



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente
en Konecta BTO, Callao, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Touzet Caballero, Estefanie Esther

ASESOR:

Dr. Barrutia Barreto, Israel

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

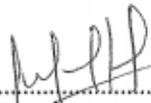
Código : P06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

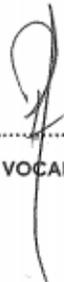
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)
Estefanía Esther Tenorio Caballero
cuyo título es: La calidad de servicio al cliente en Konecía BDO
Callao, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) Quince
(letras).

Lugar y fecha: Callao 09 Julio 2018


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL

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

Dedicatoria

A la persona que me enseñó a ser como soy,
más que una madre, una amiga;
a mi padre y mis hermanas por el apoyo, el
amor y la comprensión en los momentos difíciles.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a Dios,
mi padre y mi madre, quienes estuvieron a mi
lado en esta etapa profesional de mi vida.

Declaración de autenticidad

Yo, ESTEFANIE ESTHER TOUZET CABALLERO, con DNI n. ° 70980948, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos y la información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Callao, 09 de julio del 2018



ESTEFANIE ESTHER TOUZET CABALLERO

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “*La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en Konecta BTO, Callao, 2018*”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional en Administración de Empresas.

Touzet Caballero Estefanie Esther

INDICE

Página del jurado	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Declaración de autenticidad.....	6
Presentación.....	7
Resumen	11
Abstract.....	11
I. Introducción	12
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	14
1.2.1 Internacionales.....	14
1.2.2 Nacionales	16
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
1.3.1 Variable 1: Gestión por procesos.....	17
1.3.2 Variable 2: Calidad del Servicio al cliente	21
1.4 Formulación del problema.....	22
1.4.1 Problema General	22
1.4.2 Problemas Específicos	22
1.5 Justificación del estudio.....	23
1.6 Hipótesis	24
1.6.1 Hipótesis General	24
1.6.2 Hipótesis Específicas	24
1.7 Objetivos.....	24
1.7.1 Objetivo General.....	24
1.7.2 Objetivos específicos	24
II. Método	25
2.1 Diseño de investigación.....	25
2.2 Variables, operacionalización.....	26
2.2.1 Operacionalización de variables.....	26
2.2.2 Matriz operacional de variables.....	29

2.3 Población y muestra.....	31
2.3.1 Población	31
2.3.2 Unidad de muestra	31
2.3.3 Muestra	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.4.1 Técnica.....	31
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos	32
2.4.3 Validez.....	32
2.4.4 Confiabilidad	32
2.4.5 Métodos de análisis de datos	34
2.5 Aspectos éticos	34
III. Resultados	35
3.1 Análisis de la prueba de normalidad.....	35
3.2 Contrastación de hipótesis	36
IV. Discusión.....	40
4.1 Discusión de la Hipótesis General	41
4.2 Discusión de la Hipótesis específica: Procesos Operativos.....	41
4.3 Discusión de la Hipótesis específica: Procesos de Apoyo.....	42
4.4 Discusión de la Hipótesis específica: Procesos Estratégicos.....	43
V. Conclusiones	45
VI. Recomendaciones.....	46
VII. Referencias	47
VIII. Anexos	51

Lista de tablas

Tabla 1. Variable independiente: gestión por procesos	27
Tabla 2. Variable dependiente: calidad del servicio al cliente	28
Tabla 3. Confiabilidad	31
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos de la variable 1 (gestión por procesos)	31
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad de la variable 1 (calidad del servicio)	31
Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos de la variable 2 (calidad del servicio)	32
Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad de la variable 2 (calidad del servicio)	32
Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos de las variables	32
Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad de las variables	32
Tabla 10. Prueba de normalidad	33
Tabla 11. Interpretación del coeficiente de correlación rho de Spearman	35
Tabla 12. Correlación entre gestión por procesos y calidad del servicio al cliente	36
Tabla 13. Correlación entre procesos operativos y calidad del servicio al cliente	37
Tabla 14. Correlación entre procesos de apoyo y calidad del servicio al cliente	37
Tabla 15. Correlación entre procesos estratégicos y calidad del servicio al cliente	38

Resumen

El desarrollo de la actual investigación ha presentado la fundamental finalidad de conocer el nivel de relación que se puede establecer entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, en el Callao durante el 2018. El método utilizado fue hipotético deductivo, de tipo aplicada, nivel correlacional descriptivo y un diseño no experimental transversal. La empresa cuenta con 87 colaboradores, de quienes se constituyó la muestra de 71 trabajadores que se sometió a estudio. Posteriormente, al procesarse los datos e interpretarlos, se determinó que la correlación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente es muy alta o muy fuerte según el valor de 0,872. asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se acepta la hipótesis alterna h_1 , y por consiguiente la gestión por procesos si tiene relación positiva directa con la calidad del servicio al cliente, lo que quiere decir que a una correcta aplicación de gestión por procesos mejor será la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.

Palabras clave: gestión por procesos, calidad del servicio al cliente.

Abstract

The development of the current research has presented the fundamental purpose of knowing the level of relationship that can be established between the management by processes and the quality of customer service in the company Konecta BTO, in Callao during 2018. The method used was hypothetical deductive, applied type, descriptive correlational level and a transverse non-experimental design. The company has 87 employees, of whom the sample of 71 workers was constituted that was submitted to study. Subsequently, when the data was processed and interpreted, it was determined that the correlation between process management and customer service quality is very high or very strong according to the value of 0.872. likewise, the found significance of 0.000 is less than the fixed work significance of 0.05 which implies that the alternative hypothesis h_1 is accepted, and therefore the process management if it has a direct positive relationship with the quality of the customer service, what means that to a correct application of management by processes better will be the quality of the service to the client in the company Konecta BTO, Callao, 2018.

Keywords: management by processes, quality of customer service.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Domínguez (2012) se encarga de explicar que la gestión por procesos se instaure como una fundamental metodología empleada por la gran mayoría de organizaciones para lograr alcanzar el éxito, debido a que ofrece una serie de distintos beneficios y ventajas para el direccionamiento de las mismas. Además, agrega que su implementación y su aplicación han supuesto todo un reto en Cuba para lograr adecuarse al modelo económico que actualmente impera; así como también lo fue regirse por la resolución emitida por la Contraloría General de la República con número 60/11.

Dicha resolución, en su artículo 3, asevera que la implementación del control interno, a través de un sistema conformado por procesos y normativas, faculta la previsión y la limitación de riesgos externos e internos, además de garantizar una conveniente seguridad para perseguir los propósitos de la organización y brindar información respecto a la supervisión interna. De esta manera, puede entenderse como un proceso que, al integrarse con una perspectiva de mejora continua en las operaciones, puede extenderse a la totalidad de actividades vinculadas al proceso de la gestión, que se particulariza por poder ser efectuado por todo el personal y no solo la dirección.

El Instituto Peruano de Economía (IPE) organizó un foro enfocado en dialogar sobre la eficacia que supone ser mayor en la gestión por procesos del sector privado frente a la gestión pública. De este modo, no solo se identificó que el sector privado no sufre de escasez de recursos, sino que se pudo evidenciar que disponen de una conveniente capacidad de gestión. Así mismo, se concluyó que la presencia de una adecuada capacidad de gestión contribuye al progreso económico y social del país.

De esta manera, se puede aseverar que la gestión por procesos es de suma importancia en toda empresa y que la falta de recursos ya no es una excusa; sino la manera como se realizan los procesos, ya que de ellos depende un servicio eficaz que no solo contribuye con la economía de la organización, sino que además genera economía creciente al país.

Con más detalles, en el foro se especificó que entre las características de la gestión por procesos en el sector privado se encuentra el personal capacitado y los procesos eficientes que permiten una correcta toma de decisiones y, así mismo, posibilitan la evasión de errores anteriores.

Por ello, rescatamos que también es importante tener personal altamente capacitado, ya que conllevará a que realicen las gestiones de una manera correcta, siguiendo protocolos y estándares establecidos de ciertos procesos designados.

De este modo, la gestión por procesos se refiere a gestionar de manera integral cada uno de los procesos y las transacciones que una organización establece, de manera que, realizando los procedimientos, se obtenga un servicio aceptable ante los clientes o consumidores.

En el sector de telecomunicaciones, y todos los demás, la gestión por procesos en la administración forma parte de un desafío para todas las empresas, según Marrero (2012), en el que la constante competitividad de las organizaciones define el fracaso o el éxito de los negocios.

Así mismo, la gestión por procesos es importante en el servicio y la atención al cliente, ya que Vértice (2012) asegura que es esencial definir con claridad las funciones y los procesos, puesto que así los miembros de cada departamento conocerán bien su ámbito de actuación y, conociendo bien su ámbito, desempeñarán mejor su labor y lograrán las metas y los objetivos que se les plantee.

Por ello, es importante que se establezca gestión por procesos en cuanto a la atención del cliente, que ofrezcan un servicio óptimo, con capacidad de sobrellevar situaciones críticas y resolver cualquier problema, además de contar con las herramientas necesarias que ayuden y faciliten el cumplimiento de todas las exigencias de los clientes.

Debemos añadir que, aun cumpliendo con las normas y contando con las herramientas necesarias, es necesario efectuar un control y un seguimiento, para gozar de una continua mejora y permitir el crecimiento de la organización; ya que en el mundo actual y globalizado en el que nos encontramos, debemos adecuarnos a las exigencias nuevas de todos los tipos de clientes.

Konecta BTO es una empresa que gestiona servicios al usuario del rubro de telecomunicaciones, uno de sus principales servicios es la atención al cliente mediante llamadas, en el que los clientes se comunican para presentar diferentes tipos de solicitudes, modificaciones y reclamaciones. Dentro de las cuales se encuentra el reclamo por recálculo de factura; es decir, que estos no se encuentran de acuerdo con las sumas de dinero tarifadas, algunas pueden ser pequeñas sumas y otras pueden ser altas.

El agente recepcionista de la llamada crea una incidencia con fecha de compromiso o fecha de resolución, para que el área correspondiente se encargue de revisar a detalle las facturas (área de *back office*). Cuando el agente de esta área revisa o realiza el recálculo de facturas, en algunas oportunidades, los reclamos no proceden a favor del cliente, por lo que no es beneficioso para el agente que resolverá dicha incidencia y tampoco para su supervisor inmediato.

No es beneficioso para el agente, ya que sus bonificaciones dependen de indicadores con los que es medido, dichos indicadores son productividad, calificación del cliente y auditorías de calidad. Además, si el agente no cumple o no logra estos indicadores, el supervisor también pierde sus bonificaciones.

El problema se presenta cuando el agente que resuelve la incidencia no realiza su gestión de manera honesta y esta acción es apoyada por su superior inmediato, ya que los agentes realizan «abonos maquillados»; es decir, buscan cualquier problema anterior que haya tenido el cliente para sustentar el importe reclamado actual, cuando este no corresponde.

De este modo, el cliente es comunicado por este agente del abono que se le realizará, por lo que queda satisfecho; pero cuando el auditor de abonos verifica que dicho abono no corresponde, lo rechaza, seguidamente se comunica con el cliente para brindar la información correcta, quien se siente estafado, maltratado, enojado y burlado. Toda esa mala gestión produce y conlleva a una mala imagen de la organización.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Internacionales

Mancheno (2014) con su estudio *Gestión de procesos para el servicio de emergencia de la clínica Médicos y Asociados Clínchimbrazo Cía. Ltda.* optó al título de licenciado en la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Tuvo la finalidad de elaborar e implementar un prototipo de gestión que faculte el mejoramiento de la calidad del servicio. Tal estudio se caracterizó por ser de tipo aplicado. Se explicó que, en empresas dedicadas a prestar servicios, la atención eficiente hacia el cliente se concluye como intransferible, puesto que por medio de la excelencia se logra mejorar la percepción del cliente respecto a la calidad de atención, la fidelización y el reconocimiento de marca. Dicho estudio concluyó que una emergencia puede ocurrir en cualquier momento, por lo que resulta conveniente e indispensable implantar procedimientos con los que se pueda brindar una correcta y

adecuada atención médica, que se especialice en pacientes que son ingresados por emergencia en diferentes estados. Así mismo, a través de la implementación de un protocolo para pacientes y familiares y un pertinente sistema de registro de emergencias, se evidenció que el nivel de satisfacción llegó a ser regular en un 8.33 %, bueno en un 50 % y excelente en un 41.67 %. De este modo, se demuestra que realizar una gestión por procesos, en definitiva, es importante para tener procesos establecidos y cumplirlos, ya que de ellos depende una buena atención al cliente.

Guanín (2015) con su trabajo *Gestión por procesos por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar* optó al título de magíster y especialista en Gerencia de Servicios de Salud. Tuvo la finalidad de brindar aportes y mejorar en los procesos del hospital seleccionado. Tal trabajo se caracterizó por ser de tipo aplicado. Se explicó que se enfocaba en la optimización en la eficacia, efectividad, un mejoramiento en los controles, reforzamiento en procesos internos y también en los recursos, asimismo, el autor planificó un proyecto de formación para la gestión de procesos. La participación que realizan los mecanismos dirigidos a la gestión por procesos sirven como soluciones que contribuyen al aumento del rendimiento del servicio en el hospital, permiten una visión más amplia que simplifica el quehacer del hospital y, con ello, facilitan la búsqueda de procedimientos esenciales para localizar claves que sirvan de mejoría y que den resolución a los obstáculos de la organización. Dicho trabajo concluyó que dentro de estos procedimientos existe el proceso de auditoría, el cual está encargado en dar mejoras en la gestión y ofrecer soluciones a las diferentes incidencias o problemáticas.

Droguett (2013) con su indagación *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes* optó al título de licenciado en la Universidad de Chile, Chile. Tuvo la finalidad de diagnosticar, en el ámbito de la industria automotriz, las fundamentales razones de insatisfacción. Dicha indagación se caracterizó por ser de tipo aplicado. Se efectuó un estudio del desempeño en el mencionado ámbito, el cual estuvo enfocado en determinar qué es lo que los clientes esperan de un servicio; por ejemplo, el valor y las causas de su insatisfacción. Dicha indagación concluyó que se busca conocer la percepción del cliente para saber si el servicio brindado fue satisfactorio o no. Los resultados obtenidos fueron de 0.978 según Rho de Spearman. De este modo, se recalca la importancia del ofrecimiento de

un servicio de calidad; puesto que, dependiendo del servicio otorgado, la organización será recordada por el cliente, teniendo la oportunidad de ser elegida una vez más gracias a la experiencia que brindó. Esto quiere decir que un buen servicio al cliente en Konecta BTO, permitirá la fidelización de los usuarios generando rentabilidad en la empresa.

1.2.2 Nacionales

Ponce (2016) con su estudio *Gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil* optó al título de licenciado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Tuvo la finalidad de demostrar que la aplicación de una gestión por procesos permite minimizar el producto disconforme y mantener una mejora continua para aumentar la productividad. Dicho estudio se caracterizó por ser de tipo aplicado. Se explicó que para conservar y extender el público objetivo, se debe permanecer en competencia y buscar mantenerse en el tiempo. De este modo, se debe buscar la mejor manera de realizar los procesos, explotar convenientemente los recursos disponibles, garantizar la productividad, la eficiencia y la eficacia; teniendo en cuenta también la satisfacción de exigencias presentes y ulteriores de los clientes, motivo por el cual deberían ser capaces de adecuarse sencillamente a las diferentes transformaciones de los requerimientos. Así mismo, se recalcó que la gestión por procesos es un instrumento preciso para el logro de la adaptación de una organización ante una demanda que se encuentra en constantes cambios. De acuerdo a un análisis realizado, se obtuvo como resultado que la mejora del proceso permitiría optimizar tiempo; es decir, 1750 kilos de partidas reprocesadas y 4156.83 minutos, equivalente a un ahorro de S/ 20,125.00. Dicho estudio concluyó que no solo la implementación de la gestión por procesos es importante, sino que también se debe estar en una constante mejora que permita cumplir con todos los objetivos, en este caso, la productividad. De esta manera, se explica cómo es que la gestión por procesos resulta ser un instrumento que se debe utilizar de manera adecuada, desarrollando la eficiencia y la eficacia en busca del cliente y su satisfacción, puesto que, si no se realizan procesos adecuados, no se logrará la adecuación a las demandas cambiantes en este mundo actual y globalizado.

Gonzales (2015) con su trabajo *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de Starbucks Coffee del distrito de Santa Anita, Lima, 2015* optó al título de licenciado en la Universidad Peruana Unión. Tuvo la finalidad de diagnosticar la relación existente entre la variable 1 y la variable 2 en la cafetería seleccionada. Tal trabajo se

caracterizó por valerse de una metodología descriptiva y correlacional y respaldarse en teorías de autores como Thompson, Zeithaml, Barroso, Parasuraman, Berry, entre otros. 196 clientes de la cafetería seleccionada llegaron a constituir la muestra, a quienes se les aplicó una encuesta. Dicho trabajo concluyó, gracias a la prueba de correlación con valor de 0.670, que sí se puede evidenciar una directa relación entre las dos variables estudiadas.

Ascencio (2015) con su indagación *Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio de la Oficina de Normalización Previsional ONP, distrito de Independencia, año 2015* optó al título de licenciado en la Universidad César Vallejo. Tuvo la finalidad de diagnosticar la relación existente entre la variable 1 y la variable 2 en el establecimiento mencionado. Tal indagación se caracterizó por ser de tipo aplicada y correlacional-descriptiva. Se explicó que la gestión por procesos se constituye como un mecanismo que se encarga de verificar, de manera sencilla y veloz, el abordaje de las problemáticas de los clientes desde un punto de vista centrado en los individuos que ofrecen servicios y los mecanismos laborales. De este modo, se implica la modificación de la empresa basada en la participación de los individuos para la mejora de sus resultados; una transformación que intenta crear una nueva existencia. Dicha indagación concluyó que la gestión por procesos faculta la mejora de la gestión, el desempeño de las empresas y la complacencia de clientes. Así mismo, la aplicación de una gestión por procesos permitió la mejora de la eficacia y la eficiencia cuyo aumento fue de 63.89 %) y un crecimiento de 4 veces más las unidades que se procesan día a día. Los resultados permitieron afirmar que existe una relación muy alta, ya que se determinó un valor de 0,902.

De esta manera, se menciona la implicación de las personas para la mejora de resultados. En la investigación actual, las personas implicadas para la mejora de resultados son los agentes que realizan la revisión de las facturas de manera honesta y el auditor responsable de que los procesos sean encaminados hacia la calidad total.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable 1: Gestión por procesos

Definición de *proceso*

Hammer (2006, citado en Bravo, 2011) indica que es un conjunto organizado de actividades que están vinculadas y que, en conjunto, logran la creación de algún valor para el cliente.

Sáez y Gómez (2011) llegan a concebirlo de 3 maneras distintas: como una secuencia de actividades con propósitos planeados; una sucesión de acciones enfocada en alcanzar un valor añadido; y una lógica disposición de procedimientos, equipos, materiales y personas en actividades orientadas a lograr un determinado resultado.

La Organización Internacional para la Normalización (2000) asevera que puede concebirse como un proceso o una actividad que se basa en el empleo de recursos disponibles para lograr la transformación de elementos de entrada en resultados.

Definición de *gestión por procesos*

Trilles *et al.* (2011) sostienen que es un sistema de gestión, basado en la selección y la identificación de procesos, que está orientado a la búsqueda del continuo mejoramiento de las actividades empresariales y su respectivo funcionamiento. Además, agregan que pueden clasificarse en procesos operativos, procesos de apoyo y procesos estratégicos.

Trilles *et al.* (2011) también agregan que la implementación de una gestión por procesos se ha posicionado como la técnica con mayor efectividad para las organizaciones, debido a que no solo disminuye el tiempo de elaboración de productos más rentables y competitivos en un 50 %, sino que también favorece la eficiencia de los *call-centers* en un 60 %. Sumado a ello, aseveran que suscitan una reducción del 50 % al 60 % de costos administrativos en una gran variedad de procesos; lo que conlleva a la generación de un significativo ahorro financiero, la mejora de la gestión de recursos y el aumento de la satisfacción.

Carrasco (2011) manifiesta que es una clase de gestión, orientada a conseguir la confianza del cliente, que es capaz de apoyar el direccionamiento de una organización en base a identificación, diseño, supervisión y mejoramiento de sus respectivos procesos.

Martínez y Cegarra (2014) estipulan que resulta de gran ayuda en el mejoramiento de distintos ámbitos de gestión en las organizaciones, debido a que faculta la identificación de indicadores que permitan calcular el rendimiento del conjunto de actividades que se efectúa.

Clasificación

Hammer y Champy (1993, citado en Guanín, 2015) se encargan de clasificarla de tres maneras.

En primer lugar, se encuentra los procesos operativos, cuyos productos son el resultado de las sucesiones de un valor agregado enfocado en la satisfacción de necesidades. De esta manera, implica la atención al cliente, la producción, el diseño y la venta de servicios y productos, las expectativas, los requerimientos, las necesidades, entre otros.

En segundo lugar, se presenta los procesos de apoyo, los cuales resultan elementales puesto que suscitan y facultan una conveniente gestión de los procesos operativos. De esta manera, implica las compras, la información, el apoyo y mantenimiento, la formación y el reclutamiento de personal.

En tercer lugar, se menciona los procesos estratégicos, los cuales se conciben como actividades efectuadas por los gestores enfocados en brindar soporte a procesos operativos y de apoyo. De esta manera, implica las auditorías, la distribución de recursos, el presupuesto, el establecimiento de finalidad, entre otros.

Etapas

La Organización Internacional para la Normalización (2012) se encarga de establecer las siguientes etapas por las que atraviesa la gestión por procesos.

Identificación: Reconocimiento de peligros que puedan suscitar perjuicios para la organización.

Planificación: Establecimiento de la manera más conveniente para emplear posteriormente los recursos disponibles, a través de la definición de estrategias y el establecimiento de cursos de acción pertinentes para las respectivas circunstancias.

Transferencia: Aptitud para trasladar procesos a otras áreas de la organización, cuya finalidad es implicar la participación de los trabajadores en la identificación y el análisis de problemáticas y, con ello, posibilitar la implementación de planes de acción.

Gestión operacional: Implica la verificación interna de una organización, cuyo objetivo es incrementar sus aptitudes para consumir las metas planteadas dentro de sus lineamientos.

Objetivos

Guanín y Andrango (2015) establecen que su primordial propósito es posibilitar el crecimiento de la productividad, lo que puede ser logrado a través del aumento de resultados y los niveles de satisfacción. De esta manera, para lograrlo, se implica la adherencia de actividades capaces de otorgar valor adicional a los servicios y la reducción del plazo para efectuar la entrega.

Importancia

Fernández (2003, citado en Guanín, 2015) asegura que su importancia radica en el hecho de que no prioriza el análisis en actividades o tareas, sino que enfoca el interés en los resultados producto de los procesos o las transacciones efectuadas por la organización; lo que faculta el establecimiento de una disposición para consumir las metas que se han estipulado.

Principios

Hoyle y Thompson (2002) señalan, fundamentalmente, los siguientes principios.

Lineamientos según los requerimientos, las exigencias y las necesidades que son estipuladas por los clientes y el mercado.

Identificación de un mapa de procesos organizacionales.

Auditoría de procesos para facultar el reconocimiento del desarrollo de los procedimientos y la verificación del grado de cumplimiento.

Beneficios

Chase y Aquilano (2005) se encargaron de reconocer los siguientes beneficios.

Empleo de distintos métodos que faculten un continuo mejoramiento en la organización, cuya finalidad es garantizar una conveniente calidad para obtener eficacia y eficiencia.

Comparativa entre procesos que permitan el mejoramiento en la praxis, implicando la adecuación de los mismos con la finalidad de obtener requerimientos mayores.

Implementación de cogniciones formales en una organización y potenciamiento de la gestión del conocimiento respecto a cada proceso.

Mejoras innovadas en todos los niveles de las tareas, las actividades y los procesos.

1.3.2 Variable 2: Calidad del servicio al cliente

Definición

Zeithaml (1998, citado en Izaguirre, 2015) explica que es la valoración efectuada por un cliente, en base a su percepción, respecto a la superioridad o la excelencia de un servicio. De esta manera, el cliente tiene en consideración cinco dimensiones: tangibles, empatía, certeza, capacidad de respuesta y confiabilidad.

Características del servicio

Berry, Bennet y Brown (2003) se encargan de señalar la siguiente particularidad.

Intangibilidad: la representación que se hace de un servicio (por ejemplo, cheques o tarjetas de crédito) no son el servicio en sí, puesto que estos son inmateriales.

Servicio al cliente

Pérez (2007) especifica que es la agrupación de prestaciones esperado por un cliente, el cual es suscitado por la reputación, el precio y la imagen del servicio o el producto que ha adquirido.

Dimensiones de la calidad del servicio al cliente

Zeithaml, Bitner y Gremler (2009, citados en Droguett, 2013) recalcan que, según distintas investigaciones, la percepción de la calidad efectuada por los clientes no solo se realiza en una dimensión, sino que la valoración puede basarse en percepciones de varias dimensiones, las cuales son una representación de la organización mental de los clientes respecto a la calidad del servicio.

Confiabilidad: Honestidad en el servicio, la cual se quebranta al momento en que un cliente adquiere un servicio que no resulta ser el que estaban esperando.

Capacidad de respuesta: Motivación que se presenta para apoyar a los clientes y realizar una entrega expedita del servicio, priorizando la atención de problemas, reclamos, interrogantes y solicitudes del cliente.

Certeza: Implica las cogniciones y las capacidades de los trabajadores y la empresa para transmitir confianza y credibilidad a sus respectivos clientes, las cuales también pueden personificarse en un agente que se encargue de vincularlos, específicamente, en caso que los clientes consideren que el servicio es de alto riesgo.

Empatía: Reconocimiento de afectividad que los clientes reciben por parte de las empresas; implica la adecuación de la atención a las preferencias del cliente, lo que permite establecer en su mentalidad que la empresa conoce sus requerimientos y necesidades.

Satisfacción del cliente frente a la atención

Kotler y Lane (2009) indican que es una sensación de decepción o placer, la cual es producto de la comparación entre la percepción de un producto y las expectativas de previos beneficios.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión por procesos con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cómo se relacionan los procesos operativos con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018?

¿Cómo se relacionan los procesos de apoyo con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018?

¿Cómo se relacionan los procesos estratégicos con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018?

1.5 Justificación del estudio

La competencia es cada vez más fuerte y origina la obligación de la gestión de mercados a mantener sus funciones en constante actualización, innovar y aplicar nuevos sistemas que, además de permitirles tomar nuevos mercados, también les permita garantizar la lealtad de sus usuarios.

Respecto al párrafo anterior, se puede aseverar que la calidad del servicio al usuario otorgado es indispensable en toda empresa u organización, ya que la competencia se esfuerza en dar siempre lo último o lo mejor; por ello debemos encontrarnos en continua mejora y adaptabilidad, para de esta manera mantener y captar aún más clientes. En este mundo globalizado, nos debemos adaptar a las exigencias de los consumidores y superar sus expectativas; es por ello que se deben aplicar procesos en los que se determinen las funciones a realizar, para lograr un producto o servicio final de calidad, y realizar seguimientos y controles para verificar que estos procesos se estén cumpliendo de manera correcta.

La razón por la cual se desea llevar a cabo esta investigación en la empresa Konecta BTO se basa en la finalidad de contar con una correcta gestión por procesos en los operadores, que permita llevar un mejor control de las gestiones y las soluciones otorgadas a los clientes, así como también reducir la insatisfacción de estos debido a malas gestiones.

La elaboración de procesos y una correcta aplicación y gestión de ellos, para la empresa Konecta BTO, resulta ser de fundamental envergadura en el cumplimiento de objetivos trazados, puesto que siempre se busca la satisfacción de los clientes. Se pretende establecer auditores de los procesos para que puedan verificar que la gestión haya sido realizada de manera correcta, antes de que se llegue a la comunicación con el cliente y se le brinde una mala información que llegue a generar inconformidades e insatisfacciones.

Al establecer estos procesos se pretende tener personal más capacitado, mejorar la calidad de las gestiones realizadas por los operadores, establecer mayor comunicación entre operadores y auditores, otorgar información eficiente, disminuir abonos sin sustentos, reducir la insatisfacción de los clientes y fidelizar a los clientes con otra oferta que mejore su inconformidad.

La incidencia de este trabajo de investigación en ámbitos económico y social reside en el hecho de que permitirá generar e incrementar las ventas y la fidelidad de sus clientes, gracias a una buena gestión que contribuye socialmente al brindar mayor oportunidad de trabajo a los ciudadanos.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

La gestión por procesos se relaciona con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Los procesos operativos se relacionan con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.

Los procesos de apoyo se relacionan con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.

Los procesos estratégicos se relacionan con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre los procesos operativos y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.

Determinar la relación entre los procesos de apoyo y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.

Determinar la relación entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El desarrollo del actual trabajo se valió del empleo de un diseño no experimental-transversal. Respecto al diseño no experimental, Gómez (2006) explica que es un estudio en el que no se realiza la construcción de situaciones, puesto que se realiza la observación de aquellas que ya se encuentran presentes y no han sido intencionalmente suscitadas por la persona encargada de la investigación. Respecto al diseño transversal, Cristóbal (2017) asevera que se encarga de realizar el compendio de datos en un tiempo y momento únicos, cuya finalidad es determinar variables y someter a estudio su posible interrelación o incidencia en ciertas circunstancias.

Así mismo, el actual trabajo empleó un método hipotético-deductivo. Respecto a ello, Cegarra (2012) estipula que implica la emisión de hipótesis respecto a las factibles alternativas que se tiene para afrontar la problemática en estudio, y la comprobación de datos que se disponen para ratificar si se encuentran acorde a dichas hipótesis.

Por otro lado, el actual trabajo utilizó un tipo estudio aplicado. Respecto a ello, Cegarra (2011) manifiesta que implica el conglomerado de actividades cuyo propósito es aplicar o descubrir nuevas cogniciones científicas, las cuales pueden ser implementadas en la realización de nuevos procesos y productos.

De la misma manera, el trabajo se basó en un nivel descriptivo-correlacional. Respecto a la investigación descriptiva, Centy (2006, citado en Aquiahuatl, 2015) indica que es aquel proceso enfocado en la descripción y la explicación de los factores, las causas, la importancia y la influencia que inciden en una realidad específica. Respecto al estudio correlacional, Gay y Airasian (2000, citado en Páramo, 2013) aseguran que consiste en determinar las relaciones entre variables y emplear esas relaciones para hacer predicciones.

Finalmente, el actual trabajo se desarrolló con un enfoque cuantitativo. Respecto a ello, Garza (2007) señala que implica la expresión numérica del informe, la estadística, el experimento y la precisión del cuestionario.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Operacionalización de variables:

Variable 1: Gestión por procesos

Definición

Trilles *et al.* (2011) sostienen que es un sistema de gestión, basado en la selección y la identificación de procesos, que está orientado a la búsqueda del continuo mejoramiento de las actividades empresariales y su respectivo funcionamiento. Además, agregan que pueden clasificarse en procesos operativos, procesos de apoyo y procesos estratégicos.

Dimensión procesos operativos

Hammer y Champy (2009) refieren que son los procesos cuyos productos son el resultado de las sucesiones de un valor agregado enfocado en la satisfacción de necesidades. De esta manera, implica la atención al cliente, la producción, el diseño y la venta de servicios y productos, las expectativas, los requerimientos, las necesidades, entre otros.

Indicadores

Las necesidades, según Stanton, Etzel y Walker (2007), es el objetivo en el que se enfoca el *marketing*.

La comercialización, según Mankiw (2008) no solo implica el control y la planificación de bienes, sino que también asegura el adecuado desarrollo del producto; debido a que verifica que se presente en la cantidad y al precio requerido.

Dimensión procesos de apoyo

Hammer y Champy (2009) refieren que son aquellos que resultan elementales puesto que suscitan y facultan una conveniente gestión de los procesos operativos. De esta manera, implica las compras, la información, el apoyo y mantenimiento, la formación y el reclutamiento de personal.

Indicadores

La formación, según Vicente, Puerta y Martínez (2016), es aquel planificado y sistemático esfuerzo enfocado en cambiar las actitudes, mediante experiencias de aprendizaje, para lograr el pertinente desarrollo de una actividad.

La información, según Flores (2011), es entendida como un mensaje cargado de significados en una específica circunstancia, el cual presenta disposición para ser inmediatamente empleado y servir de lineamiento para disminuir el margen de incertidumbre respecto a la toma de decisiones.

Dimensión procesos estratégicos

Hammer y Champy (2009) aluden que se conciben como actividades efectuadas por los gestores enfocadas en brindar soporte a procesos operativos y de apoyo. De esta manera, implica las auditorías, la distribución de recursos, el presupuesto, el establecimiento de finalidad, entre otros.

Indicadores

La distribución de recursos, según Fred (2008), es efectuada en base a las prioridades estipuladas dentro de los propósitos; de este modo, existen al menos cuatro tipos de recursos: tecnológicos, humanos, físicos y financieros.

La auditoría, según Sánchez (2008), es aquel proceso mediante el que un auditor efectúa la revisión de una situación auditada, cuya finalidad es la emisión de una opinión, teniendo como principio estándares o patrones determinados.

Variable 2: Calidad del servicio al cliente

Definición

Zeithaml (1998, citado en Izaguirre, 2015) explica que es la valoración efectuada por un cliente, en base a su percepción, respecto a la superioridad o la excelencia de un servicio.

Dimensión confiabilidad

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998, citados en Izaguirre, 2014) refieren que es la aptitud para brindar el servicio pactado de manera segura y precisa.

Indicador

La honestidad de servicio, según Pastas (2013), es aquella particularidad humana que orienta a los trabajadores a realizar sus funciones teniendo en consideración la justicia y la verdad.

Dimensión capacidad de respuestas

Zeithaml (2009) concibe que es la motivación que se presenta para apoyar a los clientes y realizar una entrega expedita del servicio, priorizando la atención de problemas, reclamos, interrogantes y solicitudes del cliente.

Indicador

La disposición, según Verdú (2013), no hace referencia al servilismo, sino a una motivación específicamente laboral y con propósitos esclarecidos: el beneficio empresarial y las sugerencias del cliente.

Dimensión empatía

Zeithaml (2009) fundamenta que es el reconocimiento de afectividad que los clientes reciben por parte de las empresas; implica la adecuación de la atención individualizada a las preferencias del cliente, lo que permite establecer en su mentalidad que la empresa conoce sus requerimientos y necesidades. Presenta los indicadores identificación afectiva y atención individualizada.

Indicadores

La identificación afectiva, según Alcaide (2015) es el grado de comprensión e identificación con los sentimientos de otra persona.

La atención individualizada, según Cobra (2013), se posiciona como una fundamental herramienta de *marketing*, cuyo adecuado manejo resulta de gran eficacia dentro de una organización.

2.2 Matriz operacional de variable

Tabla 1. Variable 1: gestión por procesos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Posibles respuestas (Likert)
Trilles et al. (2011) sostienen que es un sistema de gestión, basado en la selección y la identificación de procesos, que está orientado a la búsqueda del continuo mejoramiento de las actividades empresariales y su respectivo funcionamiento. Además, agregan que pueden clasificarse en procesos operativos, procesos de apoyo y procesos estratégicos.	La variable es medida mediante un cuestionario, constituido por diez ítems, que consideran convenientemente los indicadores para la realización de ello.	Procesos operativos	Necesidades	¿La gestión que realiza otorga soluciones a los clientes? ¿Considera usted que las soluciones que brinda generan satisfacción al cliente?	Ordinal, puesto que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), cuenta con un orden jerárquico de menor a mayor. La razón presenta similares intervalos entre las categorías (el cero no es arbitrario, es absoluto y real).
			Comercialización	¿El personal del departamento de ventas ofrece un producto honesto en cuanto al precio?	
		Procesos de apoyo	Formación	¿Las capacitaciones que se ofrecen permiten que desarrolle de manera conveniente su trabajo?	
			Información	¿Cree usted que la información que se le brinda le resulta útil para su gestión? ¿La información que se le brinda es clara y oportuna?	
		Procesos estratégicos	Distribución de los recursos	¿Realiza desembolsos de dinero en las reclamaciones de los clientes de manera responsable? ¿Utiliza el recurso tecnológico (<i>software</i> , aplicaciones) siguiendo los procedimientos establecidos para una buena gestión de recálculo?	
			Auditoría	¿El personal encargado de auditoria le otorga una información clara que facilite su trabajo? ¿Los auditores cumplen con la función de evaluar, corregir e informar sobre el error encontrado para evitar futuras malas gestiones?	

Tabla 2. *Variable 2: Calidad del servicio al cliente*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Posibles respuestas (Likert)
<p>Zeithaml (1998, citado en Izaguirre, 2015) explica que es la valoración efectuada por un cliente, en base a su percepción, respecto a la superioridad o la excelencia de un servicio. De esta manera, el cliente tiene en consideración cinco dimensiones: tangibles, empatía, certeza, capacidad de respuesta y confiabilidad</p>	<p>La variable es medida mediante un cuestionario, constituido por diez ítems, que consideran convenientemente los indicadores para la realización de ello.</p>	Confiabilidad	Honestidad de servicio	<p>¿Utiliza todas las herramientas (guías, flujogramas, comunicados) para la atención al cliente?</p> <p>¿Sus superiores trabajan con honestidad?</p>	<p>Ordinal, puesto que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), cuenta con un orden jerárquico de menor a mayor.</p>
		Capacidad de respuestas	Disposición	<p>¿Atiende al cliente de manera entregada en busca de la satisfacción del cliente?</p> <p>¿Cree que la forma en que atiende al cliente genera beneficio a la empresa?</p> <p>¿Responde a las peticiones que solicitan los clientes?</p> <p>¿Se siente cómodo buscando soluciones a un cliente?</p>	
		Empatía	Identificación afectiva	<p>¿Escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia al cliente?</p> <p>¿Se pone en el lugar del cliente en el momento que presentan sus reclamaciones?</p>	<p>La razón presenta similares intervalos entre las categorías (el cero no es arbitrario, es absoluto y real).</p>
			Atención personalizada	<p>¿El servicio que brinda es personalizado?</p> <p>¿Cree usted que un servicio personalizado influye de manera positiva en su gestión?</p>	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Tomás (2009) explica que es la totalidad de individuos que cuenta con determinadas particularidades, la cual pretende ser sometida a estudio.

El actual estudio logró constituir una población con 87 trabajadores de la empresa Konecta BTO.

2.3.2 Unidad de muestra

Hernández, Fernandez y Baptista (2014), afirma que es el tipo de caso que se elige para ser estudiado. Normalmente es la misma que la unidad de análisis, en algunos casos varía (...). (p. 172).

En el presente estudio, la unidad de muestreo se conformó por los colaboradores de la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.

2.3.3 Muestra

Tomás (2009) asevera que es una parte de una totalidad, la cual debe limitarse si es de un tamaño considerable; es decir, reducir la población a un delimitado grupo de individuos que resultan ser representantes de la totalidad.

Así mismo, la siguiente fórmula se llegó a aplicar para realizar la estimación de la muestra.

$$n = \frac{k^2 P * Q * N}{(e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q)}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población o universo	87
k: Nivel de confianza	1.96
e: Error <u>muestral</u> deseado	5%
p: Proporción de individuos que poseen la característica de estudio.	0.5
q: Proporción de individuos que no poseen esa característica	0.5

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 87}{(0.05^2 * (87 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

n = 71

El actual estudio logró constituir una muestra con 71 trabajadores de la empresa Konecta BTO.

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

2.4.1. Técnica

La encuesta se estableció como la técnica empleada para el compendio de información en el desarrollo de la investigación, puesto que facilita la recopilación de datos mediante respuestas brindadas por las mismas personas sondeadas y acorde a interrogantes convenientemente estipuladas por el investigador.

Grande y Abascal (2014) aseveran que es una técnica para la recolección de datos que se basa en el planteamiento de una serie de interrogantes plasmadas sobre un cuestionario que será enfocado hacia los individuos que están siendo estudiados.

2.4.2. Instrumento

El cuestionario se estableció como el instrumento utilizado para el compendio de información, el cual se orientó a socios del mercado Señor de los Milagros y se constituyó por 20 preguntas: 10 enfocadas en la variable dependiente (calidad del servicio al cliente) y 10 en la variable independiente (gestión por procesos).

La Organización de las Naciones Unidas (2007) estipula que es un instrumento de recopilación de datos para obtener información del informante.

2.4.3. Validez

Chiang *et al.* (2010) mencionan que consiste en la capacidad que dicho instrumento posee para medir aquello que pretende medir.

De este modo, se ha recurrido al juicio de los siguientes expertos de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo para someter a estudio la validez que posee el instrumento empleado en el desarrollo del actual trabajo.

- a. Dr. Israel Barrutia Barreto
- b. Dr. Augusto Lessner León Espinoza
- c. Mg. Rafael López Landauro

2.4.4. Confiabilidad

El método de alfa de Cronbach y el *software* estadístico SPSS 24 permitieron establecer la confiabilidad del instrumento constituido por 20 interrogantes que fueron enfocadas a los 71 trabajadores de la empresa Konecta BTO.

Chiang *et al.* (2010) manifiestan que es el grado de consistencia que poseen sus propias medidas.

Tabla 3. *Confiabilidad*

Coefficiente	Relación
0	Nula confiabilidad
0.70	Aceptable confiabilidad
0.90	Elevada confiabilidad
1.00	Máxima confiabilidad

Tabla 4. *Resumen de procesamiento de casos de la variable 1 (gestión por procesos)*

		N	%
Casos	Válido	71	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	71	100.0

Tabla 5. *Estadísticas de fiabilidad de la variable 1 (calidad del servicio)*

Alfa de Cronbach	n. ° de elementos
.906	10

En las tablas 4 y 5 se puede apreciar que el grado de fiabilidad del instrumento y sus respectivos ítems es elevado, puesto que el estadístico de fiabilidad para la variable gestión de procesos tiene un valor de 0.906.

Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos *de la variable 2 (calidad del servicio)*

		N	%
Casos	Válido	71	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	71	100.0

Tabla 7. *Estadísticas de fiabilidad de la variable 2 (calidad del servicio)*

Alfa de Cronbach	n. ° de elementos
.902	10

En las tablas 6 y 7 se puede apreciar que el grado de fiabilidad del instrumento y sus respectivos ítems es elevado, puesto que el estadístico de fiabilidad para la variable calidad del servicio al cliente tiene un valor de 0.902.

Tabla 8. *Resumen de procesamiento de casos de las variables*

		N	%
Casos	Válido	71	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	71	100.0

Tabla 9. *Estadísticas de fiabilidad de las variables*

Alfa de Cronbach	n. ° de elementos
.915	20

En las tablas 8 y 9 se puede apreciar que el grado de fiabilidad del instrumento y sus respectivos ítems es elevado, puesto que el estadístico de fiabilidad para las variables tiene un valor de 0.915.

2.4.5 Métodos de análisis de datos

La confiabilidad del cuestionario se midió a través del alfa de Cronbach, mientras que su validez se consiguió mediante el juicio de expertos. Así mismo, también se hizo uso del *software* estadístico SPSS 23.

2.5 Aspectos éticos

Empleo de información: la identidad de las personas sondeadas fue debidamente respetada y no se empleó para propósitos indebidos.

Valor social: los individuos que fueron partícipes de la investigación presentaron disposición para apoyar en el desarrollo de la investigación, por lo que no fueron obligados ni puestos en situaciones de peligro.

Validez científica: las teorías y las ideas de terceros y personas externas se encuentran debidamente referenciadas y no han sido sometidas a ningún tipo de manipulación que altere la información originalmente proporcionada.

III. Resultados

3.1 Análisis de la prueba de normalidad

Declaración de hipótesis

H₀: La distribución es normal.

H₁: La distribución no es normal.

Valor de significancia

$\alpha = 0.05$

Tabla 10. *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov*			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión por procesos (agrupada)	.381	71	.000	.689	71	.000

Calidad de servicio al cliente (agrupada)	.391	71	.000	.676	71	.000
--	------	----	------	------	----	------

*Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 10 se establece que las variables presentan una distribución inferior a 0.05 (nivel de significancia), evidenciada en la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov; de este modo, se procede a refutar la H_0 .

Contrastación de hipótesis

Tabla 11. *Interpretación del coeficiente de correlación rho de Spearman*

Coeficiente	Tipo de correlación
-<0.8 - 1]	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-<0.6 - 0.8]	Correlación negativa alta o fuerte
-<0.4 - 0.6]	Correlación negativa moderada
-<0.2 - 0.4]	Correlación negativa baja o débil
- [0 - 0.2]	Correlación negativa muy baja o muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables
[0 - 0.2]	Muy baja o muy débil
<0.2 - 0.4]	Baja o débil
<0.4 - 0.6]	Moderada
<0.6 - 0.8]	Alta o fuerte
<0.8 - 1]	Muy alta o muy fuerte

Hipótesis general

La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.

Hipótesis nula (H₀):

La gestión por procesos no se relaciona significativamente con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.

Tabla 12. *Correlación entre gestión por procesos y calidad del servicio al cliente*

			Calidad del servicio al cliente (agrupado)	Gestión por procesos (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad del servicio al cliente (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.872**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N	71	71	
	Gestión por procesos (agrupado)	Coefficiente de correlación	.872**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	N	71	71	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla 12 evidencia, gracias a la rho de Spearman de 0.872 y la significancia de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), que la correlación entre las variables es muy alta o muy fuerte; por lo que se debe refutar la hipótesis H_0 y, por consiguiente, ratificar la hipótesis general.

Tabla 13. *Correlación entre procesos operativos y calidad del servicio al cliente*

			Calidad del servicio al cliente (agrupado)	Procesos operativos (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad del servicio al cliente (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.578**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	71	71
	Procesos operativos (agrupado)	Coefficiente de correlación	.578**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	71	71

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla 13 evidencia, gracias a la rho de Spearman de 0.578 y la significancia de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), que la correlación entre las variables es moderada; por lo que se debe refutar la hipótesis H_0 y, por consiguiente, ratificar la hipótesis general.

Tabla 14. *Correlación entre procesos de apoyo y calidad del servicio al cliente*

			Calidad del servicio al cliente (agrupado)	Procesos de apoyo (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad del servicio al cliente (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.698**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	71	71

	Coefficiente de correlación	.698**	1.000
Procesos de apoyo (agrupado)	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	71	71

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla 14 evidencia, gracias a la rho de Spearman de 0.698 y la significancia de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), que la correlación entre las variables es alta o fuerte; por lo que se debe refutar la hipótesis H_0 y, por consiguiente, ratificar la hipótesis general.

Tabla 15. *Correlación entre procesos estratégicos y calidad del servicio al cliente*

		Calidad del servicio al cliente (agrupado)	Procesos estratégicos (agrupado)
	Coefficiente de correlación	1.000	.774**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	71	71
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	.774**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	71	71

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla 15 evidencia, gracias a la rho de Spearman de 0.774 y la significancia de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), que la correlación entre las variables es alta o fuerte; por lo que se debe refutar la hipótesis H_0 y, por consiguiente, ratificar la hipótesis general.

IV. Discusión

4.1 Discusión de la hipótesis general

El actual trabajo estableció el principal propósito de determinar la relación existente entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO. Así mismo, a través de la evaluación de personas sondeadas, se concluyó que sí se puede ratificar la presencia de una correlación muy alta de un 0.872 entre las variables estudiadas. Del mismo modo, gracias a la significancia hallada de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), se permite ratificar la hipótesis alterna H1; es decir, la gestión por procesos se relaciona significativa y positivamente con la calidad del servicio al cliente.

Ascencio (2015) en su investigación menciona que se establecieron procesos como mecanismos para lograr metas establecidas y enfocadas hacia la calidad total, de manera ágil, veloz y con capacidad de respuesta hacia las problemáticas presentadas por los clientes, permitiendo la mejora de la gestión y el desempeño de los empleados. El autor sostuvo que el grado de relación es de 0.902; este resultado refleja que hay una similitud con nuestra investigación (que obtuvo un resultado de 0.872), determinando que existe una relación muy alta o muy fuerte entre las variables gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente.

Así mismo, Trilles (2011) definió que la gestión por procesos es un mecanismo que orienta a las empresas a llevar una mejora continua en sus actividades, mediante procesos específicos y establecidos. Por lo tanto, teniendo en cuenta los resultados obtenidos por el estudio de las variables dependiente e independiente de la muestra estadística de Spearman, se demuestra que hay una correlación positiva considerable con un valor de 0.872, que nos afirma que hay una relación muy alta y queda conforme que la gestión por procesos es de vital importancia para una calidad del servicio al cliente, debido a que si se establecen procesos enfocados a un servicio de calidad, y dichos procesos son respetados y cumplidos por los implicados, generarán resultados de excelencia que finalmente desembocarán en la plena satisfacción de los clientes.

4.2 Discusión de la hipótesis específica: Procesos Operativos

El actual trabajo estableció como finalidad determinar la relación existente los procesos operativos y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO. Así mismo, a través de la evaluación de personas sondeadas, se concluyó que sí se puede ratificar la presencia de una correlación moderada de un 0.578 entre las variables estudiadas. Del

mismo modo, gracias a la significancia hallada de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), se permite ratificar la hipótesis alterna H1; es decir, los procesos operativos se relacionan significativa y positivamente con la calidad del servicio al cliente

Guanín (2015) con su estudio *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar* demostró que los colaboradores opinan que es importante realizar un trabajo por procesos que contribuya con el cumplimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes y usuarios. El 100 % de encuestados mencionó que cree importante contar con un mejoramiento en sus procesos para el servicio que brindan, al tener los procesos establecidos, proceder a ejecutarlos, con la finalidad de optimizar tiempos en su capacidad de respuesta. De esta manera, obteniendo resultados eficaces y eficientes para que la solución que faciliten sea entendible, flexible y oportuna hacia el cliente, despejando sus dudas o molestias generadas, permitiendo que el cliente se sienta escuchado ante las problemáticas suscitadas. El resultado obtenido en esta investigación demuestra que existe una similitud con la nuestra que obtuvo un valor de 0.578 (relación moderada), puesto que es importante contar con procesos operativos que permitan cumplir con la satisfacción del cliente. Todo ello nos demuestra que los procesos operativos y la calidad del servicio al cliente tienen una relación moderada.

Hammer y Champy (1993, citados en Guanín, 2015) mencionan que los procesos operativos son el valor agregado en la empresa para satisfacer las necesidades del cliente, lo que implica cumplir con la calidad del servicio que exigen los clientes y que buscan superar sus expectativas. Es por ello que al contrastar con los resultados de la prueba de rho de Spearman con un valor de 0.578 se verifica la presencia de una relación significativa entre los procesos operativos y la calidad del servicio al cliente.

4.3 Discusión de la hipótesis específica: Procesos de Apoyo

El actual trabajo estableció como finalidad determinar la relación existente los procesos de apoyo y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO. Así mismo, a través de la evaluación de personas sondeadas, se concluyó que sí se puede ratificar la presencia de una correlación alta o fuerte de un 0.698 entre las variables estudiadas. Del mismo modo, gracias a la significancia hallada de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), se permite ratificar la hipótesis alterna H1; es decir, los procesos de apoyo se relacionan significativa y positivamente con la calidad del servicio al cliente

Guanín (2015) en su investigación demostró que es de vital importancia que todos los implicados en ofrecer el servicio deben cumplir ciertos requisitos para poder ofrecer un servicio de calidad; por ello, los colaboradores se deben encontrar debidamente capacitados e informados de los procesos establecidos para brindar y ofrecer un correcto servicio al cliente. El autor de la investigación demostró que un 78.6 % de los trabajadores sí conocían el proceso de atención, mientras que un 21.04 % no conocía los procesos. De esta manera, este pequeño porcentaje desconocedor de los procesos no brindará un buen servicio, que finalmente repercutirá de manera negativa en la empresa. Por ello, teniendo en cuenta los resultados de Guanín y los resultados de nuestra investigación que obtuvo un valor de 0.698, es decir una relación alta, se demuestra que hay una similitud entre ambas ya que es de suma importancia que se cumplan con los procesos de apoyo para ofrecer un servicio de calidad, queda conforme que los procesos de apoyo si se relacionan con la calidad del servicio.

Hammer y Champy (1993, citados en Guanín, 2015) mencionan que los procesos de apoyo son procesos elementales que facultan la gestión en procesos operativos. Se sabe que los procesos operativos cumplen con las necesidades de los clientes, ello implica cumplir con la calidad de servicio que exigen. El papel que cumplen los procesos de apoyo son de información y formación; por lo tanto, si se da una buena formación a los trabajadores, se encontrarán en la capacidad de cumplir las necesidades del cliente, generándoles satisfacción. Por ello, al contrastar los resultados de la prueba de rho de Spearman con un valor de 0.698, se verifica la presencia de una relación entre los procesos de apoyo y la calidad del servicio.

4.4 Discusión de la hipótesis específica: Procesos Estratégicos

El actual trabajo estableció como finalidad determinar la relación existente los procesos estratégicos y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO. Así mismo, a través de la evaluación de personas sondeadas, se concluyó que sí se puede ratificar la presencia de una correlación alta o fuerte de un 0.774 entre las variables estudiadas. Del mismo modo, gracias a la significancia hallada de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), se permite ratificar la hipótesis alterna H1; es decir, los procesos estratégicos se relacionan significativa y positivamente con la calidad del servicio al cliente

Guanín (2015) en su investigación demostró que los colaboradores se encuentran dispuestos a recibir la información de sus auditores, participando de las capacitaciones para mejorar su proceso de atención que finalmente contribuirá con la satisfacción del

cliente. La cual será medida por indicadores, este proceso de capacitación ayudará a que el colaborador mejore sus conocimientos, facultades, aptitudes y habilidades, eliminando sus desconocimientos y malas gestiones. El autor de la investigación obtuvo que el 100 % de los implicados participaría de un programa de capacitación para mejorar el proceso de atención, en la que se demuestra que hay disposición del colaborador, hace falta aplicar o ampliar el proceso estratégico de auditoría. Por ello, teniendo en cuenta los resultados de Guanín y los resultados de nuestra investigación que obtuvo un valor de 0.774, es decir, una relación alta, se demuestra que hay una similitud entre ambas variables, ya que es de suma importancia que se cumplan con los procesos estratégicos para brindar un servicio de calidad. Queda conforme que los procesos estratégicos sí se relacionan con la calidad del servicio.

Hammer y Champy (1993, citados en Guanín, 2015) mencionan que los procesos estratégicos son las actividades que dan soporte a los procesos operativos y de apoyo, tales como las auditorías. Al aplicar auditorías a las gestiones se puede medir con indicadores que determinen la calidad de la gestión; de esta manera, al tener indicadores con buenos datos, se tendrá la satisfacción del cliente debido a una buena calidad en el servicio. Es por ello que al contrastar con los resultados de la prueba de rho de Spearman con un valor de 0.774 se verifica la existencia de una relación entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio.

V. Conclusiones

- 5.1. Se determinó que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente, ya que según el coeficiente de Spearman se obtuvo un valor de 0.872; es decir, una relación muy alta o muy fuerte. Afirmando que, al aplicar una correcta gestión por procesos, se orienta a una mejora continua de las actividades, logrando una calidad de servicio por parte de los colaboradores y la organización.
- 5.2. Se determinó que los procesos operativos se relacionan significativamente con la calidad de servicio al cliente, puesto que se obtuvo un valor de 0.578 según la prueba rho de Spearman, es decir un nivel de relación moderada. Se concluyó que, si se aplican procesos operativos de manera adecuada en la empresa, se cumplirá con las necesidades de los clientes, logrando la satisfacción de ellos por ofrecer una buena calidad de servicio.
- 5.3. Se determinó que los procesos de apoyo se relacionan significativamente con la calidad de servicio al cliente, según la prueba estadística rho de Spearman se obtuvo como resultado un 0.698 de correlación entre ambas variables, esto quiere un nivel de relación alta o fuerte; es decir, que cuando existen procesos de apoyo como formación, información y capacitaciones que den soporte a los procesos operativos existirá una calidad de servicio.
- 5.4. Se determinó que los procesos estratégicos se relacionan significativamente con la calidad de servicio al cliente, donde el coeficiente de relación fue de 0.774, que representa a un nivel de relación alto o fuerte. La auditoría es considerada como un proceso estratégico que da soporte a los procesos operativos y de apoyo, permitiendo que exista una buena calidad de servicio al cliente.

VI. Recomendaciones

- 6.1. Se recomienda aplicar una adecuada gestión por procesos al momento de realizar las incidencias presentadas por los clientes, desarrollar las gestiones de manera honesta, para no generar mayores problemas y de esta manera generar confianza en los clientes, que permita su fidelización con la organización por una buena calidad de servicio.
- 6.2. Se recomienda aplicar y desarrollar de manera correcta los procesos operativos de parte de los colaboradores como de sus superiores, ya que al ejecutarlos se cumplen con las necesidades de los clientes, generando la satisfacción en ellos y una buena imagen para la organización.
- 6.3. Se recomienda dar una correcta formación e información a los trabajadores al momento de realizar las auditorías para que realicen una buena gestión y puedan otorgar soluciones rápidas y efectivas a los clientes, cumpliendo de esta manera con los procesos de apoyo y brindando una calidad de servicio.
- 6.4. Se recomienda convocar y seleccionar a más trabajadores para que desempeñen la función de auditores que tengan conocimientos sobre los procedimientos para realizar abonos; así mismo, se suple la revisión de las cantidades necesarias de abonos realizados por los colaboradores y además que puedan capacitar e informar a estos sobre sus errores, para minimizar el margen de error de abonos sin sustento o abonos maquillados. De esta manera, no se le brindará una mala información al cliente, permitiendo que la organización no tenga una mala imagen.

VII. Referencias

- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*. España: ESIC.
- Ascencio, R. (2015). *Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio de la Oficina de Normalización Previsional ONP, distrito de Independencia, año 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Bravo, J. (2011). *Gestión integral del cambio*. Chile: Editorial Evolución.
- Cruz, R. (7 de septiembre de 2011). ¿Qué es la escala de tipo Liker? (Mensaje en un blog). Recuperado de https://es.slideshare.net/rebeca_11/qu-es-la-escala-de-tipo-likers
- Droguett, F. (2013) *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Farfán, C. (2015) *La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: museo San Francisco de Lima* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Flores, A. (2 de enero de 2011). Temario de actualización tecnológica. (Mensaje en un blog). Recuperado de <http://actualizaciontecnologicatemario.blogspot.pe/2011/01/temario-de-actualizacion-tecnologica.html>
- Fred, D. (19 de febrero de 2014). Distribución de los recursos. (Mensaje en un blog). Recuperado de <https://administracionestrategicaunivia.wordpress.com/2014/02/19/distribucion-de-los-recursos/>
- Gonzales, H. (2015). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de Starbucks Coffee del distrito de Santa Anita, Lima, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Guachamín, P. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos de los servicios de tecnologías de la información de la dirección de desarrollo tecnológico de la secretaria de movilidad del municipio del distrito metropolitano de Quito* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- Guanín, A. (2015) *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar*. (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.

- Hammer, M. y Champy, J. (2009). *Reengineering the corporation*. Estados Unidos: Harper Business.
- Instituto Peruano de Economía. (2012). *Sector privado y gestión pública*. Perú: Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional.
- Izaguirre, M. (2015). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Kotler, P. y Lane, K. (2009). *Dirección de marketing*. México: Pearson.
- Mancheno, L. (2014). *Diseño de un modelo de gestión de procesos para el servicio de emergencia de la clínica Médicos y Asociados Clíinchimborazo Cía. Ltda.* (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador.
- Martínez, A. y Cegarra, J. (2014) *Gestión por procesos de negocio*. España: Ecobook.
- Pérez, K. (2014) *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC – Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012.* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Ponce, M. (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil.* (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Sánchez, A. (7 de octubre de 2005) Definición genérica de auditoría y sus etapas. (Mensaje en un blog). Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/definicion-generica-auditoria-etapas/>
- Silva, P. (2013). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira.* (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Trilles, P.; Palmer, N. y McGregor, M. (2011). *El libro del BPM*. España: Club BPM.
- Vértice. (2010). *Atención al cliente: calidad en los servicios funerarios* (4.ª ed.). España: tVértice.
- Vicene, R.; Puerta, I. y Martínez, A. (2016). *Plan de formación como prevención de los factores psicosociales de riesgo en el sector sanitario*. España: Área de Innovación y Desarrollo.
- Zeithaml, V.; Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: McGraw-Hill Interamericana.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / Indicadores	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión por procesos con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión por procesos se relaciona con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.</p>	<p>Gestión por procesos</p>	<p>Procesos operativos</p> <p>Necesidades</p> <p>Comercialización</p> <p>Procesos de apoyo</p> <p>Formación</p> <p>Información</p> <p>Procesos estratégicos</p> <p>Distribución de los recursos</p> <p>Auditoría</p>	<p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental-transversal</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p>Población</p> <p>87 trabajadores</p> <p>Muestra</p> <p>71 trabajadores</p> <p>Técnica de procedimiento de la información</p> <p>Software estadístico SPSS 24</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relacionan los procesos operativos con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018?</p> <p>¿Cómo se relacionan los procesos de apoyo con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018?</p> <p>¿Cómo se relacionan los procesos estratégicos con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre los procesos operativos y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre los procesos de apoyo y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Los procesos operativos se relacionan con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.</p> <p>Los procesos de apoyo se relacionan con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.</p> <p>Los procesos estratégicos se relacionan con la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO, Callao, 2018.</p>		<p>Calidad del servicio al cliente</p>	

Anexo 2: Instrumento de recolección

Cuestionario

Estimado(a) Sr(a).:

El presente instrumento forma parte de la investigación *La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en Konecta BTO, Callao, 2018*. Por lo que le solicitamos su participación, desarrollando cada pregunta de manera objetiva y veraz.

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para la investigación.

Se agradece anticipadamente su valiosa colaboración.

Instrucciones

Marque con un aspa (X) la respuesta que crea usted sea la correcta según los valores mostrados en la tabla.

Datos específicos

- | | |
|---|-----------------------|
| 1 | Definitivamente no |
| 2 | Probablemente no |
| 3 | Indeciso (Afirmación) |
| 4 | Probablemente sí |
| 5 | Definitivamente sí |

Variable 1: gestión por procesos

1 2 3 4 5

- | | |
|---|--|
| 1 | ¿La gestión que realiza otorga soluciones a los clientes? |
| 2 | ¿Considera usted que las soluciones que brinda generan satisfacción al cliente? |
| 3 | ¿El personal del departamento de ventas ofrece un producto honesto en cuanto al precio? |
| 4 | ¿Las capacitaciones que se ofrecen permiten que desarrolle de manera conveniente su trabajo? |
| 5 | ¿Cree usted que la información que se le brinda le resulta útil para su gestión? |
| 6 | ¿La información que se le brinda es clara y oportuna? |

- 7 ¿Realiza desembolsos de dinero en las reclamaciones de los clientes de manera responsable?
- 8 ¿Utiliza el recurso tecnológico (*software*, aplicaciones) siguiendo los procedimientos establecidos para una buena gestión de recálculos?
- 9 ¿El personal encargado de auditoría le otorga una información clara que facilite su trabajo?
- 10 ¿Los auditores cumplen con la función de informar sobre el error encontrado para evitar futuras malas gestiones?

Variable 2: calidad del servicio al cliente		1	2	3	4	5
11	¿Utiliza todas las herramientas (guías, flujogramas, comunicados) para la atención al cliente?					
12	¿Sus superiores trabajan con honestidad?					
13	¿Atiende de manera responsable y en busca de la satisfacción del cliente?					
14	¿Cree que la forma en que atiende al cliente genera beneficio a la empresa?					
15	¿Responde a las peticiones que solicitan los clientes?					
16	¿Se siente cómodo buscando soluciones a un cliente?					
17	¿Escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia al cliente?					
18	¿Se pone en el lugar del cliente en el momento que presentan sus reclamaciones?					
19	¿El servicio que brinda es personalizado?					
20	¿Cree usted que un servicio personalizado influye de manera positiva en su gestión?					

Anexo 3: Validez de instrumento de recolección

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en Konecta BTO, Callao - 2018								
Apellidos y nombres del investigador: Touzet Caballero Estefanía								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Lessner Augusto León Espinoza								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión por procesos	PROCESOS OPERATIVOS	Necesitados	1. ¿La gestión que realiza otorga soluciones a los clientes? 2. ¿Considera Ud. Que las soluciones que brinda generan satisfacción al cliente?		Según Hernández, Fernandez & Espinoza (2014). Ordinal Tiene un orden de menor a mayor jerarquía (pág. 2015). Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, es cero es real y absoluta, no es arbitrario (pág. 216).	/		
		Comercialización	3. El personal del departamento de ventas ofrece un producto honesto en cuanto al precio?			/		
	PROCESOS DE APOYO	Formación	4. ¿Las capacitaciones que se ofrecen permiten que desarrolle de manera conveniente su trabajo?			/		
		Información	5. ¿Cree Ud que la información que se le brinda le resulta útil para su gestión? 6. ¿Cree Ud. Que la información que se le brinda es clara y oportuna?			/		
	PROCESOS ESTRATÉGICOS	Distribución de los recursos	7. ¿Realiza desembolsos de dinero en las reclamaciones de los clientes de manera responsable? 8. ¿Utiliza el recurso tecnológico (software, aplicaciones) siguiendo los procedimientos establecidos para una buena gestión de recalculos?			/		
		Auditoría	9. ¿El personal encargado de auditoría le otorga una información clara que facilite su trabajo? 10. ¿Los auditores cumplen con la función de evaluar, corregir e informar sobre el error encontrado para evitar futuras malas gestiones?			/		
Calidad del servicio al cliente	CONFIABILIDAD	Honestidad de servicio	11. ¿Utiliza todas las herramientas (guías, flujogramas, comunicados) para la atención al cliente? 12. ¿Sus superiores trabajan con honestidad?		/			
	CAPACIDAD DE RESPUESTAS	Disposición	13. ¿Atiende al cliente de manera responsable en busca de la satisfacción del cliente? 14. ¿Cree que la forma en que atiende al cliente genera beneficio a la empresa? 15. ¿Responde a las peticiones que solicitan los clientes? 16. ¿Se siente comodo buscando soluciones a un cliente?		/			
	EMPATIA	Identificación afectiva	17. ¿Escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia al cliente? 18. ¿Se pone en el lugar del cliente en el momento que presentan sus reclamaciones?		/			
		Atención personalizada	19. ¿El servicio que brinda es personalizado? 20. ¿Cree Ud. Que un servicio personalizado influye de manera positiva en su gestión?		/			
Firma del experto			Fecha	__/__/__				

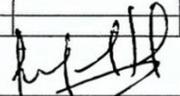
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en Konecta BTO, Callao - 2018								
Apellidos y nombres del investigador: Touzel Caballero Estefanie								
Apellidos y nombres del experto: Mg. Rafael Lopez Landauro								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Gestión por procesos	PROCESOS OPERATIVOS	Necesidades	1. ¿La gestión que realiza otorga soluciones a los clientes? 2. ¿Considera Ud. Que las soluciones que brinda generan satisfacción al cliente?	Según Hernández, Fernandez & Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de menor a mayor jerarquía (pág. 2015). Tiene intervalos iguales entre las categorías, es cero es real y absoluto, no es arbitrario (pág. 216).	/			
		Comercialización	3. El personal del departamento de ventas ofrece un producto honesto en cuanto al precio?		/			
	PROCESOS DE APOYO	Formación	4. ¿Las capacitaciones que se ofrecen permiten que desarrolle de manera conveniente su trabajo?		/			
		Información	5. ¿Cree Ud que la información que se le brinda le resulta útil para su gestión? 6. ¿Cree Ud. Que la información que se le brinda es clara y oportuna?		/			
	PROCESOS ESTRATÉGICOS	Distribución de los recursos	7. ¿Realiza desembolsos de dinero en las reclamaciones de los clientes de manera responsable? 8. ¿Utiliza el recurso tecnológico (software, aplicaciones) siguiendo los procedimientos establecidos para una buena gestión de recálculos?		/			
		Auditoría	9. ¿El personal encargado de auditoría le otorga una información clara que facilite su trabajo? 10. ¿Los auditores cumplen con la función de evaluar, corregir e informar sobre el error encontrado para evitar futuras malas gestiones?		/			
Calidad del servicio al cliente	CONFIABILIDAD	Honestidad de servicio	11. ¿Utiliza todas las herramientas (guías, flujogramas, comunicados) para la atención al cliente? 12. ¿Sus superiores trabajan con honestidad?	/				
	CAPACIDAD DE RESPUESTAS	Disposición	13. ¿Atiende al cliente de manera responsable en busca de la satisfacción del cliente? 14. ¿Cree que la forma en que atiende al cliente genera beneficio a la empresa? 15. ¿Responde a las peticiones que solicitan los clientes? 16. ¿Se siente comodo buscando soluciones a un cliente?	/				
	EMPATIA	Identificación afectiva	17. ¿Escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia al cliente? 18. ¿Se pone en el lugar del cliente en el momento que presentan sus reclamaciones?	/				
		Atención personalizada	19. ¿El servicio que brinda es personalizado? 20. ¿Cree Ud. Que un servicio personalizado influye de manera positiva en su gestión?	/				
Firma del experto			Fecha	2/24/18				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en Konecta BTO, Callao - 2018 Apellidos y nombres del investigador: Touzet Caballero Estefanie Apellidos y nombres del experto: Dr. Israel Barrutia Barreto.							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión por procesos	PROCESOS OPERATIVOS	Necesidades	1. ¿La gestión que realiza otorga soluciones a los clientes? 2. ¿Considera Ud. Que las soluciones que brinda generan satisfacción al cliente?	Según Hernández, Fernandez & Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de menor a mayor jerarquía (pág. 2015). Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, es cero es real y absoluto, no es arbitrario (pág. 216).	✓		
		Comercialización	3. El personal del departamento de ventas ofrece un producto honesto en cuanto al precio?		✓		
	PROCESOS DE APOYO	Formación	4. ¿Las capacitaciones que se ofrecen permiten que desarrolle de manera conveniente su trabajo?		✓		
		Información	5. ¿Cree Ud que la información que se le brinda le resulta útil para su gestión? 6. ¿Cree Ud. Que la información que se le brinda es clara y oportuna?		✓		
	PROCESOS ESTRATÉGICOS	Distribución de los recursos	7. ¿Realiza desembolsos de dinero en las reclamaciones de los clientes de manera responsable? 8. ¿Utiliza el recurso tecnológico (software, aplicaciones) siguiendo los procedimientos establecidos para una buena gestión de recalculos?		✓		
		Auditoría	9. ¿El personal encargado de auditoría le otorga una información clara, que facilite su trabajo? 10. ¿Los auditores cumplen con la función de evaluar, corregir e informar sobre el error encontrado para evitar futuras malas gestiones?		✓		
Calidad del servicio al cliente	CONFIABILIDAD	Honestidad de servicio	11. ¿Utiliza todas las herramientas (guías, flujogramas, comunicados) para la atención al cliente? 12. ¿Sus superiores trabajan con honestidad?	✓			
	CAPACIDAD DE RESPUESTAS	Disposición	13. ¿Atiende al cliente de manera responsable en busca de la satisfacción del cliente? 14. ¿Cree que la forma en que atiende al cliente genera beneficio a la empresa? 15. ¿Responde a las peticiones que solicitan los clientes? 16. ¿Se siente comodo buscando soluciones a un cliente?	✓			
			17. ¿Escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia al cliente? 18. ¿Se pone en el lugar del cliente en el momento que presentan sus reclamaciones?	✓			
	EMPATIA	Atención personalizada	19. ¿El servicio que brinda es personalizado? 20. ¿Cree Ud. Que un servicio personalizado influye de manera positiva en su gestión?	✓			
Firma del experto			Fecha 06/11/2017				

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

Anexo 4: SPSS 24

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

25: Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	var	var	var
1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5			
2	2	2	1	2	2	1	5	2	1	2	3	2	4	5	4	5	4	5	5	5			
3	5	5	1	3	3	3	4	4	4	2	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5			
4	5	5	1	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5			
5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5			
6	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	5	4	5	5	5	5			
7	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5			
8	5	5	2	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5			
9	4	4	2	2	3	2	4	3	2	1	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5			
10	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
11	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	2	4	4	3	5			
12	3	5	1	2	2	2	3	2	3	1	3	2	5	3	5	4	5	5	5	5			
13	3	4	1	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	3	1	3	3	2	5			
14	2	3	2	2	1	2	5	2	1	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5			
15	3	2	2	2	1	2	5	2	2	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5			
16	3	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5			
17	3	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	5	3	4	5	4	5	5	5			
18	3	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	5	5	5			
19	3	2	3	2	3	2	5	2	2	2	2	1	3	2	2	2	4	5	5	4			
20	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	5			
21																							
22																							
23																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

18:32 22/11/2017



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
 Versión : 09
 Fecha : 23-03-2018
 Página : 1 de 1

Yo, Israel Banuti Barreto
 docente de la Facultad Ciencias Experimentales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo C.A.V.V. (precisar filial o sede),
 revisor(a) de la tesis titulada

"La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en Konecta PISO, Callao, 2018"

del (de la) estudiante Estefanie Esther Tenzet Caballero, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 2.3 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha Callao 09 Julio 2018

Firma
Israel Banuti Barreto
 Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 10617028

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



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Estefanie Esther Touzel Caballero, identificado con DNI N° 70980948, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en Konecta BTO, Callao, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

FIRMA

DNI: 70980948

FECHA: 27 de Noviembre del 2018

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente

en Konecra BTO, Callao, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Touzet Caballero, Estefanie Esther

Resumen de coincidencias

23 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	8 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
4	dspace.untrv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
6	repositorio.uue.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Dr. Israel Barrantes Barreto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Estefanie Esther Touzet Caballero

INFORME TÍTULADO:

La relación entre la Gestión por Procesos y la Calidad del Servicio al
Cliente en Konecta BTO, Callao, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 09/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 15 Quince



Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz