



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la
empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C, Ate 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Utia Surichaqui, Lesley Dayanne (ORCID: 0000-0002-9153-0693)

ASESOR:

Mg. Dr. Navarro Tapia, Javier Félix (ORCID: 0000-0003-1061-5300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA — PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres abuelos y hermana porque durante el transcurso de mi carrera me apoyaron de manera incondicional, siempre dispuesta a escucharme y motivarme.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, dado que me ha permitido levantarme ante tantos tropiezos, durante todo el proceso de mi carrera. Recalcar mi agradecimiento a los docentes que me han apoyado y guiado en la elaboración de la tesis. También, a la familia Ibárcena y la empresa Tair Renting por su apoyo en cuanto a información que me facilitaron para desarrollar el presente trabajo de investigación.

Índice de contenido	
Carátula.....	i
Dedicatoria	II
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población y muestra	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos... ..	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIÓN	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	43

Índice de tablas

TABLA 1 VARIABLES DE ESTUDIO.....	14
TABLA 2 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	16
TABLA 3 VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS: V1	17
TABLA 4 VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO: V2.....	18
TABLA 5 ESCALA DE MEDICIÓN DEL ALFA DE CRONBRACH.....	18
TABLA 6 ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD GLOBAL.....	19
TABLA 7 ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD: GESTIÓN POR PROCESOS	19
TABLA 8 ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	20
TABLA 9 DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS.....	22
TABLA 10 DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	23
TABLA 11 DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN. PLANIFICACIÓN	24
TABLA 12 DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN. HACER	25
TABLA 13 DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN. VERIFICAR	26
TABLA 14 DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN. ACTUAR	27
TABLA 15 PRUEBA DE NORMALIDAD	28
TABLA 16 TABLA DE BAREMOS DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN...28	
TABLA 17 HIPÓTESIS GENERAL	29
TABLA 18 HIPÓTESIS ESPECIFICA 1. PLANIFICAR	30
TABLA 19 HIPÓTESIS ESPECIFICA 2. HACER	31
TABLA 20 HIPÓTESIS ESPECIFICA 3. VERIFICAR	32
TABLA 21 HIPÓTESIS ESPECIFICA 4. ACTUAR	33

Índice de gráficos y figuras

FIGURA 1 <i>EL CICLO PDCA DE MEJORA CONTINUA DE DEMING</i>	8
FIGURA 3 GESTIÓN POR PROCESOS.....	22
FIGURA 4 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	23
FIGURA 5 PLANIFICAR.....	24
FIGURA 6 HACER.....	25
FIGURA 7 VERIFICAR	26
FIGURA 8 ACTUAR	27

Índice de abreviaturas

Resumen

La presente investigación se tuvo como principal objetivo describir la relación entre “La gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C, Ate 2020.

La investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo, se utilizó como instrumento el cuestionario y como técnica las encuestas, como población se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia realizándose la encuesta solo a 50 clientes en el área de operación lima como la población con más antigüedad en Tair Renting.

Considerándose como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario de 14 preguntas para la variable gestión por procesos y 24 preguntas para la satisfacción de usuarios dando un total de 38 preguntas.

Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba estadística de alfa de Cron Bach con un ,783 de resultado, que quiere decir que el instrumento es apto para su aplicación.

Se concluyó que existe una correlación positiva muy alta de 0,904, con un valor de 0,000, rechazando la hipótesis nula aceptando la alterna, el cual indica que si existe relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios.

Palabra Clave: Gestión por procesos, Satisfacción del usuario y Calidad.

Abstract

The present investigation had as a main objective to describe the relationship between “management by processes and the satisfaction of users in the transport company Ángel Ibárcena S.A.C, at 2020.

The investigation is of the applied type, of a non-experimental design of cross-cutting, of a correlational level, with a quantitative approach, the questionnaire was used as an instrument and as a survey, the non-probable survey applied 50 clients in the lima operation area as the oldest population in tair renting.

Considering as a technique the survey and instrument the questionnaire of 14 questions for the variable process management and 24 questions for the satisfaction of users giving a total of 38 questions.

To measure the reliability of the instrument, the alpha Cron Bach statistical test was used with a results of 783, which means that the instrument is suitable for its application.

It was concluded that there is a very high positive correlation of 0.904, with a value of 0.000, rejecting the null hypothesis, accepting the alternate, which indicates that if there is a relation between management by processes and the satisfaction of users.

On the users.

KeyWords: Process Management, User Satisfaction and Quality.

I.- INTRODUCCIÓN

En nuestros tiempos toda empresa se encuentra en continuos cambios y demasiada competitividad, en vista de ello la gestión por procesos es una cuestión de gran importancia que implica de muchas estrategias esta nos permitirá generar mayor productividad y a la vez ganar mayor prestigio frente a la competencia, volviéndose así una variable de gran magnitud, si dicha variable no se lleva de manera adecuada no nos permitirá tener un orden y buena comunicación. Por ello, para el crecimiento competitivo y la expansión en el mercado es fundamental implementar estrategias de gestión por procesos que permita una conveniente toma de decisiones.

La indagación en los últimos años a nivel Mundial , Según la revista ERP.News (2020) menciona que la excelencia operativa es el objetivo principal de toda empresa con la calidad del proceso, puesto que se ha notado que empresas con bajas inversiones han logrado altos rendimientos en su productividad dando soporte en sus negocios a sí mismo el concepto a la acción casi el 50% de todas las empresas a nivel mundial indican que su modelo de negocio está en un proceso constante de cambios para lograr efectos positivos y constantes que son orientadas a la comprensión y necesidades del cliente influyendo de este modo a obtener la satisfacción de sus usuarios.

Sin embargo, en el diario Perú 21(24 de agosto de 2017) reconocen que toda organización requiere de una disciplina pero no todas las empresas aplican un orden en su estructuración de proceso e indicador de sus actividades que se realicen que permita planificar, verificar, actuar, ejecutar y tomar decisiones para mejorar el desempeño con optimización y aumentar el volumen de sus operaciones es así como es calificado como un enfoque que nos ayuda a lograr optimizar todo resultado organizacional permitiendo obtener un mayor cumplimiento en las metas y avances tales como alcanzar al 50 % de los programados y al 43% de ejecutados.

La presidencia del consejo de ministros del Perú (2015) nos menciona que la gestión por procesos es categorizada como tercer pilar de la política el cual busca un estado progresista al alcance de los clientes es decir el estado atribuye sus

recursos para el beneficio de la población para obtener resultados positivos orientados a los ciudadanos y empresa.

En la actualidad en nuestro país muestran mayor fragilidad comercial por la calidad de sus servicios ofrecidos a sus consumidores muestra que aumentan la exigencia con el paso del tiempo, reflejándose de esta manera la poca capacidad en el manejo de sus procesos o su escaso interés en satisfacer de manera total.

En un Renting de transporte se dedican al arrendamiento de vehículos y de bienes de equipo sin opción de compra (Colom, 2015, pág. 229).

La principal función que realiza la empresa Transportes Ángel Ibárcena S.A.C es brindar seguridad garantizando la integridad de cada uno de sus clientes, se encuentra ubicado en la Av. Bolognesi 495 Urb. Los Ficus en Santa Anita en Lima. Es una empresa encargada en arrendar vehículos operativos por un precio y tiempo determinado donde a la vez se brinda soporte ante cualquier incidente a sus vehículos con una cobertura de seguros multiriesgos, mantenimiento, repuestos para el uso particular. donde el cliente paga solo por hacer uso del vehículo a la vez permitiendo que sus clientes propios puedan tener un negocio propio.

Contemplando la situación vigente en el área de Operaciones en Tair Renting del grupo de Ibárcena se observa servicios disconformes, preocupación por la necesidad de los usuarios, por los precios y tasas inadecuadas, servicios inadaptados, solucionar quejas, no cometer errores necesidad de mejorar el servicio y ganar mayor unidad de confianza para no provocar incomodidad y aglomeraciones sin largas horas de espera y garantizar confianza en sus servicios, por ende se busca mejorar la gestión de sus procesos por lo que implica mucho más que el atender las expectativas y demandas de sus clientes puesto que en consecuencia podría reducir y afectar a sus logros y objetivos de la organización, es por ese motivo que se desea demostrar la importancia de estas dos variables que son fundamentales de su uso en toda empresa para mejorar su servicio y obtener mayor éxito.

Es así como, el presente estudio busca analizar la relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C, 2020.

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020?

De igual manera se plantean los problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre planificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el hacer y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el verificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el actuar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020?

Continuamente se da a conocer la justificación teórica, práctica, social y metodológica, en donde se explicará la razón de la investigación

La presente investigación **teórica**, aportará al conocimiento por medio del análisis de la conexión existente entre la gestión y satisfacción en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., esto será de mucha ayuda para próximos proyectos que se realicen, a la vez poder contribuir, mejorar e incrementar la productividad y calidad de servicio para sus usuarios.

Se mostró una investigación **práctica**, el cual se realiza con el fin de optimar las tácticas de toda gestión por procesos en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C. y contribuir al servicio de su atención.

Respecto a lo **social**, hoy en día en toda entidad pública o privada se puede identificar problemas mostrando la falta de coordinación u orden, por ese motivo que este proyecto de investigación es de suma importancia puesto que se desea mejorar la calidad de servicio ofrecido.

La investigación **metodológica**, presentará una investigación verídica a través del instrumento que se dará uso, el cual proporcionará una estrategia metodológica en cuanto gestión y satisfacción en la empresa.

Al igual que la problemática, se formuló el objetivo general del estudio:

Analizar la relación entre gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

De modo similar con los objetivos específicos:

- Identificar la relación entre el planificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.
- Reconocer la relación entre el hacer y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.
- Identificar la relación entre el verificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.
- Establecer la relación entre el actuar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

Para el trabajo de investigación se plasmó como hipótesis general:

Existe una relación entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

Del mismo modo como Hipótesis específico tenemos:

- Existe relación entre el planificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.
- Existe relación entre el hacer y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.
- Existe relación entre el verificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.
- Existe relación entre el actuar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

II.- MARCO TEÓRICO

En esta investigación se presentó nuestros trabajos previos como parte de los antecedentes donde hace mención a tesis de autores que buscan también, la relación de ambas variables con la finalidad de emplearlo como herramienta para dar respaldo a este estudio.

A continuación, a nivel internacional tenemos: Amores (2015), elaboro una investigación titulada "*La gestión por procesos y su relación con el desempeño del personal de Sinohydro Corporation-Quito*" Ecuador, contó como principal propósito busca la conexión de la gestión por procesos y el desempeño de sus colaboradores a su vez distinguir el resultado de los mencionados sobre procesos sobre la productividad de sus trabajadores que intervinieron en el estudio. De nivel de investigación correlacional, con un diseño no experimental y corte transversal. Con 63 empleados de distintas áreas administrativas. Como resultado se pudo demostrar que la gestión se relaciona con desempeño de los operarios concluyendo que si mejoran la gestión mejorará también el desempeño, se recomendó no alargar los procesos que impidan cumplir con la eficiencia de las metas y objetivos propuestas como también motivar a sus trabajadores puesto que existe una negativa por parte de los empleados que se denota en los indicadores de motivación, calidad y mejora continua en sus procesos.

Khadka y Maharjan (2017) en su tesis titulada "*Satisfacción del cliente y lealtad del cliente en Trivsel en Europa*" como objetivo busca definir la correlación del gusto del cliente y la fidelidad del cliente. Presentó una investigación descriptiva de enfoque cuantitativo-cualitativo transversal así mismo usan el cuestionario que se realizó a 50 clientes, el cual como resultado muestra; que se debe mejorar ciertos aspectos para aumentar el nivel de satisfacción. Decretando que existe relación entre satisfacción y lealtad del consumidor, como también se recomendó a Trivsel mejorar su servicio con respecto a retroalimentación capacitaciones de personal, y realizar campañas publicitarias para atraer nuevos clientes.

Como también en el Perú tenemos a: Cortez (2016) realizó el estudio "*Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016*" que quiso comprobar si existe relación entre sus

variables así mismo nos presentó investigación básica, correlativo, de corte transversal no experimental y con una población de tipo censal con una muestra probabilística conformada por 40 trabajadores. Llegando a concluir que, si hay una relación con un nivel de correlación de 0.923.

Rivera (2017) En su tesis titulada: *“Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016”* tuvo como objetivo describir la relación de sus variables, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo, correlacional con una muestra conformado por 254 usuarios para aplicarse la encuesta, utilizó el cuestionario de escala de Likert, así mismo los datos que se recolectaron fueron estudiados por el SPSS. En conclusión, demostró que existe relación significativa con un ,849 de nivel de correlación de así mismo se dio como recomendación mejorar en el aspecto tangible como también efectuar un plan de acción para mejorar la gestión y mayor fiabilidad de sus usuarios.

Flores (2018) En su tesis para obtener el licenciamiento presenta: *“Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A en Lima 2018”* tuvo como fin estudiar la relación entre sus variables presentando una indagación no experimental, descriptiva correlacional, de corte transversal donde se observa los fenómenos del ambiente natural. De acuerdo a la población estuvo conformada por 384 clientes con una muestra tomada a 108 clientes, el cual el método que se destinó por medio de las encuestas, llegando a obtener resultados mediante el análisis de rho Spearman 0.785 demostrándose de que hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Se le recomienda a la empresa desarrollar el proceso de mejora continua; clasificando, establecer un orden y el desarrollo de sus procesos.

Continuamente se procede a conocer el marco teórico de las variables del proyecto de investigación mediante un conjunto de definiciones, comenzando por la primera variable Gestión por Procesos.

Podemos definirlo como enfoque hacia nuevas prácticas que priorizan las necesidades cuyo fin es mejorar el desempeño ya sea interno o externo haciendo uso de la calidad como un cambio de mentalidad y actitud.

Para Terry (2016) La gestión como proceso consta en planificar, organizar, manejar y controlar, para establecer y proceder los objetivos por medio del uso de recursos y personas.

Así mismo, para Perez (2010) La gestión por procesos son principios y herramientas que permiten que la calidad se gestione, al instruir el esfuerzo en todo objetivo común de una empresa y su cliente.

En la Figura 1 por Rothlin (2010) se expone el modelo de Deming (2000), para obtener buenos resultados donde la calidad comprende en el perfeccionamiento de las necesidades de los consumidores.

En cuanto la teoría de Leyer, Stumpf, y Pisani (2017) Para obtener excelentes resultados en la entrega de un servicio dentro del proceso existente, el entorno cambia continuamente, lo que a menudo requiere adopciones que van más allá de la eficiencia para que las empresas puedan responder a los cambios.

Por lo tanto, en una empresa de transporte el proceso garantiza establecer actividades de toda magnitud optimizando nuestras labores cotidianas y dándonos un mayor soporte en la organización donde puedan distinguir el valor del vehículo y el conductor a la vez estar al tanto con los futuros acontecimientos, sus posibles consecuencias y sus distintas soluciones.

Así es como la gestión por procesos trabaja juntamente con la calidad. Al actuar con calidad es necesario reconocer al cliente puesto que cada persona es un consumidor dentro de una organización cuyo resultado final perjudicara esporádicamente a la calidad tanto reales como imaginarias del servicio (Miranda, Chamorro y Rubio, 2017). Estos simbolizan el buen trabajo que eliminan las ineficiencias y deficiencias.

Por seguido presentaremos los **modelos de gestión** por procesos para poder respaldar las dimensiones de manera que se pueda detallar con más claridad.

Se han desarrollado tres modelos básicos de Gestión (Pérez y Pérez, 1997). Estas son :

- a) La gestión científica de enfoque racional, involucra al mínimo gasto de tiempo y energía donde el motor es el salario y la motivación del esfuerzo.
- b) La gestión conductista, se basa en que si se trata bien al personal este operara de manera positiva en el trabajo.
- c) La ciencia de la dirección o investigación de operaciones, se basan en procedimientos de cálculos apoyados por el desarrollo de la información.

El Modelo de Deming se aplica en todo tipo de organización y nos explica detalladamente los procesos que transcurren en toda empresa, pública o privada, cuyo objetivo es obtener buenos resultados en calidad para sus consumidores garantizando la mejora continua organizacional.

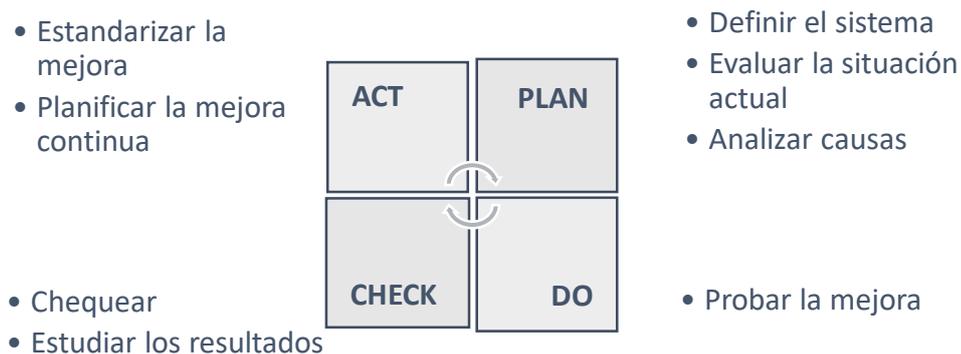


Figura 1 El ciclo PDCA de mejora continua de Deming

Nota: Rothlin (2010) (p.32).

Es así como la siguiente investigación se orientó en el PDCA de la gestión de Procesos, según Deming son las encargadas en asignar y comunicar los objetivos de calidad que se desea alcanzar considerando las exigencias y necesidades de los usuarios con las estrategias aplicadas. Para Deming citado por Rothlin (2010). El PDCA comprenden de 4 etapas:

- **Planificar**, en este punto del proceso, el equipo de mejora de calidad necesita planificar, cómo se implementarán los cambios identificados y cómo se medirán los efectos de estos cambios.

- **Hacer**, el equipo implementa un plan de mejora en calidad y mide los resultados.
- **Verificar**, implica revisar los resultados para ver si el cambio realizado tiene los efectos deseados y anticipados. Esto implica comparar el resultado anterior y los cambios logrados después de la implementación.
- **Actuar**, el equipo debe tomar medidas para garantizar que las ganancias obtenidas continúen ocurriendo para optimar continuamente los resultados.

De acuerdo al PDCA, este se encarga en obtener un mayor grado de rendimiento, si en caso no se haya llegado a alcanzar sus objetivos del plan se analiza las causas y se generan nuevas acciones.

Por otra parte mencionaremos un conjunto de definiciones según autores que detallan y desglosan sobre la satisfacción de los usuarios ,su gran importancia y sus procesos de manera que se pueda entender de una forma mas optima .

La satisfacción del usuario es el nivel de cómo se encuentra un sujeto que se da al compulsar la productividad percibida de un servicio o producto con las expectativas (Kotler, 2006).

Para entender qué es satisfacción, implica considerar y conocer ciertos aspectos de valoración de nuestros usuarios, cuáles son sus necesidades en base a su comportamiento que refleja su evolución, su persuasión y su psicología, generando la satisfacción del servicio y sobrepasando toda expectativa.

Cualquier organización o empresa puede obtener más ganancias si se aplicara buenas estrategias hacia el cliente que los haga sentir a gusto con el servicio que recibe (Goodman, 2009, p. 251).

Beard (2013) Una mala atención puede hacer que otros clientes se lleven una mala impresión haciendo que estos cancelen sus compras y prefieran consumir en otra parte. Para lograrlo es importante tener en cuenta la calidad y competitividad, estableciendo la buena gestión y comunicación que garantice la satisfacción de sus clientes.

Según García (2011) afirma que es importante porque: Es un requerimiento necesario para obtener un lugar en la mente del consumidor y mercado meta. Es muy imprescindible en toda organización pública o privada conocer los niveles y expectativas de satisfacción de cada cliente. Unos de sus beneficios es lograr la complacencia contando con su lealtad. Así mismo mencionaremos ciertos modelos respecto a satisfacción de los usuarios.

Para Albrecht (1995) que nos menciona Arredondo (2013) nos dice que existen 4 procesos para poder maximizar su experiencia con el cliente (p. 88).

- La Estrategias: Lleva a la realidad el objetivo que se desea lograr.
- Sistemas: Permiten obtener información ordenada y detallada.
- Personal: Compuesta por un grupo de individuos que pertenecen a una organización.
- Cliente: El usuario es el valor que le da un producto o servicio, para satisfacer su necesidad y expectativa.

Para Steingold (2019) ir más allá de lo legalmente requerido es anticipar y responder a los problemas de sus clientes, esto depende en parte de los servicios o productos que se brinda. Cuando un consumidor está contento con el servicio este regresa y recomienda, pero si es lo contrario se van con la competencia y comentan de su experiencia del producto a otra persona.

Muchas organizaciones se equivocan al momento enfocar su atención en los servicios que brindan dejando de lado las experiencias y los beneficios formados por los productos. (Kotler y Armstrong, 2008, p. 07).

Continuamente se presenta las dimensiones de la satisfacción de los usuarios, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) citado por Bejarano (2016) recopilado del libro de la calidad en la satisfacción, como actitud intacta relacionada con la excelencia de un servicio según la vivencia percibida.

- **Calidad percibida**, es considerada como una respuesta emocional a su experiencia con un servicio en particular
- **Calidad técnica**, encargado de notar las fallas técnicas o las largas horas de espera del usuario para ser atendido.

- **Valor de servicio**, son los beneficios que los usuarios esperan obtener, este es de acuerdo a la motivación, entusiasmo del personal y los consumidores.
- **Confianza**, se puede medir según el nivel de calidad que se obtiene con opinión del cliente y el servicio que se brinda.
- **La expectativa**, es la percepción de la experiencia vivida. Esto quiere decir que la impresión que se lleva cada persona es el resultado de la satisfacción por el servicio.

A continuación, se menciona la Medición de la Satisfacción de los usuarios el cual su función es detectar la insatisfacción que se utiliza como piloto para mejorar bajo la perspectiva y percepciones de los usuarios.

Es fundamental hacer esta medición no solo con los consumidores que se hayan quejado del servicio, sino también con los que no hayan presentado quejas o no sean del todo satisfactorio (Pérez, 2004).

En ellas tenemos tres pasos en la medición de satisfacción, estas son:

- Identificación del cliente, esto quiere decir que debemos identificar la calidad de servicio validando los datos recibidos en el proceso de la medición.
- Medición cualitativa, este es el que se encarga de conseguir información de la percepción y opinión de los consumidores en el transcurso de su atención.
- Medición Cuantitativa, este se realiza de forma periódica y formal, se da por entrevistas o encuestas que permiten conocer el nivel de satisfacción.

Para Quispe y Ayaviri (2016) medir la satisfacción de los usuarios ayudan a modernizar e incrementar el grado de satisfacción (...). Entre ellas tenemos a la confianza y la lealtad:

- La Confianza: Implica valores o recomendaciones positivas a otro individuo sobre un producto, servicio.
- La Lealtad: Si se brinda un buen servicio se puede mantener a todo consumidor mientras estén a gustos con lo que desean.

En este punto mencionaremos la Relación de la Gestión y Satisfacción, la gestión de procesos distingue a la organización como un sistema relacionado especialmente al sentir y comodidad de los clientes.

Romero y Ferrer (2008) Nos dice que la calidad garantiza a las organizaciones mayor confianza de sus clientes internos y externos en base a su capacidad puesto que se resaltan grandes logros como resultado.

Fehr y Haverila (2016) (...) El valor de complacer al consumidor en los servicios, abarca desde la lealtad, el aumento de las ventas y los márgenes de beneficio hasta las asociaciones a largo plazo con los clientes.

Al conjugarse esta se puede lograr mayor éxito, puesto que toda organización empresarial busca fidelizar y mantener a sus clientes, por este motivo se busca mejorar el desempeño de sus procesos para ampliar sus satisfacciones en sus establecimientos, asegurando las recomendaciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicada, se refiere a adquirir conocimientos y teorías para ser aplicadas en el conjunto que participan en los procesos (Lozada, 2014).

Proporcionando como resultado de forma organizada, metódica y rigurosa para conocer la situación actual y real.

Diseño de investigación:

De diseño no experimental, es el análisis que se ejecutó sin la necesidad de manipular las variables, este se fundamenta especialmente en la indagación de los fenómenos que se presenciaron para posteriormente ser analizarlos (Dzul, 2014).

Transversal

La recopilación de información se dio en un momento específico. Estas se dan por medio de la observación dándose, así como un doble componente descriptivo y analítico. El fin de esta investigación es analizar y describir la conexión de las variables en un tiempo determinado (Iglesias y Cortes, 2004).

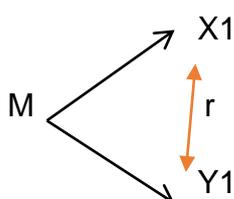
Nivel de investigación

De nivel correlacional, se busca describir las variables. Según Samya (2018) Es la investigación asociativa de las relaciones entre dos o más variables que estudian sin ningún intento de influenciarlas. En su forma más simple, los estudios correlacionales investigan la posibilidad de relaciones variables. El nivel correlación se da cuando se aspira conocer la relación entre dos variables para hallar la solución de un problema existente.

Enfoque cuantitativo

Se hace uso del estudio y la recolección de datos para contestar una o varias interrogantes de la investigación y probar las hipótesis anticipadamente establecidas. Este método permite al investigador desarrollar nuevas interrogantes en el momento de la interpretación de los datos (Vega, et. al, 2014).

El esquema es:



Dónde:

M: Representa a la población

X1: Gestión por procesos

Y1: Satisfacción de los usuarios

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

Tabla 1 Variables de estudio

VARIABLES

Variable 1	Gestión por procesos	Terry (2016).
Variable 2	Satisfacción de los usuarios	Kotler (2006).

Operacionalización:

Anexo 5

3.3. Población y muestra

Población

Se delimita agrupación de personas, animales o cosas que se quiere conocer y dar una respuesta al problema. Cuando se conoce el número de individuos es conocida como población finita (López, 2004).

La población es un grupo de individuos observados el cual se hace un estudio o investigación como resultado. Por lo cual podemos precisar que la población estuvo conformada por 200 clientes.

- **Criterios de Inclusión:** Para el estudio participaron los colaboradores de Tair Renting que forman parte de Ibárcena se delimitó a los del área de operaciones de Tair Lima y Ezentis, usuarios con más antigüedad y mayor cantidad de unidades de transporte a su servicio.
- **Criterios de Exclusión:** Para el estudio no se consideró las demás empresas que forman parte del grupo de Ibárcena ni a los clientes por lo que no son parte de las operaciones de Tair Lima y Ezentis del Área de operaciones de Tair Renting.

Muestra

Como muestreo no probabilístico de conveniencia se trabaja con las unidades de análisis que se tiene a la mano consiste en obtener una muestra donde se recopilan datos de un grupo disponibles (Fleetwood, 2020).

La investigación se llevó bajo una muestra por conveniencia debido a que se tomó a 50 usuarios del área de Operaciones de Tair Renting por ser personas calificadas considerando a los clientes que disponen con una mayor cifra de unidades de transporte, mayor tiempo y constancia dentro de la empresa.

Unidad de análisis

Se consideró a cada uno de los clientes más antiguos y con mayor cartera de unidades de transporte al servicio del área de Operaciones de Tair Renting del grupo de Ibárcena en Ate.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica e instrumento

Se tuvo como instrumento al cuestionario haciendo uso del método de la encuesta que fue aplicada en los consumidores de la empresa de Tair.

Según Pérez y Gardey (2017) El cuestionario son serie de preguntas que permite recolectar información recabada con un objetivo en concreto del mismo modo Pobeá (2015) nos dice que, la encuesta se da a través del cuestionario a un grupo de individuos.

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

Tabla 2 *Técnica e instrumento de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión por procesos	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción de los usuarios	Encuesta	Cuestionario

El cuestionario conto con 38 ítems, los cuales se aportó en la medición los cuales permitió efectuar la medición de nuestras variables y dimensiones.

Validez

La validez de una escala es el grado que reflejan las acciones observadas sobre las características que se mide, más que el error sistemático o aleatorio (Malhotra, 2014, p. 269). Mide la variable en relación con el contenido criterio y constructo. El instrumento fue realizado por tres especialistas en la materia.

- Dr. / Mg. Cervantes Ramón Edgar Francisco: Experto en investigación
- Dr. / Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa: Experto en Administración
- Dr. / Mg. Bardales Cárdenas Miguel: Experto en Investigación

Tabla 3 Validación por juicio de expertos: V1

Variable 1: Gestión por procesos				
Criterios	EXP.01	EXP.02	EXP.03	TOTAL
Claridad	84%	87%	87%	258%
Objetividad	84%	87%	87%	258%
Pertinencia	84%	87%	87%	258%
Actualidad	84%	87%	87%	258%
Organización	84%	87%	87%	258%
Suficiencia	84%	87%	87%	258%
Intencionalidad	84%	87%	87%	258%
Consistencia	84%	87%	87%	258%
Coherencia	84%	87%	87%	258%
Metodología	84%	87%	87%	258%
			Total	2580%
			CV	86%

Tabla 4 Validación por juicio de experto: V2

Variable 2: Satisfacción de los usuarios				
Criterios	EXP.01	EXP.02	EXP.03	TOTAL
Claridad	86%	86%	87%	259%
Objetividad	86%	86%	87%	259%
Pertinencia	86%	86%	87%	259%
Actualidad	86%	86%	87%	259%
Organización	86%	86%	87%	259%
Suficiencia	86%	86%	87%	259%
Intencionalidad	86%	86%	87%	259%
Consistencia	86%	86%	87%	259%
Coherencia	86%	86%	87%	259%
Metodología	86%	86%	87%	259%
			Total	2590%
			CV	86%

Confiabilidad

Es considerada como el grado de seguridad donde se puede conocer los impactos obtenidos por un investigador para efectuar su estudio (Briones, 2010, p. 59). Se dio uso al coeficiente alfa de Cron Bach para conocer el nivel de confiabilidad de la herramienta, así mismo el cuestionario tipo Likert.

Tabla 5 Escala de medición del alfa de Cronbrach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

A continuación, detallamos la confiabilidad que se aplicó sobre las preguntas de ambas variables, de manera general.

Tabla 6 Estadística de fiabilidad global

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	38

El rango de confiabilidad 0,61 a 0,80 (Alta).

En la tabla 6 observamos que según lo obtenido por el instrumento de la fiabilidad es de ,783, quiere decir que su escala de medición es alta válida para su aplicación.

A continuación, detallamos la confiabilidad que se aplicó sobre ambas variables.

Tabla 7 Estadística de fiabilidad: Gestión por procesos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	14

El rango de confiabilidad 0,61 a 0,80 (Alta).

En la tabla 7 observamos que según el resultado obtenido de la primera variable es de ,789, quiere decir que el alfa es alta correcta para su aplicación.

Tabla 8 Estadística de fiabilidad: Satisfacción de los usuarios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,676	24

El rango de confiabilidad 0,61 a 0,80 (Alta).

En la tabla 8 observamos que según el resultado obtenido de la segunda variable es de ,676, quiere decir que el alfa es alta correcta para su aplicación.

3.5. Procedimientos

El presente estudio, se desarrolló en diferentes etapas que se especificara a continuación:

En la primera etapa correspondió en la observación y la búsqueda de información para poder definir el tema de investigación, para luego elegir las variables, dimensiones e indicadores el cual permitió redactar la presente investigación.

En la segunda etapa se desarrolló el marco teórico donde dio a conocer los antecedentes nacionales e internacionales, teorías y enfoques conceptuales basados en la investigación planteada

En la tercera etapa se especificó la metodología por lo que consta en el diseño y tipo estudio, variables, población, técnica e instrumentos de la recopilación de datos y el uso del programa SPSS v.25.

Finalmente, en la última etapa conformada por los resultados se presentó los gráficos y figuras para luego ser analizadas e interpretadas, así mismo se presentó la discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Fernández, Cordero y Córdoba (2002) La estadística descriptiva trata de la comprensión y recolección de datos, gráficos y cuadros para la correcta interpretación. Se recolectaron datos para seguidamente ser tabulados, analizados y procesarlos por medio del programa SPSS versión 25, con lo cual se logró realizar las tablas y figuras estadísticas. Utilizando el estadístico descriptivo, además a través del uso de la estadística inferencial se pudo calcular el coeficiente de la correlación de las dimensiones y variables del estudio.

Estadística inferencial

La estadística inferencia tiene como fin generalizar la información ya sea de la muestra o la población obtenida mediante la técnica descriptiva. Permitiendo hacer predicciones y estimaciones en la decisión entre las hipótesis. (Mancilla y Matus, 2005, p. 29).

La contratación de la hipótesis se realizó mediante Rho Spearman de manera que pueda mostrarse el coeficiente de correlación existente de las variables es por ello que esta investigación tuvo como finalidad buscar y obtener conclusiones concretas y puntuales dadas por una muestra real.

3.7. Aspectos éticos

La elaboración del estudio ha sido de manera individual cumpliéndose con la ética profesional al respetar los criterios y las medidas indicadas, a la vez respetando toda información bibliográfica brindada por otros autores. Por lo tanto, no se han vulnerado ni trasgredido los principios. Además, se cumplió en cada una de las etapas del estudio en aplicar las normas APA de acuerdo a su disposiciones y reglamentos.

IV. RESULTADOS

Tablas y gráficos de descripción

Estadístico descriptivo de la Variable Gestión por procesos

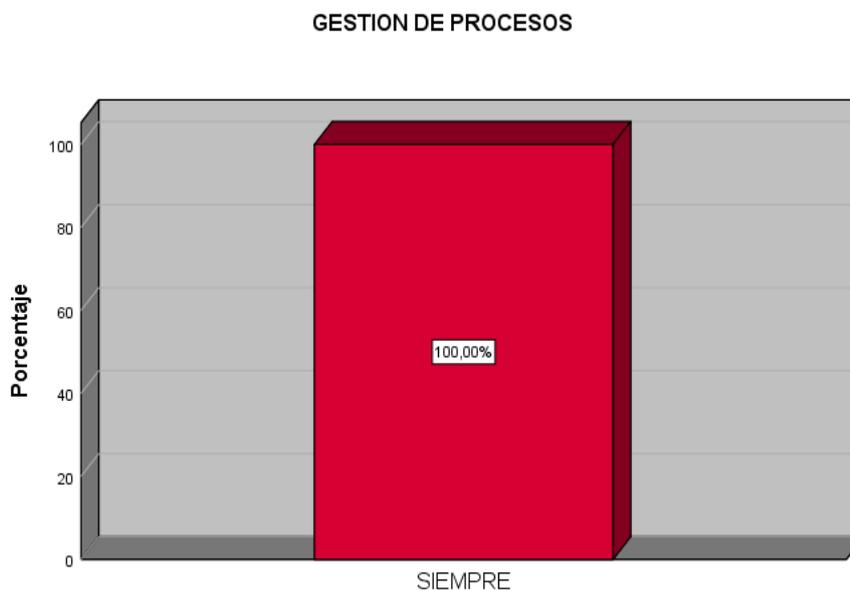
Tabla 9 Descripción de la variable: Gestión por procesos

VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPR E	50	100,0	100,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia desde el SPSS

Figura 2 Gestión por procesos



Interpretación: En la tabla 9 se presencia que, del total de encuestados, el 100,00% considera que siempre se debe aplicar la gestión por procesos. Asegurando que en la empresa la gestión por procesos tiene una alfa aceptación en sus clientes.

Estadístico descriptivo de la Variable *Satisfacción del usuario*

Tabla 10 Descripción de la variable: *Satisfacción del usuario*

VARIABLE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	50	100,0	100,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia desde el SPSS

Figura 3 *Satisfacción del usuario*



Interpretación: En la tabla 10 se presencia que, del total de los clientes encuestados, el 100,00% considera que siempre se debe aplicar la máxima atención en la satisfacción de los clientes para obtener mayor éxito y reconocimiento.

Continuamente, se presenta las gráficas y tablas de las dimensiones: Gestión por procesos.

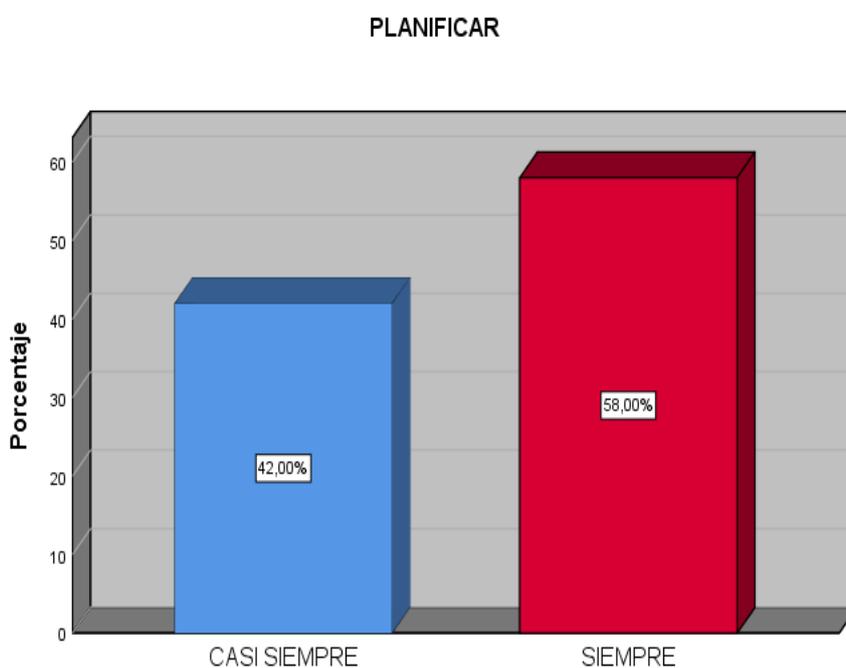
Estadístico descriptivo de Planificación

Tabla 11 Descripción de la dimensión. **Planificación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI	21	42,0	42,0	42,0
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia desde el SPSS

Figura 4 Planificar



Interpretación: En la tabla 11 se presencia que el 42.00% de los clientes encuestados indican que casi siempre hacen uso de la planificación y el 58.00% Indica que siempre hacen uso de la planificación. Por lo tanto, podemos deducir que a una mayor planificación se alcanzara mejores resultados.

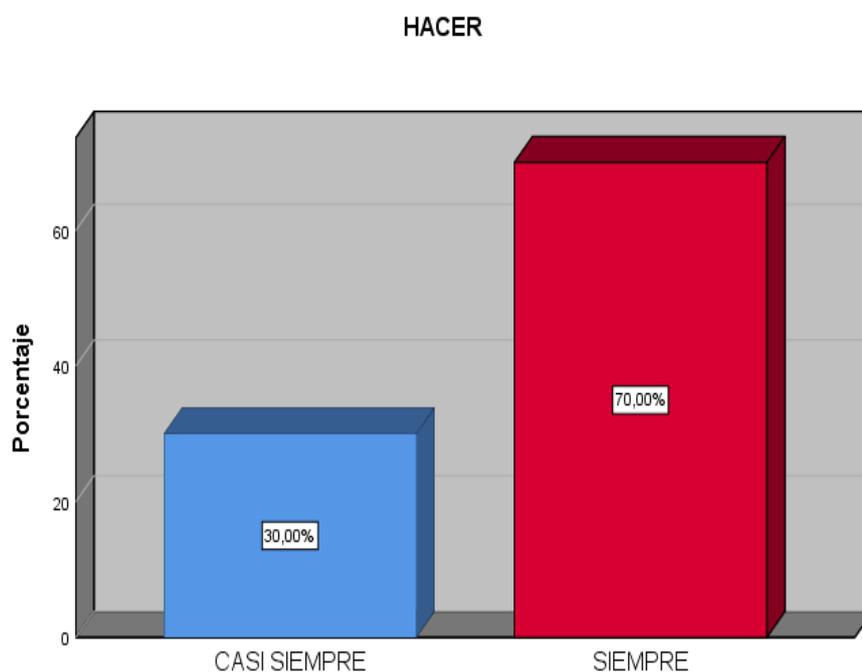
Estadístico descriptivo de Hacer

Tabla 12 Descripción de la dimensión. **Hacer**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	15	30,0	30,0	30,0
	SIEMPRE	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia desde el SPSS

Figura 5 Hacer



Interpretación: En la tabla 12 se presencia que el 30.00% de los clientes encuestados casi siempre notan que dan uso del hacer y el 70.00% Indica que siempre dan uso del hacer. Indicando así que siempre aplican el hacer. Así mismo, podemos deducir que a una mayor aplicación de la planificación y el hacer se alcanzara mejores resultados.

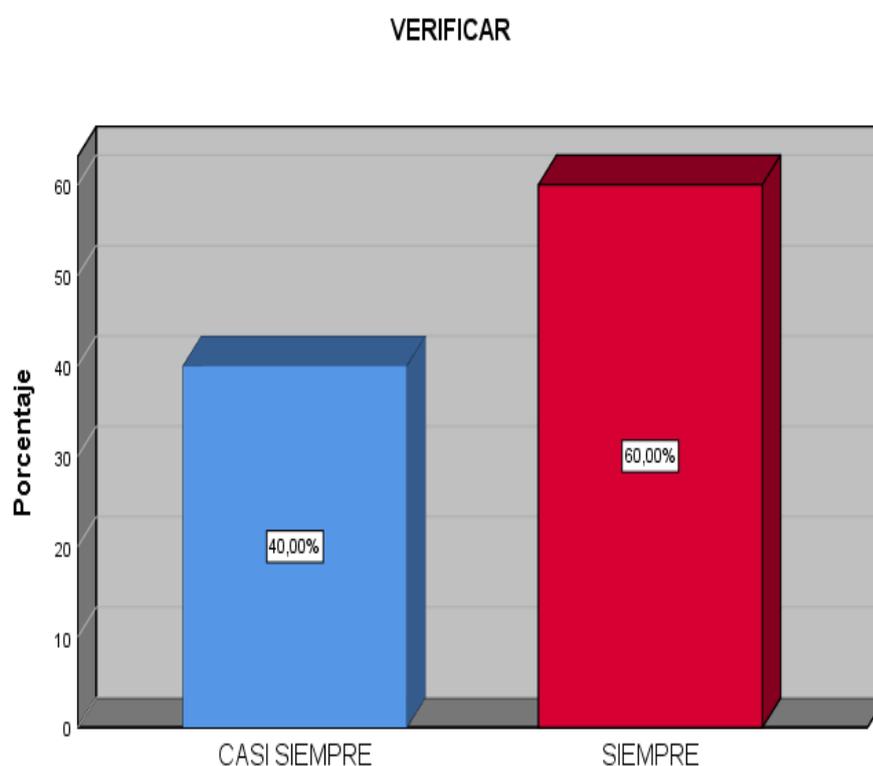
Estadístico descriptivo del verificar

Tabla 13 Descripción de la dimensión. **Verificar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	20	40,0	40,0	40,0
	SIEMPRE	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia desde el SPSS

Figura 6 Verificar



Interpretación: En la tabla 13 se presencia que el 40.00% de los clientes encuestados casi siempre las empresas verifican un proceso y el 60.00%. Indica que siempre verifican un proceso. Así mismo, podemos deducir que, a una mayor aplicación de la planificación, el hacer y el verificar se alcanzara mejores resultados.

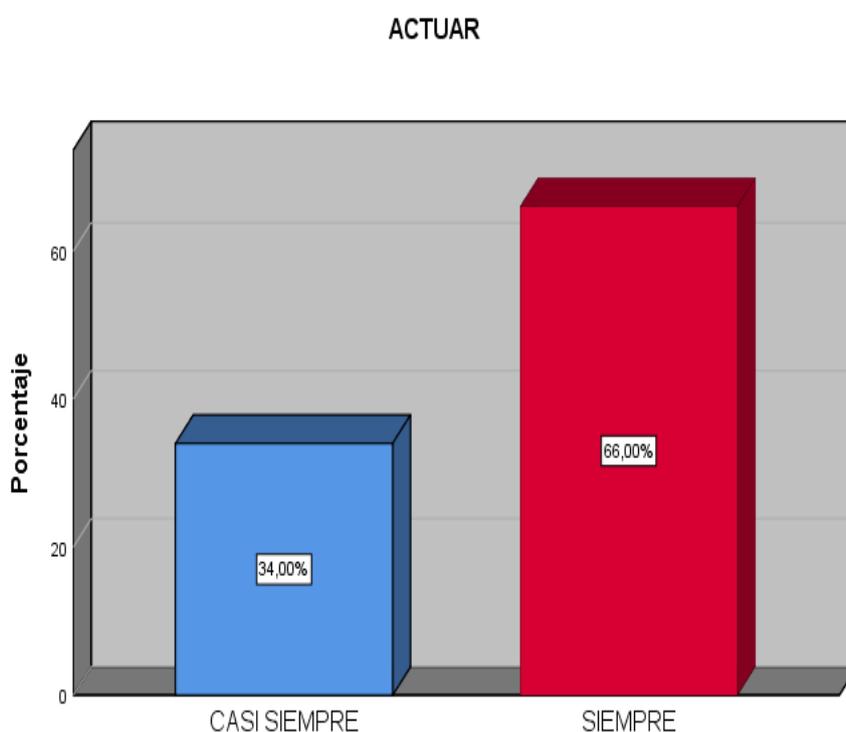
Estadístico descriptivo de Actuar

Tabla 14 Descripción de la dimensión. **Actuar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	17	34,0	34,0	34,0
	SIEMPRE	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia desde el SPSS

Figura 7 Actuar



Interpretación: En la tabla 14 se presencia que el 34.00% de los clientes encuestados casi siempre observan que se actúa y el 66.00% Indica que siempre actúan. Así mismo, podemos interpretar que, a una mayor aplicación de la planificación, el hacer, el verificar y el actuar conjuntamente se alcanzara mejores resultados.

Prueba de normalidad

variables Gestión por procesos y Satisfacción de los usuarios tenemos que:

H0: No existe una distribución normal

H1: Existe una distribución normal

Regla de correspondencia:

- Si $N < 50$ entonces se usa estadístico de Shapiro-Wilk
- Si $N \geq 50$ entonces se usa estadístico Kolmogorov-Smirnov

Nivel de Significancia: Sig. 0.05 (95%; $Z=1.96$), sobre la regla de decisión:

- Si el valor de Sig < 0.05 por lo tanto se rechaza H0
- Si el valor de Sig ≥ 0.05 por lo tanto se acepta H0

Tabla 15 Prueba de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	G	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION	DE	,180	5	,000	,898	50	,000
PROCESOS			0				
SATISFACCION	DEL	,279	5	,000	,702	50	,000
USUARIO			0				

Fuente: Elaboración propia desde el SPSS

Los datos no muestran una distribución normal. El resultado de la primera variable gestión por procesos nos da un nivel de significancia de 0.000 el cual evidencia que es menor a 0.05 y para la segunda variable Satisfacción de los usuarios es igual a la de primera variable con un nivel de significancia de 0.000 indicando de igual manera que es menor a 0.05, utilizando la prueba de Kolmogorov Smirnov. ya que el tamaño de la muestra es igual a 50 el cual nos permite utilizar esta prueba. Por lo que se utilizará la prueba no paramétrica de hipótesis en método Rho de Spearman, la cual se aplica cuando se trata de analizar variables ordinales.

Tabla 16 Tabla de Baremos del coeficiente de correlación de rho de Spearman

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta

Prueba de Hipótesis General

H0: No existe relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

H1: Existe relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

Tabla 17 Hipótesis general

				GESTION DE PROCESOS	SATISFACCION DEL CLIENTE
Rho de Spearman	DE GESTION DE PROCESOS	Coeficiente de correlación	de	1,000	,904**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		50	50
	DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	de	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la **tabla 17** se evidencia que el valor de Sig. (Bilateral) en equivalente a 0.000, es decir que es menor 0.05. Se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1 donde nos indica que existe relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020. Afirmando la relación existente entre ambas variables, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman 0,904 el cual nos menciona que existe una correlación positiva muy alta entre la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios, el cual quiere decir que a cuanto la gestión por procesos se presente con mayor intensidad, la satisfacción de los usuarios aumentará.

a. Prueba de Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre el planificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

H1: Existe relación entre el planificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

Tabla 18 Hipótesis Específica 1. **Planificar**

				PLANIFICAR	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Rho de Spearman	PLANIFICAR	Coeficiente de correlación	de	1,000	,319*
		Sig. (bilateral)		.	,024
		N		50	50
	SATISFACCIO N DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	de	,319*	1,000
		Sig. (bilateral)		,024	.
		N		50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la **tabla 18** se evidencia que el valor de Sig. (Bilateral) en equivalente a 0.024, es decir que es menor 0.05. Se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1 donde nos indica que existe relación entre el planificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020. Afirmando la relación existente entre ambas variables, mediante un coeficiente de correlación

del Rho de Spearman 0,319 el cual nos menciona que existe una correlación positiva moderada entre el planificar y la satisfacción de los usuarios, el cual quiere decir que a cuanto la planificación se presente con mayor intensidad, la satisfacción de los usuarios mejorará.

b. Prueba de Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre el hacer y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

H1: Existe relación entre el hacer y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

Tabla 19 Hipótesis específica 2. Hacer

		HACER	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
Rho de Spearman	HACER	Coeficiente de correlación	de 1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	de ,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la **tabla 19** se evidencia que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor 0.05. Se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1 donde nos indica que existe relación entre el planificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020. Afirmando la relación existente entre ambas variables, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman 0,481 el cual nos menciona que existe una correlación positiva moderada entre el hacer y la satisfacción de los usuarios, el cual quiere decir que a cuanto el hacer se presente con mayor intensidad, la satisfacción de los usuarios mejorará.

c. Prueba de Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre el verificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

H1: Existe relación entre el verificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

Tabla 20 Hipótesis específica 3. **Verificar**

				VERIFICAR	SATISFACCION DEL CLIENTE
Rho de Spearman	VERIFICAR	Coeficiente de correlación	de	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		50	50
	SATISFACCIO N DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	de	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la **tabla 20** se evidencia que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor 0.05. Se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1 donde nos indica que existe relación entre el planificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020. Afirmando la relación existente entre ambas variables, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman 0,579 el cual nos menciona que existe una correlación positiva moderada entre el verificar y la satisfacción de los usuarios, el cual quiere decir que a cuanto la verificación en un proceso se presente con mayor intensidad, la satisfacción de los usuarios mejorará.

d. Prueba de Hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre el actuar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

H1: Existe relación entre el actuar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020.

Tabla 21 Hipótesis específica 4. Actuar

		ACTUAR			SATISFACCION DEL CLIENTE
Rho de Spearman	ACTUAR	Coeficiente de correlación	de	1,000	,310*
		Sig. (bilateral)		.	,028
		N		50	50
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	de	,310*	1,000
		Sig. (bilateral)		,028	.
		N		50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la **tabla 21** se evidencia que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.028, es decir que es menor 0.05. Se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1 donde nos indica que existe relación entre el actuar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transporte Ángel Ibárcena S.A.C., Ate 2020. Afirmando la relación existente entre ambas variables, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman 0,310 el cual nos menciona que existe una correlación positiva moderada entre el actuar y la satisfacción de los usuarios, el cual quiere decir que a cuanto se actué con mayor intensidad, la satisfacción de los usuarios mejorará.

V. DISCUSIÓN

Para desarrollar la discusión, se tomó los resultados más resaltantes brindados en el estudio que fueron comparados con otras indagaciones, para poder generar la contratación de nuestros objetivos e hipótesis, de esa forma llegando a determinando lo siguiente.

Basándose en el **objetivo general** de la presente investigación la cual es analizar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., en Ate 2020. El resultado de la relación entre la variable gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la tabla 17 obtenido a través del coeficiente de relación Rho Spearman es de 0,904 y un Sig. (Bilateral) equivalente a 0.000, el cual nos menciona que existe una correlación positiva muy alta entre estas dos variables, el cual quiere decir que a cuanto la gestión por procesos se presente con mayor intensidad, la satisfacción de los usuarios aumentará, reflejando que se puede comparar con los resultados de Cortez (2016), en su tesis titulada : La Gestión por procesos y la Satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016, quien concluyó en base al resultado de Rho de Spearman de 0,923 aceptando la alterna, quiere decir que la gestión por procesos tiene relación con la satisfacción de los clientes demostrando que a mayor uso de la gestión por procesos se presenta mayor satisfacción el cual dará expansión y crecimiento a la empresa. Por ello para Perez (2010) La gestión por procesos son principios y herramientas que permiten que la calidad se gestione, al instruir el esfuerzo en todo objetivo común de una empresa y su cliente.

Teniendo en cuenta uno de los **objetivo específico 1** de la presente investigación el cual es identificar la relación que existe entre el planificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., en Ate 2020., los resultados obtenidos de la tabla 18 mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de 0,319 donde se evidencia un nivel de correlación positiva moderada entre el planificar y la satisfacción de los usuarios, datos que al ser comparados con la tesis encontrado con Amores (2015), en su tesis titulada La gestión por procesos y su relación con el desempeño del personal de Sinohydro Corporation-Quito,2015 quien concluyó en base al resultado de Chi-

Cuadrado de 0.143 indicando que existe una correlación entre ambas variables así mismo que si mejoran la gestión mejorará también el desempeño, así mismo cuenta con 6 dimensiones similares para la variable gestión por procesos. Por ello Rothlin (2010), indica que en este punto del proceso, el equipo de mejora de calidad necesita planificar, cómo se implementarán los cambios identificados y cómo se medirán los efectos de estos cambios.

Teniendo en cuenta uno de los **objetivo específico 2** de la presente investigación el cual es reconocer la relación que existe el hacer y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., en Ate 2020, los resultados obtenidos de la tabla 19 mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de 0,481 donde se evidencia un nivel de correlación positiva moderada entre el hacer y la satisfacción de los usuarios, datos que al ser comparados con la tesis de Khadka y Maharjan (2017) en su tesis titulada "Satisfacción del cliente y lealtad del cliente en Trivsel en Europa" indicando que existe una relación entre ambas variables satisfacción y lealtad cabe mencionar que Si bien la presente investigación no cuenta con variable gestión empresarial pero cuenta con similares dimensiones ,es por ello que se considera que existe un resultado similar, puesto que de acuerdo a la gestión por procesos toda empresa desea lograr alcanzar la lealtad de sus clientes en toda organización. Por ello, Rothlin (2010) en el hacer, el equipo implementa un plan de mejora de la calidad y mide los resultados.

También entra a tallar la contrastación del **objetivo específico 3** que es identificar la relación que existe entre el verificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., en Ate 2020. El resultado de la relación entre la fidelización y responsabilidad empresarial en la tabla 20 obtenido a través del coeficiente de relación Rho Spearman es 0,579 nos menciona que existe una correlación positiva moderada entre el verificar y la satisfacción de los usuarios, dato que al ser comprado con Rivera (2017), en su tesis titulada: Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016, quien concluyó en base al resultado de Rho de spearman de 0,849 aceptando la alterna, quiere decir que existe correlación positiva alta entre la gestión y la satisfacción del usuario cabe mencionar que en su tesis expresa como dimensiones al PDCA para la primera variable y tangibilidad, fiabilidad, capacidad

de respuesta y empatía para la segunda variable. Por ello Rothlin (2010) el verificar revisa los resultados para ver si el cambio realizado tiene los efectos deseados y anticipados. Esto implica comparar el resultado anterior y los cambios logrados después de la implementación.

Por ultimo tenemos el **objetivo específico 4** establecer la relación que existe entre el actuar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., en Ate 2020, los resultados en la tabla 21 mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de 0,310 donde se evidencia un nivel de correlación positiva moderada entre el actuar y la satisfacción de los usuarios ,datos que al ser comparados con la tesis encontrado con Flores (2018), en su tesis titulada : Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A en Lima 2018 , quien concluyó en base al resultado de Rho de Spearman de 0,785 indicando que la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción del cliente, con estos resultados se afirma que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios puesto que como dimensiones en su tesis menciona a la seguridad, precio, servicio esperado . Por ello, (Kotler, 2006) La satisfacción del usuario es el nivel de cómo se encuentra un sujeto que se da al compulsar la productividad percibida de un servicio o producto con las expectativas.

VI. CONCLUSIÓN

Tomando en cuenta a los objetivos y resultados obtenidos a lo largo del desarrollo de la presente investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera. De acuerdo al objetivo general analizar la relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C, en Ate 2020, mediante los resultados obtenidos se establece que existe una relación positiva muy alta a través del Rho de Spearman 0.904 y una significancia de 0.000, lo que indica que a cuanto la gestión por procesos se presente con mayor intensidad, la satisfacción de los usuarios aumentará. Se concluye que la gestión por procesos tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C, en Ate 2020.

Segunda. Con respecto al primer objetivo específico identificar la relación que existe entre el planificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., en Ate 2020, los resultados evidenciaron que existe una relación positiva moderada, puesto que el Rho de Spearman dio como resultado 0,319 y una significancia de 0.024, es ahí que se entiende que a cuanto se efectuó correctamente el uso de una buena planificación, la satisfacción de los usuarios mejorará continuamente. Se concluye que la planificación tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C, en Ate 2020.

Tercera. Con relación al segundo objetivo específico identificar la relación que existe el hacer y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., en Ate 2020, los resultados que se obtuvieron del Rho de Spearman es igual a 0,481 y una significancia de 0.000, indicando así que existe un relación positiva moderada entre la dimensión de la primera variable y la segunda variable, indicando que a cuanto se efectuó correctamente el uso del hacer , la satisfacción de los usuarios mejorará. Se concluye que el hacer tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C, en Ate 2020.

Cuarta. Respecto al tercer objetivo específico determinar la relación que existe entre el verificar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., en Ate 2020. A través del resultado brindado por el Rho de

Spearman es de 0,579 con un nivel de significancia de 0,000, evidencia que entre el verificar y la satisfacción de los usuarios tienen una relación positiva moderada, quiere decir que a cuanto la verificación se presente con mayor intensidad siempre en un proceso, la satisfacción de los usuarios seguirá mejorando e incrementando. Se concluye que el verificar tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C, en Ate 2020.

Quinta. En definitiva, el cuarto objetivo específico reconocer la relación existente el actuar y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C., en Ate 2020. A través del resultado brindado por el Rho de Spearman es de 0,310 con un nivel de significancia de 0,028, evidencia que entre el actuar y la satisfacción de los usuarios se evidencia una relación positiva moderada, el cual quiere decir que a cuanto se actué con constancia y se aplique un orden de procesos habrá mayor la satisfacción de los usuarios. Se concluye que el actuar tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Ángel Ibárcena S.A.C, en Ate 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Con los resultados encontrados en el estudio, se sugieren recomendaciones.

Primera. De acuerdo a la variable gestión por procesos se sugiere analizar y evaluar rigurosamente el entorno actual en la que se encuentra la empresa, mejorar la planificación la que permitirá ser más eficiente en el servicio, además evaluar y controlar la calidad de los servicios para poder aplicar de manera efectiva la mejora constante que permita cubrir las necesidades y satisfacción de los clientes.

Segunda. Se sugiere en relación a la dimensión planeación mejorar los planes estratégicos por medio de un acuerdo mutuo integrando a todo el personal con la finalidad de dar a conocer la meta y objetivo como organización, así mismo motivarlos y crear un ambiente laboral mucho más cómodo para conseguir los resultados deseados.

Tercera. Se sugiere en relación a la dimensión hacer, implementar los procesos de mejora realizando cambios constantes que permitan analizar el desempeño del personal con relación a la mejora continua y la satisfacción de los clientes.

Cuarta. Se sugiere en relación a la dimensión verificar, efectuar un seguimiento y monitoreo de los procesos a fin de identificar las debilidades y fortalezas que permitan tomar medidas correctivas en el momento oportuno.

Quinta. Por último, en relación a la dimensión actuar se sugiere tomar acción para identificar riesgos o problemas A fin de poder crear nuevas estrategias para garantizar un mejor desempeño de los colaboradores y mejorar la atención de los clientes.

REFERENCIAS

- Amores, V. (2015). *La gestión por procesos y su relación con el desempeño del personal de Sinohydro Corporation-Quito*.
- Arredondo, S. (2013). *El triangulo del servicio de Alberecht de la informacion*. *web.bdigital*:<https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/49800/50629>.
- Beard, R. (2013). *The secrets to high customer satisfaction*.
- Bejarano, L. (2016). *Calidad de servicio y satisfaccion de los usuarios del servicio de administracion tributaria y fiscalizacion de la Municipalidad Distrital Santiao de Cao , año 2016. Peru*.
- Briones, G. (2010). *La investigación social y educativa. Convenio Andrés Bello*.
- Colom, A. (2015). *Guía basica y ejercicios prácticos para la gestion empresarial. Aplicacion multisectorial*.
- Dzul, M. (2014). *Aplicacion basica de lo metodos cientificos.Universidad Autonoma del estado de hidalgo*.
- Elder, S. (2009). *Sampling methodology. ternational Labour Office*.
- Fehr, K. y Haverila, M. (2016). *the impact of product superiority on customer satisfaction in proyect management*.
- Fernández, S., Cordero, J. M., & Córdoba, A. (2002). *Estadística Descriptiva*. ESIC Editorial.
- Fleetwood, D. (2020). *Convenience Sampling definición, método y ejemplos* .
- Flores, J. (2018). *"Calidad de servicio y la satisfaccion del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A-2018"*.
- Garcia, M. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Obtenido de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouasp/reader.action?docID=3211>
- Goodman, J. (13 de mayo 2009). *Strategic Customer Service: Managing the Customer Experience to Increase Positive Word of Mouth, Build Loyalty, and Maximize Profits*.
- Helge, H. (09 de Marzo de 2020). *The 10 Biggest Trends in Process Management*. *erpnews.com » News » The 10 Biggest Trends in Process Management*.
- Iglesias , M. y Cortes, M. (2004). *Generalidades sobre Metodologia de la Investigacion*.
- Jackeline, C. (2016). *Gestion por procesos y la satisfaccion de los clientes de la secretaria de la Comandancia General de la Marina , 2016*.
- Khadka, K., y Soniya, M. (2017). *Customer satisfaction and customer loyalty*.
- Kotler, y Armstrong. (2008). *Fundamentos del Marketing*.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de Mercadotecnia. analisis,planeacion,implementacion y control*.

- Leyer, M., Stumpf, J. y Pisani, F. (2017). *The influence of process-oriented organisational design on operational design on operational performance and innovation.*
- Lopez , L. (2004). *Población muestra y muestreo.*
- Lozada, J. (2014). *Artículo de investigación Aplicada.*
- Malhotra, N. K. (2014). *Investiacion de Mercado un enfoque aplicado.*
- Mancilla, H. y Matus, J. (2005). *Estadística descriptiva e inferencial 1.* Colegio de bachilleres.
- Martínez, A. y Cegarra, J. (2014). *Gestion por procesos de negocios organización horizontal.*
- Maza, k. (24 de agosto de 2017). *¿Por qué utilizar un sistema de gestión por proceso?* Peru 21. Obtenido de: <https://peru21.pe/mis-finanzas/utilizar-sistema-gestion-proceso-372890-noticia/>
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico.*
- Mendiola, G. (17 de enero de 2019). Obtenido de: <https://www.pqs.pe/capacitacion/el-82-de-la-rentabilidad-empresarial-depende-de-los-colaboradores>
- Ministros, p. d. (2015). Obtenido de gestion por procesos: <https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2017). *Introducción a la gestión de la calidad.*
- Pérez, J. (2004). *Gestion por procesos: como utilizar el iso 9001-2000 para mejorar la gestion de la organizacion.*
- Perez, J. (2010). *Gestion por procesos .*
- Pérez, J. y Gardey, A. (2017). *Definicion del cuestionario.* Obtenido de :<https://definicion.de/encuesta/>
- Pérez, J. y Pérez, J. (1997). *Estrategia, gestión y habilidades directivas: un manual para el nuevo directivo.*
- Pettersen, A. (2005). *Benchmarking Handbook.*
- Pobea, M. (2015). *La encuesta .*
- Quispe, L. y Ayaviri, V. (2016). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo 21.*
- Rivera , M. (2017). *Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016.*
- Romero , I. y Ferrer , L. (2008). *Elevación de la calidad en los servicios a partir de la interrelación clientes internos y externos.*
- Rothlin, M. (2010). *Management of Data quality in Enterprise Resource Planning Systems.*
- Samya. (2018). *Correlation Research.*
- Steingold, F. (2019). *The Importance of Excellent Customer Relations.*

- Terry, G. P. (30 de julio de 2016). *Concepto de Administración*. Bogotá: E-Cultura. Obtenido de: <https://educacion.elpensante.com/g-p-terry-concepto-de-administracion>
- Vargas, Z. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista Educación 33(1), 155-165, ISSN: 0379-7082, 2009, 159.
- Vega, G., Avila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A. y Leo, G. (2014). *Paradigms in the investigation. quantitative and qualitative approach*.
- Yannacopoulos, D. (2014). *Evaluating Websites and Web Services*.

ANEXOS

- **Anexo 01:** Matriz de Operacionalización de variables:

Operacionalización de la variable Gestión por procesos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Tipo de escala
Independiente		Se midió la variable gestión por procesos a través de la técnica de la encuesta que tuvo como Instrumento el cuestionario	Planificar	- Definir el sistema	1-2	
				- Evaluar situación	3-4	
				- Analizar causas	5-6	
			Hacer	- Probar la mejora	7-8	
Gestión por procesos	Para Terry (2016) La gestión como proceso consta en planificar, organizar, manejar y controlar, para establecer y proceder los objetivos por medio del uso de recursos y personas.	Este instrumento está compuesto por 14 ítems (cada dimensión está compuesta por 2 ítems) fueron procesados en el programa de SPSS v25, con la finalidad de hallar la relación que tiene con la satisfacción de los usuarios.	Verificar	- Check / Estudiar los resultados	9-10	
				- Estandarizar mejoras	11-12	Ordinal
			Actuar	- Plan mejora continua	13-14	

Operacionalización de la variable Satisfacción de los usuarios

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Tipo de escala
Satisfacción de los usuarios	Kotler (2006) La satisfacción del usuario es el nivel de cómo se encuentra un sujeto que se da al compulsar la productividad percibida de un servicio o producto con las expectativas.	Se midió la variable satisfacción de los usuarios a través de la técnica de la encuesta a través del Instrumento de cuestionario tipo Likert (1=nunca hasta el 5=siempre). Este instrumento está compuesto por 24 ítems (cada dimensión está compuesta por 2 ítems) fueron procesados en el programa de SPSS v25, con la finalidad de hallar la relación que tiene con la gestión por procesos.	Calidad funcional percibida	- Solución de quejas	15-16	Ordinal
				- Personal dispuesto a colaborar	17-18	
			Calidad Técnica percibida	- Mejorar el servicio	19-20	
				- Servicios conformes	21-22	
			Valor percibido	- Unidad de confianza	23-24	
				- Precio y tasa adecuada	25-26	
				- Solución de problemas	27-28	
				- No cometer errores	29-30	
			Confianza	- Preocupación por la necesidad de los usuarios	31-32	
			Expectativa	- Servicios adaptados	33-34	
	- Atención personalizada	35-36				
	- Personal preparado	37-38				

- **Anexo 2.** Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES. A continuación, le presentamos 46 ítems, para el cual requerimos que responda con total sinceridad el siguiente cuestionario, cuya respuesta debe ser marcada con un aspa (X), aquella que mejor exprese su punto de vista de acuerdo con el siguiente código:

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

Variable 1: Gestión por procesos		Escala de valorización				
		1	2	3	4	5
PLANIFICAR						
1	¿Considera usted que existe una adecuada planificación que permita hacer efectivo el servicio?					
2	¿Considera usted que contamos con un adecuado sistema de control de calidad?					
3	¿Usted cree que reconocen y motivan a sus trabajadores?					
4	¿El encargado muestra interés por identificar sus requerimientos o necesidades?, lo recomendarías.					
5	¿Le han preguntado si su atención tuvo alguna alteración?					
6	¿Identifica a la persona o encargada en llevar el proceso de atención?					
HACER		1	2	3	4	5
7	¿Suelen preguntarle que le gustaría que mejore dentro de la empresa para que usted reciba una mejor calidad de atención?					
8	¿Usted reconoce que se realizan controles constantes de su vehículo al igual que se le brinda un próximo mantenimiento?					
VERIFICAR		1	2	3	4	5
9	¿Evalúa la eficiencia y proactividad del personal en base su atención?					
10	¿Usted evalúa el control de calidad y garantía del servicio que le ofrecemos?					
ACTUAR		1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que un adecuado planeamiento de procesos puede mejorar la utilidad financiera de la empresa?					
12	¿Utilizaron un lenguaje claro, directo y específico las personas que interactuaron con usted en todo el proceso de su atención?					
13	¿El personal se adapta a sus necesidades brindándole una atención óptima sin poner obstáculos de tiempo o preferencia?					
14	¿Le gustaría a usted que exista capacitaciones constantes a nuestro personal técnico?					

Variable 2: Satisfacción de los usuarios		Escala de valorización				
CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA		1	2	3	4	5
1	¿Se muestra disponibilidad de información sobre el estado del vehículo solicitado?					
2	¿Está usted satisfecho con la acción correctiva si el equipo no cumple con sus expectativas?					
3	¿A observado si existe una capacitación en prevención de riesgos y medidas que tomar?					
4	¿Considera que la condición mecánica y la limpieza son correctas?					
CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA		1	2	3	4	5
5	¿Realizan controles constantes de su vehículo para que usted se encuentre seguro y no sufra ningún accidente?					
6	¿Confía en la seguridad que le brinda la empresa con el vehículo que le brindamos?					
7	¿Se encuentra contento con nuestros servicios?					
8	¿ Se sientes cómodo con el alquiler de nuestros servicios brindados?					
VALOR PERCIBIDO		1	2	3	4	5
9	¿Siento incomodidad por el ruido que se presencia en la espera de su vehículo?					
10	¿Considera usted que brindamos un buen soporte a cualquier incidente?					
11	¿A tenido problemas con nuestro servicio?					
12	¿Su vehículo presenta mantenimientos constantes para que usted se sienta seguro?					
13	¿Usted reconoce la importancia de seguridad personal y de su vehículo?					
14	¿Le brindan información de los arreglos y mantenimientos que se realiza a su vehículo?					
CONFIANZA		1	2	3	4	5
15	¿Le mantienen informado acerca de las últimas herramientas de la tecnología web para que pueda conocer más de nosotros?					
16	¿Se percibe que el personal se adapta fácilmente a las necesidades y quejas a fin de brindar una mejor atención?					
17	¿La atención recibida por parte del personal de seguridad le brinda mayor confianza?					
18	¿Se siente plenamente satisfecho con la atención recibida por el personal de la empresa?					
EXPECTATIVAS		1	2	3	4	5
19	¿Al acudir a nuestras instalaciones siente que nuestros servicios son satisfactorios?					
20	¿El servicio que ofrece esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?					
21	El personal escucha atentamente y trata con amabilidad y respeto					
22	¿El personal de esta área conoce los intereses y necesidades como usuarios?					
23	¿Usted considera eficiente el servicio recibido de parte de la empresa?					
24	¿Cree usted que la experiencia del personal es un factor determinante de una calidad de servicio?					

Anexo 3. Juicio de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. /Mg. IRIS KATHERINE GONZALES FIGUEROA
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Ulises Surichacqui Loayza Dayanna

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejoras					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicaciones y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Extra las estrategias que responde al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión por procesos

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	<input checked="" type="checkbox"/>			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87%

Ate, 07 de mayo del 2025



.....
Firma de experto informante

CPE N° 46-951881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellido y nombres del informante: Dr. /Mg. IRIS KATHERINE GONZALES FIGUEROA
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo –UCV
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Ulta Sutchaqui Lesley Dayanna

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					86
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					86
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					86
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					86
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					86
SUFICIENCIA	Tiene coherente entre indicadores y las dimensiones.					86
INTENCIONALIDAD	Estas las estrategias que respalda al propósito de la investigación					86
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					86
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					86
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE: Satisfacción de los Usuarios

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

86%

Ate, 07 de mayo del 2020



 Firma de experto informante
 DNE N° 46461883

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
V. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BARDALES CARDENAS-MIGUEL
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Lilia Suzuchaqui Lesley Dayanna

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión por procesos

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	<input checked="" type="checkbox"/>			

V. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

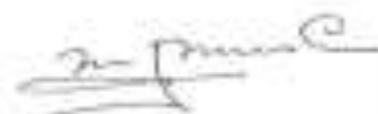
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO REEVALUACIÓN:

87%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 08437535

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
VII. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del evaluante: Dr. / Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Ulfa Surichayqui Lanley Dayanna

VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicaciones y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que respalda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Satisfacción de los Usuarios

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			

VI. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

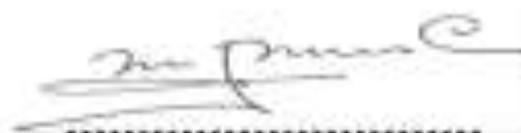
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante

DNI N° 09437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellido y nombres del informante: Dr. / Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARDO FRANCISCO
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Uña Sunkhaqui Lesley Dayanne

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión por procesos

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	<input checked="" type="checkbox"/>			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

84%

Abs, 07 de mayo del 2020



.....
Firma de experto informante
DNE N° 00014765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. /Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARDO FRANCISCO
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: Ulla Sanchazqui Lesley Dayanne

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Entre las estrategias que responde al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento ajustado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Satisfacción de los Usuarios

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APROBABLE

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

86%

Abs, 07 de mayo del 2025



.....
 Firma de experto Informante

CNE N° 06614765

Anexo 4: Matriz de Operacionalización de datos

Variable	Gestión por procesos														
Dimensiones	planificar						Hacer		Verificar		Actuar				
Indicadores	Definir el sistema		Evaluar situación		Analizar causas		Probar la mejora		Check/Estudiar los resultados		Estandarizar mejoras		Plan mejora continua		
Preguntas	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	
Participantes	1	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4
	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
	5	5	3	4	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4	4
	6	5	3	4	5	5	3	5	3	4	3	5	3	4	4
	7	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4
	8	5	3	4	4	5	3	5	3	5	4	5	3	4	4
	9	5	3	4	5	5	3	5	3	4	4	5	3	5	4
	10	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
	11	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
	12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
	13	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	15	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
	16	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
	17	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	19	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
	20	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
	21	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
	22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	24	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5

Variable		Satisfacción de los Usuarios																							
Dimensiones		Calidad funcional percibida				Calidad técnica percibida				Valor percibido						Confianza				Expectativas					
Indicadores		Solución de quejas		Personal dispuesto a colaborar		Mejorar el servicio		Servicios conformes		Unidad de confianza		Precio y tasa adecuada		Solución de Problemas		No cometer Errores		Preocupación por la necesidad de los usuarios		Servicios adaptados		Atención Personalizada		Personal preparado	
Preguntas		P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32	P 33	P 34	P 35	P 36	P 37	P 38
Participantes	1	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4
	2	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4
	3	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3
	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4
	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	3
	6	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3
	7	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
	8	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	3	5	3
	9	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4
	10	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4
	11	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4
	12	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4

13	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3
15	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
16	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4
17	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
18	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	4
19	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4
20	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4
21	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	3	3	5	3
23	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
24	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5	3	4	3
25	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	3
26	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	3
27	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3
28	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
29	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4
30	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4
31	5	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
32	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
33	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4
34	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3
35	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3

36	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4
37	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4
38	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
39	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
40	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4
41	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4
42	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3
43	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4
44	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	3	5	3
45	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4
46	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4
47	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
48	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3
49	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3	5	3
50	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3