



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de procesos y calidad de servicio en una escuela de
manejo en Trujillo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Rodriguez Gutierrez, Brayhan Anderson (orcid.org/0000-0002-1857-020X)

ASESORES:

Dr. Pelaez Valdivieso, Jose Victor (orcid.org/0000-0002-2186-0398)

Dra. Quispe Lopez, Jenny Martha (orcid.org/0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis tíos Rosa y Walter Rodríguez,
que desde el cielo están viendo
cumplir una de mis metas y sé que
están orgullosos de ello.

Agradecimiento

A mis profesores de la Universidad César Vallejo, por su enseñanza y dedicación, en especial a la Miss Jenny Quispe, por ser mi guía en este momento tan importante.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	22
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variable gestión de procesos	20
Tabla 2 Operacionalización de variables calidad de servicio	21
Tabla 3 Población censal.....	30
Tabla 4 Técnicas e instrumentos aplicados en el estudio de investigación	23
Tabla 5 Lista de Juicios de expertos	24
Tabla 6 Alpha de cronbach	24
Tabla 7 Nivel de gestión de procesos en una escuela de manejo en Trujillo, 2022...	26
Tabla 8 Nivel de las dimensiones de la variable gestión de procesos en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.....	26
Tabla 9 Nivel de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022	27
Tabla 10 Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.....	27
Tabla 11 Correlación entre la gestión de procesos y principios de calidad en el servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.....	28
Tabla 12 Correlación entre la gestión de procesos y medida de calidad en el servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.....	28
Tabla 13 Correlación entre la gestión de procesos y calidad de servicio	29

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Este estudio ha sido desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, siendo de tipo aplicado, de alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una población de muestra censal de 31 colaboradores y se aplicaron cuestionarios, los cuales fueron sometidos a la prueba de validez y confiabilidad.

Los resultados encontrados señalaron que el nivel de la gestión de procesos fue 96,8% como mala, y que un 3,2% indica que es regular. Mientras que el nivel de la calidad de servicio fue de 9,7% como mala y que el 90,3% indica que es regular; asimismo, las dimensiones de la gestión de procesos se relacionaron significativamente con la calidad de servicio (Sig. menor a 0,05). Finalmente, se concluye que la gestión de procesos tuvo una correlación débil no significativa con la calidad de servicio ($Rho = 0,060$, Sig. 0,749) rechazando la H_1 , aceptando la H_0 .

Palabras clave: Gestión de procesos, calidad de servicio, principios de calidad de servicio, medidas de calidad de servicio, escuela de manejo.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between process management and service quality in a driving school in Trujillo, 2022.

This study has been developed under the quantitative approach, being of an applied type, correlational descriptive scope, non-experimental and cross-sectional design. We worked with a census sample population of 31 collaborators and questionnaires were applied, which were subjected to the validity and reliability test.

The results found indicated that the level of process management was 96.8% as bad, and that 3.2% indicates that it is regular. While the level of service quality was 9.7% as bad and 90.3% indicate that it is regular; since, the dimensions of process management were significantly related to the quality of service (Sig. less than 0.05). Finally, it is concluded that process management had a non-significant weak connection with service quality (Rho = 0.060, Sig. 0.749).

Keywords: Process management, service quality, service quality principles, service quality measures, driving school.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gestión de procesos ha demostrado tener una de las formas más eficaces para perfeccionar la gestión empresarial. Las actividades gestionadas dentro de una organización van desde planificar una compra hasta la gestión de quejas o incidencias, (Sernequet, 2017). Por otro lado, se reconoce a la calidad de servicio como el aspecto fundamental que explica aquel comportamiento que el consumidor desea; un enfoque creado desde la década de 1980 está centrado en la relevancia de estudiar y evaluar el concepto de calidad de servicio; creando así un modelo mejorado como un aspecto clave del mismo, siendo este, un mayor logro que algún modelo de negocio necesita. Las mejoras en la investigación de la calidad de servicio permiten encontrar una conexión entre esa dimensión y la satisfacción del usuario/consumidor, la intención de compra y otras recomendaciones, por ende, afectará el aumento en el mercado (Mora, 2017).

De manera internacional el autor Carvajal, et. al. (2017) en su obra literaria realizada en Ecuador señala que el mejoramiento a la gestión de una empresa se obtendrá a través de la toma de acciones que se basa en un óptimo entendimiento del sistema de causas que influye negativamente en el rendimiento de un proceso. Esta mejora incorpora innovación en el proceso y productos, así como cambios progresivos que a muchas organizaciones les falta. Ante ello, Maldonado (2018), en su obra literaria realizada en Honduras, indica que, como objetivo, la gestión de procesos asegura una coordinación de los procesos en la empresa, incrementando la eficiencia y maximizando aquella satisfacción obtenida por cualquiera de los involucradas, entre ellas: colaboradores, proveedores, sociedad general cliente final, etc. Ante ello, consigue una orientación de cliente y empresa, convirtiendo al personal en el motor de la organización de cara al cliente. Ganga, Alarcón, & Pedraja (2019), en la revista de investigación chilena indican que la expectativa es la que determina lo esperado de un bien o servicio y es el cliente final quien, en base de sus experiencias, requerimientos e información de terceros, definiendo así la calidad de servicio. Por otro lado, López (2018) en su revista de investigación en México nos indica a la calidad en el servicio como una de las prioridades entre la preferencia del consumidor, siendo esta la imagen que se proyecta al cliente final; y quien a su vez

el diferenciador ante la competencia, también es aquel punto de quiebre donde los clientes forman una opinión favorable o desfavorable de la empresa.

A nivel nacional, según Perupymes (2018), las empresas se rigen por una gestión funcional; en otras palabras, la gestión tradicional se basa en operar verticalmente una empresa dividiéndola en departamentos, complicando aún más la relación entre departamentos y clientes. Este enfoque de gestión es ineficaz porque no logra alcanzar sus objetivos de manera oportuna: no se reflejan las operaciones comerciales, ni se relaciona con los clientes, los compromisos y las consecuencias. Para ello, implementar una gestión de procesos en las organizaciones de nuestro país es importante porque se enfoca en la ocupación de la organización y busca mejorarlas, de esta manera se maximizan las utilidades aumentando el valor de los resultados. La organización es vista como un conjunto de procesos interrelacionados en los que la estructura organizacional tradicional es horizontal, facilitando la intervención de múltiples personas de diferentes departamentos en un mismo proceso. Según Noticias (2022), el 85% de las empresas del país no quiere cambiar su organización porque muchas veces no quiere utilizar las nuevas formas emergentes de empleo como el trabajo remoto o el uso de nuevas tecnologías. Dentro de este margen, solo el 15% de las empresas en Perú han empezado un plan de gestión del cambio en su organización, potenciando su capacidad de aceptar y asimilar los cambios que atraviesa el mercado laboral en la actualidad. Los sectores que dieron el primer paso en estas bolsas fueron banca municipal, ahorro, telecomunicaciones, seguros, retail y energía. En este grupo, el 43% de ellos presentó la gestión del cambio de una manera nueva. 30% en modalidad media, donde se aplica la gestión del cambio en varios proyectos. El 21% permanece ausente o aplica intuitivamente su gestión del cambio. 6% más avanzado, ya que la organización se guía por enfoques estandarizados para impulsar el cambio; nadie lo ha utilizado como una mejor práctica internacional todavía. Según Gestión (2019), si se busca se conserve el consumo de los clientes y se refieran tanto a productos y servicios de la marca, es fundamental que se centren en dar un buen servicio, de esta manera se genera una asociación entre las decisiones de compra y la calidad de servicio es innegable. Como resultado, las personas afirman que la calidad de

servicio influye con un 60% en sus decisiones para adquirir los productos, según un estudio de JL Consultores, según un estudio de Global Research Marketing (GRM). Por ello, señalan la importancia que tiene para las marcas el reconocer los aspectos primordiales que los clientes en lima consideren un servicio bueno con la atención que se merecen. Con ello obtenemos la información de los productos que venden, la gentileza del personal y eficacia del servicio. De igual manera, la investigación muestra que el 71% de los usuarios en lima muchas veces deja de regresar a al lugar de compra por no tan grata experiencia en el servicio recibido, especialmente cuando es una época de competencia feroz como la actual, es fácil que los consumidores enfrenten dificultades y opten por ir a otra tienda debido a un servicio deficiente.

A nivel de la organización, las escuelas de manejo de Trujillo ofrecen paquetes en clases de manejo que incluyen automóvil mecánico o automático, instructor de manejo, preparación para examen de reglas, programaciones en línea tanto en los exámenes de conocimiento y practico; La escuela de manejo, tiene una sede en Trujillo y está conformada por 31 trabajadores distribuidos entre las áreas administrativas y operativas, de los cuales están incluidos: técnicos y profesionales como lo son las asesoras e instructores; por ende, no son ajenas a la problemática que cualquier empresa presenta, precisamente en esta sede, se han venido suscitando deficiencias en la administración de procesos, donde la mayor falla encontrada es que no existe un orden establecido para cumplir con el servicio programado, el proceso se inicia con la venta de los paquetes, pero hay fallas en la programación de las clases y asignación del instructor, puesto que el cliente suele tener de 2 a 3 instructores por el paquete comprado, como donde se evidencia que no se cuenta con planes de mejora, no se optimizan gastos, no se toman buenas decisiones empresariales. Como consecuencia no se ve una mejora en los procesos, ya que no hay innovación en los mismos, para lograr la eficiencia y eficacia no hay un buen desempeño en las acciones, no se determinan los pasos hacia las metas por lo cual no hay una buena toma de acción. Es necesario tener en cuenta la calidad de servicio ofrecido, ante ello debemos evaluar con más frecuencia la valoración del cliente, la satisfacción del cliente y que estos valoren el

servicio brindado. Por ende, en esta investigación, se busca determinar el grado de relación entre gestión de procesos y calidad de servicio.

Descrita la realidad problemática se formuló la siguiente pregunta general de investigación: ¿Como se relaciona la gestión de procesos y calidad de servicios en una escuela de manejo en Trujillo, 2022?; y de manera específica: a) ¿Cuál es el nivel de gestión de procesos en una escuela de manejo en Trujillo, 2022?; b) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicios en una escuela de manejo en Trujillo, 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y los principios de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022?; d) ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la medida de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022?. Es fundamental establecer una pregunta de investigación adecuada, ya que aumenta las posibilidades de encontrar una solución al problema e investigar.

Esta investigación es justificada de manera práctica, metodológica y económica. Es necesario justificar la investigación ya que se debe exponer razonamientos para responder al interrogante y qué beneficios pueden reportar los resultados obtenidos. Las explicaciones que se pueden utilizar deben basarse preferiblemente en evidencia científica. La investigación es aplicada en organizaciones ya que se lleva a cabo con el propósito de recopilar información y perfeccionar la comprensión de la misma.

Según Alvarez (2020), el presente estudio es práctica porque involucra de forma descrita, aquella manera en la que la consecuencia de lo investigado ayudará a cambiar la realidad del estudio. la gestión de procesos permite a las escuelas de manejo incrementar la actual capacidad operativa de tal forma que podrá desarrollar sus funciones con eficiencia, eficacia, rapidez, integridad y transparencia, apoyado en la gestión de procesos que se debe emplear en la organización y en sus diversos departamentos para conseguir su objetivo y complacer las expectativas del cliente. Alvarez (2020), indica es metodológica ya que explica el porqué del uso metodológico, por ejemplo, al aplicar el cuestionario y es muy importante porque nos permite integrar y estandarizar la manera de recolectar datos, además puede

ser utilizado por otras organizaciones. Fernández (2020), alega que la investigación debe probar si el dinero invertido podrá ser recuperado en el proceso; esta investigación tiene justificación económica ya que con una buena gestión de procesos habrá mayor rentabilidad y habría menos pérdidas.

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022, así también los objetivos específicos: a) Determinar el nivel de gestión de procesos en una escuela de manejo en Trujillo, 2022 y b) Determinar el nivel de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022; c) Determinar la relación entre la gestión de procesos y los principios de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022 y d) Determinar la relación entre la gestión de procesos y la medida de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Las hipótesis son especulaciones que se hacen sobre los hallazgos de la investigación. También se les conoce como guías que nos ayudan a dirigir nuestro trabajo hacia una meta o conclusión determinada. En la investigación las hipótesis son: **H_i**: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022, así también la hipótesis Nula **H_o**: No existe relación significativa entre la gestión de procesos y calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022; y las hipótesis específicas: **H₁**: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y los principios de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022; **H₂**: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la medida de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como parte de la realización del estudio, esta llevó a la búsqueda de investigaciones a nivel internacional, así como nacional en tesis y artículos científicos de alto impacto.

A nivel internacional, Taday (2021), Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua, Ecuador. Cuyo objetivo general es diagnosticar la actual situación de la gestión de procesos en la universidad, esto será mediante los macroprocesos señalados, permitiendo así conocer los niveles y la etapa de aplicación que tienen en la universidad, en relación a la gestión por proceso. De igual manera a través de la ejecución de una encuesta se obtendrá aquellos mecanismos usados por los representantes para la realización de los objetivos trazados a mediano y largo plazo los cuales impactan directamente en los objetivos de la empresa.

Evidenciamos que, para corregir los fallos en los procesos de valor, es de vital importancia que las políticas sean públicas y técnicas de gestión del gobierno, sean alineadas con la ejecución de actividades y alcanzar el objetivo esperado. Se llega a la conclusión que el desconocimiento de las herramientas a utilizar por la institución que diseña los procesos de flujograma viene por parte del personal docente y/o administrativo, teniendo un lenguaje por afianzar en la institución.

Por otro lado, Rojas et. al. (2020), realizó la investigación: La calidad del servicio como un elemento fundamental de la responsabilidad social corporativa con las PYMES se considera que está evolucionando el método de gestión de las empresas debido a la globalización, pero también es un éxito debido a las pautas establecidas por las organizaciones japonesas estructurado y sustentado en la base de la filosofía de la calidad. Como resultado, casi todas las organizaciones en el mundo tienen como objetivo ofrecer un servicio con calidad, que es de las más importantes tareas para completar, pero también puede ser un proceso tedioso. Se determina que la globalización contribuyó a la internacionalización de la economía relacionada con el aumento del comercio y la inversión a nivel internacional, y creó el capitalismo

como modelo económico. Economía mundial y métodos de producción. Además, esto se refleja en la creciente importancia de las estructuras financieras, el auge del conocimiento, la creciente multinacionalización de la tecnología basada en el conocimiento y en el crecimiento de las corporaciones multinacionales.

De igual manera, Muñoz y Pérez (2018) quien en su investigación titulada Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. tuvo como objetivo general diseñar un procedimiento sistemático de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. mejorando el trabajo empresarial y ejecutando proyectos, se consideró esta investigación debido al grado de impacto que tiene la gestión de procesos en las organizaciones, se tuvo que utilizar entrevistas y encuestas, con ello, se observó que desde inicios de operaciones, se manejó empíricamente, según la necesidad o requerimiento, lo que en un inicio pudo haber funcionado; sin embargo, con una mayor clientela, servicios ofrecidos y colaboradores, se puso en evidencia la implementación de un modelo que permita delimitar funciones a los empleados, optimizar procesos y asegurar la calidad que caracteriza la empresa como valor agregado.

A nivel nacional, según Arteaga (2017), quien realizó la investigación en el sector salud sobre la Gestión de procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017”, tuvo como objetivo general determinar en qué medida influye la gestión por procesos en la competitividad del Hospital, la presente investigación es del Tipo Deductivo e inductivo, diseño correlacional transversal, la inclusión consta de 736 trabajadores y la muestra incluye 110 trabajadores entre apoyo y dirección. El cuestionario es la herramienta básica que se utilizó para las encuestas. El autor concluye que la gestión por procesos tiene una influencia significativa en la capacidad del Hospital “Virgen de la Puerta”, pero de manera no positiva en sus elementos como son planeación estratégica, gestión del desarrollo y la capacitación. Se valora que las empresas deberían implementar la gestión de

procesos para ser más competitivos frente a la competencia y así lograr los objetivos planteados.

Por otro lado, Benavente (2018), realizó el siguiente estudio: Gestión de procesos en la gerencia de administración y finanzas de una municipalidad su principal objetivo fue especificar la gestión por procesos, siendo de tipo Básico, tuvo como población 45 trabajadores y los datos recolectados, se hizo a la población en general, el cuestionario es la herramienta utilizada para recolectar la información obtenida. Se concluye que para la gestión por procesos en esta entidad pública es inadecuada. El enfoque debe estar en la gestión con base de resultados que identifiquen aquellos procesos que causan demoras e inconvenientes y utilizar información confiable para lograr las metas de su organización. De igual forma, es necesario establecer métricas de gestión para determinar si los procesos mencionados tienen un buen desempeño. Se valora que se debe identificar procesos que ocasionan retrasos y establecer indicadores de gestión que permita desarrollar de manera adecuada una buena planificación que permita ejecutar, medir y realizar un seguimiento de este.

Así mismo, Morales (2020) con su investigación la gestión por procesos y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Strategics Jobs, Lima-2020, tuvo de objetivo general determinar la influencia de la implementación de la gestión por procesos en la calidad del servicio de la empresa, teniendo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental transversal. Cuenta con una población de 57 colaboradores; el cuestionario es la herramienta utilizada en el estudio, en la conclusión se determinó que existe una influencia entre gestión por procesos y calidad del servicio de la organización.

Por otro lado, Juárez (2017) en su investigación sobre Gestión de procesos y Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión de procesos con la calidad de servicio del área de transporte siendo de tipo básica, diseño no experimental, cuenta con una muestra de tipo censal de 55 colaboradores. El cuestionario es la herramienta usada la cual recolecto la

información. Concluyendo en la existencia de sus variables, gestión de procesos y calidad de servicio en el área de transporte.

Así mismo, Barrios, Contreras, & Olivero (2019), realizó el informe sobre Gestión de Procesos en las Pymes como un elemento distintivo en la competencia de una organización, donde concluye que la gestión de procesos puede hacer una contribución importante a la gestión de las pequeñas y medianas empresas en todo el mundo, ya que es una herramienta para impulsar la mejora continua, permitir flexibilidad encontrar una mejora continua y de esta manera guiar a la empresa hacia un objetivo: la satisfacción del cliente y las posibles limitaciones de uso, solo queda definir el método correcto para cualquier empresa que tenga en cuenta las características de esa organización y las características específicas del sector en el que opera, para que su crecimiento y sostenibilidad sea exitoso y conduzca así a resultados competitivos.

Dávila (2017), realizó la investigación sobre gestión por procesos y calidad del servicio, del área de emisión de pasaportes, migraciones – breña, donde el principal objetivo es analizar y determinar cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, su investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, con una población de 8800 ciudadanos y una muestra censal de 369 ciudadanos, se aplicó la encuesta como herramienta, determinando en la influencia significativa de la gestión por procesos con la calidad de servicio en la empresa investigada, reflejando los resultados de manera favorable en la gestión eficiente de los sistemas con un 82.9.6% totalmente de acuerdo. Como también el 77.3% opinaron que están totalmente de acuerdo para brindar un valor agregado a la calidad del servicio.

Castillo (2017), realizó la investigación sobre Calidad total y el desarrollo de nuevo producto, donde el principal objetivo fue identificar si existe relación entre calidad total y desarrollo de un nuevo producto, el estudio es del tipo descriptivo

correlacional, diseño transversal no experimental, conformada por una población de 40 trabajadores, teniendo la misma cantidad de población como muestra, se aplicó una encuesta a escala de Likert. Se determina que la existencia relacional entre la calidad total y el desarrollo de nuevo productos esto de acuerdo a lo obtenido en la prueba de hipótesis. Este estudio demostró la importancia general que tiene la calidad y el progreso de productos nuevos, así como la relación entre los nuevos clientes y el proceso exitoso de ventas y conquista del mercado. La situación actual debe ser un enfoque analítico y de diseño que le permita alcanzar el nivel deseado. Dentro del marco de tiempo y condiciones requeridas por el mercado actual que sustenta las estrategias de satisfacción del cliente. Se debe analizar la actual situación, esto permitirá se capte nuevos clientes y se podrá lograr el éxito en las ventas.

De igual manera Castellón (2019), indica en su trabajo de investigación titulado: Rotación de personal y la calidad de servicio logístico en una empresa tercerizada, tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre la rotación del personal y la calidad del servicio logístico, el estudio fue de tipo correlacional, se tuvo como población de estudio a un total de 33 clientes, esto se realizó mediante la encuesta, siendo el cuestionario aquel instrumento que permitió obtener información, otra de las técnicas aplicadas fueron las entrevistas, se concluye la inexistente correlación entre los pagos de los colaboradores y la calidad del servicio, es decir, el reclamo suele ser el ambiente de trabajo, el trabajo y las herramientas, concluyendo que el trabajador está trabajando bien y recibiendo una remuneración de mercado, cabe señalar que esto se debe a mejoras. en el desempeño de los empleados; Se muestra en la investigación que las ventas no son tan trascendentales en definiciones de calidad. Esto no quiere decir que se ignore el índice de ventas, ya que los constantes cambios de trabajadores traen otras consecuencias que van en detrimento de la empresa. Malas críticas de clientes, insatisfacción de clientes, falta de fidelidad, protestas de derechos de los colaboradores, etc. Entonces, las recompensas que no son monetarios para los colaboradores de alto rendimiento, como viajes, cupones de supermercado y entretenimiento, tienen como objetivo

mantenerlos en un buen ambiente de trabajo. Se valora que una organización para tener calidad en su servicio primero debería de haber mejoras en el ambiente de trabajo es decir que los trabajadores realicen su trabajo sin tener problemas brindándoles instrumentos que brinden una mejora en el desempeño de sus funciones.

Así mismo Florián, et. al. (2021), el presente informe de investigación titulado “Gestión por Procesos para la Calidad del Servicio en el Sector PYME de Servicentro”, tiene como principal objetivo demostrar el impacto de la gestión por procesos en la calidad del servicio. El estudio fue de tipo experimental, en el cual las herramientas validadas fueron guías de entrevista y cuestionarios para el presidente de la empresa y clientes, se encontró que el modelo de gestión por procesos incide significativamente en la calidad de los servicios en la empresa mencionada en el estudio, confirmado por la prueba no paramétrica de la hipótesis de Wilcoxon. Los resultados muestran que existe un cambio notorio en la calidad del servicio percibido.

También Rojas (2017), en su investigación: Calidad Total y su relación con la productividad de una empresa Industrial llamada Landeo S.A.C, tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la calidad total y la productividad en el área de producción, el presente análisis es de tipo aplicada, de diseño No Experimental de Corte Transversal, su nivel es descriptivo correlacional, la población y muestra está conformada por 60 trabajadores, el instrumento fue el cuestionario. El autor indica que en el sistema de gestión de calidad debe implementarse mediante la contratación de un consultor o gerente de ventas que impulse un gran nivel de calidad general y un nivel de excelencia.

Es importante que en una investigación haya teorías de la administración ya que facilitan entender todos los procesos que desarrolla la empresa, concediendo las posibles elecciones de los caminos a seguir, además las teorías guían aquellas decisiones burocráticas. La gestión de procesos pertenece a la teoría clásica ya que

según la revista *Aprendiendo Administración* (2016), surgió para mejorar eficiente y competitivamente las organizaciones. La necesidad de las organizaciones es mejorar su eficiencia y competitividad, obteniendo un mejor retorno de los recursos y así competir contra la creciente disputa entre las organizaciones. La teoría clásica de la administración se fundamenta básicamente en la significancia de la conformación en una empresa formal sin tomar en cuenta el factor humano.

Por otro lado, Carvajal, et. al. (2017), en su investigación señala que la gestión de procesos es una forma sistemática de identificar, comprender y mejorar el valor agregado de un proceso comercial para cumplir con su estrategia comercial y aumentar la satisfacción del cliente. La administración de procesos proporciona el mejor entorno o marco organizacional implementando planes de continua mejora, disminución de gastos y optimización de recursos. Para hacer esto es importante la planificación e implementación de las decisiones empresariales de acuerdo con el proceso, siempre teniendo en cuenta el bienestar general de la empresa. Las mejoras requieren una acción basada en una mejor comprensión de los sistemas responsables de afectar el rendimiento del proceso. Esta innovación incluye innovaciones de proceso y de producto, así como cambios graduales. La gestión empresarial es una de las técnicas básicas que permite a una empresa poder obtener servicios y productos con una eficacia constante, además es un proceso que orienta la gestión de una empresa hacia los objetivos de la organización y la evalúa. Así mismo Nirian (2019), en su estudio afirma que la administración de procesos es la actividad regular de una empresa que perfecciona los procesos de fabricación en todas las áreas, ya sea realizada por humanos o entre humanos y máquinas.

Bergholz (2015), sostiene que la gestión de procesos es definida como el medio de orientación sobre el trabajo que continuará mejorando por reconocimiento, aquellas funciones de una empresa, explicación, selección, documentación y plan de mejora que tiene los procesos. Toda acción o secuencia de acciones desarrolladas en diversas unidades se denomina proceso y como tal, debe ser ejecutado y aplicado

a un trabajo de alta calidad que requiera de una metodología definida, así como de instrumentos y herramientas adecuadas para adaptarse a las necesidades locales; el trabajo con procesos no se rechaza, sino se complementa con otros enfoques por ejemplo capacitación de los colaboradores, la actualización en tecnología, el trabajo, normas y otros.

De acuerdo a los autores mencionados en la conceptualización de la primera variable, consideramos que nuestro autor principal se acerca más al objetivo de estudio que este trabajo de investigación presenta.

Como primera dimensión en el presente estudio, encontramos que la Administración de procesos es un ambiente organizacional idóneo que permite implementar planes de continua mejora y optimizar la utilización de costos y recursos. Por lo tanto, es imperativo que cada decisión empresarial sea planificada y tomada de acuerdo al proceso en cada momento por el bien público de la empresa. Carvajal, et. al. (2017). Teniendo como primer indicador a) Planes de mejora son técnicas muy útiles para las empresas que quieren perfeccionar sus servicios, procesos o productos, permitiéndoles mantenerse en el mercado, crecer y competir. La aplicación es muy cómoda y sencilla y es relevante para todos los niveles de la organización, según la mejora en el área o proceso que necesite. Proaño, et. al. (2017). b) optimización de gastos se ve como una estrategia para ganar competitividad, pero la optimización puede verse como más que una reducción. La eficiencia organizacional se limita a dos objetivos: reducir costos, gastos y aumentar las ganancias. Rojas, et. al. (2017). c) toma de decisiones empresariales es un factor primordial en la viabilidad de un negocio. Hoy en día, muchos líderes tienen que administrar una gran cantidad de opciones al tomar decisiones debido a que el entorno en el que se desempeñan es muy complejo. Puche (2016).

Como segunda dimensión tenemos a la Mejora de procesos, las mejoras requieren una acción basada en una mejor comprensión de los sistemas responsables de afectar el rendimiento del proceso. Esta mejora incluye innovaciones de procesos y

productos, así como cambios graduales. Carvajal, et. al. (2017). Teniendo como indicador a) toma de acción o planes de acción son herramientas de gestión empresarial que ayudan a los gerentes pasar su negocio de un punto a otro. En otras palabras, identifique los pasos hacia las metas establecidas para su empresa. Content (2019). b) desempeño tiene como objetivo aumentar eficiente y eficazmente las decisiones y acciones tomadas por una organización. Por ejemplo, puede conducir a la simplificación o estandarización de acciones, procedimientos y actividades rutinarias o estructuradas. Aquí, los mismos tipos de decisiones, acciones y acciones están predeterminados. Tiene el mismo efecto o muy similar. Los gerentes logran sus objetivos de manera efectiva. Hacer frente a situaciones inesperadas. Castillo (2019). c) innovación de procesos se ha convertido en un elemento estratégico que permite a las empresas ser más competitivas, ya que genera una grave escasez para crear nuevos productos y procesos. Por esta razón, las organizaciones necesitan integrarse en acciones estratégicas para gestionar los llamados procesos de innovación para la adaptabilidad. Viviana (2016).

Como tercera dimensión tenemos Control de gestión es básico en una empresa que obtiene o brinda servicios y productos con una eficiencia constante. Además, es el proceso de orientar la gestión empresarial hacia un objetivo organizacional y es una herramienta para medirlo. Carvajal, et. al. (2017). El cual tiene como indicador a) Competitividad al referirse al término competitividad, las empresas necesitan correlacionar varios factores que evalúan su capacidad para satisfacer necesidades mercado actual. Terminaciones como calidad, productividad, servicio e imagen son elementos que defienden las condiciones del mercado. Noé (2013). b) Servicios eficientes es asegurar una buena productividad. Es decir, el resultado máximo se logra con una cantidad establecida de insumos o recursos, y el resultado dado o esperado se logra con los recursos mínimos. La eficiencia se puede medir mediante el indicador o los conjuntos de indicadores establecidos. Esta es uno de los parámetros para lograr un mejor desempeño y el marketing de una empresa. Lurys (2015). c) Objetivos indica que los líderes corporativos, incluidos la alta gerencia, deberán involucrarse en la paso a paso estratégica planificación para lograr y

perfeccionar los segmentos a analizar, finalizando con sus decisiones. Cortiñas (s.f.).

Según Solano & Yachi (2016), la variable Calidad de servicio pertenece a la teoría estructuralista pues, enseña que el management deberá ver el panorama completo, ampliando sus horizontes. de esta manera crear aquellas condiciones que cambien o transformen todo, aun cuando esta sea magnífica. Ya que, busca entre los elementos racionales el equilibrio e irracionales del comportamiento humano. Constituye el tema central de la teoría organizacional, así como la sociedad y el pensar actual.

López (2019), afirma que la calidad es el objetivo de todo el movimiento que se desenvuelven en la organización, y es el cliente quien reconoce el resultado general. Desde esta perspectiva, la calidad hace referencia a todas aquellas actividades que deben llevarse a cabo para lograrla.

La Escuela Europea de Excelencia (2019), sostiene que la calidad general, conocida también como excelencia, se define como aquella estrategia de una gestión organizada. Su objetivo principal es cumplir eficazmente con las expectativas y necesidades de todos los interesados. Estos grupos de partes interesadas suelen incluir empleados, inversores y el público en general. Por otro lado, los Principios de Excelencia están definidos por un marco o modelo de gestión e incluyen un conjunto de que a la mayoría de las empresas se aplican. Estas son las herramientas de autoevaluación para los empleados internos de la organización. Por otra parte, la organización que gestiona estos modelos promociona los modelos en la ceremonia de premiación anual, que se otorga previa evaluación externa por parte de personal ajeno a la organización.

Ucha (2018), afirma que la calidad total, es una estrategia encaminada a inculcar un sentido de calidad en todos los procesos relacionados con la elaboración de un producto o servicio y relacionados con la organización. Se le dio el título de calidad ya que el objetivo es beneficiar no solo a los clientes, sino también a todos los

empleados de la organización y aquellos involucrados en el procedimiento productivo.

De acuerdo a los autores mencionados en la conceptualización de la segunda variable, consideramos que nuestro autor principal se asemeja mucho a la presente investigación.

Para la primera dimensión tenemos, Principios de la calidad en el servicio el cliente es el único que juzga en la evaluación de la calidad de recibida. Es el quien va a determinar el nivel de excelencia del servicio. Indicadores de servicio: estos indicadores lo ayudan a saber lo que dicen sus clientes. López (2019). Con su primer indicador a) Valoración del servicio es un concepto particularmente importante en las organizaciones porque compara lo que los clientes esperan después de recibir el servicio. Las expectativas del servicio se centran en las experiencias previas, comentarios de amigos y publicidad. Si el servicio percibido no tiene el nivel de servicio esperado, el cliente pierde interés. Pero, en cambio, si se percibe que el servicio cumple o supera las expectativas, el cliente puede regresar. Lazzari & Moulian (2014). b) Nivel de excelencia es un conjunto de mejores prácticas aplicadas al gobierno corporativo y la gobernanza con el propósito de conseguir aquellos resultados consistentes y que basen sus principios, valores y conceptos clave distribuidos a todos los grupos organizacionales. El objetivo es para la empresa, propietarios, clientes, empleados, proveedores y comunidades Jorge (2013). c) Valoración del cliente para el éxito de una organización es necesario lograr cubrir las necesidades del cliente y aquellas expectativas que tengan. Para satisfacer a los clientes externos, primero debe satisfacer a los clientes internos. Pues si cada persona recibe la calidad de servicio necesaria, podemos sentir el deseo de brindar un excelente servicio a la sociedad. Nápoles, et. Al. (2016).

Como segunda dimensión de esta variable tenemos Medida de calidad en el servicio los sistemas de gestión de calidad en el servicio deben centrarse principalmente en satisfacer al cliente y establecer métodos de trabajo que garantice se cumplan las actividades establecidas realizadas con los requisitos establecidos. López (2019).

Y como primer indicador de esta dimensión tenemos a) Satisfacción del cliente, la definición de 'satisfacción' o 'calidad' tiende a ser subjetiva del punto de vista del que lo usa. El consumidor tiene diferentes gustos y necesidades. De hecho, el significado del concepto de "necesidades sociales" difiere tanto en la historia como en la posición social de individuos o grupos. La "calidad" en este punto de vista es individual y subjetiva. Las organizaciones comerciales pueden estar interesadas en cumplir con todos los requisitos de los clientes dispuestos a pagar por ellos. Verónica (2015). b) Conformidad de las actividades, la valuación de la conformidad no es solo la certificación del organismo de evaluación de la conformidad, sino también la prueba, el ensayo, la inspección, la certificación, etc., en la dimensión con que se cumplan los requisitos específicos relacionados del producto, proceso, sistema, persona o institución. Se define como prueba que la actividad está incluida. Reyes & Hernández (2016).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

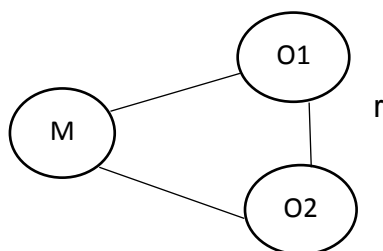
Tipo de investigación

De acuerdo a la norma del RENACYT la investigación presentada es de tipo aplicada, buscando indagar a detalle la problemática mediante la aplicación de metodologías de diversos investigadores (CONCYTEC, 2018).

El estudio tiene el enfoque cuantitativo porque tiene su hipótesis, realizando la recaudación de información, los que serán observados estadísticamente. (Hernández, 2018).

Diseño de investigación

Diseño no experimental: Debido a que las variables no son manipuladas, y es de tipo transversal, debido a que se midió la incidencia en un único momento. Según su alcance es descriptivo-correlacional, pues, se ha descrito y buscado la asociación de las variables estudiadas.



Dónde:

M: Colaboradores de una escuela de manejo de la ciudad de Trujillo

O1: Gestión de procesos

O2: Calidad de servicios

R: Relación de las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de procesos, es una variable cualitativa ordinal.

- **Definición conceptual:** Carvajal, et. al. (2017), señala que la gestión de procesos es la manera sistemática de entender, hallar y mejorar aquel valor diferenciado de un proceso comercial para cumplir con su estrategia comercial y complacer al cliente.
- **Definición operacional:** se buscó cuantificar la variable gestión de procesos se utilizará el instrumento del cuestionario con 18 preguntas/ítem y la encuesta como técnica, haciendo uso de la escala de tipo Likert. Con una población de 31 colaboradores, se consideró las dimensiones de administración de procesos, mejora de procesos y control de gestión.
- **Indicadores:** Dentro de la cuantificación de la variable, se muestran los siguientes indicadores: planes de mejora, optimización de gastos, Decisiones empresariales, toma de acción, desempeño, innovación de procesos, Competitividad, Servicios eficientes, Objetivos.
- **Escala de medición:** La variable del presente estudio es medida por la escala ordinal: 1 Malo, 2 Regular, 3 Buena.

Tabla 1*Operacionalización de variable gestión de procesos*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
Gestión de procesos	Dimensión 1: Administración de procesos	Planes de mejora	1-2	Escala ordinal 1. Malo 2. Regular 3. Buena
		Optimización de gastos	3-4	
		Decisiones Empresariales	5-6	
	Dimensión 2: Mejora de procesos	Toma de acción	7-8	
		Desempeño	9-10	
		Innovación de procesos	11-12	
	Dimensión 3: Control de Gestión	Competitividad	13-14	
		Servicios eficientes	15-16	
		Objetivos	17-18	

Nota. Operacionalización de la variable

Variable 2: Calidad de Servicio, que es una variable cualitativa ordinal.

- **Definición conceptual:** López (2019), señala que la calidad del servicio es el objetivo de las actividades que tienen lugar en la empresa, es un elemento de mucha importancia para las relaciones comerciales y es el cliente quien está al tanto del resultado general. De otra perspectiva, la calidad se refiere a todas las actividades que deben llevarse a cabo para lograrla.
- **Definición operacional:** Buscando cuantificar la calidad de servicios se utilizará el instrumento del cuestionario con 12 preguntas/ítem y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala de tipo Likert. Con una población de 31 colaboradores, se consideró las dimensiones de Principios de calidad en el servicio y Medida de calidad en el servicio.

- **Indicadores:** Dentro de la operacionalización de la variable, se muestran los siguientes indicadores: valoración del servicio, nivel de excelencia, valoración del cliente, satisfacción del cliente, conformidad de las actividades.
- **Escala de medición:** La variable del presente estudio es medida por la escala ordinal: 1 Malo, 2 Regular, 3 Buena

Tabla 2

Operacionalización de variables calidad de servicio:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Calidad De Servicio	Dimensión 1: Principios de la Calidad en el Servicio	Valoración del servicio	19-20-21	Escala ordinal 1. Malo 2. Regular 3. Buena
		Nivel de excelencia	22-23-24	
		Valoración del cliente	25-26	
	Dimensión 2: Medida de la Calidad en el Servicio	Satisfacción del cliente	27-28	
		Conformidad de las actividades	29-30	

Nota. Operacionalización de la variable

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según Condori (2020), define al término población como factores a disposición o conjunto de datos que pertenecen a un ámbito donde se aplica el estudio. Por lo tanto, a la población se define como la suma de todas las cosas que cumplen con un conjunto determinado de criterios. Por ejemplo, un censo que es la recopilación de todos los elementos de una población. La presente investigación tiene una población de 31 colaboradores.

- **Criterios de inclusión:** Técnicos y profesionales personal administrativo y operativo, hombres y mujeres.
- **Criterios de exclusión:** Personal de limpieza, persona de mantenimiento (vehicular), supervisores de otras sedes.

Unidad de análisis

Corresponde a los colaboradores de una escuela de manejo de la ciudad de Trujillo.

Tabla 3

Población censal

	Cantidad colaboradores
Técnicos	20
Profesionales	11
Total	31

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Según Méndez (2019), las técnicas e instrumentos de recolección de datos identifica aquellas fuentes y formas para recolectar datos como hechos o documentos encontrados por los investigadores y les permite obtener información. En este estudio se utilizaron diversas técnicas, mecanismos, medios y sistemas para dirigir, recolectar, almacenar y reelaborar datos.

Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la encuesta. Según, Anguita (2018), la encuesta involucra procedimientos estandarizados que recolectan y analizan una serie de datos de muestras representativas de poblaciones o espacio con el propósito de investigación, explicación, predicción, también se utiliza ampliamente como procedimiento de investigación, porque permite recoger y analizar inmensas cantidades información.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado es el cuestionario, según Muñoz (2016), los cuestionarios son a menudo un conjunto de diferentes tipos de preguntas sobre hechos y aspectos de interés en una encuesta o evaluación, se preparan cuidadosa y minuciosamente y se pueden aplicar de diferentes maneras. Se utilizará 18 preguntas para la variable gestión de procesos y 12 para calidad de servicio, haciendo un total de 30 preguntas el cuál se aplicó a los colaboradores de la empresa.

Tabla 4

Técnicas e instrumentos aplicados en el estudio de investigación

VARIABLES DE ESTUDIO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Gestión de procesos	Encuesta	Cuestionario.
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario.

Escala de Likert

Según, Martínez y Yesaved, (2018) es utilizada en investigaciones sociales donde se recogen percepciones sobre algún tipo de investigación no cuantitativas.

Validez

Se tuvo en cuenta la adopción de expertos en la materia de gestión de procesos y calidad de servicio para la validación de los instrumentos. Estas herramientas se basan en el aporte de Carvajal, et. al. (2017), para gestión de procesos y en el caso de calidad de servicio el aporte de López (2019).

Tabla 5*Lista de Juicios de expertos*

Instrumentos	Expertos	Grado Académico
Gestión de procesos y calidad de servicio	Jorge Augusto Daniel Pérez Juan Carlos Armas Chang Tania Vanessa Colchado Cerdan	Doctorado Magister Magister

Confiabilidad

Según Santos (2017), para determinar la confiabilidad se debe saber hasta dónde, aquellas respuestas que se usó en la medición de un instrumento el cual fue aplicado a un grupo de personas, son independientemente estables del tiempo o individuo que lo aplica.

Tabla 6*Alfa de Cronbach*

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Grado de consistencia
Gestión de procesos	0,814	Elevada
Calidad de servicio	0, 733	Acceptable

Nota. datos procesados en SPSS.

3.5 Procedimientos

Se realizó la coordinación con el encargado de la escuela de manejo en investigación, quien explico el procedimiento que se tiene para brindar el servicio ofrecido al consumidor y con ello establecer los parámetros de investigación, también para obtener información como números telefónicos y correos electrónicos de los colaboradores para contactarlos y enviar un cuestionario completo digital y así poder recabar su información con referencia a las variables que se estudian (realidad problemática). Se aplicó una hoja de cálculo para obtener la información necesaria de estos y con ello determinar la relación entre las variables estudiadas, sus causa y consecuencias.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis es descriptivo ya que se obtuvieron las tablas de frecuencia y gráficos de las variables y dimensiones. Asimismo, se utilizó las tablas cruzadas para relacionar a la variable con las dimensiones, obteniendo como resultados tablas y gráficos. La aplicación del método es fructífera porque le permite al investigador formular problemas desde varias perspectivas, en base a lo que ha observado en la realidad o lo que cree que puede existir, y luego organizar esas ideas utilizando el método deductivo para llegar a una perspectiva general, que proporciona una solución al problema inicial. (Quintero, 2017). El método estadístico es concebido como una masa numérica o una colección de información. La estadística es la que recolecta, clasifica y presenta los datos, para una toma de decisiones. (Salas, 2018).

3.7 Aspectos éticos

En este estudio se han tenido en cuenta los principios éticos en el marco teórico, así como en el contexto y desarrollo del capítulo Introducción. Los artículos fueron revisados en base a citación, utilizando los estándares APA, y las publicaciones bibliográficas fueron revisadas dentro del marco conceptual. No se ha manipulado ninguna información y la información recopilada se ha utilizado de manera privada, respetando así la identidad de los encuestados. Se han seguido todas las pautas y lineamientos de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de gestión de procesos en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Tabla 7

Nivel de gestión de procesos en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

		n	%
Válido	Mala	30	96,8
	Regular	1	3,2
	Total	31	100,0

Nota. aplicación del cuestionario sobre gestión de procesos a 31 colaboradores en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Interpretación: La tabla 7 indica que el 96,8% de los encuestados en la empresa, califican como mala el nivel de gestión de procesos, mientras que el 3,2% la califica como regular.

Tabla 8

Nivel de las dimensiones de la variable gestión de procesos en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Administración de Procesos	29	93,5%	2	6,5%	0	0,0%	31	100,0%
Mejora de Procesos	31	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	31	100,0%
Control de Gestión	30	96,8%	1	3,2%	0	0,0%	31	100,0%

Nota. aplicación del cuestionario sobre las dimensiones de gestión de procesos a 31 colaboradores en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Interpretación: La tabla 8 señala que el 93,5% de la población encuestada en una empresa, calificaron el nivel de administración de procesos de mala, mientras que el 6,5% la calificó como regular; de igual manera indica que el 100% de los colaboradores de la empresa, calificaron como mala el nivel de mejora de procesos; así mismo, el 96,8% de los colaboradores de la empresa, calificaron el nivel de control de gestión se realiza como mala, mientras que el 3,2% la calificó como regular.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Tabla 9

Nivel de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

		n	%
Válido	Mala	3	9,7
	Regular	28	90,3
	Total	31	100,0

Nota. aplicación del cuestionario sobre calidad de servicio a 31 colaboradores en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Interpretación: La tabla 9 señala que el 9,7% de los colaboradores de la empresa califica el nivel de calidad de servicio como mala, mientras que el 90,3% de colaboradores indica es regular.

Tabla 10

Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Principios de calidad en el servicio	0	0,0%	31	100,0%	0	0,0%	31	100,0%
Medida de calidad en el servicio	22	71,0%	9	29,0%	0	0,0%	31	100,0%

Nota. aplicación del cuestionario sobre las dimensiones de calidad de servicio a 31 colaboradores en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Interpretación: La tabla 10 se infiere que el 100,00% de los encuestados de la empresa, calificaron el nivel de principio de calidad de servicio como mala; así mismo, el 71,00% de los colaboradores de la empresa, calificaron la medida de calidad de servicio como mala, mientras que el 29,00% señala es regular.

Objetivo específico 3: Determinar la relación de la gestión de procesos y los principios de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022

Tabla 11

Correlación entre la gestión de procesos y principios de calidad en el servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

		D1 Principios de calidad en el servicio (agrupado)	
Rho de Spearman	V1 Gestión de Procesos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,00
		N	31

Nota. aplicación del cuestionario sobre gestión de procesos y principios de calidad en el servicio a 31 colaboradores en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Interpretación: La tabla 11 indica que existe correlación entre la gestión de procesos y principios de calidad en el servicio en la empresa evaluada (Rho= 1,000 y una significancia de 0,000).

Objetivo específico 4: Determinar la relación de la gestión de procesos y la medida de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Tabla 12

Correlación entre la gestión de procesos y medida de calidad en el servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022

		D2 Medida de calidad en el servicio (agrupado)	
Rho de Spearman	V1 Gestión de Procesos (agrupado)	Coeficiente de correlación	-,117
		Sig. (bilateral)	,532
		N	31

Nota. aplicación del cuestionario sobre gestión de procesos y medida de calidad en el servicio a 31 colaboradores en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Interpretación: La tabla 12 indica que existe una correlación negativa débil entre la gestión de procesos y principios de calidad en el servicio en la empresa evaluada (Rho= -,117) siendo una correlación no significativa (sig.= ,532 que es mayor a 0,05).

Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Tabla 13

Correlación entre la gestión de procesos y calidad de servicio.

		Calidad De Servicio (Agrupado)	
Rho de Spearman	Gestión De Procesos (Agrupado)	Coefficiente de correlación	,060
		Sig. (bilateral)	,749
		N	31

Nota. aplicación del cuestionario sobre gestión de procesos y calidad en el servicio a 31 colaboradores en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.

Interpretación: la tabla 13 indica que existe correlación directa positiva muy débil entre la gestión de procesos y calidad en el servicio en la empresa evaluada (Rho= ,060) siendo esta relación no significativa dado que es mayor al 0,05 (0.749), por lo tanto, se puede decir que a medida que la gestión de procesos es mala, la calidad de servicio también será regular.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como principal propósito Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022. así como la relación entre la primera variable y las dimensiones de la segunda variable, para lo que ha sido necesario examinar el nivel que brinda la gestión de procesos y el nivel de calidad de servicio que ha obtenido.

En general, no se encontró relación significativa entre la variable gestión de procesos y las dimensiones de calidad de servicio. Los resultados obtenidos son exclusivos a la población en estudio, por ende, no se puede generalizar para otras empresas así sean del sector, en el caso de la metodología aplicada, esta si se podría generalizar y aplicar a otras empresas del sector que tengan casos en similitud.

Sobre los resultados del primer objetivo específico, Determinar el nivel de gestión de procesos en una escuela de manejo en Trujillo, 2022, Se encontró que el 96,8% de los trabajadores de la organización, calificaron como mala el nivel de gestión de procesos, mientras que el 3,2% la calificó como regular.

El resultado coincide con Muñoz (2018), quien obtuvo un 92% de los colaboradores encuestados de la empresa en investigación señalan un mal manejo en su gestión de procesos, debido, al crecimiento de los clientes, colaboradores y servicios brindados, es evidente la necesidad de incorporar una estrategia que permita fijar funciones a los colaboradores, optimizar procesos y asegurar la calidad con la que distinguido la empresa como valor agregado. Así mismo coincide con el resultado de Benavente (2018), quien indica que la Gestión por Procesos de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Echarati, el 75.6% indica que es inadecuada, el 24.4 % indica que es ni adecuada ni inadecuada, un 0.0% indica que es totalmente inadecuada, un 0.0% indica que es adecuada mientras que un 0.0% indica que es totalmente adecuada.

La Gestión por procesos es un elemento distinto de la competitividad organizacional sustentado en la definición de Barrios, Contreras, & Olivero (2019), quien señaló que la gestión de procesos puede hacer una contribución importante a la gestión

de las grandes y empresas medianas, ya que es una herramienta para impulsar la mejora continua, permitir flexibilidad para reconocer aquellas oportunidades que permitan una mejora y guiar la empresa hacia el objetivo: la satisfacción del cliente y las posibles limitaciones de uso, sin embargo en la empresa estudiada la gestión de procesos no estaría contribuyendo a la mejora continua y al logro de objetivos. El mal nivel de gestión de procesos se debe a una mala administración de Procesos, no hay mejora en los procesos y el control de gestión es mala.

Respecto a los resultados del segundo objetivo específico Determinar el nivel de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022, Se encontró que el 9,7% de los colaboradores de la empresa califica el nivel de calidad de servicio es mala, mientras que el 90,3% de colaboradores la calificó como regular.

Este resultado coincide con Guzman y Ramos (2017), quienes encontraron que de 339 personas encuestadas (usuarios de la DRE Pasco), 179 de ellos indican que algunas veces la calidad de servicio es adecuada y 65 de ellos señalan que casi siempre la calidad de servicio es adecuada.

Así mismo se asemeja con el resultado de Hidalgo (2019) quien encontró que a la calidad del servicio, la evidencia muestra está calificado como baja por el 53% de los pacientes que fueron encuestados, esto no difiere a que el 33% señalo que es media y el 14% de los clientes califican como alta, los resultados mostrados reflejan que los encuestados afirman en sus respuestas, recibir un trato inadecuado en las instalaciones, expresando también su incomodidad hacia la explicación del profesional, pues consideran sencilla y/o indebida.

La calidad de servicio es la estrategia de una gestión organizada sustentado en la definición de la Escuela Europea de Excelencia (2019) quien sostiene que la calidad general, conocida también como excelencia, tiene por objetivo satisfacer eficazmente aquella necesidad expectante de todos los interesados. Las partes interesadas suelen incluir empleados, inversores y el público en general. Así mismo Ucha (2018) afirma que la calidad total, es una estrategia encaminada a inculcar un sentido de calidad en todos los procesos relacionados con la elaboración de un producto o servicio y relacionados con la organización. Se le dio el título de calidad

ya que el objetivo es beneficiar no solo a los clientes, sino también a todos los empleados de la organización y aquellos que se involucren en el proceso de productivo, sin embargo, en la empresa estudiada se encontró que la calidad de servicio brindado es regular debido a que regularmente se cumple con los principios de calidad en el servicio a su vez la medida de calidad de servicio es mala perjudicando la atención a los clientes.

Respecto a los resultados del tercer objetivo específico determinar la relación de la gestión de procesos y los principios de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022, se encontró que no existe correlación entre la gestión de procesos y principios de calidad en el servicio en la empresa evaluada ($Rho = ,000$) por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 , este resultado no coincide con Morales (2020), cuyo hallazgo de su estudio ratifica que la gestión por procesos tiene influencia en la calidad del servicio de la empresa Strategics Jobs E.I.R.L. en Lima para el año 2020, demostrando en el resultado del pseudo R^2 (47.0%) y la puntuación (24.35; $gl = 1$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$). Así mismo el resultado no coincide con Orihuela (2015) quien señala que el 58% de los colaboradores encuestados afirman que la gestión es eficiente y con un 64 % que la calidad de servicio es buena; usando el coeficiente Rho de Spearman se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre gestión por procesos y calidad de servicio.

Los principios de la Calidad en el Servicio sustentado por López (2019), quien indica que el cliente es el único juez en la evaluación de la calidad de servicio. Es el quien va a determinar el nivel de excelencia del servicio. Indicadores de servicio: estos indicadores lo ayudan a saber lo que dicen sus clientes.

Respecto a los resultados del cuarto objetivo específico Determinar la relación de la gestión de procesos y la medida de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022, se encontró que existe una correlación negativa débil entre la gestión de procesos y principios de calidad en el servicio en la empresa evaluada ($Rho = -,117$) siendo una correlación no significativa ($sig. = ,532$ que es mayor a 0,05) por lo tanto se rechaza H_1 y se acepta H_0 , este resultado no se asemeja con Dávila (2017), determinando que el grado asociativo o de relación existente entre la gestión

por procesos y la calidad de servicio en el área de emisión de pasaportes, de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña, es de nivel positivo, en referencia a que los asistentes que llegan a realizar su trámite de pasaporte 95 electrónico, distinguen a los procesos de atención, con un alto nivel de calidad. Respaldo por la obtención de los certificados, ISO 9001:2015 en Gestión de la Calidad - ISO 27001:2014 en Gestión de Seguridad de la Información.

La medida de calidad en el servicio sustentado por López (2019), indica que los sistemas de gestión de la calidad del servicio deben centrarse principalmente en la satisfacción del cliente y establecer métodos de trabajo, garantizando así, se cumplan las actividades realizadas con los requisitos establecidos.

Ahora bien, respecto a los resultados del objetivo general, se determinó que existe correlación positiva entre la gestión de procesos y calidad en el servicio en la empresa evaluada ($Rho = ,060$) y una significancia positiva considerable de 0.749) por lo tanto se rechaza H_1 y se acepta la H_0 , este resultado coincide con la relación entre las variables que sustenta Juárez (2017), en su investigación cuyo objetivo principal fue “Determinar la relación existente entre la gestión de procesos con la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call 12 center Konecta, Callao 2017”, Se obtuvo como resultado la relación positiva existencia de la primera variable, con resultados de orden 0.00 en ambas variables, ambos menores a 0.05.

Entonces se considera una concordancia existente con el trabajo de investigación puesto que demanda la necesidad de implementa una buena gestión de procesos para la obtención de buenos resultados en el servicio que se ofrece, reflejándolo en la calidad de servicio de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación se determinan las siguientes conclusiones:

1. Existe correlación positiva entre gestión de procesos y calidad en el servicio en la empresa evaluada ($Rho = ,060$) y una significancia positiva considerable de 0.749), permitiendo deducir que, a mayor nivel de gestión de procesos, mayor nivel calidad deservicio, por lo tanto, se rechaza H_i y se acepta la H_o .
2. El nivel de gestión de procesos de una escuela de manejo, fue calificada como desfavorable, puesto que el 96,8% de los colaboradores de la empresa, calificaron como mala el nivel de gestión de procesos, mientras que el 3,2% la calificó como regular.
3. El nivel de calidad de servicio de una escuela de manejo fue calificado como desfavorable, puesto que el 9,7% de los colaboradores de la empresa califica el nivel de calidad de servicio como mala, mientras que el 90,3% de colaboradores la calificó como regular.
4. Existe correlación entre la dimensión gestión de procesos y principios de calidad en el servicio en la empresa evaluada (Rho de Spearman de = 0,00 y una significancia de = 0,000), por lo tanto, se acepta H_i y se rechaza H_o .
5. Existe una correlación negativa débil entre la gestión de procesos y principios de calidad en el servicio en la empresa evaluada ($Rho = -,117$) siendo una correlación no significativa ($sig. = ,532$ que es mayor a 0,05) por lo tanto se rechaza H_i y se acepta H_o .

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** En la escuela de manejo se debe analizar la gestión de procesos con relación a la administración de procesos, mejora de procesos y control de gestión, puesto que han sido calificados como mala; las mejoras de estos elementos permitirán que los procesos sean más eficaces y optimicen los resultados esperados.
- 2.** La recomendación es que el gerente de la empresa, pueda lograr un mayor nivel en la gestión de procesos, necesita reestructurar sus procesos, respecto al feedback recibido tanto de parte del colaborador, como del cliente respecto con relación al servicio brindado y lo que el cliente espera se lleva como experiencia de la empresa.
- 3.** El nivel de calidad de servicio en la empresa es calificado como regular, teniendo que analizar los principios y medidas en la calidad de servicio brindado, y con ello llegar a la satisfacción esperada por el cliente, lo que permita obtener un valor agregado respecto a la competencia.
- 4.** Se recomienda también al área administrativa de la empresa, tener un seguimiento del servicio brindado, ya que el fin del servicio es la obtención de su licencia, con ello se asegura la fidelidad de los clientes y su futura recomendación.
- 5.** A los futuros investigadores, se les recomienda llevar a cabo investigaciones con diseño no experimental, con el fin de mejorar la gestión de procesos y calidad de servicio que son la base para un desempeño eficiente de la empresa.

REFERENCIAS

- Alvarez (2020). Obtenido de repositorio ulima.edu.pe:
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Anguita, J. C. (mayo de 2013). *Elsevier*. Obtenido de Elsevier:
<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Aprendiendo Administracion*. (19 de Junio de 2016). Obtenido de Aprendiendo Administracion: <https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la-administracion/>
- Arteaga, P. A. (2017). Gestión de procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud 2017. (*trabajo de investigación*). La Libertad - Perú.
- Barrios Hernández, K., Contreras Salinas, J., & Olivero Vega, E. (2019). *La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional*. Barranquilla: Scielo.
- Benavente, J. P. (2018). *Gestión por procesos en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital de Echarati - Cusco 2018*. Cusco - Perú.
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2058/Juan_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bergholz, S. P. (mayo de 2015). *medwave*. Obtenido de medwave:
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Carvajal Zambrano , G. V., Valls Figueroa, W., Lemoine Quintero, F. A., & Alcívar Calderón, V. E. (2017). *Gestión por Procesos*. Manabí - Ecuador: Mar Abierto. https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion_por_procesos
- Castillo Rojas, C. (2017). *La Calidad total y el desarrollo de nuevo producto en el área de operaciones de la oficina San Luis del Banco de Crédito del Perú, Lima 2017*. Lima.
- Castillo, C. d. (2019). *EL PROCESO DE GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL*. Surco.
- Condori (2020). Universo, población y muestra. obtenido de:
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Content, R. R. (10 de Julio de 2019). *Rockcontent*. Obtenido de ockcontent:
<https://rockcontent.com/es/blog/plan-de-accion/>

- Cortiñas, J. L. (s.f.). *Apuntes Gestión* . Obtenido de Apuntes Gestión :
<https://www.apuntesgestion.com/b/que-es-la-gestion-por-objetivos/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20objetivos%20se,personales%20con%20los%20objetivos%20generales>.
- Escuela Europea de Excelencia*. (26 de Noviembre de 2019). Obtenido de Escuela Europea de Excelencia: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/11/calidad-total-definicion-y-conceptos-fundamentales/>
- Dávila (2017), *Gestión Por Procesos y Calidad Del Servicio, del Área De Emisión De Pasaportes, Migraciones – Breña*
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10721/Tesis_60824.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández (2020), obtenido de Espiritu Emprendedor TES 2020, Vol 4, No. 3 julio a septiembre65-76: file:///C:/Users/OFICINA/Downloads/207-Texto%20del%20art%C3%ADculo-713-2-10-20200717.pdf
- Florián Castillo, O., Cortez Burgos, C., & Luján Barros, B. (2021). *Gestión por Procesos para la Calidad del Servicio en una Empresa Pyme del Sector Servicentro*. Lima.
- Ganga, Alarcón, & Pedraja (2019) obtenido de revista chilena
[scielo:www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf](https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf)
- Gestión, D. (14 de setiembre de 2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de bienes o servicios*. Diario Gestión.
<https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Juárez (2017) *Gestión de procesos y Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16496/Juarez_PHD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jorge, O. D. (2013). *Excelencia empresarial y competitividad: ¿una relación fructífera?* *Panorama Socioeconómico*, 58-63.
- Lazzari, L., & Moulia, P. (2014). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR UNA PYME*. *Cuadernos del Cimbage*, 53-86.
- López, F. S. (2019). *Calidad total en las organizaciones*. España: Editorial Elearning S.L.
- López (2018), *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*, obtenida de :
www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf

- Lozada, J. (2014). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Lurys, P. Q. (2015). *Gestiópolis*. Obtenido de Gestiópolis: <https://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>
- Martínez y Yesaved, (2018) Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social
file:///C:/Users/OFICINA/Downloads/1.EscaladeLikert.pdf
- . Maldonado (2018) obtenido del libro: Gestión de procesos
https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018
—
- Méndez. (1999). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html
- Morales (2020) La gestión por procesos y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Strategics Jobs, Lima-2020
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56018/Morales_VJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, T. G. (2016). EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN. *Etapas del Proceso Investigador: INSTRUMENTACIÓN*, 2.
- Muñoz y Pérez (2018) Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Nápoles, L., Tamayo Garcia, P., & Moreno Pino, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno. *Ciencias Holguin*, 1-16.
- Nirian, P. O. (30 de Diciembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-procesos.html>
- Noticias, A. A. (11 de mayo de 2022). Perú: 85% de empresas se resiste a las nuevas formas de trabajo. Lima, Lima, Perú.
<https://andina.pe/agencia/noticia-peru-85-empresas-se-resiste-a-las-nuevas-formas-trabajo-844788.aspx#:~:text=El%2085%25%20de%20empresas%20en,tecnolog%C3%ADa%2C%20seg%C3%BAn%20la%20consultora%20Dench.>

- PERUPYMES. (2018). *PERUPYMES*. Obtenido de PERUPYMES:
<http://www.iebschool.com/blog/implementar-gestion-por-procesos-empresa-agile-scrum/>
- Proaño Villavicencio, D. X., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017).
 METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA.
3C EMPRESA, 50-56.
- Salas, (2018) Obtenido de *Métodos estadísticos para la Investigación Científica* :
 file:///C:/Users/OFICINA/Downloads/libro3.pdf
- Puche Regaliza, J. C. (2016). Simulación como herramienta de ayuda para la toma de decisiones empresariales. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 188-204.
- Quintero, L. S. (2017). LA IMPORTANCIA DEL USO DE EJEMPLOS HIPOTÉTICO-DEDUCTIVOS. 3.
- Reyes Ponce, Y., & Hernández Leonard, A. (2016). Evaluación de la Conformidad y Metrología. *Boletín Científico Técnico INIMET*, 35-40.
- Richard, C. F. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC*. Lima.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE CORTE TRANSVERSAL. *Tópicos en investigación clínica*, 1.
- Rojas Beraún, L. (2017). *La Calidad Total y su relación con la productividad en la Empresa Industrial Landeo SAC, Santa Anita 2017*. Lima - Perú.
- Rojas López, M. D., Valencia Corrales, M. E., & Cuartas Parra, D. (2017). Optimización Racional de costos. *Espacios*, 8.
- Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., Pacheco Ruíz, C., & Hernández Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *SciELO* -
www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf
- Serneguet, M. (setiembre de 2017). *DATADEC*. Obtenido de DATADEC:
<https://www.datadec.es/blog/gestion-por-procesos-aplicada-empresa-servicios>
- Solano & Yachi (2016), TEORIA ESTRUCTURALISTA (1947) - TEORIA EMPOWERMENT:
<http://repositorio.usel.edu.pe/bitstream/USEL/150/1/Teor%c3%ada%20Estructuralista%20%281947%29%20-Teor%c3%ada%20de%20Empowerment.pdf>

Tamayo. (27 de Junio de 2011). Obtenido de
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Taday (2021), obtenido de: "Gestión por procesos y la mejora continua en las Instituciones de Educación Superior de la provincia de Tungurahua."
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32665/1/022%20ADE.pdf>

Ucha, F. (Noviembre de 2018). *DefiniciónABC*. Obtenido de DefiniciónABC:
<https://www.definicionabc.com/negocios/calidad-total.php>

Verónica, V. (2015). Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 1-13.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables

GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA ESCUELA DE MANEJO EN TRUJILLO, 2022

Matriz de operacionalización para la variable gestión de procesos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Gestión de procesos	La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. Carvajal, et. al. (2017)	Para medir la variable gestión de procesos se utilizará el instrumento del cuestionario con 18 preguntas/ítem y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala de tipo Likert. Con una población muestral de 31 colaboradores, se consideró las dimensiones de administración de procesos, mejora de procesos y control de gestión.	Administración de procesos	Planes de mejora	Escala ordinal 1. Malo 2. Regular 3. Buena
				Optimización de gastos	
				Decisiones Empresariales	
			Mejora de procesos	Toma de acción	
				Desempeño	
			Control de Gestión	Innovación de procesos	
				Competitividad	
Servicios eficientes					
Objetivos					

Matriz de operacionalización para la variable calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	<p>La calidad es el objetivo de las actividades que se realizan en una empresa y es el cliente el que percibe el resultado global. La calidad desde esta perspectiva hace referencia a todas las actividades que hay que realizar para alcanzarla. López (2019)</p>	<p>Para medir la variable calidad de servicios se utilizará el instrumento del cuestionario con 12 preguntas/ítem y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala de tipo Likert. Con una población muestral de 31 colaboradores, se consideró las dimensiones de Principios de calidad en el servicio y Medida de calidad en el servicio.</p>	Principios de la Calidad en el Servicio	Valoración del servicio	<p>Escala ordinal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Malo 2. Regular 3. Buena
				Nivel de excelencia	
				Valoración del cliente	
				Satisfacción del cliente	
		Medida de la Calidad en el Servicio	Conformidad de las actividades		

Anexo 2 Matriz de consistencia

GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA ESCUELA DE MANEJO EN TRUJILLO, 2022

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VAR IABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIO NES factores	CONCEPTO DE LA DIMENSION	INDICADORE S
PROBLEMAS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	GESTION DE PROCESOS	<p>La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.</p> <p>Carvajal, et. al. (2017)</p>	<p>Para medir la variable gestión de procesos se utilizará el instrumento del cuestionario con 18 preguntas/item y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala de tipo Likert. Con una población muestral de 31 colaboradores, se consideró las dimensiones de administración de procesos, mejora de procesos y control de gestión.</p>	Administración de procesos	La administración de procesos constituye el entorno o marco organizativo ideal para llevar a cabo planes de mejora continua , optimización de gastos y aprovechamiento de recursos. Para ello es fundamental planificar y tomar siempre todas y cada una de las decisiones empresariales en función del proceso, pensando en el bien general de la empresa. Carvajal, et. al. (2017)	Planes de mejora Optimización de gastos Decisiones Empresariales
¿Cómo se relaciona la Gestión de Procesos y Calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022?	Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de servicios en una escuela de manejo en Trujillo, 2022,	<p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la gestión de procesos y calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022</p>				Mejora de procesos	El mejoramiento vendrá mediante la toma de acción basada en una mejor comprensión del sistema de causas que afecta al desempeño de un proceso. Este mejoramiento incluye innovación de procesos y productos, así como cambios graduales. Carvajal, et. al. (2017)	Toma de acción Desempeño Innovación de Procesos
						Control de Gestion	El control de gestión como una de las herramientas fundamentales para que las empresas puedan obtener productos y servicios con una eficiencia relevante. El control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla. Carvajal, et. al. (2017)	Competitividad Servicios Eficientes Objetivos

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VAR IAB LE 2	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES criterios		INDICADORES
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	CALIDAD DE SERVICIO	<p>La calidad es el objetivo de las actividades que se realizan en una empresa y es el cliente el que percibe el resultado global.</p> <p>La calidad desde esta perspectiva hace referencia a todas las actividades que hay que realizar para alcanzarla. López (2019)</p>	<p>Para medir la variable calidad de servicios se utilizará el instrumento del cuestionario con 12 preguntas/ítem y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala de tipo Likert. Con una población muestral de 31 colaboradores, se consideró las dimensiones de Principios de calidad en el servicio y Medida de calidad en el servicio.</p>	Principios de la Calidad en el Servicio	<p>Estos principios son 3: El cliente es el único juez en cuanto a la valoración de la calidad del servicio. El cliente es quien determina el nivel de excelencia que ofrece un servicio. Indicadores propios del servicio; Estos indicadores permiten conocer la valoración del cliente. López (2019)</p>	Valoración el servicio
¿Cuál es el nivel de gestión de procesos en una escuela de manejo en Trujillo, 2022?	Determinar el nivel de gestión de procesos en una escuela de manejo en Trujillo, 2022							Nivel de Excelencia
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022?	Determinar el nivel de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022							Valoración del Cliente
¿Cuál es la relación de la gestión de procesos y principios de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022?	Determinar la relación de la gestión de procesos y los principios de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo							Satisfacción del cliente
¿Cuál es la relación de la gestión de procesos y medida de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022?	Determinar la relación de la gestión de procesos y medida de calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022							Conformidad de las actividades
						Medida de calidad en el servicio	<p>Un sistema de gestión de calidad del servicio debe enfocarse principalmente a la satisfacción del cliente y a establecer un método de trabajo por medio del cual se asegure la conformidad de las actividades realizadas con los requisitos establecidos. López (2019)</p>	

Anexo 3 Instrumento de recolección de datos

cuestionario para medir la variable gestión de procesos

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido al personal de la escuela de manejo, se estudiará sobre la gestión de procesos, por lo que le agradeceré responder con la mayor honestidad posible. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

	Enunciado	S	CS	A	CN	N
	Dimensión 1: Administración de procesos	5	4	3	2	1
1	Se conoce en cada área los problemas recurrentes y se cuenta con planes de mejora operativos desarrollados en consenso.					
2	El plan de mejora une sinergia mente cada área de la empresa para que el resultado sea el más óptimo en el servicio brindado.					
3	En el desarrollo de cada proceso se determina los implementos y recursos a utilizar para la optimización de gastos.					
4	Los gastos que genera cada proceso brindado en la empresa están debidamente optimizados y se refleja en beneficio de los colaboradores.					
5	Las decisiones que toma la alta gerencia para mejorar procesos son altamente operativos y dan resultados.					
6	Los cambios constantes en las decisiones empresariales de la gerencia, generan una mejora de calidad en el servicio					
	Dimensión 2: Mejora de procesos					

7	En el desarrollo de proceso los colaboradores poseen las competencias para que sus acciones mejoren los procesos.					
8	Los colaboradores tienen la libertad de corregir algún proceso ya estipulado que alimente significativamente el servicio brindado.					
9	El desempeño laboral de los colaboradores es el resultado del buen proceso de selección, poseen las capacidades para gestionar procesos.					
10	El jefe de cada área evalúa el desempeño de los colaboradores tomando en cuenta la matriz de sus procesos.					
11	Cuando un proceso es innovado los colaboradores han sido capacitados para ese fin y sus aprendizajes permiten mejorar los procesos.					
12	La innovación de los procesos por parte de los altos mandos, es expuesta en reuniones entre todos los colaboradores de la empresa.					
Dimensión 3: Control de gestión						
13	La competitividad de la organización es el resultado de la buena selección de jefatura que controla cada proceso.					
14	Los colaboradores son altamente competitivos, facilitando que sus jefaturas reporten con transparencia sus resultados en el control de sus procesos.					
15	La efectividad de los indicios que representan a la empresa son el resultado de las jefaturas que controlan con eficiencia su funcionamiento, cuando un proceso se debilita los mecanismos de control permiten sean detectados a tiempo.					
16	El control de gestión implementado en la empresa rinde resultados positivos en cada área que la empresa lo necesita.					
17	Los objetivos organizacionales cumplen su diseño real, los colaboradores aportan por el nivel de conocimiento de sus procesos.					
18	El objetivo de la empresa, permite que los colaboradores se desarrollen en sus funciones y beneficien al cliente final.					

¡Muchas gracias por su participación!

cuestionario para medir la variable calidad de servicio

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido al personal de la escuela de manejo, se estudiará sobre calidad de servicio, por lo que le agradeceré responder con la mayor honestidad posible. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente.


Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

	Enunciado	S	CS	A	CN	N
	Dimensión 1: Principios de calidad en el servicio	5	4	3	2	1
1	Se cuenta con un sistema que permite identificar a la totalidad de los clientes de la empresa, que se actualiza permanentemente.					
2	El servicio brindado es altamente calificado, los colaboradores conocen los procesos y satisfacen las necesidades del cliente.					
3	El contacto con el cliente es permanente, el colaborador se mantiene comunicado en todos los procesos para la valoración del servicio.					
4	Los colaboradores se comprometen para lograr un alto nivel de excelencia del servicio brindado.					
5	Los colaboradores cuentan con los recursos necesarios para lograr el nivel de excelencia del servicio.					
6	La gerencia evalúa el mercado competitivo, ofreciendo un mejor servicio en función a la capacidad de respuesta y precio: incrementa el nivel de la calidad del servicio.					
7	El cliente tiene la facilidad de poder sistematizar sus quejas y reclamos: se valora su aporte.					

8	Cuando un cliente se muestra insatisfecho, para mitigar su malestar es atendido por colaboradores con mayor nivel competitivo.					
Dimensión 2: Medida de calidad en el servicio						
9	La satisfacción del cliente se evalúa durante la venta y post venta por parte del colaborador que lo atiende.					
10	Se evalúan y analizan los informes de satisfacción del cliente realizadas semanalmente, mensualmente y trimestralmente.					
11	El jefe de cada área audita los reportes para dar conformidad a las actividades desarrolladas.					
12	Cuando se implementan medidas para mejorar la calidad del servicio, antes de su ejecución en reuniones en equipos de trabajo se da conformidad a las actividades.					


¡Muchas gracias por su participación!

**Anexo 4: Validación de los instrumentos de juicio de experto
gestión de procesos**


Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de procesos
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de servicios en una escuela de manejo en Trujillo, 2022
Nombres y apellidos del experto	Jorge Augusto Daniel Pérez
Documento de identidad	17812596
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctorado en Administración
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo / UNMSM
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	922800923
Firma	
Fecha	28/11/2022

Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de procesos
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de servicios en una escuela de manejo en Trujillo, 2022
Nombres y apellidos del experto	Juan Carlos Armas Chang
Documento de identidad	18137231
Años de experiencia en el área	20 años


Máximo Grado Académico	Magister en Administración de empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Trujillo / UPN
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	988892284
Firma	
Fecha	30/06/2022


Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión de procesos
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de servicios en una escuela de manejo en Trujillo, 2022
Nombres y apellidos del experto	Tania Vanessa Colchado Cerdan
Documento de identidad	18143923
Años de experiencia en el área	21 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de negocios
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo / UPAO
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	964430296
Firma	
Fecha	30/06/2022

Calidad de servicio

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de servicios en una escuela de manejo en Trujillo, 2022
Nombres y apellidos del experto	Jorge Augusto Daniel Pérez
Documento de identidad	17812596
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctorado en Administración
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo / UNMSM
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	922800923
Firma	
Fecha	28/11/2022

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de servicios en una escuela de manejo en Trujillo, 2022
Nombres y apellidos del experto	Juan Carlos Armas Chang
Documento de identidad	18137231
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Trujillo / UPN

Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	988892284
Firma	 Lic. Adm. Armas Cheng Juan CLAD 18238
Fecha	30/06/2022

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de servicios en una escuela de manejo en Trujillo, 2022
Nombres y apellidos del experto	Tania Vanessa Colchado Cerdan
Documento de identidad	18143923
Años de experiencia en el área	21 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de negocios
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo / UPAO
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	964430296
Firma	
Fecha	30/06/2022

Anexo 5: Confiabilidad de las variables

Alpha de Cronbach – gestión de procesos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	18

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ITEMS	INDICADORES																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
SUJETO 1	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	2	3
SUJETO 2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2
SUJETO 3	2	1	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2
SUJETO 4	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3
SUJETO 5	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2
SUJETO 6	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2
SUJETO 7	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2
SUJETO 8	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	2	3
SUJETO 9	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2
SUJETO 10	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1
SUJETO 11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2
SUJETO 12	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2
SUJETO 13	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
SUJETO 14	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2
SUJETO 15	3	2	3	1	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3

Alpha de Cronbach – calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	12

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ÍTEMS	INDICADORES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
SUJETO 1	4	2	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3
SUJETO 2	3	2	2	2	3	3	2	4	1	1	1	2
SUJETO 3	4	1	3	3	4	2	3	2	2	2	1	3
SUJETO 4	3	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2
SUJETO 5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
SUJETO 6	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2
SUJETO 7	4	2	2	4	4	3	2	4	1	2	3	2
SUJETO 8	3	3	2	3	3	3	1	4	1	2	1	3
SUJETO 9	3	2	2	4	3	3	2	4	2	2	3	2
SUJETO 10	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	3	2
SUJETO 11	4	3	3	2	4	3	1	3	2	1	2	2
SUJETO 12	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
SUJETO 13	4	3	2	4	4	4	2	4	2	2	1	3
SUJETO 14	4	4	3	4	4	3	1	4	1	1	3	2
SUJETO 15	4	3	3	3	4	4	1	4	1	1	3	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de procesos y calidad de servicio en una escuela de manejo en Trujillo, 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ GUTIERREZ BRAYHAN ANDERSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

TRUJILLO, 13 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ DNI: 32924318 ORCID: 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 14- 12-2022 02:35:22

Código documento Trilce: TRI - 0486683