación entre ambas variables, indicando que existe relación entre la calidad del servicio y el nivel de servicio.

Tabla 23. Correlación Calidad del servicio - Satisfacción del área de Facility Services

Variables	Pearson's r	p	Lower 95% CI	Upper 95% CI
Calidad del servicio Satisfacción del área de Facility Services	0.624	< 0.001	0.384	0.785

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

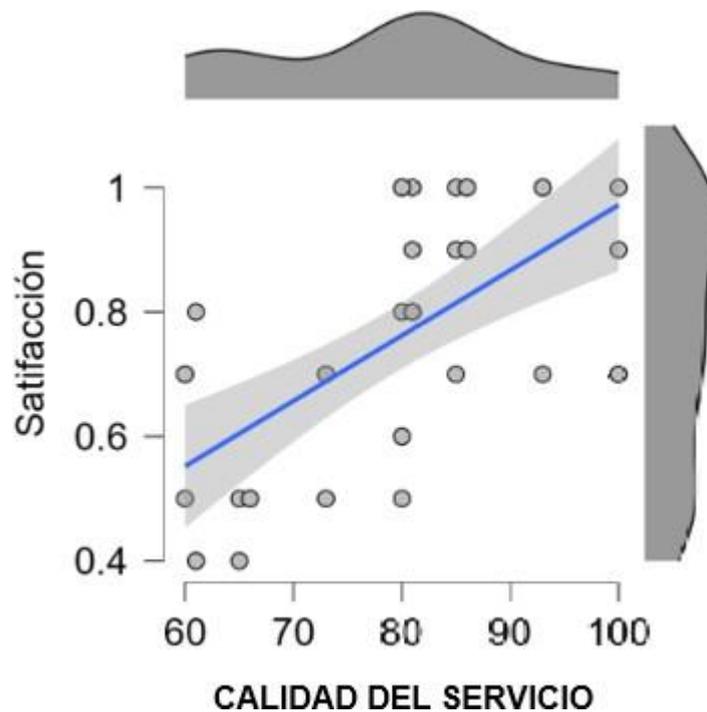


Figura 12. Dispersión de satisfacción del área de Facility Services y calidad del servicio

V. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio y el desempeño del servicio del área de Facility Services de la empresa SSAYS. Se encontró que, si bien no existe relación entre todas las dimensiones del desempeño con la calidad del servicio, si se puede encontrar una relación con el constructor de desempeño y su dimensión de satisfacción.

Este resultado se alinea con lo propuesto por Zendesk (2019), donde se coloca a la calidad del servicio como un importante predictor de la satisfacción de los clientes, pero sin colocar su enfoque las características del servicio entregado ni en su relación con los costos de ejecución o la eficacia del mismo.

De esta manera, este fenómeno puede ser abordado cómo un factor interviniente sobre la percepción de la eficacia y eficiencia de un servicio entregado, siendo la calidad del servicio un regulador de la satisfacción final de los clientes y por tanto una poderosa variable a ser intervenida en aras de generar mejores condiciones de relacionamiento entre los actores del B2B.

Sin embargo, este hallazgo sería incongruente con los hallazgos de Gonzales & Huanca (2018) donde se coloca a la calidad del servicio como el eje mediador entre las necesidades de los clientes y la oferta de la empresa en un escenario B2B. Desde este enfoque teórico, dimensiones como la eficiencia serían importantes dentro de la calidad del servicio a asegurar una oferta sostenible y que vele por los objetivos financiero de la organización ofertante.

Por otra parte, si bien otras actividades de la calidad del servicio parecen regular la satisfacción de mejor manera, es labor de los gestores comerciales garantizar que la eficacia de los productos y servicios ofertados sea aquella para la cual la empresa contratante realiza la transacción.

Desde los descriptivos, se encontró que la calidad del servicio tiene su mejor indicador en la capacidad de respuesta y su peor indicador en los tangibles. Esto es congruente con las investigaciones de Cuota (2018) donde se presenta al área comercial como uno de las principales fuentes para añadir valor a los clientes.

Por otra parte, similar a al trabajo de Agudelo, Córdoba y Vargas (2020), los resultados deben ser coincidentes con la estrategia del negocio y bien adaptados al mercado donde se desempeñan. Debido a los fuertes requerimientos regulatorios que entraron en vigencia con el inicio de la pandemia, las empresas valoran la capacidad de respuesta de una organización y la seguridad que esta puede transmitir. Por otra parte, es importante puntuar que el sesgo positivo de los tangibles indica la existencia de un pequeño grupo de clientes que considera que los productos son buenos, mientras que la gran mayoría considera que no lo son.

En cuanto al descriptivo del desempeño, se encuentra que la satisfacción y la eficacia caracterizan al servicio, información que puede contrastarse con los resultados correlacionales donde ambas variables presentan correlaciones funcionales con la calidad del servicio.

Este resultado es congruente con lo encontrado por Gonzales y Huanca (2018) quienes afirman que la calidad percibida impacta en la satisfacción. Bajo un contexto de altos requerimientos, resulta comprensible que la eficacia sea el principal indicador de satisfacción. Sin embargo, se detecta la existen de otras variables intervinientes relacionadas a la calidad del servicio que estarían mediando en la percepción del servicio en general.

Analizando la relación entre la calidad del servicio y la eficiencia, se encuentra una relación funcional insignificante, la cual nos hace pensar que, en este escenario específico, ambas variables no tendrían un comportamiento acompasado.

Esto resulta incongruente con el trabajo propuesto por Bautista (2020) quien presenta la idea de que la optimización de recursos se convierte en un diferencial para el negocio. Esta carencia puede explicarse desde el aspecto metodológico del estudio, encontrando que la eficiencia es un indicador interno que no es percibido por el cliente.

Sin embargo, este resultado es congruente con lo encontrado por Rahim et al (2021), donde la tangibilidad del servicio resulta no ser lo más importante al evaluar servicios. De acuerdo con lo encontrado por el autor, variables como la

empatía o la confianza funcionan como un mejor predictor de la satisfacción con el servicio que la tangibilidad en industrias de contacto humano, como en la que se desenvuelve la empresa SSAYS.

Otra investigación que es congruente con este hallazgo es la de Valenzo et al. (2019), donde en una empresa de servicios de transporte, la percepción del valor en los clientes estaba principalmente mediada por la confianza que estos tienen en su servicio de transporte. De ese mismo modo, las relaciones humanas con los ejecutivos de venta parecen ser un mejor mediador que la efectiva consecución de los servicios al momento de determinar el desempeño en empresas B2B de industrias de servicio.

Con respecto a la relación entre la calidad del servicio y la eficacia, se encontró una relación funcional inversa insignificante entre ambas variables. Este resultado implica que no existe una relación significativamente diferente de 0 entre ambas variables.

Este resultado puede explicarse desde los hallazgos de Rivera (2019), quien explica que la percepción de calidad depende de cada tipo de cliente, por lo que la correlación puede no explicar distintos perfiles. Además, encontrando una relación moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción, podemos concluir que si bien la calidad del servicio se mueve de manera similar a la satisfacción, existen otros mecanismos para explicar esta última variable.

En contraste, estudios como el de Gonzales (2021) proponen que una manera de mejorar el desempeño en empresas de comercialización es intervenir en variables de calidad del servicio como son la estandarización de los procesos y la homologación de proveedores. Si bien una empresa de retail como la estudiada en el artículo de Gonzales (2021) no presenta condiciones similares a empresas B2B de servicios como SSAYS, el nivel de evaluación del servicio puede variar según la cercanía de la percepción del servicio, encontrándose diferencias entre los administradores de planta del cliente y los usuarios finales de los servicios de la empresa de limpieza.

Finalmente, la contrastación de la última hipótesis específica nos propone que existe una relación positiva, moderada y significativa en la variable calidad del servicio y la dimensión de satisfacción. Esto significa que entre la variable calidad del servicio y la dimensión satisfacción existe un comportamiento acompasado, mostrando valores más altos o más bajos de manera conjunta.

Este resultado puede ser contrastado desde diversas aristas, al generar controversia entre los hallazgos y teorías de estudios previos. Se encuentra incongruencia con lo encontrado por López (2014) donde se propone que el desempeño está determinado por la eficiencia y la eficacia de los servicios entregados, los cuales estarían configurados como los principales determinantes de la satisfacción percibida por el cliente.

Por otra parte, Agudelo, Córdoba y Vargas (2020), explican que la estrategia de calidad del servicio de los negocios debe estar en constante proceso de adaptación a su contexto, analizando el entorno para evolucionar la experiencia del servicio.

Otro estudio que encuentra un hallazgo similar es el de Pérez (2019), donde se encuentra una fuerte relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en un mercado de Andahuasi-Sayán. Si bien el resultado encontrado en el estudio de Pérez (2019) presenta un coeficiente de correlación de 0.7 y el hallazgo del presente estudio de 0.6, encontramos similitud entre ambas observaciones, fortaleciendo la extrapolación de la conclusión de que la calidad del servicio se encuentra relacionada de manera positiva con la satisfacción en todo tipo de empresas. Sin embargo, son las dimensiones de la calidad del servicio las que median la mejora de la satisfacción según empresas de retail o servicios B2B.

De este punto de vista, la calidad del servicio puede influenciar en elementos diferentes de la eficiencia y la eficacia en aras de generar la esperada satisfacción en el cliente B2B. Al mercado estar en una dirección constante hacia la experiencia de usuario, la calidad del servicio debe considerar enfoques no tradicionales que influyan en lo que el cliente termina por percibir de lo entregado por la empresa ofertante.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se logró determinar la existencia de una relación moderada, significativa y positiva entre las variables de Calidad servicio y desempeño del área de Facility Services en la empresa SSAYS, Lima, 2022 con un r de Pearson de 0.41; significando que, si la calidad del servicio es mejorada, la variable desempeño se verá afectada positivamente. Así mismo, un 66.7% de los evaluados indicó que la calidad de servicio tiene un nivel “Alto” en la empresa SSAYS, por que la empresa cuenta con un 33.3% de posibilidad de mejora.
- Segunda** : Queda establecido que la relación entre las variables de Calidad servicio y eficiencia del área de Facility Services en la empresa SSAYS, Lima, 2022 cuenta con un r de Pearson de 0.29; lo cual indica que presenta una correlación positiva baja, es decir , si la calidad del servicio es mejorada, la variable eficiencia tendrá un impacto positivo pero bajo. La cual se refleja en la capacidad de la empresa para el conseguir el cumplimiento adecuado de los servicios brindados, cuyo factor podría ser la inadecuada administración en la ejecución de servicios del área de Facility Services.
- Tercera** : Se concluye que la una relación entre las variables de Calidad servicio y eficacia del área de Facility Services en la empresa SSAYS, Lima, 2022 con un r de Pearson de 0.33; nos demuestra que tiene una correlación positiva baja, si la calidad del servicio es mejorada, la variable eficacia se deberá impactada mínimamente. Considerar que uno de los causales podría ser el la transformación de los entornos laborales a causa del SARS-CoV-2se, la cual, se deberá profundizar en una investigación más exhaustiva de la variable.
- Cuarta** : Se logró determinar la existencia de una relación moderada, significativa y positiva entre las variables de Calidad servicio y satisfacción con el área de Facility Services en la empresa SSAYS, Lima, 2022 con un r de Pearson de 0.6; significando

que, si la calidad del servicio es mejorada, la variable desempeño se verá afectada positivamente. Así mismo, un 66.7% de los evaluados indicó que la calidad de servicio tiene un nivel “Alto” en la empresa SSAYS, por que la empresa cuenta con un 33.3% de posibilidad de mejora.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomiendan estudios posteriores para determinar el mecanismo de influencia de las operaciones y administración sobre la satisfacción por perfil de cada cliente.
- Segunda** : Se recomienda el desarrollo de constructos que permitan una evaluación más profunda del variable desempeño y sus dimensiones, permitiendo un análisis minucioso de la dinámica de estas variables con otros constructos empresariales.
- Tercera** : Se recomienda partir de estudios de línea base estandarizados permitan una baremación poblacional de la instrumentación aplicada, permitiendo la comparación de la empresa frente a su contexto.
- Cuarta** : Se recomienda continuar con la inversión en la mejora continua de la calidad del servicio al existir evidencia de su impacto en la satisfacción percibida de los clientes

REFERENCIAS

- Labra, M. (2019) *La calidad del servicio de las empresas de venta de computadoras del centro comercial Siglo XX, José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, 2018*. Universidad Tecnológica del Perú. Perú. 1-200 pp.
- Ponce, J. (2018) *La calidad del servicio y su influencia en el crecimiento de las PYMES del sector turístico hotelero de la provincia de Manabí – Ecuador*. [Tesis de doctorado], Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 1-385 pp.
- Carpintero, P. (2017) *La Calidad del servicio En La Empresa Superkasa De La Ciudad De Riobamba Y Su Incidencia En Las Ventas En El Periodo 2015*. Universidad Nacional De Chimborazo, Facultad De Ciencias Políticas Y Administrativas, Riobamba – Ecuador
- González Y Huanca (2018). “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018”. Universidad Tecnológica del Perú.
- Ortiz, D., Aguilar, L. & Giraldo, L. (2016). Los desafíos del marketing en la era del big data. *E-Ciencias de la Información*, 6(1), 16-45.
- Ponce, L. & Cordelier, B. (2019). Publicaciones racionales o emocionales en comunidades de marca en Facebook. El caso «Starbucks México». *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(17), 109-126.
- Pérez, A. & Torres R. (2019). Las agencias de empleo y desarrollo local y el uso de las redes sociales en la promoción turística relacional. *Innovar*, 29(72) 77-88
- Pérez-Curiel, C. y Clavijo-Ferreira, L. (2017). Comunicación y Social Media en las Empresas de Moda. *Revista Prisma Social*, (18), 226-258.
- Pérez-Curiel, C., Y Sanz-Marcos, P. (2019). Estrategia de marca, influencers y nuevos públicos en la comunicación de moda y lujo: tendencia Gucci en Instagram. *Prisma Social*, (24), 1-24.
- Shafiq, A., Mostafiz, M. I., & Taniguchi, M. (2019). Using SERVQUAL to determine Generation Y's satisfaction towards hoteling industry in Malaysia. *Journal of Tourism Futures*.
- Rathore, A. K., Ilavarasan, P. V., & Dwivedi, Y. K. (2016). Social media content and product co-creation: An emerging paradigm. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(1), 7-18.

- Rialti, R., Caliandro, A., Zollo, L., & Ciappei, C. (2018). Co-creation experiences in social media brand communities. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*.
- Rodríguez Pinto, J., Currás Perez, R.; Villaseñor Román, N., Villarrejo Ramos, C., Hernández Ortega, B., Jiménez Martínez. J., et al. (2019). XXXI Congreso de Marketing AEMARK 2019. Madrid: ESIC
- Selman, H. (2017). *Marketing Digital*. España. Editorial: Ibukku.
- Sfenrianto, Wang, G., Abdul, H., & Nurul, F. A. (2017). Comparative analysis of ecommerce and social media based trading in Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 237, 012028.
- Xiang, L., Zheng, X., Lee, M.K. & Zhao, D. (2016). "Exploring consumers' impulse buying behavior on social commerce platform: the role of parasocial interaction". *International Journal of Information Management*, Vol. 36 No. 3, pp. 333-347.
- Andrade, D. (2016). Estrategias de marketing digital en la promoción de Marca Ciudad. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (80), Pp. 69
- Hernández Fernández, A., Kuster Boluda, I., & Vila Lopez, N. (2015). E-retailers. El reto de la tecnología 2.0 para el éxito de las empresas minoristas. *3C Tecnología*, 4(3), 109- 134.
- Aragoncillo, L., & Orus, C. (2018). Impulse buying behaviour: an online-offline comparative and the impact of social media. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 22(1), 42- 62.
- Corozo, P., & León, J. (2017). *Mejora Al Proceso De Calidad del servicio En La Empresa Fomentcorp S.A*. Universidad De Guayaquil, Facultad De Ciencias Administrativas, Guayaqui.
- Díaz, L. (2019). *Propuesta De Mejora En El Proceso De Calidad del servicio De La Empresa Diamante Del Pacífico Sa Sucursal Chiclayo Para Minimizar Los Ingresos No Percibidos*. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Facultad De Ingeniería, Chiclayo.
- Pajares, Y. (2018). *Calidad del servicio y su relación con la variación de las ventas en la empresa Salus Laboris S.A.C*. Chiclayo, 2017.
- Perez, R., & Yopez, M. (2019). *Propuesta de mejora en la calidad del servicio para incrementar las ventas de la empresa Dimaco s.a.c mediante la aplicación de KPI's* Arequipa, 2019. Universidad autónoma san francisco.

- Regalado, Y. (2020). Estrategias de calidad del servicio para mejorar la exportación del frijol de palo a estados unidos para la empresa "Alpes Chiclayo S.A.C.", periodo 2018-2020.
- Zavaleta Cruz, R. (2019). Calidad del servicio en el sector joyero en el periodo 2013 - 2018: revisión sistemática de la literatura.
- Alva, G. (2019). Propuesta de un proceso de calidad del servicio basado en la gestión por procesos para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación cabeza de toro del departamento Ica, Perú.
- González, S et al. (2016). The competitiveness of Latin-American economies: Consolidation of the double diamond theory.
- Rabbani, et al. (2016). Designing an advanced available-to-promise mechanism compatible with the make-to-forecast production systems through integrating inventory allocation and job shop scheduling with due dates and weights.
- Pipedrive (2016). Sales Management Definition, Process, Strategies and Resources.
- Jafarnejad, A. (2016). Mathematical Programming Model of Activity-Based Costing in order to Improve Profitability and optimal production Orders.
- Bhargavaa, R. et al. (2016). A best-matching protocol for order fulfillment in reconfigurable supply networks.
- Bullemore, J. et al. (2016). Managing sales forces: An exploratory study of the Chilean companies using the Delphi method.
- Zúñiga, L. (2016). Una mirada a la globalización: Pymes ecuatorianas.
- Polyorat, K. Y Sophonsirini, S. (2020). The influence of service quality dimensions on customer satisfaction and customer loyalty in chain restaurant context: a Thai case [en línea]. *Journal of Global Business and Technology*. 6, 64-76.
- Lariviere B., Keiningham T.L., Aksoy L., Yalcin A., Morgeson F.V., Mithas S. (2016). Modeling heterogeneity in the satisfaction, loyalty intention, and shareholder value linkage: a cross-industry analysis at the customer and firm level. *JMark Res.*; 53(1):91- 109.
- Falter, M., & Hadwich, K. (2019). Customer service well-being: scale development and validation. *The Services Industries Journal*, 1-22.
- Benzaquen, J. (2018) La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281-312.

- Altuntas, S., Dereli, T., & Kaya, İ. (2018). Monitoring patient dissatisfaction: a methodology based on SERVQUAL scale and statistical process control charts. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-31.
- Angulo, R. (2017). Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016.
- Aznaran, M. (2016). Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad distrital del Porvenir - Trujillo.
- Datta, K. S., & Vardhan, J. (2017). A SERVQUAL-Based Framework for Assessing Quality of International Branch Campuses in UAE : A Management Students' Perspective. *SAGE Open*, 7(1), 215824401667629.
- Ishikawa, K. (2013). Diagrama de Ishikawa. Obtenido de http://www.academia.edu/download/45800691/Diagrama_de_Ishikawa.pdf.
- Majid, U. (2018). Research fundamentals: Study design, population, and sample size. *Undergraduate research in natural and clinical science and technology journal*, 2, 1-7.
- Pandey, P., & Pandey, M. M. (2021). Research methodology tools and techniques. Bridge Center.
- Kaldewey, D., & Schauz, D. (Eds.). (2018). Basic and applied research: The language of Science Policy in the twentieth century (Vol. 4). Berghahn Books.
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.
- Gutiérrez, E. M., Salmerón, D., Alonso, A., & Morales-Delgado, N. (2020). Aprendizaje colaborativo en odontología conservadora mediante el uso de la lluvia de ideas como recurso educativo. *Revista Española de Educación Médica*, 1(2), 90-104.
- Barrios, M., y Cosculluela, A. (2018). Fiabilidad. En J. Meneses (coord.), *Psicometría* (pp. 75-140). UOC

- González-Estrada, E., & Cosmes, W. (2019). Shapiro-Wilk test for skew normal distributions based on data transformations. *Journal of Statistical Computation and Simulation*, 89(17), 3258-3272.
- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. P. K. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of marketing*.
- Kawada, T., & Yoshimura, M. (2020). Results of a 100-point scale for evaluating job satisfaction and the occupational depression scale questionnaire survey in workers. *Journal of occupational and environmental medicine*, 54(4), 420-423.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “Old New” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10758.
- Shafiq, A., Mostafiz, M. I., & Taniguchi, M. (2019). Using SERVQUAL to determine Generation Y’s satisfaction towards hoteling industry in Malaysia. *Journal of Tourism Futures*.
- Benesty, J., Chen, J., Huang, Y., & Cohen, I. (2009). Pearson correlation coefficient. In *Noise reduction in speech processing* (pp. 1-4). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Mohamed, A., Lemaire, M., Mitteau, J. C., & Meister, E. (1998). Finite element and reliability: a method for compound variables—application on a cracked heating system. *Nuclear engineering and design*, 185(2-3), 185-202.
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L., & Yaacob, N. M. (2021, October). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malaysia using servqual and facebook. In *Healthcare* (Vol. 9, No. 10, p. 1369). MDPI.

Valenzo-Jiménez, M. A., Lázaro-López, D. A., & Martínez-Arroyo, J. A. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *Dyna*, 86(211), 64-74.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: RELACION DE CALIDAD DEL SERVICIO Y DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE FACILITY SERVICES EN LA EMPRESA SSAYS S.A.C. LIMA, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Calidad del servicio				
¿Cuál es la relación entre calidad del servicio y desempeño del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022?	Analizar la relación que existe entre calidad del servicio y desempeño del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022.	La calidad del servicio se relacionará con el desempeño del área de Facility Services en SSAYS S.A.C Lima en el año 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Fiabilidad	Reactivos	1 - 5	1-5	
			Seguridad	Reactivos	6 - 9	1-5	
			Capacidad de Respuesta	Reactivos	10 - 12	1-5	
			Tangibilidad	Reactivos	13 - 15	1-5	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Empatía	Reactivos	16 - 20	1-5	Alto - Medio - Bajo
¿Cómo se mide la relación entre calidad del servicio y eficacia del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022?	Medir la relación entre la calidad del servicio y eficacia del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. en Lima en el año 2022.	La calidad del servicio se relacionará con la eficacia del Área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022	Variable 2: Desempeño del Servicio de Facility Services			Niveles o rangos	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valores
¿Cómo se calcula la relación entre calidad del servicio y nivel de servicio del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022?	Calcular la relación entre la calidad del servicio y nivel de servicio del área de Facility Services en SSAYS S.A.C. en Lima en el año 2022.	La calidad del servicio se relacionará con el nivel de servicio del Área de Facility Services en SSAYS S.A.C. Lima, 2022	Eficiencia	Reactivo	1	0 - 100%	Alto - Medio - Bajo
			Eficacia	Reactivo	1	0 - 100%	
			Nivel de Servicio	Reactivo	1	0 - 100%	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicado Método: No Experimental Diseño: Correlacional y transversal		Población: 39 Muestra: 39	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario ServQual y cuestionario de desempeño.		Descriptiva: Frecuentista. Inferencial: Normalidad, r de Pearson.		

Anexo 02. Tabla de operacionalización de variables

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Calidad del servicio	Según Jonkis et al. (2021), la calidad del servicio es el total de propiedades de un producto o servicio que permiten satisfacer las necesidades identificadas o anticipadas de un cliente.	De acuerdo a Gonzales & Huanca (2018), la calidad del servicio puede ser tangibilidad mediante la percepción del cliente sobre las diferentes expresiones de las estrategias y proceso de relacionamiento con el cliente.	Fiabilidad	Ítem 1 - 5	Escala Ordinal
			Seguridad	Ítem 6 - 9	
			Capacidad de Respuesta	Ítem 10 - 12	
			Tangibilidad	Ítem 13 - 15	
			Empatía	Ítem 16 - 20	
Desempeño de Facility Services	López (2014) comenta que el desempeño es la medición del logro de los objetivos planteados y su relación con el consumo de recursos para llevar a cabo dicha actividad.	Vílchez (2020) indica que el desempeño debe considerar tanto la consecución del logro de la tarea como su eficiencia y satisfacción final del cliente.	Eficiencia	Ítem 1	Intervalo
			Eficacia	Ítem 2	
			Nivel de Servicio	Ítem 3	

Anexo 03. Instrumento/s de recolección de datos

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO						
Razón social : _____						
RUC: _____						
Nombre: _____						
Cargo: _____						
<p>Responda las siguientes preguntas de manera honesta y objetiva, esta evaluación forma parte del proceso de mejora continua de su proveedor de servicios de limpieza SSAYS S.A.C.</p> <p>Indicaciones: marque con una x la respuesta que usted considere correcta. Para ello, se utilizara la escala de Likert: 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo</p>						
N°	Dimensión 1: Fiabilidad	Calificación				
	Usted considera que:	1	2	3	4	5
1	¿Usted cree que la empresa SSAYS S.A.C ha cumplido con el servicio ofrecido?					
2	¿Usted percibe que el ejecutivo comercial asignado cuenta con el interés en resolver los problemas?					
3	¿Usted cree que el ejecutivo comercial asignado ha realizado servicio de forma óptima desde la primera comunicación?					
4	¿Usted cree que el ejecutivo comercial asignado ha cumplido con los tiempos de atención?					
5	¿Ha percibido por parte del ejecutivo comercial asignado interés en solucionar sus quejas y/o reclamos?					
N°	Dimensión 2: Seguridad	Calificación				
	Usted considera que:	1	2	3	4	5
6	¿El comportamiento del ejecutivo comercial asignado le ha demostrado confianza?					
7	¿Se sienten seguros contratando los servicios de la empresa SSAYS S.A.C.?					
8	¿Existe amabilidad por parte del ejecutivo asignado a su cuenta?					
9	¿El personal tiene el conocimiento suficiente para la tarea?					
N°	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	Calificación				
	Usted considera que:	1	2	3	4	5
10	¿Es fácil ponerse en contacto con uno de nuestros ejecutivos comerciales?					
11	¿El ejecutivo asignado se comunicó de manera rápida luego de haberle dejado un mensaje, vía correo o móvil?					
12	¿El ejecutivo asignado resolvió de manera rápida y efectiva su consulta o problema?					

N°	Dimensión 4: Tangibilidad	Calificación				
	Usted considera que:	1	2	3	4	5
13	¿La comunicación con el ejecutivo asignado es fluida?					
14	¿El servicio es veloz?					
15	¿Usted percibe un trabajo en equipo por parte de las áreas de SSAYS S.A.C.?					
N°	Dimensión 5: Empatía	Calificación				
	Usted considera que:	1	2	3	4	5
16	¿Usted considera que el ejecutivo asignado a su cuenta siempre tiene una disposición positiva de trabajo?					
17	¿La atención es personalizada?					
18	¿Usted cree que los horarios de atención son idóneos?					
19	¿Usted considera que el ejecutivo comercial asignado se preocupa por el servicio correspondiente a su cuenta?					
20	¿Conocen las necesidades de los clientes?					

CUESTIONARIO DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE FACILITY SERVICES		
Razón social : _____		
RUC: _____		
Nombre: _____		
Cargo: _____		
<p>Responda las siguientes preguntas de manera honesta y objetiva, esta evaluación forma parte del proceso de mejora continua de su proveedor de servicios de limpieza SSAYS S.A.C.</p> <p>Indicaciones: Complete este cuestionario utilizando la escala del 1 al 100, según el nivel de acuerdo con las afirmaciones expuestas correspondiendo : 0 a la valorización más baja y 100 la valorización más alta</p>		
n	Descripción	0 - 100
1	¿Con cuanto calificaría la eficiencia de SSAYS en su empresa?	
2	¿Con cuanto calificaría la eficacia de SSAYS en su empresa?	
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de SSAYS en su empresa?	

Anexo 04. Descriptivos

Descriptivos de frecuencia

Variable	Bajo		Medio		Alto	
	f	f%	f	f%	f	f%
Calidad del servicio	0	0%	13	33%	26	67%
Desempeño	8	21%	20	51%	11	28%
Eficiencia	4	10%	18	46%	17	44%
Eficacia	20	51%	11	28%	8	21%
Satisfacción	12	31%	12	31%	15	38%

n = 39

Anexo 05. Listado de Clientes

N°	CLIENTES
1	HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.C.
2	ELECTROANDINA INDUSTRIAL S.A.
3	MONTE AZUL ALMACENES SA
4	OVOSUR
5	WOLL CORP S.A.C.
6	EXITUNO S.A
7	CARLOS KOCH PRATTES S.
8	CBC PERUANA
9	GRUPO PANA
10	LIMA GAS S.A.
11	MONTE AZUL ALMACENES SA
12	OVOSUR
13	HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.C.
14	ELECTROANDINA INDUSTRIAL S.A.
15	CLOROX PERU S.A.
16	LAOS DE LAMA EDUARDO JOSE ATILIO
17	ARCOR DE PERU S A
18	COMPARTAMOS FINANCIERA
19	PROSEGUR CAJEROS S.A.
20	SAN MIGUEL INDUSTRIAS PET
21	ERW PROPERTY MANAGEMENT SERVICES S.A.
22	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.
23	ASOCIACION CULTURAL PERUANO BRITANICA
24	SAN MARTIN CONTRATISTAS GENERALES
25	FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.
26	OWENS ILLINOIS PERU S.A
27	CENCOSUD RETAIL PERU S.A.
28	MALL PLAZA S.A.
29	GLORIA SA
30	SIKA PERU S.A.C.
31	REAL PLAZA SRL
32	AMAUTA IMPRESIONES COMERCIALES SAC
33	INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
34	DSM NUTRITIONAL PRODUCTS PERU S.A.
35	INDURA PERU S.A.
36	CORPORACION DE INDUSTRIAS PLASTICAS SA
37	ARIS INDUSTRIAL S.A.
38	UNIVERSIDAD DE INGENIERIA Y TECNOLOGIA
39	BOLSA DE VALORES DE LIMA S.A.

Anexo 06. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO Y DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE FACILITY SERVICES

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO						
Razón social : _____						
RUC: _____						
Nombre: _____						
Cargo: _____						
<p>Responda las siguientes preguntas de manera honesta y objetiva, esta evaluación forma parte del proceso de mejora continua de su proveedor de servicios de limpieza SSAYS S.A.C.</p> <p>Indicaciones: marque con una x la respuesta que usted considere correcta. Para ello, se utilizara la escala de Likert:</p> <p>1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo</p>						
N°	Dimensión 1: Fiabilidad	Calificación				
	Usted considera que:	1	2	3	4	5
1	¿Usted cree que la empresa SSAYS S.A.C ha cumplido con el servicio ofrecido?					
2	¿Usted percibe que el ejecutivo comercial asignado cuenta con el interes en resolver los problemas?					
3	¿Usted cree que el ejecutivo comercial asignado ha realizado servicio de forma óptima desde la primera comunicación?					
4	¿Usted cree que el ejecutivo comercial asignado ha cumplido con los tiempos de atención?					
5	¿Ha percibido por parte del ejecutivo comercial asignado interés en solucionar sus quejas y/o reclamos?					
N°	Dimensión 2: Seguridad	Calificación				
	Usted considera que:	1	2	3	4	5
6	¿El comportamiento del ejecutivo comercial asignado le ha demostrado confianza?					
7	¿Se sienten seguros contratando los servicios de la empresa SSAYS S.A.C.?					
8	¿Existe amabilidad por parte del ejecutivo asignado a su cuenta?					
9	¿El personal tiene el conocimiento suficiente para la tarea?					
N°	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	Calificación				
	Usted considera que:	1	2	3	4	5
10	¿Es fácil ponerse en contacto con uno de nuestros ejecutivos comerciales?					
11	¿El ejecutivo asignado se comunicó de manera rápida luego de haberle dejado un mensaje, vía correo o móvil?					
12	¿El ejecutivo asignado resolvió de manera rápida y efectiva su consulta o problema?					

Dimensión 4: Tangibilidad		Calificación				
N°	Usted considera que:	1	2	3	4	5
13	¿La comunicación con el ejecutivo asignado es fluida?					
14	¿El servicio es veloz?					
15	¿Usted percibe un trabajo en equipo por parte de las áreas de SSAYS S.A.C.?					
Dimensión 5: Empatía		Calificación				
N°	Usted considera que:	1	2	3	4	5
16	¿Usted considera que el ejecutivo asignado a su cuenta siempre tiene una disposición positiva de trabajo?					
17	¿La atención es personalizada?					
18	¿Usted cree que los horarios de atención son idóneos?					
19	¿Usted considera que el ejecutivo comercial asignado se preocupa por el servicio correspondiente a su cuenta?					
20	¿Conocen las necesidades de los clientes?					

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE FACILITY SERVICES

CUESTIONARIO DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE FACILITY SERVICES		
Razón social : _____		
RUC: _____		
Nombre: _____		
Cargo: _____		
<p>Responda las siguientes preguntas de manera honesta y objetiva, esta evaluación forma parte del proceso de mejora continua de su proveedor de servicios de limpieza SSAYS S.A.C.</p> <p>Indicaciones: Complete este cuestionario utilizando la escala del 1 al 100, según el nivel de acuerdo con las afirmaciones expuestas correspondiendo : 0 a la valoración más baja y 100 la valoración más alta</p>		
n	Descripción	0 - 100
1	¿Con cuanto calificaría la eficiencia de SSAYS en su empresa?	
2	¿Con cuanto calificaría la eficacia de SSAYS en su empresa?	
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de SSAYS en su empresa?	

Observaciones: (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión aplicable: Aplicable: (X) Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validado. Ing.: Mendoza Casas Zoila Lizbeth

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

Fecha: 07 de Junio 2022

Firma del experto informante.


DNI: 45096632

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO Y DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE FACILITY SERVICES

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO								
Razón social : _____								
RUC: _____								
Nombre: _____								
Cargo: _____								
<p>Responda las siguientes preguntas de manera honesta y objetiva, esta evaluación forma parte del proceso de mejora continua de su proveedor de servicios de limpieza SSAYS S.A.C.</p> <p>Indicaciones: marque con una x la respuesta que usted considere correcta. Para ello, se utilizara la escala de Likert:</p> <p>1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo</p>								
N°	Dimensión 1: Fiabilidad			Calificación				
	Usted considera que:			1	2	3	4	5
1	¿Usted cree que la empresa SSAYS S.A.C ha cumplido con el servicio ofrecido?							
2	¿Usted percibe que el ejecutivo comercial asignado cuenta con el interes en resolver los problemas?							
3	¿Usted cree que el ejecutivo comercial asignado ha realizado servicio de forma óptima desde la primera comunicación?							
4	¿Usted cree que el ejecutivo comercial asignado ha cumplido con los tiempos de atención?							
5	¿Ha percibido por parte del ejecutivo comercial asignado interés en solucionar sus quejas y/o reclamos?							
N°	Dimensión 2: Seguridad			Calificación				
	Usted considera que:			1	2	3	4	5
6	¿El comportamiento del ejecutivo comercial asignado le ha demostrado confianza?							
7	¿Se sienten seguros contratando los servicios de la empresa SSAYS S.A.C.?							
8	¿Existe amabilidad por parte del ejecutivo asignado a su cuenta?							
9	¿El personal tiene el conocimiento suficiente para la tarea?							
N°	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta			Calificación				
	Usted considera que:			1	2	3	4	5
10	¿Es fácil ponerse en contacto con uno de nuestros ejecutivos comerciales?							
11	¿El ejecutivo asignado se comunicó de manera rápida luego de haberle dejado un mensaje, vía correo o móvil?							
12	¿El ejecutivo asignado resolvió de manera rápida y efectiva su consulta o problema?							

Dimensión 4: Tangibilidad		Calificación				
Usted considera que:		1	2	3	4	5
13	¿La comunicación con el ejecutivo asignado es fluida?					
14	¿El servicio es veloz?					
15	¿Usted percibe un trabajo en equipo por parte de las áreas de SSAYS S.A.C.?					
Dimensión 5: Empatía		Calificación				
Usted considera que:		1	2	3	4	5
16	¿Usted considera que el ejecutivo asignado a su cuenta siempre tiene una disposición positiva de trabajo?					
17	¿La atención es personalizada?					
18	¿Usted cree que los horarios de atención son idóneos?					
19	¿Usted considera que el ejecutivo comercial asignado se preocupa por el servicio correspondiente a su cuenta?					
20	¿Conocen las necesidades de los clientes?					

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE FACILITY SERVICES

CUESTIONARIO DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE FACILITY SERVICES		
Razón social: _____		
RIAC: _____		
Nombre: _____		
Cargo: _____		
<p>Responda las siguientes preguntas de manera honesta y objetiva, esta evaluación forma parte del proceso de mejora continua de su proveedor de servicios de limpieza SSAYS S.A.C.</p> <p>Indicaciones: Complete este cuestionario utilizando la escala del 1 al 100, según el nivel de acuerdo con las afirmaciones expuestas correspondiendo 0 a la valoración más baja y 100 la valoración más alta</p>		
n	Descripción	0 - 100
1	¿Con cuánto calificaría la eficiencia de SSAYS en su empresa?	
2	¿Con cuánto calificaría la eficacia de SSAYS en su empresa?	
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de SSAYS en su empresa?	

Observaciones: (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión aplicable: Aplicable: (X) Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validado: Ing.: Rojas Torres, Jessica, Jacqueline

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

Fecha: 07 de junio, 2022

Firma del experto informante:



 DNI: _____

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO Y DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE FACILITY SERVICES

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO								
Razón social : _____								
RUC: _____								
Nombre: _____								
Cargo: _____								
<p>Responda las siguientes preguntas de manera honesta y objetiva, esta evaluación forma parte del proceso de mejora continua de su proveedor de servicios de limpieza SSAYS S.A.C.</p> <p>Indicaciones: marque con una x la respuesta que usted considere correcta. Para ello, se utilizara la escala de Likert:</p> <p>1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo</p>								
N°	Dimensión 1: Fiabilidad			Calificación				
	Usted considera que:			1	2	3	4	5
1	¿Usted cree que la empresa SSAYS S.A.C ha cumplido con el servicio ofrecido?							
2	¿Usted percibe que el ejecutivo comercial asignado cuenta con el interes en resolver los problemas?							
3	¿Usted cree que el ejecutivo comercial asignado ha realizado servicio de forma óptima desde la primera comunicación?							
4	¿Usted cree que el ejecutivo comercial asignado ha cumplido con los tiempos de atención?							
5	¿Ha percibido por parte del ejecutivo comercial asignado interés en solucionar sus quejas y/o reclamos?							
N°	Dimensión 2: Seguridad			Calificación				
	Usted considera que:			1	2	3	4	5
6	¿El comportamiento del ejecutivo comercial asignado le ha demostrado confianza?							
7	¿Se sienten seguros contratando los servicios de la empresa SSAYS S.A.C.?							
8	¿Existe amabilidad por parte del ejecutivo asignado a su cuenta?							
9	¿El personal tiene el conocimiento suficiente para la tarea?							
N°	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta			Calificación				
	Usted considera que:			1	2	3	4	5
10	¿Es fácil ponerse en contacto con uno de nuestros ejecutivos comerciales?							
11	¿El ejecutivo asignado se comunicó de manera rápida luego de haberle dejado un mensaje, vía correo o móvil?							
12	¿El ejecutivo asignado resolvió de manera rápida y efectiva su consulta o problema?							

Dimensión 4: Tangibilidad		Calificación				
N°	Usted considera que:	1	2	3	4	5
13	¿La comunicación con el ejecutivo asignado es fluida?					
14	¿El servicio es veloz?					
15	¿Usted percibe un trabajo en equipo por parte de las áreas de SSAYS S.A.C.?					
Dimensión 5: Empatía		Calificación				
N°	Usted considera que:	1	2	3	4	5
16	¿Usted considera que el ejecutivo asignado a su cuenta siempre tiene una disposición positiva de trabajo?					
17	¿La atención es personalizada?					
18	¿Usted cree que los horarios de atención son idóneos?					
19	¿Usted considera que el ejecutivo comercial asignado se preocupa por el servicio correspondiente a su cuenta?					
20	¿Conocen las necesidades de los clientes?					

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE FACILITY SERVICES

CUESTIONARIO DE SEMPEÑO DEL SERVICIO DE FACILITY SERVICES		
Razón social: _____		
RUC: _____		
Nombre: _____		
Cargo: _____		
<p>Responda las siguientes preguntas de manera honesta y objetiva, esta evaluación forma parte del proceso de mejora continua de su proveedor de servicios de limpieza SSAYS S.A.C.</p> <p>Indicaciones: Complete este cuestionario utilizando la escala del 1 al 100, según el nivel de acuerdo con las afirmaciones expuestas correspondiendo : 0 a la valorización más baja y 100 la valorización más alta</p>		
n	Descripción	0 - 100
1	¿Con cuánto calificaría la eficiencia de SSAYS en su empresa?	
2	¿Con cuánto calificaría la eficacia de SSAYS en su empresa?	
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de SSAYS en su empresa?	

Observaciones: (precisar si hay suficiencia): _____

Opción aplicable: Aplicable: (X) Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validado: Dr. Mg. Dr. Felipe Hernán Alvarado

Especialidad del validador:

Firma del experto informante:

Fecha: 07 de junio 2022

DNI: _____

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes.

Anexo N°07: Solicitud de autorización para la publicación del proyecto



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 20 de Febrero de 2022

CARTA N°0046 -2022/UCV-CALLAO/DG

Señor
Sr. Francisco Antonio Robles Zapata
Gerente General
SALUBRIDAD SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIO S.A.C.
Psje. General Manuel Vivanco N°100
Pueblo Libre -

Asunto: Autorizar la toma de encuestas para la ejecución del Proyecto de Investigación de Ingeniería Industrial

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que la Bach. Karen Giovanna Aguilar Carrasco del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología, pueda ejecutar su investigación titulada: "**Relación de calidad del servicio y desempeño del área de Facility Services en la empresa SSAYS S.A.C. Lima, 2022**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Antis Jesús Cruz Escobedo
ING. AGRICOLA INDUSTRIAL
R. CIP. N° 190778

Mg. Antis Jesús Cruz Escobedo
Coordinador del Taller de Investigación - Esc. de Ing. Industrial
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 20 de Febrero de 2022

CARTA N°0047-2022/UCV-CALLAO/DG

Señor

Sr. Francisco Antonio Robles Zapata

Gerente General

SALUBRIDAD SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIO S.A.C.

Psje. General Manuel Vivanco N°100

Pueblo Libre. -

Asunto: **Autorizar** la toma de encuestas para la ejecución del Proyecto de Investigación de Ingeniería Industrial

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao y en el mío propio, desearte la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que la Bach. Roberto Daniel Galiano Valenzuela del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología, pueda ejecutar su investigación titulada: "**Relación de calidad del servicio y desempeño del área de Facility Services en la empresa SSAYS S.A.C. Lima, 2022**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Antis Jesús Cruz Escobedo
ING. AGROINDUSTRIAL
R.C.P. N° 190778

Mg. Antis Jesús Cruz Escobedo
Coordinador del Taller de Investigación - Esc. de Ing. Industrial
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo N°08: Solicitud de autorización para la publicación del proyecto



www.ssays.com

CARTA DE AUTORIZACION

Pueblo Libre, 02 de Mayo del 2022

SALUBRIDAD SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS S.A.C, con registro único de contribuyentes número **20102187211**, debidamente representada por su **GERENTE GENERAL**, el señor **FRANCISCO ANTONIO ROBLES ZAPATA**, identificado con Documento Nacional de Identidad 07950273, **AUTORIZA** la solicitud presentada por **KAREN AGUILAR CARRASCO** identificado con Documento Nacional de Identidad **72539679** e **DANIEL GALIANO VALENZUELA** identificado con Documento Nacional de Identidad **72005882**, concedo el derecho de desarrollar su proyecto de investigación titulado **“Relación de calidad del servicio y desempeño del área de Facility Services en la empresa SSAYS S.A.C. Lima, 2022”**. Y a su vez la publicación de dicho desarrollo de proyecto de investigación, a la Universidad Cesar Vallejo S.A.C. para formar parte del repositorio que lo contenga.

Se expide la siguiente autorización para los fines correspondientes.

SALUBRIDAD SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS S.A.C.
FRANCISCO ANTONIO ROBLES ZAPATA
GERENTE GENERAL
FRANCISCO ANTONIO ROBLES ZAPATA
GERENTE GENERAL
SALUBRIDAD SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS S.A.C.

Anexo N°09: Datos recogidos

n	Fi1	Fi2	Fi3	Fi4	Fi5	S1	S2	S3	S4	T1	T2	T3	CR1	CR2	CR3	CR4	E1	E2	E3	E4	D1	D2	D3
1	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	1	3	4	2	4	3	2	4	3	2	0.8	0.5	0.4
2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	1	3	4	2	4	3	2	4	3	2	0.6	1	0.4
3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	0.6	1	0.4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	0.6	0.5	0.5
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0.6	0.7	0.5
6	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	0.7	0.7	0.5
7	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	0.7	0.7	0.5
8	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	1	2	3	4	3	2	3	4	3	0.5	1	0.5
9	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	0.7	0.9	0.5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.6	1	0.5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.8	0.8	0.6
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	0.6
13	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	1	2	3	4	3	2	3	4	3	0.6	0.8	0.7
14	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	0.8	0.6	0.7
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.5	1	0.7
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.7	1	0.7
17	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0.9	0.9	0.7
18	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	1	2	3	4	3	2	3	4	3	1	0.9	0.7
19	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	0.9	1	0.7
20	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	2	4	5	3	5	4	3	5	4	3	0.6	0.8	0.8
21	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	2	4	5	3	5	4	3	5	4	3	0.6	1	0.8
22	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4	0.9	0.8	0.8
23	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	1	3	4	2	4	3	2	4	3	2	0.8	1	0.8
24	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	2	4	5	3	5	4	3	5	4	3	0.9	0.9	0.8
25	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	0.5	0.7	0.9
26	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	0.7	0.7	0.9
27	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	0.5	0.9	0.9
28	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	2	4	5	3	5	4	3	5	4	3	0.8	0.7	0.9
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	0.7	0.9
30	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	2	4	5	3	5	4	3	5	4	3	0.6	0.5	1
31	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4	0.5	0.7	1
32	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4	0.5	0.7	1
33	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	0.5	0.7	1
34	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	0.5	0.7	1
35	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4	0.6	0.8	1
36	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	0.6	0.8	1
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.6	0.9	1
38	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	0.8	0.8	1
39	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LINARES SANCHEZ GUILLERMO GILBERTO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Relación de calidad del servicio y desempeño del área de Facility Services en la empresa SSAYS S.A.C. Lima, 2022", cuyos autores son GALIANO VALENZUELA ROBERTO DANIEL, AGUILAR CARRASCO KAREN GIOVANNA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LINARES SANCHEZ GUILLERMO GILBERTO DNI: 06814198 ORCID 0000-0003-2810-658X	Firmado digitalmente por: GLINARESS el 29-07- 2022 15:55:37

Código documento Trilce: TRI - 0379265