



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión por procesos y calidad de servicio en los clientes de
comercio exterior de la empresa OBST PERU S.A, 2021**

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

AUTORES:

Cueto Inga, Jefferson Humberto (ORCID:0000-0002-1250-8210)

Vidarte Mejía, Yoselin Brisset (ORCID:0000-0002-8274-8033)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID:0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación va a las personas que creyeron firmemente en mí, a las que estuvieron a mi lado en los buenos y malos momentos, a los que están y a los que estuvieron.

Dedico esta tesis a Dios por brindarme salud y vida. A mis padres por enseñarme a ser una mujer determinada. A mis hermanos por siempre ser mi guía de estudio y superación. Y a quienes ocupan un lugar especial en mi corazón y vida siendo luz en los días difíciles.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a nuestros docentes quienes supieron guiarnos y prepararnos para el mundo académico por medio de sus enseñanzas y experiencias compartidas.

Además, a la empresa OBST PERU S.A, por su apoyo incondicional y disposición para el desarrollo de nuestra tesis.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 12 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 12 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 12 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 13 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.5 Procedimientos | 16 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 16 |
| 3.7 Aspectos éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 38 |
| VI. CONCLUSIONES | 43 |
| VII. RECOMENDACIONES | 45 |
| VIII. REFERENCIAS | 47 |
| ANEXOS | 53 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Estadística del procesamiento de casos de muestreo para la fiabilidad para la variable de gestión por proceso | 15 |
| Tabla 2 Fiabilidad para la variable de gestión por proceso | 15 |
| Tabla 3 Estadística del procesamiento de casos de muestreo para la fiabilidad para la variable de calidad de servicio | 15 |
| Tabla 4 Fiabilidad para la variable de gestión por proceso | 15 |
| Tabla 5 Frecuencia de la variable gestión por proceso | 18 |
| Tabla 6 Frecuencia de la variable calidad del servicio | 19 |
| Tabla 7 Frecuencia de la dimensión de Fiabilidad de la Variable Calidad de Servicio | 20 |
| Tabla 8 Frecuencia de la dimensión de Sensibilidad de la Variable Calidad de Servicio | 21 |
| Tabla 9 Frecuencia de la dimensión de Seguridad de la Variable Calidad de Servicio | 22 |
| Tabla 10 Frecuencia de la dimensión de Empatía de la Variable Calidad de Servicio | 23 |
| Tabla 11 Frecuencia de la dimensión Elementos Tangibles de la Variable Calidad de Servicio | 24 |
| Tabla 12 Cruce de la variable gestión por proceso y calidad de servicio | 25 |
| Tabla 13 Cruce de la Variable gestión por procesos y la dimensión fiabilidad | 26 |
| Tabla 14 Cruce de la Variable gestión por procesos y la dimensión sensibilidad | 27 |
| Tabla 15 Cruce de la Variable gestión por procesos y seguridad | 28 |
| Tabla 16 Cruce de la Variable gestión por procesos y la dimensión Empatía | 29 |
| Tabla 17 Cruce de la Variable gestión por procesos y la dimensión elementos tangibles | 30 |
| Tabla 18 Prueba de normalidad para las variables y dimensiones | 31 |
| Tabla 19 Prueba de hipótesis general | 32 |
| Tabla 20 Prueba de hipótesis específica 1 | 33 |
| Tabla 21 Prueba de hipótesis específica 2 | 34 |
| Tabla 22 Prueba de hipótesis específica 3 | 35 |
| Tabla 23 Prueba de hipótesis específica 4 | 36 |
| Tabla 24 Prueba de hipótesis específica 5 | 37 |

Índice de figuras

| | | |
|-----------|---|----|
| Figura 1 | Histograma de frecuencia de la variable gestión por proceso | 18 |
| Figura 2 | Histograma de frecuencia de la variable calidad del servicio | 19 |
| Figura 3 | Histograma de la dimensión de Fiabilidad de la Variable Calidad de Servicio | 20 |
| Figura 4 | Histograma de frecuencia de la dimensión de Sensibilidad de la Variable Calidad de Servicio | 21 |
| Figura 5 | Histograma de frecuencia de la dimensión de Seguridad de la Variable Calidad de Servicio | 22 |
| Figura 6 | Histograma de frecuencia de la dimensión de Empatía de la Variable Calidad de Servicio | 23 |
| Figura 7 | Histograma de la dimensión Elementos Tangibles de la Variable Calidad de Servicio | 24 |
| Figura 8 | Histograma del cruce de las variables Gestión por procesos y Calidad de Servicio | 25 |
| Figura 9 | Histograma del cruce de la variable Gestión por procesos y la dimensión fiabilidad | 26 |
| Figura 10 | Histograma del cruce de las variables Gestión por procesos y la dimensión sensibilidad | 27 |
| Figura 11 | Histograma del cruce de las variables Gestión por procesos y la dimensión Seguridad | 28 |
| Figura 12 | Histograma del cruce de las variables Gestión por procesos y la dimensión Empatía | 29 |
| Figura 13 | Histograma del cruce de las variables Gestión por procesos y la dimensión elementos tangibles | 30 |

Resumen

El objetivo de la investigación pretendió precisar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de comercio exterior de la empresa OBST PERU S.A. – 2021, cuyo rubro es el outsourcing, y su crecimiento requiere que se actualicen sus procesos establecidos, el principal problema de la empresa fue el mal desarrollo de los procesos establecidos en el área de comercio exterior. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transaccional y nivel descriptivo- correlacional. La población estuvo conformada por 24 clientes. Se analizó una muestra dada por 24 clientes del área administrativa y comercio exterior, empleando como instrumento, dos cuestionarios de 30 preguntas cada una, usando la escala de Likert. Se ejecutó el SPSS, seguidamente se analizó y finalizó que la relación entre ambas variables fue positiva considerablemente, presentó un grado de correlación de $p=0,867$. Finalmente se mostraron conclusiones y recomendaciones que permitan optimizar los procesos de calidad en el área de comercio exterior, con la finalidad de fortalecer su orgullo empresarial.

Palabras clave: Gestión por procesos, calidad de servicio, fiabilidad, sensibilidad, comercio exterior.

Abstract

The objective of the research was to specify the relationship between management by processes and quality of service in the area of foreign trade of the company OBST PERU S.A. - 2021, whose heading is outsourcing, and its growth requires that its established processes be updated, the main problem of the company was the poor development of the processes established in the area of foreign trade. The research was of an applied type, with a quantitative approach, a non-experimental design with a transactional cut and a descriptive-correlational level. The population consisted of 24 clients. A sample of 24 clients from the administrative and foreign trade area was analyzed, using as an instrument, two questionnaires of 30 questions each, using the Likert scale. The SPSS was executed, then it was analyzed and concluded that the relationship between both variables was considerably positive, it presented a degree of correlation of $p = 0.867$. Finally, conclusions and recommendations were shown that allow the optimization of quality processes in the foreign trade area, in order to strengthen their corporate pride.

Keywords: Management by processes, quality of service, reliability, sensitivity, foreign trade.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito contemporáneo se enfrentó diversos problemas a nivel mundial en donde el virus SARS COV-2 (Covid-19) fue catalogado como una pandemia por la OMS (Organización Mundial de la Salud). En relación, según Krugman (2021), la pandemia modificó la vida de todos, la cual dio un giro de 180°. Siendo el trabajo presencial uno de los principalmente afectados, el cual tuvo que adaptarse a la nueva realidad, el home office en donde antes de la pandemia esta modalidad de trabajo contaba con un 15% de penetración, pasó a ser una de las modalidades más adoptadas por más del 50% de las compañías, lo que nos brindó pequeñas ventajas, como reducir el traslado que habitualmente se realizaba a la oficina y brindó más tiempo en familia. (Krugman, Paul, 2021, columna de opinión del New York Times).

Mientras en el plano global según Do Than Nguyen, Van Than Pham, Dung Manh Tran y Duyen Bich T. Pham (2020), sostuvieron que los resultados de satisfacción que se obtuvo de algún servicio requerido fueron a nivel de lealtad que se percibió del cliente. Fue de vital importancia la calidad de servicio que se brindó, pero más aún cómo fue percibido por el cliente. Por otra parte, según Matsumoto (2014), sostuvo que existen cinco dimensiones en base al modelo Servqual, la calidad de servicio consideró que éstas estuvieron comprendidas. También mencionó el uso del coeficiente Cronbach, en donde si el valor inferior fue menor a 0.6 se consideró como un ítem de baja fiabilidad, mientras que los valores de 0.6 a 1 se consideraron como los de alta confiabilidad.

Mientras el contexto local Arteaga, Paula (2019) sostuvo que hay un 61.4% de personas que utilizaron herramientas de gestión por procesos mientras que el 38.6% no sabe, también indicó que 55.7% de los encuestados reconocieron la generación de un buen desempeño, el 44.3% reconoció que el desempeño fue bueno y ninguno de los encuestados la ha calificado como regular o malo. Por eso la empresa OBST PERU S.A. consideró mejorar la gestión de sus procesos, por su crecimiento anual de 35%.

Por otro lado, en el contexto local, Benito, Alejandrino (2019), sostuvo en la investigación realizada en el área del Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, donde su objeto de investigación fue resolver los diferentes modelos de regresión logístico y su correlación entre los talentos directivos frente a la

Instrucción y la administración del talento humano, en donde se diseñó un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, correlacional. La muestra y la población fueron censales, y estuvieron conformadas por 122 colaboradores administrativos, en donde las herramientas para obtener los antecedentes fueron sondeos, una para distinto tipo de habilidad directiva de 27 interrogantes, 20 para la instrucción y por último 30 para la gestión de talento humano. Llegaron a conseguir un 67.20% de colaboradores que opinaron que la instrucción brindada fue inadecuada, el 68% percibió un nivel intermedio en la gestión del talento humano.

Dándose la importancia a la problemática expuesta se planteó como; Prob. Gen.: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en los clientes de comercio exterior en la empresa OBST PERU SA, 2021? Así como también tuvimos los Prob. Esp.: (a) ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y fiabilidad de servicio en los clientes de comercio exterior? (b) ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la sensibilidad de servicio en los clientes de comercio exterior? (c) ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y seguridad en los clientes de comercio exterior? (d) ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y empatía en los clientes de comercio exterior? (e) ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y elementos tangibles en los clientes de comercio exterior?

El vínculo entre las variables gestión por procesos y la calidad de servicio es esencial en una empresa ya que están interrelacionados entre sí, se puede evaluar mediante para saber si se está otorgando un servicio de calidad al cliente, si éste está satisfecho se podría fidelizarlo, de no hacerlo esto nos debe hacer replantear todos los procedimientos establecidos hasta el momento para poder encontrar la falla y poder reparar y solucionar el problema.

La presente labor de investigación se basó teóricamente en Frederick Taylor y Henry Fayol en donde sus aportes lograron crear conocimientos teóricos para dar a conocer el impacto de la Gestión por procesos y calidad de Servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa OBST PERU S.A.

En primera instancia, la *justificación metodológica*, según Bernal (2016) menciona que los instrumentos de la investigación podrán ser utilizados por otros investigadores con el requisito que estos serán verificados por expertos de la línea de investigación.

Consecuentemente, *la justificación teórica*, según Bernal (2016) se elaboró con la finalidad de considerar a la teoría y el conocimiento para recopilar grandes cantidades de información existente en las variables de estudio, para que luego sean aportados en otras investigaciones.

En la *justificación práctica*, se tomó en cuenta el concepto de Bernal (2016), el cual menciona que la investigación teórica sirvió de base para solucionar problemas reales, mientras que en este estudio consistirá básicamente en seguir recopilando teorías y bases de datos.

Para *la justificación social* el trabajo de investigación tuvo gran relevancia, ya que forma parte a nivel de la experiencia personal en busca de mayor conocimiento laboral para aplicar lo aprendido en el rubro. Mientras que en lo académico sería satisfactorio que se considere este trabajo de investigación como punto de inicio para que se profundice e investigue temas similares al nuestro, en donde puedan descubrir lo interesante que es el rubro por su dinamismo y su crecimiento.

Por otro lado, el presente trabajo planteó como Obj. Gen. Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en los clientes de comercio exterior en la empresa OBST PERU SA, 2021. Asimismo, tuvimos como Obj. Esp.: (a) Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de comercio. (b) Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y sensibilidad en los clientes de comercio exterior. (c) Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y seguridad en los clientes de comercio exterior. (d) Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y empatía en los clientes de comercio exterior. (e) Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y elementos tangibles en los clientes de comercio exterior.

De la misma forma se planteó como H.G. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021. Por otro lado, se planteó las H.E. (a) Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la fiabilidad de servicio en los clientes de comercio exterior. (b) Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la sensibilidad de servicio en los clientes de comercio exterior. (c) Existe relación significativa entre la gestión por procesos y seguridad de

servicio en los consumidores de comercio exterior. (d) Existe relación significativa entre la gestión por procesos y los elementos intangibles de servicio en los clientes de comercio exterior. (e) Existe relación significativa entre la gestión por procesos y los elementos intangibles de servicio en los clientes de comercio exterior.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar mejor soporte al tema de investigación de igual manera la relevancia en el empleo de las variables y dimensiones, se recurren a trabajos académicos nacionales e internacionales de algunas teorías que acentúan el objetivo de este estudio de investigación para poder realizar el estudio.

Según, Navarro (2017) indica que su trabajo de investigación pretende probar la realidad de la relación en medio de la calidad de servicio y la gestión por procesos en el área de Obstetricia del Centro de Salud de Andahuaylas. Para ello, se superpuso una metodología de enfoque cuantitativo; diseño no experimental, estudio descriptivo-correlacional y utilizando la encuesta y el cuestionario como medios de recolección de datos (técnica e instrumento). Este estudio fue realizado a una muestra de 9 trabajadores y 225 usuarios. Los resultados obtenidos fueron: El valor de alfa de Cronbach=0.962 en preguntas expectativas; 0.853 en preguntas perceptivas y 0.820 en preguntas de gestión por procesos, por lo cual la herramienta utilizada es segura y fidedigna. La conclusión del estudio se determinó por el coeficiente de Spearman=0.667 la cual resulto ser directa, siendo el valor de una positiva asociación moderada y existencial conexión natural entre las variables. En pocas palabras, esto quiere decir que, a un elevado crecimiento de los elementos tangibles, seguridad, simpatía y confiabilidad frente al panorama de la organización, desarrollo y efectos en la gestión, se ampliará la calidad en el centro de salud.

Por otro lado, Vite (2019) manifiesta que su estudio tiene la finalidad de determinar de qué manera en la fiscalización electoral descentralizada interviene la gestión por procesos y la calidad de servicio basado en la opinión de los cooperadores de la DNFPE, planteando así una suposición: existe un vínculo elocuente entre la calidad de servicio y la gestión por proceso dentro de la organización, de acuerdo con los cooperadores esta investigación se realizará con un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo básica, método científico y un diseño transversal no experimental de modelo correlacional. La investigación utilizó una muestra de tipo censal que comprende a 67 cooperadores de nivel medio, a quienes se les administró 2 cuestionarios de encuesta con 5 opciones basado en la escala Likert. Por otro lado, la credibilidad de la herramienta entre las variables fue medida con el uso del Alfa de Cronbach. En conclusión, los resultados

demonstraron que el coeficiente Rho de Spearman es de 0.98, por lo cual nos asegura que no existe un vínculo significativo y directo entre las variables.

Asimismo, aborda García & Ledesma (2019) en su trabajo de investigación indica que su objetivo principal es precisar como la gestión por procesos impacta en la calidad de servicio en el interior de la empresa Servicios Generales y Turismo Milagritos S.A.C. Para ello su metodología utilizada tiene un estudio no experimental de corte transversal, diseño correlacional y un enfoque cuantitativo aplicado a una población y muestra que consta de 54 empleadores y clientes. Además, se utilizó como instrumentos 2 encuestas de 15 y 17 preguntas basados en el Alfa de Cronbach de 96.9% y 98.7%. En conclusión y de acuerdo con los resultados se precisa el predominio de un vínculo real entre la gestión de procesos y la calidad de servicio en niveles=66.7%, obteniendo así una muy alta positiva correlación=0.949 y un chi cuadrado= 70.064/0.000, lo cual significa un impacto notable entre las variables estudiadas con un valor de 5%.

Consecuentemente, Gutiérrez (2016) en su informe de investigación en la Ciudad de Ambato, Ecuador. Consideró, que su principal objetivo es poner en marcha un Sistema de Gestión considerando los procesos claves en los servicios de la Clínica Santa María y además preparar a los trabajadores en cuestión de satisfacer al cliente ofreciendo una calidad en el servicio. Este estudio tuvo una metodología descriptiva-inductiva y deductiva, enfoque cuali-cuantitativa; además se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como herramienta. Aquello fue realizado a una población de 357 pacientes internados al año en la clínica y una muestra aleatoria de 60 pacientes. La conclusión de acuerdo con los resultados es que esta clínica radica sus funciones en una gestión tradicional en donde no existe mejoras ni retroalimentación por lo que carecen de procesos operativos que vinculan a la clínica con su público, en pocas palabras se desconoce las verdaderas y actuales necesidades del público paciente, incurriendo así en la calidad del servicio prestado en el rubro del mercado, que a la larga puede producir del decaimiento del negocio.

Mientras tanto, Muñoz (2018) indica que su investigación tuvo como finalidad producir un manual que ayude a tener el control de la gestión y la mejora organizacional que requiere la empresa CDM S.A. Para ello, se aplicaron las técnicas de la entrevista, encuesta y observación para la recolección de datos, los

cuales permiten comprender la presente posición de la empresa, de la misma manera las penurias que se necesitan tomar en consideración en el plan de acción. El crecimiento del negocio originó la necesidad de retroalimentar la gestión con la aplicación de una nueva metodología la cual posibilite perseverar en sus servicios la calidad y su valor competitivo. Esta propuesta para ser elaborada, se requería antes identificar los procesos de valor, estratégicos y de apoyo. En base a estos procesos, se llevó a cabo un esquema de operación, teniendo en consideración la implementación de la mejora continua. Por último los procesos deben estar detallados al máximo incluyendo: documentos, políticas e indicadores, para tener la medición de la productividad de las actividades.

Por último, Sotelo (2016) sostuvo que su investigación tuvo como objetivo principal plantear un proceso capaz de generar productividad en las MyPES de igual forma obtener un aumento del PBI. Este estudio utilizó una metodología aplicada no experimental bibliográfico aplicada a una población de 97530 microempresas, pero a una muestra de 383 microempresarios de los sectores de Lima Metropolitana. Los resultados obtenidos por medio de las entrevistas realizadas expresan que un 86% de los sectores de las Mypes no realizan exportaciones y que un 32% de ese fragmento son de Lima y solo consideran al mercado nacional, tal porcentaje realiza la exportación solo por conveniencia y el panorama que brinda Lima a las Mype.

Prosiguiendo con la definición de las variables, comenzaremos con la variable Gestión por Procesos que Alcívar & Rodríguez (2021) sostienen que es una herramienta que ayuda a conservar el perfeccionamiento de las actividades en las organizaciones sin importar el rubro o tipo que sea, además permite intensificar la eficiencia y eficacia de los distintos procesos utilizando de la mano las métricas de gestión, cumplimiento, financieras y de cualquier otro tipo para realizar un seguimiento del logro de los objetivos y tomar decisiones basadas en soluciones. Por otra parte, se especificarán las dimensiones que competen en el interior de la variable, la primera es (a) Planificar, en el cual Huapaya (2019) lo califica como el acto de proyectar acciones que podrán crear y entregar resultados basados en el propósito del sistema y sus procesos, así como los requisitos de las políticas de la organización y del cliente, y poner en marcha los recursos para identificar y gestionar las amenazas y oportunidades. Asimismo, esta dimensión se ha dividido

en los siguientes indicadores: (a.1) Cumplimiento, según Chapoñan & Ordoñez (2020), indica que el cumplimiento se refiere a la acción y efecto de realizar determinadas acciones de acuerdo con las directrices, las especificaciones o legislaciones establecidas en un plan.

Por otro lado, continuaremos con el siguiente indicador que viene hacer la (a.2) Administración estratégica, el cual Burguete, Aclé & Romero (2019) sostienen que este indicador es un proceso con una visión estratégica interactiva y continuamente desarrollada para toda empresa que se integra en el entorno a nivel científico. Esta visión involucra el proceso de construir, crear y evaluar decisiones para lograr metas de manera efectiva y eficiente. Por consiguiente, tenemos al indicador (a.3) Elaboración de planes, que según Barreda (2016), se refiere al proceso que implica realizar un estudio sistemático teniendo como base las fortalezas y debilidades de la organización, con la finalidad de desarrollar estrategias y acciones estratégicas dirigidas a incrementar el nivel de competitividad y la toma de decisiones. Esto ayudará a entender los desafíos y competencias del mercado.

En ese sentido, continuaremos con la segunda dimensión (b) Hacer, en la cual Moya (2016) lo especifica como el paso de ejecución de la mejora propuesta establecida en la planificación, que implica que las tareas planificadas en el paso se ponen en práctica y se recopilan datos para los análisis siguientes. Por lo tanto, esta etapa es iniciativa, educación y formación necesaria. Para ello consta con el siguiente indicador: (b.1) Productividad, según Antonio, Núñez & Gutiérrez (2019), indican que es una perfección en el proceso de producción y significa una buena comparación entre la cantidad de productos y/o servicios originados y la cantidad de recursos usados. Además, la productividad también implica medir el tiempo con el rendimiento de un colaborador para un futuro usarlo en el establecimiento de tiempos promedios para las actividades de los procesos.

Igualmente, se prosigue con la tercera dimensión (c) Verificar, en la cual Huapaya (2019) argumenta que se refiere a monitorear y medir los procesos, los bienes y prestaciones resultantes tomando en base las políticas, las metas, las condiciones y las acciones programadas, para finalmente comunicar los resultados obtenidos. Para ello consta con el indicador de: (c.1) Evaluación, según Díaz, Rosero & Obaldo (2018), se refiere a un período de gestión que tiene como objetivo

no sólo examinar lo sucedido, sino también analizar las causas y motivaciones de los resultados específicos y crear nuevos planes dentro de la cadena de suministro.

Por último, la cuarta dimensión es (d) Actuar, que según Moya (2016), indica que el Actuar implica la etapa de las acciones correctivas es decir las acciones que se realizarán según el resultado obtenido. Si se logró el objetivo, el accionar será mantenimiento, pero si no se logró la meta, el desempeño será actuar sobre las causas que impidieron el éxito del plan, realizando así una retroalimentación al ciclo, y comenzar nuevamente con la planificación de las actividades a realizar. Para ello consta con el siguiente indicador: (d.1) Estandarización / Toma de decisiones, según Mota (2020), indica que es la emisión de un juicio referente a lo que se debe hacer en una situación determinada, después de haber deliberado, analizado y explorado el panorama presente, por lo cual las futuras acciones harán cumplir los objetivos.

Prosiguiendo con la definición de las variables, se menciona la variable Calidad de Servicio a Izquierdo (2021) quien lo define como un factor de conexión natural con la satisfacción del cliente, puesto que es la medida en que los servicios satisfagan y superen las necesidades o demandas de los consumidores, si es posible. Es decir, haz lo que tengas que hacer con actitud positiva y espíritu de servicio. Por otra parte, se explicarán las dimensiones que se hallan en el interior de la variable, la primera es (a) Fiabilidad, en la cual Vásquez, Campos, Huanca & Campos (2020) denotan como la posibilidad de que un producto funcione normalmente durante un cierto periodo de tiempo en determinadas condiciones de funcionamiento, siendo así el nivel de medición de resultados cuando se aplica más de una vez a la misma cantidad de personas.

Además, esta dimensión consta en su interior con los siguientes indicadores: (a.1) Destreza de los colaboradores, según Saavedra, Delgado & Saldaña (2020), esto se refiere a la virtud aprendida que poseen las personas para efectuar actividades de forma ligera, veloz y eficaz, vinculada a oficios manuales y puestos de trabajo. Ofreciendo productividad a largo plazo en beneficio de la empresa. Posteriormente se conceptualizará el siguiente indicador, (a.2) Cumplimiento de tiempo entrega que, según Izar, Guarneros & Ynzunza (2016), lo definen como la realización del retraso entre el comienzo y el final del proceso. En la cadena de suministro, cada vez que adquiere, convierte o repara un producto, los tiempos de

entrega generalmente se miden en la cantidad de días que lleva finalizar el desarrollo.

Continuando con las definiciones, la siguiente dimensión es (b) Sensibilidad, en la cual Burgos & Morocho (2020) lo definen como la disposición y voluntad para apoyar a los usuarios y facilitar una prestación veloz, en esta magnitud se hace énfasis en la consideración y prisa al responder a las diligencias, inquietudes, acusaciones y dudas del cliente. Igualmente, esta dimensión se ha fragmentado en los siguientes indicadores: (b.1) Satisfacción de cliente, según Silva, Macias, Tello & Delgado (2021), es el grado de ánimo del cliente que resulta al colacionar el desempeño recibido de un servicio o bien con las expectativas. Y el mayor grado se obtiene cuando las necesidades del cliente, reales o percibidas se superan. Por otro lado, tenemos al siguiente indicador, que viene a ser la (b.2) Percepción del cliente, según Monge, Cevallos, García & Monge (2019) sostiene que dicho indicador es cómo los clientes valoran los servicios o bienes ofrecidos por las empresas. Mejor dicho, cómo los perciben y evalúan los servicios / productos de su organización. La percepción está vinculada a las particularidades de calidad o escala del servicio, los cuales son: fiabilidad, certidumbre, susceptibilidad, simpatía y especificidad.

Igualmente, se prosigue con la descripción de la tercera dimensión (c) Seguridad, en la cual Burgos & Morocho (2020) lo definen como el amor y confianza que posee un cliente cuando deja los problemas en completa disposición a la empresa y confían en que se resolverá de la especial forma factible. Esto incluye honradez, credibilidad y decencia. Por otra parte, se explicarán los indicadores que se hallan en el interior de esta dimensión: (c.1) Calidad de Servicio, según Vásquez, Campos, Huanca & Campos (2020) es el resultado, la consecuencia de los esfuerzos, de los compromisos de las personas con la institución y a los clientes, a quienes le sirven, cuya tangibilidad es: reducción de costos, mejoría de la calidad, calidad de percepción, respuestas inmediatas, etc. Otro indicador que podemos mencionar es (c.2) Especialización en el servicio prestado, según Palacios, Félix & Ormazá (2016), afirman que se refiere a la aplicación de funciones ejercidas por los trabajadores de las empresas hacia los clientes con el propósito de que estas efectúen con el contentamiento de admitirlos. Los servicios prestados están

definidos por la clase constituida según el esquema individual u organizativo que los presta o distribuye.

En este aspecto, prosiguiendo con los conceptos tenemos a la siguiente dimensión (d) Empatía, en la cual Burgos & Morocho (2020) expresan que es la consideración particular que dispensa una empresa a sus clientes, es decir, la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa a su gusto particular. De igual forma, se ha fragmentado en los siguientes indicadores: (d.1) Disposición brindar buen servicio, según Fernández, Arellano, Caicedo & Medina (2018), se infiere que dicho indicador, es la capacidad que tiene una empresa o proyecto productivo para lograr la mayor satisfacción del cliente o usuario, debido al bien o servicio recibido. Por otra parte, tenemos como indicador a (d.2) Permanencia atención personalizada, según Salazar & Cabrera (2016) sostienen que es la constancia de atención de un tratado natural y particular en medio de un trabajador y un cliente, en donde el trabajador considera las necesidades, deseos y favoritismos del cliente para obtener un diálogo de confianza y fluidez.

Y como última dimensión tenemos a (e) Elementos tangibles, en la cual Burgos & Morocho (2020) indican que se refiere las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales que establecen la calidad que es transmitida al cliente, demostrando así el diseño e imagen de la empresa del producto o servicio que el cliente percibe. Por ende, se ha catalogado en el siguiente indicador: (e.1) Infraestructura adecuada, según Erns & Young (2019), sostienen que se refiere a un grupo tanto de elementos como de servicios que son estimados y necesarios dentro de una organización para que pueda funcionar óptimamente en sus procesos y cada actividad de su labor.

III. METODOLOGÍA

Peña, Iván (2018) manifestó que la metodología está basada en la totalidad de procedimientos sistematizados, cruciales y experimentales aplicados a la observación de una anomalía o un problema.

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente proyecto es de tipo de investigación *aplicada*, que según Baena(2017) se trata de brindar soluciones o aportes en respuesta a las cuestiones teóricas o sustantivas, y su propósito fue de describir, explicar, predecir o traducir la realidad, para encontrar las leyes y principios principales que puedan organizar teorías científicas.

Además se encuadra en el tipo de *diseño no experimental-transeccional* de exploración descriptivo-correlacional, que según Hernández & Mendoza (2018) se refiere a que se visualiza el propósito y la utilidad del comportamiento de las variables durante su procedimiento de relación, asimismo se observa el análisis de la existencia en un determinado momento en todas las muestras estratificadas que se consiguen, en conclusión se puede decir que en realidad se investiga establecer la conexión en medio de las variables de estudio.

Utiliza un método de investigación *hipotético-deductivo*, que según Hernández & Mendoza (2018) es el procedimiento que implica combinar la reflexión racional con la observación de la realidad. Este consta de los siguientes pasos: observación, hipótesis, deducción de consecuencias o proposiciones y verificación. Determinando así la validez de los enunciados con la comparación de la experiencia.

Por último, Sanchez, Fabio (2019), lo denomina *enfoque cuantitativo* porque trata con sucesos que se pueden medir. Se puede utilizar técnicas estadísticas para llegar al análisis de los datos recopilados mediante el instrumento (cuestionario).

3.2 Variables y operacionalización

Hernández, M (2020) alude a *las variables o categorías* de la investigación como todo lo que se mide, la información o los datos recopilados para responder a las preguntas y los objetivos de la investigación, que están establecidas en las

hipótesis y/o premisas (p.02). En la presente investigación se desarrolló dos variables: Gestión por Procesos y Calidad de Servicio. Dichas variables fueron cuantitativas.

Rubens, Paul & Olavsrud, Thor (2021) definen a la primera variable *Gestión por procesos* como la práctica de una serie de procesos, estrategias y metas que todos los colaboradores deben esforzarse por cumplir para llegar a los objetivos planteados de la organización y que ésta pudo evolucionar con el tiempo siendo competitiva a pesar de los constantes cambios empresarialmente.

Salazar, Wilfredo & Cabrera, Mario (2016) definen a la segunda variable *Calidad de Servicio* como la importancia que tiene el servicio al cliente centrándose en el cliente externo de toda organización, debido a los constantes cambios y crecimientos económicos y hubo más empresas ofreciendo el mismo servicio o producto. Así que se debió de diferenciar en todo el proceso la calidad de servicio de los negocios.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana (2019), sostienen que la *población* es el conjunto agrupado por individuos u organizaciones involucradas en las actividades tanto externas como internas de una empresa con un objetivo en común. Para el proyecto de investigación, se consideró población a los clientes tanto recurrentes como nuevos registrados en la base de datos de la empresa OBST PERÚ S.A, la cual está representada por ocho clientes.

Según Robles (2019) define a la *muestra* como una parte de la población, siendo la unidad de estudio y análisis en donde se extrajo información de gran importancia para la toma de decisiones en la organización. En el proyecto de investigación la unidad de muestra son los colaboradores del área de comercio exterior y administración de los clientes de la empresa OBST PERU S.A.

Según Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana (2019), sostienen que el *muestreo* se refiere a un conjunto de técnicas que contribuyen a definir y aplicar resultados de muestras mediante los dos tipos de muestreos, probabilísticos y no probabilísticos. En el proyecto de investigación se consideró el muestreo probabilístico, dado que se obtuvo resultados y se fue generalizando a la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La *técnica* de encuesta se utiliza para la encuesta actual. Según la definición de Baena (2017), la encuesta tiene dos características básicas que la distinguen de otros métodos de recopilación de información: recopila información en forma oral o escrita a través de cuestionarios estructurados y utiliza muestras de la población estudiada.

Para esta encuesta, se usó la herramienta del *cuestionario*. Para ello, Baena (2017) afirmó que los instrumentos de investigación han sido transformados en procedimientos sofisticados y perfeccionados que permiten una máxima seriedad en cuanto al control de la información suministrada y evitar datos subjetivos.

Según Hernández & Mendoza (2018) argumentan que el término Lifetime, generalmente se relaciona con respecto al nivel que la herramienta cuantifica la variable que está tratando de medir. Cabe señalar que la *validez* está definida por la sensatez y el dictamen de los peritos docentes de la Universidad Cesar Vallejo. La herramienta admite un análisis estándar de metodólogos para confirmar su diaphanidad y poder emplearla en la investigación. Asimismo, al convalidar cada cuestionario en este estudio, se tiene en cuenta la autenticidad del argumento de cada ítem, abarcando tres aspectos: relevancia, procedencia y franqueza.

Según Hernández & Mendoza (2018) afirman que la *confiabilidad* de un medidor significa que se reutiliza en la misma persona u objeto para conseguir el mismo intervalo de resultados. Asimismo, Baena (2017) afirma que los resultados compactos en diferentes situaciones denotan que se ha empleado una herramienta veraz o fidedigna.

En este estudio, aplicaremos la tecnología de homogenización alfa de Cronbach. El coeficiente alfa de Cronbach se utiliza con frecuencia para evaluar la confiabilidad u homogeneidad de un problema. El valor de este coeficiente está entre 0 y 1, donde 0 es confiabilidad inválida y 1 es confiabilidad general. Este enfoque tiene la ventaja de que solo se requiere de un administrador de pruebas y se puede emplear como una opción de análisis en los programas más comunes (como Spss, Statistica o SAS).

Instrumento fiabilidad de la gestión por procesos

Tabla 1

Estadística del procesamiento de casos de muestreo para la fiabilidad para la variable de gestión por proceso.

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Valido | 30 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| Total | | 30 | 100,0 |

a. Se aplicó la eliminación por lista en todo el proceso

Tabla 2

Fiabilidad para la variable de gestión por proceso.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,948 | 30 |

Nota. En la Tabla 1, se puede ver que se analizaron 30 datos de los factores seleccionados en la muestra del estudio, pero estos factores no fueron excluidos. También se puede ver que el factor alfa de Cronbach $0,98 > 0,70$ es confiable para las 30 preguntas presentadas en el Cuestionario de la variable gestión por proceso; concluyendo así con una confiabilidad con este tipo de instrumento.

Tabla 3

Estadística del procesamiento de casos de muestreo para la fiabilidad para la variable de calidad de servicio.

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Valido | 30 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| Total | | 30 | 100,0 |

a. Se aplicó la eliminación por lista en todo el proceso

Tabla 4

Fiabilidad para la variable de gestión por proceso.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,921 | 30 |

Nota. La tabla 3 muestra que se analizaron 30 datos de los factores seleccionados en la muestra de estudio y no se excluyó ningún factor. También tenga en cuenta que el factor alfa de Cronbach $0,921 > 0,70$ es confiable para las 30 preguntas formuladas en el Cuestionario de la variable gestión por proceso; concluyendo así con una confiabilidad con este tipo de instrumento.

3.5 Procedimientos

Según Nallar & Viltés (2017), el procedimiento se estima como una secuencia cronológica de operaciones interrelacionadas entre sí, que se conforman como un todo, en función de la ejecución de una acción o tarea especial dentro de un ambiente propenso de utilidad.

Como procedimientos planteados en el proyecto de investigación se encontró establecido que la población fue los clientes de comercio exterior de la empresa OBST PERÚ S.A, con previa carta de autorización de la empresa. Se pudo obtener la muestra y el instrumento mediante la encuesta realizada vía correo electrónico a las 24 personas quienes trabajan en el área administrativo y comercio exterior de las 8 empresas clientes. Cabe enfatizar que la relación de preguntas fue de carácter correlacional tanto variables y clientes para que las 30 preguntas planteadas contribuyan a un óptimo resultado, estas mismas fueron totalmente claros, precisos y específicos. Los resultados fueron confiables dado que fueron evaluadas y medidas por un equipo de expertos cuyo juicio brindó el acceso de aplicar el cuestionario planteado. Como punto final con los resultados obtenidos se pudo presentar tanto recomendaciones como conclusiones a la empresa que fueron importantes en la investigación y en la toma de decisiones de ésta.

3.6 Método de análisis de datos

Según Baena (2017) afirmó que el análisis de datos es una técnica que examina, depura y transforma los datos con la intención de recopilar información concisa, entendible y efectiva para comprender la realidad que se investiga y poseer resultados ideales.

En este proyecto de investigación toda información expuesta fue recolectada de cada variable del título de trabajo en el programa de Office Microsoft Word y OfficeMicrosoft Excel y luego fue procesado en el programa de SPSS para diseñar los esquemas y porcentajes en la tabla de frecuencias, y visualizar sus distribuciones y números, siendo así representados los resultados que buscamos y por ende corroborar el presente según el problema, hipótesis y objetivos planteados.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación será avalada por el software Turnitin para verificar su semejanza y eludir cualquier tipo de robo a otras investigaciones, demostrando así la validez y originalidad de su comportamiento. De acuerdo con la normativa vigente, se han utilizado correctamente las citas y bibliografía para investigación. Se verificarán los materiales y fuentes de referencia utilizados en este estudio, y los resultados obtenidos reflejarán los datos obtenidos.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo presentamos los resultados obtenidos en la investigación realizada de correlación entre las variables de estudio. Donde detallaremos el nivel de correlación según nuestro diseño de investigación según el análisis descriptivo univariado.

Tabla 5

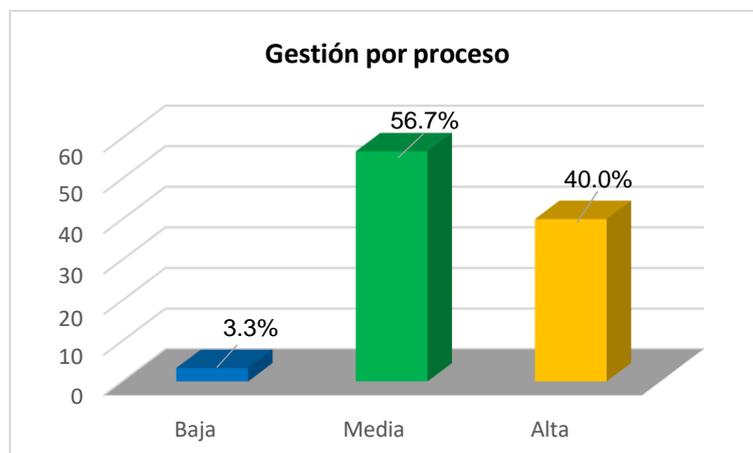
Frecuencia de la variable gestión por proceso.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <i>Valido</i> | <i>Baja</i> | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | <i>Media</i> | 17 | 56,7 | 56,7 | 60,0 |
| | <i>Alta</i> | 12 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | <i>Total</i> | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable gestión por proceso.

Figura 1

Histograma de frecuencia de la variable gestión por proceso.



Nota. La tabla 5 y figura 1 presentan los resultados obtenidos a partir de las percepciones de los encuestados. El 56,7% dijo que la gestión de procesos tiene un impacto medio en el negocio en comparación con las actividades de planificación dentro del marco, el 40.0% dijo que la gestión de procesos tiene un impacto alto en el proceso y el 3.3% cree que tiene un impacto bajo en el proceso dentro de la empresa OBST PERU S.A.

Tabla 6

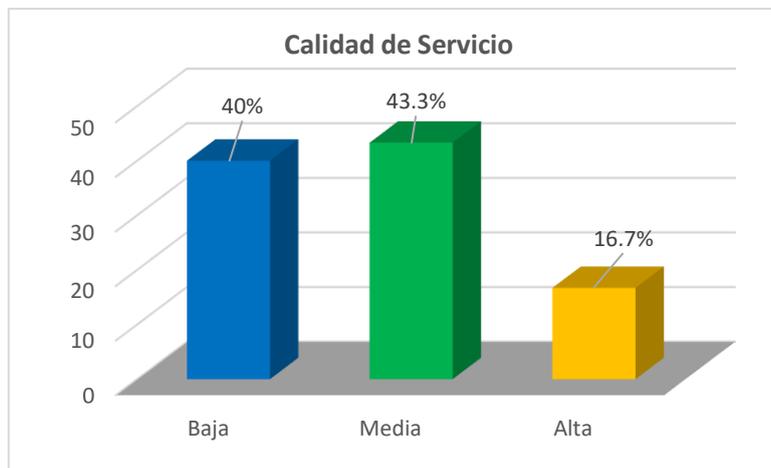
Frecuencia de la variable calidad del servicio.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <i>Valido</i> | <i>Baja</i> | 12 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | <i>Media</i> | 13 | 43,3 | 43,3 | 83,3 |
| | <i>Alta</i> | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | <i>Total</i> | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable calidad de servicio.

Figura 2

Histograma de frecuencia de la variable calidad del servicio.



Nota. La Tabla 6 y la Figura 2 presentan los resultados obtenidos a partir de las percepciones de los encuestados. El 43,3% piensa que la calidad del servicio tiene una influencia media en la satisfacción con los servicios prestados por la empresa, el 40% dice que la calidad del servicio tiene una influencia baja y el 16,7% piensa que tiene una influencia alta.

Tabla 7

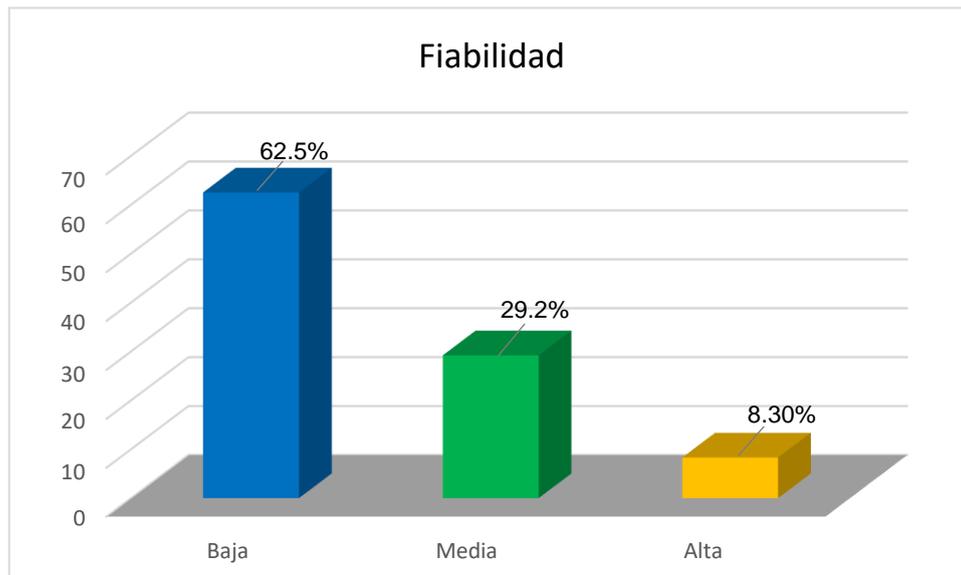
Frecuencia de la dimensión de Fiabilidad de la Variable Calidad de Servicio.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <i>Valido</i> | <i>Baja</i> | 19 | 62,0 | 62,5 | 62,5 |
| | <i>Media</i> | 9 | 29,2 | 29,2 | 91,7 |
| | <i>Alta</i> | 2 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| | <i>Total</i> | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable calidad de servicio.

Figura 3

Histograma de la dimensión de Fiabilidad de la Variable Calidad de Servicio.



Nota. La Tabla 7 y la Figura 3 muestran los resultados obtenidos a partir de las percepciones de los encuestados. El 29,2% piensa que la fiabilidad tiene un impacto medio en la satisfacción de los servicios prestados por la empresa, el 62,5% piensa que la calidad del servicio tiene un impacto bajo y el 8,3% tiene un impacto alto en la calidad del servicio.

Tabla 8

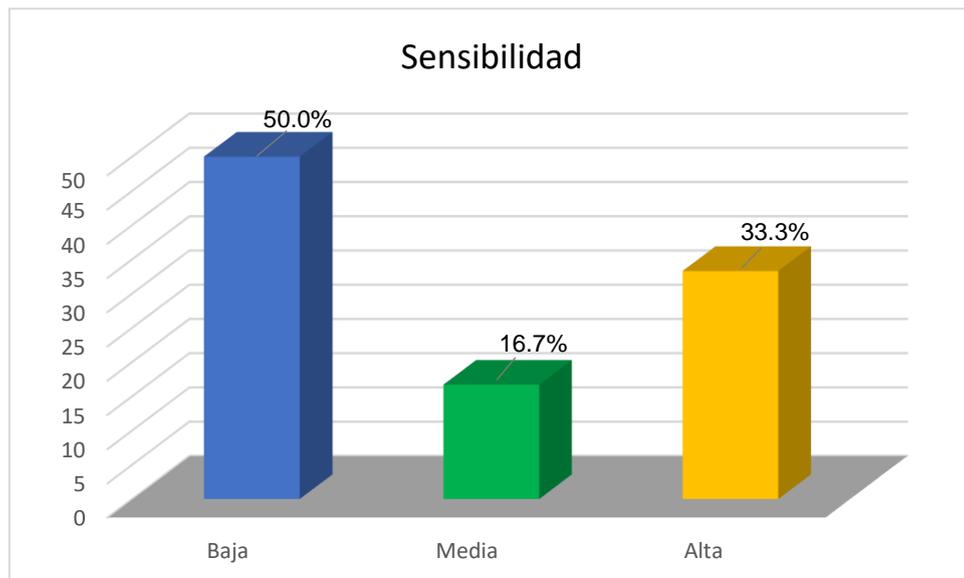
Frecuencia de la dimensión de Sensibilidad de la Variable Calidad de Servicio.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <i>Valido</i> | <i>Baja</i> | 15 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | <i>Media</i> | 5 | 16,7 | 16,7 | 66,7 |
| | <i>Alta</i> | 10 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | <i>Total</i> | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable calidad de servicio.

Figura 4

Histograma de frecuencia de la dimensión de Sensibilidad de la Variable Calidad de Servicio.



Nota. La Tabla 8 y la Figura 4 muestran los resultados obtenidos a partir de las percepciones de los entrevistados. El 16,7% dijo que la sensibilidad tiene un impacto medio de satisfacción en los servicios prestados por la empresa, el 50,0% dijo que tiene un impacto en bajo y el 33,3% indica un impacto alto de calidad del servicio.

Tabla 9

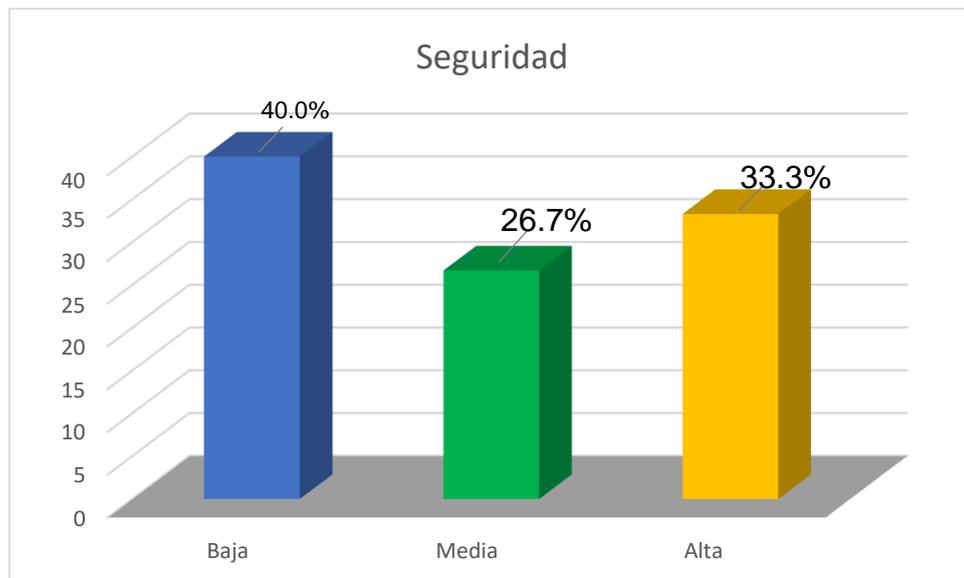
Frecuencia de la dimensión de Seguridad de la Variable Calidad de Servicio.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <i>Valido</i> | <i>Baja</i> | 12 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | <i>Media</i> | 8 | 26,7 | 26,7 | 66,7 |
| | <i>Alta</i> | 10 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | <i>Total</i> | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable calidad de servicio.

Figura 5

Histograma de frecuencia de la dimensión de Seguridad de la Variable Calidad de Servicio.



Nota. La Tabla 9 y la Figura 5 muestran los resultados obtenidos a partir de las percepciones de los entrevistados. El 26,7% dijo que la seguridad tiene un impacto medio de satisfacción en los servicios prestados por la empresa, el 40,0% dijo que tiene un impacto bajo de calidad del servicio y el 33,3% indica un impacto alto de calidad del servicio.

Tabla 10

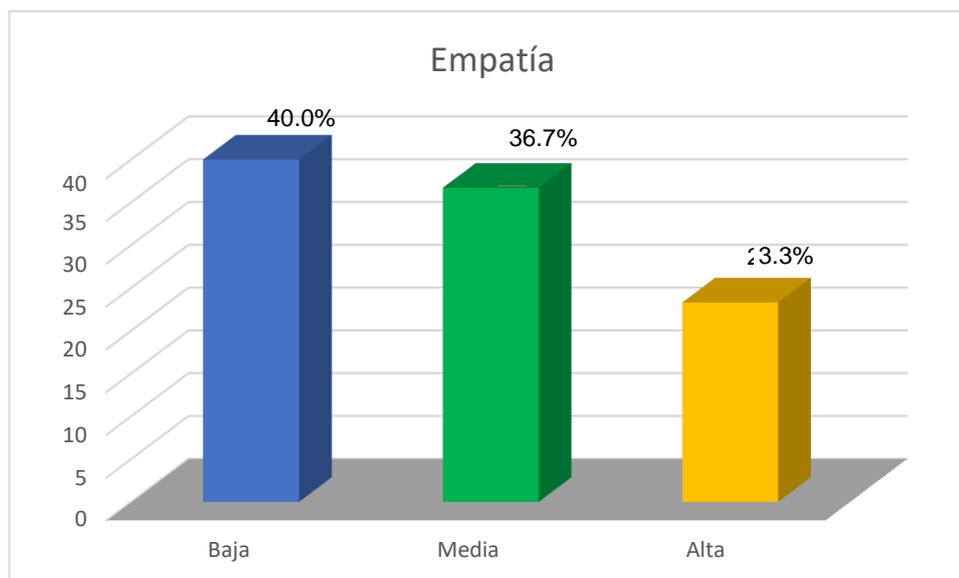
Frecuencia de la dimensión de Empatía de la Variable Calidad de Servicio.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <i>Valido</i> | <i>Baja</i> | 12 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | <i>Media</i> | 11 | 36,7 | 36,7 | 76,7 |
| | <i>Alta</i> | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| | <i>Total</i> | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable calidad de servicio.

Figura 6

Histograma de frecuencia de la dimensión de Empatía de la Variable Calidad de Servicio.



Nota. La Tabla 10 y la Figura 6 presentan actualmente los resultados obtenidos a partir de las percepciones de los encuestados. El 36,7% dijo que la empatía tiene un impacto medio en la satisfacción con el servicio brindado por la empresa, el 40,0% dijo que tiene un impacto bajo en la calidad del servicio y el 23,3% dijo haber influido altamente en la calidad del servicio.

Tabla 11

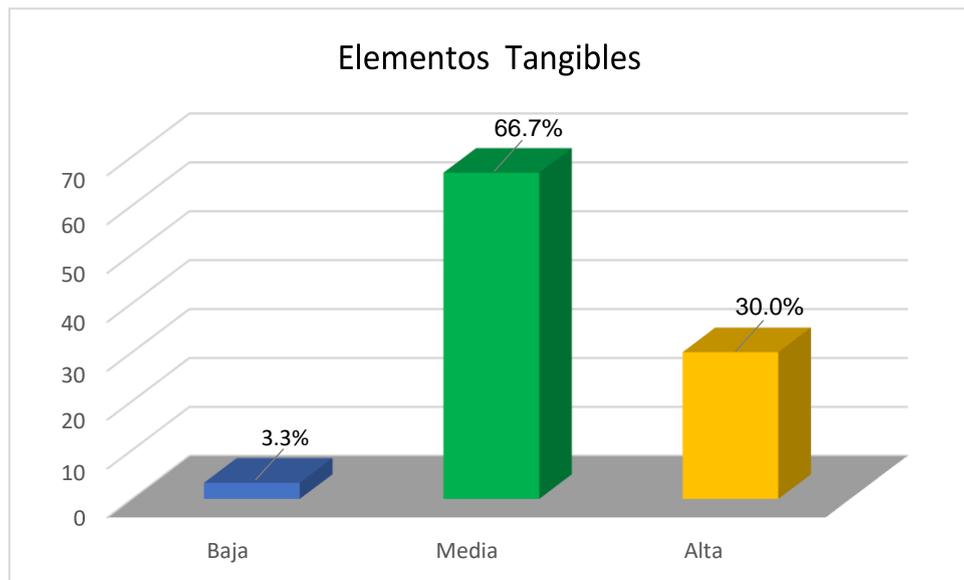
Frecuencia de la dimensión Elementos Tangibles de la Variable Calidad de Servicio.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <i>Valido</i> | <i>Baja</i> | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,0 |
| | <i>Media</i> | 20 | 66,7 | 66,7 | 70,0 |
| | <i>Alta</i> | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| <i>Total</i> | | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable calidad de servicio.

Figura 7

Histograma de la dimensión Elementos Tangibles de la Variable Calidad de Servicio.



Nota. En la Tabla 11 y la Figura 7, estos son los resultados obtenidos a partir de las percepciones de los entrevistados. El 66,7% cree que los elementos tangibles tienen un impacto alto en la satisfacción de los servicios ofrecidos por la empresa. Por otro lado, el 3.3% piensa que la calidad del servicio tiene un impacto bajo y el 30.0% dice que la calidad del servicio tiene un gran impacto alto.

A continuación, se detalló el análisis de las tablas cruzadas de las variables

Tabla 12

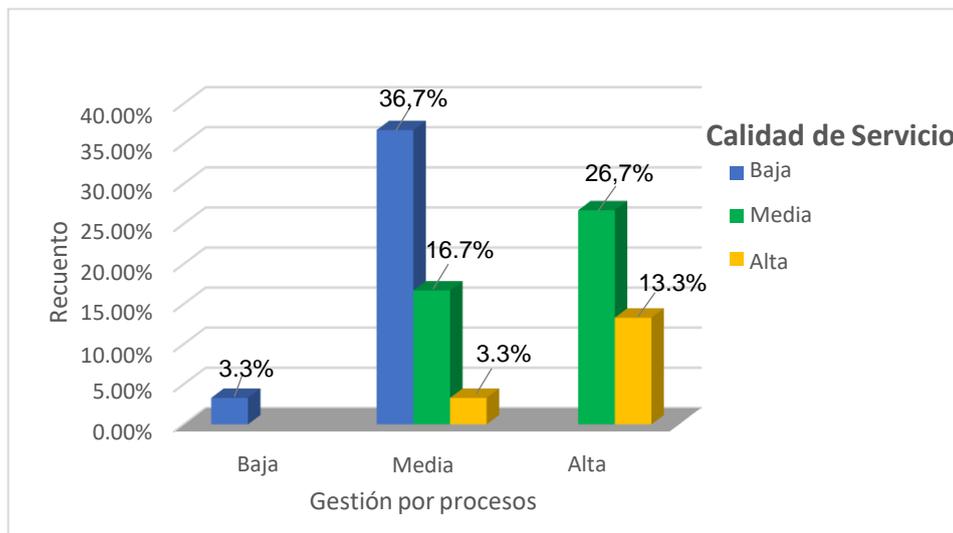
Cruce de la variable gestión por proceso y calidad de servicio.

| | | CALIDAD DE SERVICIO | | | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|--------------|---------------------|--------------|-------------|-----------------------------|
| | | <i>Baja</i> | <i>Media</i> | <i>Alta</i> | |
| GESTIÓN POR PROCESOS | <i>Baja</i> | 3,3% | | | 3,3% |
| | <i>Media</i> | 36,7% | 16,7% | 3,3% | 56,7% |
| | <i>Alta</i> | | 26,7% | 13,3% | 40,0% |
| <i>Total</i> | | 40,0% | 43,3% | 16,7% | 100,0% |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable gestión por proceso y calidad de servicio.

Figura 8

Histograma del cruce de las variables Gestión por procesos y Calidad de Servicio.



Nota. La Tabla 12 y la Figura 8 muestran la intersección entre las variables de gestión por procesos y la calidad del servicio. Dado el objetivo común de definir claramente la relación entre la gestión de procesos y la calidad de servicio de los clientes de comercio exterior en OBST PERU SA 2021, el 3.3% del número total de encuestados manifestaron que el cruce de variables gestión por procesos y calidad de servicio resultó en un nivel bajo; por el contrario 16.7% dijo que se mostró un nivel medio y el 13.3% dijo que se mostró un alto nivel de cruce entre las variables.

Tabla 13

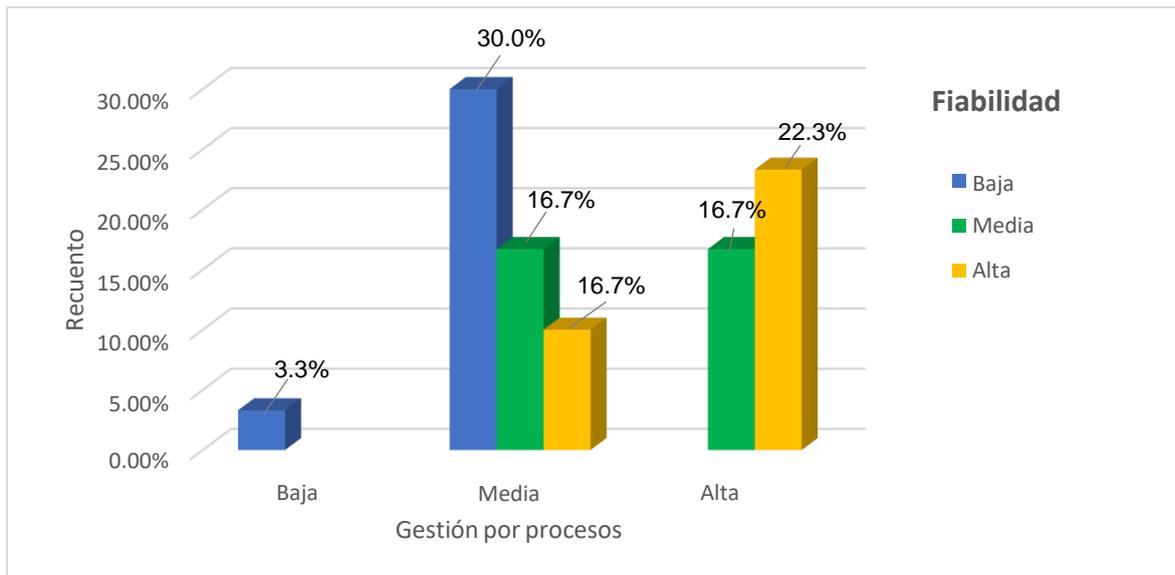
Cruce de la Variable gestión por procesos y la dimensión fiabilidad.

| | | Fiabilidad | | | Porcentaje acumulado |
|----------------------|--------------|------------|-------|-------|-----------------------------|
| | | Baja | Media | Alta | |
| GESTIÓN POR PROCESOS | <i>Baja</i> | 3,3% | | | 3,3% |
| | <i>Media</i> | 30,0% | 16,7% | 10,0% | 56,7% |
| | <i>Alta</i> | | 16,7% | 22,3% | 40,0% |
| <i>Total</i> | | 33,3% | 33,3% | 33,3% | 100,0% |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable gestión por proceso y la dimensión fiabilidad.

Figura 9

Histograma del cruce de la variable Gestión por procesos y la dimensión fiabilidad.



Nota. La Tabla 13 y la Figura 9 muestran la intersección entre las variables de gestión por procesos y la dimensión fiabilidad. Dado el objetivo común de definir claramente la relación entre la gestión de procesos y la fiabilidad de los clientes de comercio exterior en OBST PERU SA 2021, el 3.3% del número total de encuestados manifestaron que el cruce de variables gestión por procesos y calidad de servicio resultó en un nivel bajo; por el contrario 16.7% dijo que se mostró un nivel medio y el 22.3% dijo que se mostró un alto nivel de cruce entre las variables.

Tabla 14

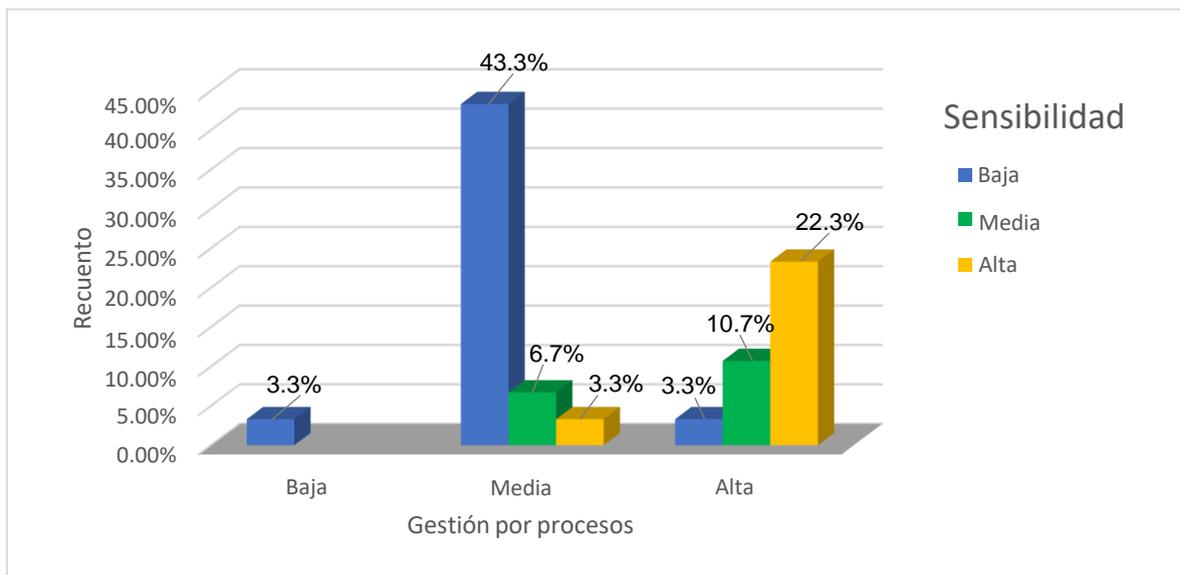
Cruce de la Variable gestión por procesos y la dimensión sensibilidad.

| | | Sensibilidad | | | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-----------------------------|
| | | <i>Baja</i> | <i>Media</i> | <i>Alta</i> | |
| GESTIÓN POR PROCESOS | <i>Baja</i> | 3,3% | | | 3,3% |
| | <i>Media</i> | 43,3% | 6,7% | 3,3% | 56,7% |
| | <i>Alta</i> | 3,3% | 10,7% | 22,3% | 40,0% |
| <i>Total</i> | | 50,0% | 16,7% | 16,7% | 100,0% |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable gestión por proceso y la dimensión sensibilidad.

Figura 10

Histograma del cruce de las variables Gestión por procesos y la dimensión sensibilidad.



Nota. La Tabla 14 y la Figura 10 muestran la intersección entre las variables de gestión por procesos y la dimensión sensibilidad. Dado el objetivo común de definir claramente la relación entre la gestión de procesos y la sensibilidad de los clientes de comercio exterior en OBST PERU SA 2021, el 3.3% del número total de encuestados manifestaron que el cruce de variables gestión por procesos y calidad de servicio resultó en un nivel bajo; por el contrario 6.7% dijo que se mostró un nivel medio y el 22.3% dijo que se mostró un alto nivel de cruce entre las variables.

Tabla 15

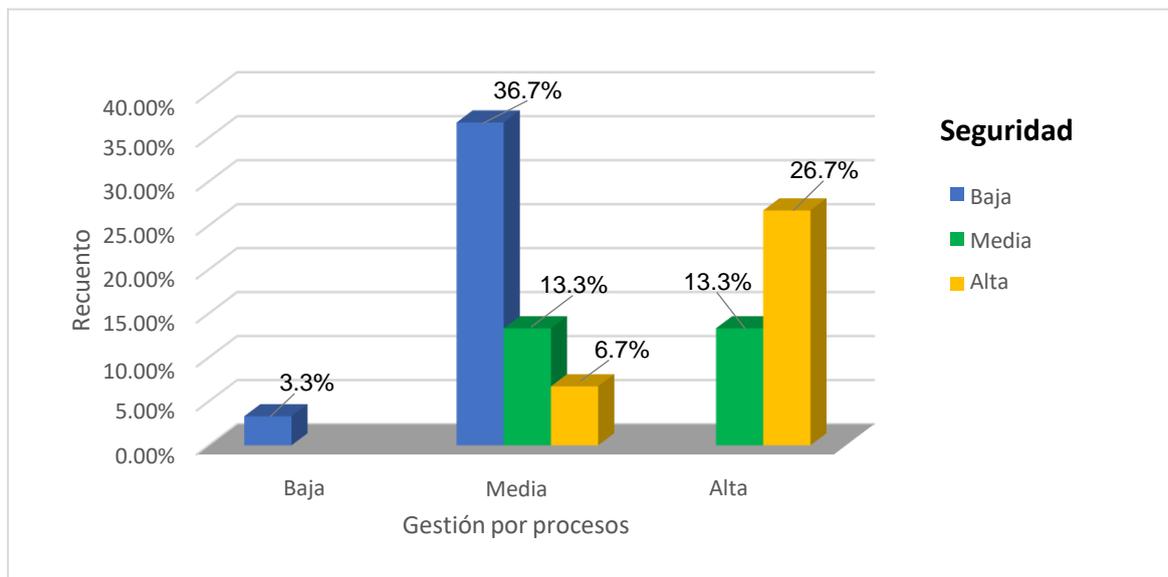
Cruce de la Variable gestión por procesos y seguridad.

| | | Seguridad | | | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-----------------------------|
| | | <i>Baja</i> | <i>Media</i> | <i>Alta</i> | |
| GESTIÓN POR PROCESOS | <i>Baja</i> | 3,3% | | | 3,3% |
| | <i>Media</i> | 36,7% | 13,3% | 6,7% | 56,7% |
| | <i>Alta</i> | | 13,3% | 26,7% | 40,0% |
| <i>Total</i> | | 40,0% | 26,7% | 33,3% | 100,0% |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable gestión por proceso y la dimensión seguridad.

Figura 11

Histograma del cruce de las variables Gestión por procesos y la dimensión Seguridad.



Nota. La Tabla 15 y la Figura 11 muestran la intersección entre las variables de gestión por procesos y la dimensión seguridad. Dado el objetivo común de definir claramente la relación entre la gestión de procesos y la seguridad de los clientes de comercio exterior en OBST PERU SA 2021, el 3.3% del número total de encuestados manifestaron que el cruce de variables gestión por procesos y calidad de servicio resultó en un nivel bajo; por el contrario 13.3% dijo que se mostró un nivel medio y el 26.7% dijo que se mostró un alto nivel de cruce entre las variables.

Tabla 16

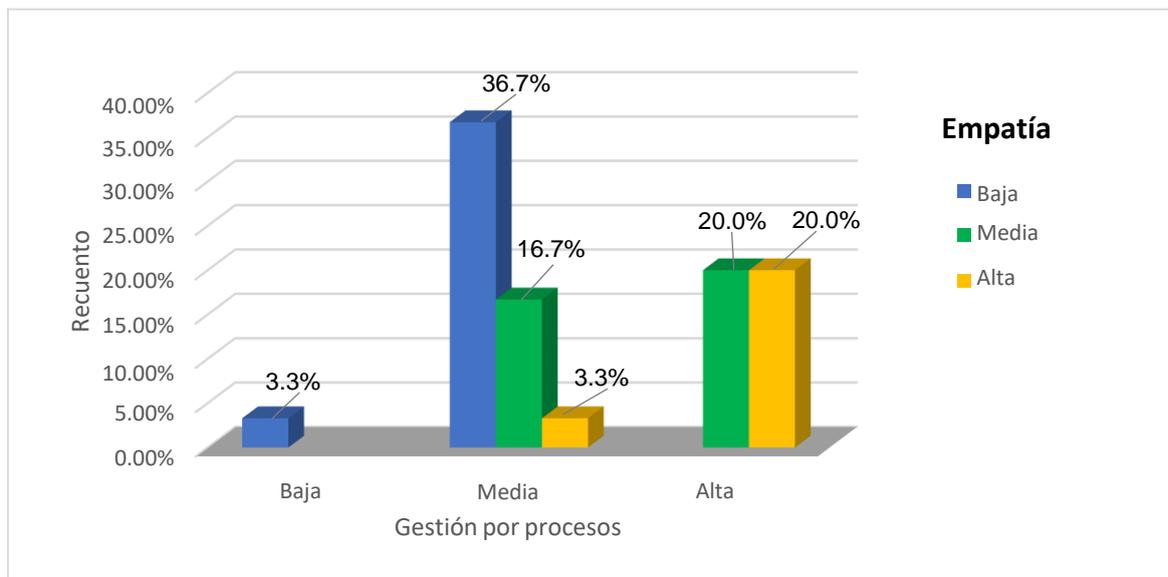
Cruce de la Variable gestión por procesos y la dimensión Empatía.

| | | Empatía | | | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-----------------------------|
| | | <i>Baja</i> | <i>Media</i> | <i>Alta</i> | |
| GESTIÓN POR PROCESOS | <i>Baja</i> | 3,3% | | | 3,3% |
| | <i>Media</i> | 36,7% | 16,7% | 3,3% | 56,7% |
| | <i>Alta</i> | | 20,0% | 20,0% | 40,0% |
| <i>Total</i> | | 40,0% | 36,7% | 23,3% | 100,0% |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable gestión por proceso y la dimensión empatía.

Figura 12

Histograma del cruce de las variables Gestión por procesos y la dimensión Empatía.



Nota. La Tabla 16 y la Figura 12 muestran la intersección entre las variables de gestión por procesos y la dimensión empatía. Dado el objetivo común de definir claramente la relación entre la gestión de procesos y la empatía de los clientes de comercio exterior en OBST PERU SA 2021, el 3.3% del número total de encuestados manifestaron que el cruce de variables gestión por procesos y calidad de servicio resultó en un nivel bajo; por el contrario 16.7% dijo que se mostró un nivel medio y el 20.0% dijo que se mostró un alto nivel de cruce entre las variables.

Tabla 17

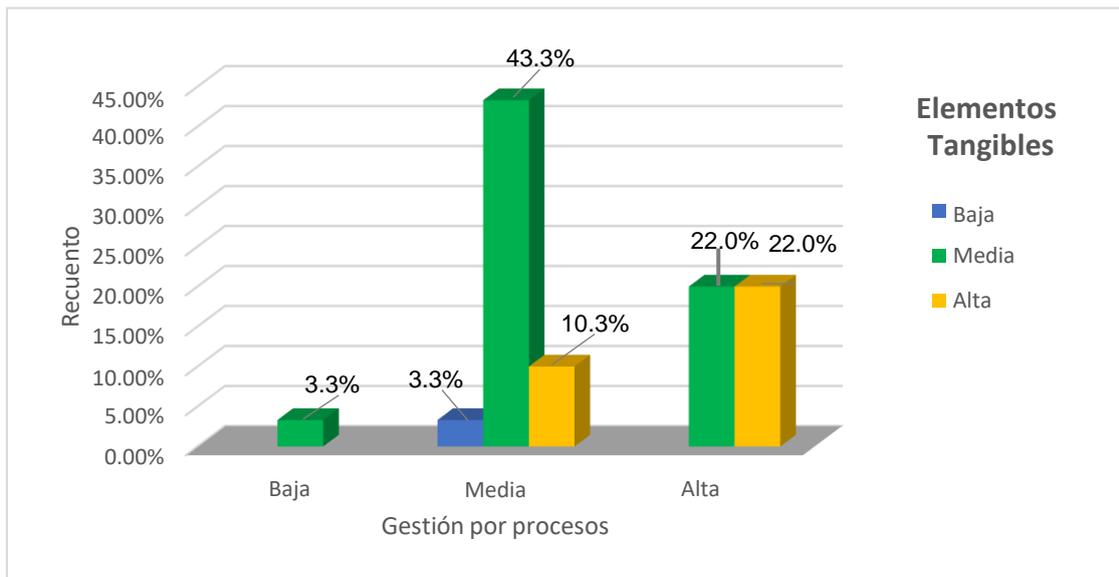
Cruce de la Variable gestión por procesos y la dimensión elementos tangibles.

| | | Elementos Tangibles | | | Porcentaje acumulado |
|----------------------|--------------|---------------------|--------------|-------------|-----------------------------|
| | | <i>Baja</i> | <i>Media</i> | <i>Alta</i> | |
| GESTIÓN POR PROCESOS | <i>Baja</i> | | 3,3% | | 3,3% |
| | <i>Media</i> | 3,3% | 43,3% | 10,0% | 56,7% |
| | <i>Alta</i> | | 20,0% | 20,0% | 40,0% |
| <i>Total</i> | | 3,3% | 66,7% | 30,0% | 100,0% |

Nota: La tabla muestra la variación de los resultados de la variable gestión por proceso y la dimensión elementos tangibles.

Figura 13

Histograma del cruce de las variables Gestión por procesos y la dimensión elementos tangibles.



Nota. La Tabla 17 y la Figura 13 muestran la intersección entre las variables de gestión por procesos y la dimensión elementos tangibles. Dado el objetivo común de definir claramente la relación entre la gestión de procesos y los elementos tangibles de los clientes de comercio exterior en OBST PERU SA 2021, el 3.3% del número total de encuestados manifestaron que el cruce de variables gestión por procesos y calidad de servicio resultó en un nivel bajo; por el contrario 43.3% dijo que se mostró un nivel medio y el 20.0% dijo que se mostró un alto nivel de cruce entre las variables.

Tabla 18*Prueba de normalidad para las variables y dimensiones.*

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|----------------------|-----------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolgomorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| GESTIÓN POR PROCESOS | ,345 | 30 | ,000 | ,717 | 30 | ,000 |
| CALIDAD DE SERVICIO | ,254 | 30 | ,000 | ,793 | 30 | ,000 |
| Fiabilidad | ,219 | 30 | ,001 | ,796 | 30 | ,000 |
| Sensibilidad | ,319 | 30 | ,000 | ,724 | 30 | ,000 |
| Seguridad | ,259 | 30 | ,000 | ,774 | 30 | ,000 |
| Empatía | ,254 | 30 | ,000 | ,794 | 30 | ,000 |
| Elementos Tangibles | ,396 | 30 | ,000 | ,687 | 30 | ,000 |

a. Correlación de significancia de Lilliefors

Nota. En la Tabla 18, podemos ver que la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se maneja porque el tamaño de la muestra (gl) es 30 en la prueba de normalidad. En segundo lugar, la decisión tiende a inclinarse a favor de la hipótesis alternativa, debido a que la distribución de los datos no es normal, ya que se obtuvo como $p = 0,000 \leq 0.05$ en todos los casos investigados y analizados. Por tanto, se realizó el estadígrafo de Rho de Spearman para analizar las muestras asimétricas bajo la hipótesis anterior y poder estimar el grado de correlación que existe entre las variables anteriores.

Prueba de hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Tabla 19

Prueba de hipótesis general.

| | | | GESTIÓN POR PROCESOS | CALIDAD DE SERVICIO |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN POR PROCESOS | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,867** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | CALIDAD DE SERVICIO | Coeficiente de correlación | ,867** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 30 | 30 |

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

Nota. La Tabla 19 muestra que la relación de la prueba Rho de Spearman entre las variables gestión por proceso y calidad del servicio es importante porque el nivel de correlación es 0.867. Por lo tanto, puede ver que existe una correlación positiva entre las variables de estudio. Se muestra una línea de tendencia positiva. Por tanto, se puede inferir que la razón es proporcional. Es decir, a mayor control de procesos, mayor calidad de servicio en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Decisión. Teniendo en cuenta la sig. (bilateral) = 0.000 ≤ 0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alterna. Se supone que existe una correlación positiva significativa en medio de la gestión por procesos y la calidad del servicio.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específica 1.

| | | | GESTIÓN POR PROCESOS | Fiabilidad |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|----------------------------|------------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN POR PROCESOS | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,790** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Fiabilidad | Coeficiente de correlación | ,790** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 30 | 30 |

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

Nota. La Tabla 20 muestra que la relación de la prueba Rho de Spearman entre las variables gestión por proceso y la dimensión fiabilidad es importante porque el nivel de correlación es 0.790. Por lo tanto, puede ver que existe una correlación positiva entre las variables de estudio. Se muestra una línea de tendencia positiva. Por tanto, se puede inferir que la razón es proporcional. Es decir, a mayor gestión por procesos, mayor fiabilidad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Decisión. Teniendo en cuenta la sig. (bilateral) =0.000 ≤ 0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alterna. Se supone que existe una correlación positiva significativa en medio de la gestión por procesos y la fiabilidad

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la sensibilidad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la sensibilidad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Tabla 21

Prueba de hipótesis específica 2.

| | | | GESTIÓN POR PROCESOS | Sensibilidad |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN POR PROCESOS | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,788** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Sensibilidad | Coeficiente de correlación | ,788** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 30 | 30 |

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

Nota. La Tabla 21 muestra que la relación de la prueba Rho de Spearman entre las variables gestión por proceso y la dimensión sensibilidad es importante porque el nivel de correlación es 0.788. Por lo tanto, puede ver que existe una correlación positiva entre las variables de estudio. Se muestra una línea de tendencia positiva. Por tanto, se puede inferir que la razón es proporcional. Es decir, a mayor gestión por procesos, mayor sensibilidad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Decisión. Teniendo en cuenta la sig. (bilateral) =0.000 ≤ 0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alterna. Se supone que existe una correlación positiva significativa en medio de la gestión por procesos y la sensibilidad.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la seguridad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la seguridad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Tabla 22

Prueba de hipótesis específica 3

| | | GESTIÓN POR PROCESOS | | Seguridad |
|-----------------|----------------------|----------------------------|--------|-----------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN POR PROCESOS | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,799** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Seguridad | Coeficiente de correlación | ,799** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 30 | 30 |

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

Nota. La Tabla 22 muestra que la relación de la prueba Rho de Spearman entre las variables gestión por proceso y la dimensión seguridad es importante porque el nivel de correlación es 0.799. Por lo tanto, puede ver que existe una correlación positiva entre las variables de estudio. Se muestra una línea de tendencia positiva. Por tanto, se puede inferir que la razón es proporcional. Es decir, a mayor gestión por procesos, mayor seguridad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Decisión. Teniendo en cuenta la sig. (bilateral) =0.000 ≤ 0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alterna. Se supone que existe una correlación positiva significativa en medio de la gestión por procesos y la seguridad.

Prueba de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la empatía en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la empatía en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Tabla 23

Prueba de hipótesis específica 4.

| | | | GESTIÓN POR PROCESOS | Empatía |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN POR PROCESOS | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,811** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Empatía | Coeficiente de correlación | ,811** | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,000 | | |
| N | | 30 | 30 | |

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

Nota. La Tabla 23 muestra que la relación de la prueba Rho de Spearman entre las variables gestión por proceso y la dimensión empatía es importante porque el nivel de correlación es 0.811. Por lo tanto, puede ver que existe una correlación positiva entre las variables de estudio. Se muestra una línea de tendencia positiva. Por tanto, se puede inferir que la razón es proporcional. Es decir, a mayor gestión por procesos, mayor empatía en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Decisión. Teniendo en cuenta la sig. (bilateral) =0.000 ≤ 0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alterna. Se supone que existe una correlación positiva significativa en medio de la gestión por procesos y la empatía.

Prueba de hipótesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y los elementos tangibles en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y los elementos tangibles en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Tabla 24

Prueba de hipótesis específica 5.

| | | | GESTIÓN POR PROCESOS | Elementos tangibles |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN POR PROCESOS | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,794** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Elementos Tangibles | Coeficiente de correlación | ,794** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 30 | 30 |

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

Nota. La Tabla 24 muestra que la relación de la prueba Rho de Spearman entre las variables gestión por proceso y la dimensión elementos tangibles es importante porque el nivel de correlación es 0.794. Por lo tanto, puede ver que existe una correlación positiva entre las variables de estudio. Se muestra una línea de tendencia positiva. Por tanto, se puede inferir que la razón es proporcional. Es decir, a mayor gestión por procesos, mayores elementos tangibles en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Decisión. Teniendo en cuenta la sig. (bilateral) =0.000 ≤ 0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alterna. Se supone que existe una correlación positiva significativa en medio de la gestión por procesos y los elementos tangibles.

V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados fue elaborada, realizando la comparación en medio de la hipótesis general dada a conocer como si la gestión por procesos se relaciona con la calidad de servicio en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A; tomando como referencia los antecedentes nacionales e internacionales por sus descubrimientos y evidencias.

De acuerdo al sistema de las convicciones, el análisis univariado determinó resultados descriptivos, entre la conexión de la variable gestión por procesos y la calidad del servicio de la empresa OBST PERU S.A., muestran que el 3.3% de los encuestados manifestó una relación baja entre las variables, el 56.7% de los encuestados manifestó una relación media entre las variables, así mismo, el 40.0% afirmó que la relación de las variables es de manera alta; resultado que verifica que la gestión por procesos aplicada por la empresa es bajo.

Según la ocasión de la variable calidad de servicio, el 40% de los encuestados afirmó tener baja calidad de servicio en la empresa. En cambio, el 43,3% piensa que la calidad del servicio se expresa en un nivel medio dentro de la empresa. Sin embargo, el 16,7% de los encuestados respondió que la calidad del servicio se refleja en nivel alto dentro de la empresa. En la intersección entre la gestión por proceso y la calidad del servicio, el valor del coeficiente de correlación es 0,867. Por tanto, se puede inferir que existe una correlación positiva significativa y que son proporcionales entre sí, sumando también podemos visualizar un nivel de sig.(bilateral) $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se deniega la hipótesis nula. Sin embargo, se asume la hipótesis alterna, la cual muestra la real relación significativa en medio de la gestión por procesos y la calidad de servicio en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021.

Tomando en referencia que es real la relación en medio de la gestión por procesos y la calidad de servicio en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A., 2021, se pudo verificar con la investigación de García & Ledesma (2019) con la finalidad de establecer la relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en una empresa de servicios turísticos, donde se

obtuvo resultados sumamente positivos, ya que se evidenció la existencia de correlación en medio de ambas variables con un valor de Sig. (bilateral)=0.000 y un grado de correlación positiva muy fuerte. Asimismo, Hurtado & Campana (2020) verificó la existencia de conexión en medio de las variables gestión por procesos y calidad del servicio, ya que visualizaron un valor de significancia=0.000, y un grado de correlación=0.889, el cual expresa una correlación positiva considerable. Por otro lado, Navarro (2017) corroboró que, si existe relación entre las variables mencionadas anteriormente, pero no es un grado superior al de la investigación, ya que Navarro consiguió un nivel de correlación 0,667 el cual corresponde un nivel correlativo positivo medio y un grado de significancia = 0.000 asumiendo la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

En base a la 1ra hipótesis específica se propuso, que es real la relación en medio de la gestión por procesos y la fiabilidad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A. Los resultados conseguidos después de realizar el análisis estadístico bivariado corroboraron un coeficiente de correlación de 0.790, tomando como referencia al estadístico Rho de Spearman que muestra un nivel considerable de correlación positiva, además un sig. (bilateral) $p = 0.000 < 0.05$, lo que causó asumir la hipótesis alterna y rechazar la nula; finalizando así que como se asume la hipótesis del estudio si existe relación en medio de la gestión por procesos y fiabilidad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A. En concordancia con lo anteriormente mencionado, el resultado de Sandoval & Cáceres (2021) pudieron concluir que existe una relación significativa considerable, donde muestra un valor sig. (bilateral) = 0.000 y una correlación positiva media=0.541, debido a factores que influyen directamente a la dimensión de fiabilidad como es el cumplimiento en el tiempo de entrega, originalmente este factor es fundamental para formar relaciones sólidas entre los clientes y el personal de la empresa, sin embargo, existe similitud al resultado de este estudio ya que se admitió la existencia de relación en medio de la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de comercio exterior de la empresa por la hipótesis alterna.

En base a la 2da hipótesis específica se propuso, que es real la relación en medio de la gestión por procesos y la sensibilidad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A. Los resultados conseguidos después de

realizar el análisis estadístico bivariado corroboraron un coeficiente de correlación de 0.788, tomando como referencia al estadístico Rho de Spearman que muestra un nivel considerable de correlación positiva, además un sig. (bilateral) $p = 0.000 < 0.05$, lo que causó asumir la hipótesis alterna y rechazar la nula; finalizando así que como se asume la hipótesis del estudio si existe relación en medio de la gestión por procesos y sensibilidad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A. En concordancia con lo anteriormente mencionado, el resultado de Navarro (2017) el cual pudo concluir que es real una relación significativa, donde muestra un valor sig. (bilateral) = 0.000, y un nivel de correlación positiva media = 0.669, debido a factores que influyen directamente a la dimensión de sensibilidad como es la satisfacción del cliente, originalmente este factor es primordial para el cliente ya que como empresa debemos saber qué es lo que el cliente espera conseguir con el producto o servicio del negocio para establecer estrategias que permitan desarrollar valor o diferenciación frente a la competencia, por otro lado, existe similitud al resultado de este estudio ya que se aceptó la hipótesis alterna de que es real la relación en medio de la gestión por procesos y la sensibilidad en los clientes de comercio exterior de la empresa.

En base a la 3ra hipótesis específica se propuso, que es real la relación en medio de la gestión por procesos y la seguridad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A. Los resultados conseguidos después de realizar el análisis estadístico bivariado corroboraron un coeficiente de correlación de 0.799, tomando como referencia al estadístico Rho de Spearman que muestra un nivel considerable de correlación positiva, además un sig. (bilateral) $p = 0.000 < 0.05$, lo que causó asumir la hipótesis alterna y rechazar la nula; finalizando así que como se asume la hipótesis del estudio si existe relación en medio de la gestión por procesos y la seguridad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A. En concordancia con lo anteriormente mencionado, el resultado de Navarro (2017) pudo concluir que es real una conexión significativa, donde muestra un valor sig. (bilateral) = 0.000 y una correlación positiva media = 0.741, el factor seguridad es una de las dimensiones más importantes que posee la calidad del servicio, ya que consiste en brindar una garantía o un aseguramiento en los servicios que brinda una empresa, por otro lado, existe similitud al resultado de este estudio ya que admitió la existencia de relación en medio de la gestión por procesos

y la seguridad en los clientes de comercio exterior de la empresa por la hipótesis alterna.

En base a la 4ra hipótesis específica se propuso, que es real la relación en medio de la gestión por procesos y la empatía en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A. Los resultados conseguidos después de realizar el análisis estadístico bivariado corroboraron un coeficiente de correlación de 0.811, tomando como referencia al estadístico Rho de Spearman que muestra un nivel considerable de correlación positiva, además un sig. (bilateral) $p = 0.000 < 0.05$, lo que causó asumir la hipótesis alterna y rechazar la nula; finalizando así que como se asume la hipótesis del estudio si existe relación en medio de la gestión por procesos y la seguridad en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A. En concordancia con lo anteriormente mencionado, el resultado de Navarro (2017) pudo concluir que es real una conexión significativa, donde muestra un valor sig. (bilateral) = 0.000 y una correlación positiva media=0.654, esta cuarta dimensión llamada empatía nos ayuda a ser capaces de interactuar con los individuos para construir una relación empresa-cliente con la finalidad de recopilar información para poder ofrecerle una mejor servicio al cliente, volviendo al punto de vista existe similitud al resultado de este estudio ya que se admitió la existencia de relación en medio de la gestión por procesos y la empatía en los clientes de comercio exterior de la empresa por la hipótesis alterna.

En base a la 5ta hipótesis específica se propuso, que es real la relación en medio de la gestión por procesos y los elementos tangibles en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A. Los resultados conseguidos después de realizar el análisis estadístico bivariado corroboraron un coeficiente de correlación de 0.794, tomando como referencia al estadístico Rho de Spearman que muestra un nivel considerable de correlación positiva, además un sig. (bilateral) $p = 0.000 < 0.05$, lo que causó asumir la hipótesis alterna y rechazar la nula; finalizando así que como se asume la hipótesis del estudio si existe relación en medio de la gestión por procesos y los elementos tangibles en los consumidores de comercio exterior en la empresa OBST PERU S.A. En concordancia con lo anteriormente mencionado, el resultado de Navarro (2017) pudo concluir que es real una conexión significativa, donde muestra un valor sig. (bilateral) = 0.000 y una

correlación positiva media=0.741, esta quinta dimensión busca medir la apariencia de las instalaciones físicas, verificar el correcto estado de los equipos y la apariencia de los empleados resaltan durante la atención al cliente, volviendo al punto de vista existe similitud al resultado de este estudio ya que se admitió la existencia de relación en medio de la gestión por procesos y los elementos tangibles en los clientes de comercio exterior de la empresa por la hipótesis alterna.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Los resultados descriptivos conseguidos por el análisis univariado encima de la variable gestión por procesos, señalaron que el 3.3% indicó que provoca un bajo impacto en la empresa, el 56.7% indicó que provoca un medio impacto y el 40% indicó que es real un alto impacto en la empresa. En el caso de la variable calidad del servicio, se mostró que el 40% precisó que la calidad del servicio origina un bajo impacto en la empresa, el 43.3% afirmó que genera un medio impacto y el 16.7% manifestó que es real un alto impacto de calidad del servicio. En la confluencia de las variables gestión por procesos y calidad del servicio tuvieron como resultado un $r=0.867$ y una sig. (bilateral) $=0.000$; asumiendo así la alterna, si es real una correlación positiva significativa en medio de ambas variables. En definitiva, es necesario establecer un plan de reestructuración de procesos de manera que agilice el proceso de calidad del servicio para resaltar frente a la competencia dando una rápida y efectiva atención.

Segunda: Los resultados descriptivos conseguidos por el análisis univariado encima de la dimensión fiabilidad, señalaron que el 3.3% indicó que provoca un bajo impacto en la empresa, el 56.7% indicó que provoca un medio impacto y el 40% indicó que es real un alto impacto en la empresa. Los resultados conseguidos por la estadística inferencial Bivariada expresan un coeficiente correlacional $=0.790$ y una sig. (bilateral) $=0.000$; por lo tanto, se asume la hipótesis alterna y se deniega la nula, si es real la relación en medio de la gestión por procesos y la fiabilidad. Por último, se infirió que los resultados contrastados en la idoneidad en medio de la variable y la dimensión es real por la considerable correlación positiva en medio de la dimensión y la variable de estudio.

Tercera: Los resultados descriptivos conseguidos por el análisis univariado encima de la dimensión sensibilidad, señalaron que el 3.3% indicó que provoca un bajo impacto en la empresa, el 56.7% indicó que provoca un medio impacto y el 40% indicó que es real un alto impacto en la empresa. Los resultados conseguidos por la estadística inferencial Bivariada expresan un coeficiente correlacional $=0.788$ y una sig. (bilateral) $=0.000$; por lo tanto, se asume la hipótesis alterna y se deniega la nula, si es real la relación en medio de la gestión por procesos y la sensibilidad. Por último, se infirió que los resultados contrastados en la idoneidad en medio de

la variable y la dimensión es real por la considerable correlación positiva en medio de la dimensión y la variable de estudio.

Cuarta: Los resultados descriptivos conseguidos por el análisis univariado encima de la dimensión seguridad, señalaron que el 3.3% indicó que provoca un bajo impacto en la empresa, el 56.7% indicó que provoca un medio impacto y el 40% indicó que es real un alto impacto en la empresa. Los resultados conseguidos por la estadística inferencial Bivariada expresan un coeficiente correlacional=0.799 y una sig. (bilateral) =0.000; por lo tanto, se asume la hipótesis alterna y se deniega la nula, si es real la relación en medio de la gestión por procesos y la seguridad. Por último, se infirió que los resultados contrastados en la idoneidad entre la variable y la dimensión es real por la considerable correlación positiva en medio de la dimensión y la variable de estudio.

Quinta: Los resultados descriptivos conseguidos por el análisis univariado encima de la dimensión empatía, señalaron que el 3.3% indicó que provoca un bajo impacto en la empresa, el 56.7% indicó que provoca un medio impacto y el 40% indicó que es real un alto impacto en la empresa. Los resultados conseguidos por la estadística inferencial Bivariada expresan un coeficiente correlacional=0.811 y una sig. (bilateral) =0.000; por lo tanto, se asume la hipótesis alterna y se deniega la nula, si es real la relación en medio de la gestión por procesos y la empatía. Por último, se infirió que los resultados contrastados en la idoneidad entre la variable y la dimensión es real por la considerable correlación positiva en medio de la dimensión y la variable de estudio.

Sexta: Los resultados descriptivos conseguidos por el análisis univariado encima de la dimensión elementos tangibles, señalaron que el 3.3% indicó que provoca un bajo impacto en la empresa, el 56.7% indicó que provoca un medio impacto y el 40% indicó que es real un alto impacto en la empresa. Los resultados conseguidos por la estadística inferencial Bivariada expresan un coeficiente correlacional=0.794 y una sig. (bilateral) =0.000; por lo tanto, se asume la hipótesis alterna y se deniega la nula, si es real la relación en medio de la gestión por procesos y la fiabilidad. Por último, se infirió que los resultados contrastados en la idoneidad entre la variable y la dimensión es real por la importante correlación positiva en medio de la dimensión y la variable de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda, planificar una auditoría de procesos en el área administrativa y de comercio exterior, para poder verificar las validaciones del flujo de procesos que manejan en calidad del servicio, con la finalidad de rediseñar y establecer requerimientos precisos y exactos para poder contar con un flujo de procesos ligero y amigable tanto para el personal encargado como para el seguimiento de las solicitudes que presenta el cliente. Para lograrlo es necesario poner en práctica una cultura organizacional donde el personal esté dispuesto y comprometido en apoyar este proyecto y que no sean reacios a los posibles cambios positivos que se le pueda mejorar al flujo de procesos. Dicho proyecto necesita ser evaluado a través de indicadores de desempeño como KPIs de procesos internos ya que nos ayudan a mejorar u optimizar las acciones que pertenecen a un proceso.

Segunda: Se recomienda, automatizar los procesos del área de comercio exterior con la finalidad de poder llegar mucho más sencillo al cliente ya que, en esta era digital, debemos contar con los sistemas y aprovechar sus usos para reducir tiempo y generar más ingresos. Para lograr esta tarea es necesario contar con programadores capacitados con conocimientos en los procesos del área de comercio exterior para lograr un sistema, previamente es necesario ejecutar un plan funcional donde se visualice el correcto flujo de los procesos de dicha área.

Tercera: Se recomienda, plantear un seguimiento a los clientes recurrentes al negocio, básicamente puede ser por redes sociales o establecer herramientas de marketing digital para apoyar con la gestión de satisfacción del cliente, ya que el ciclo de un cliente no termina con la venta del producto, más bien se tiene que establecer estrategias para lograr la fidelización del cliente pero recopilando mucha más información que nos ha de servir personalmente para conocer el comportamiento del cliente.

Cuarta: Se recomienda, poner en marcha una estrategia de mapeo de procesos con la finalidad de evaluar todas las acciones que intervengan en dicho mapeo, para erradicar acciones que no generen valor al negocio y requieran de muchos recursos para su ejecución, para ello es necesario establecer comunicación con el personal del área a realizar e indicar o capacitar el manejo de

un software para la simulación del nuevo mapeo de procesos que es el objetivo por diseñar.

Quinta: Se recomienda, ejecutar un mecanismo de control de procesos para poder administrar correctamente los puntos de entrada y organizar los puntos de salida y recursos utilizados en el desarrollo de las actividades de la empresa. Para ello es necesario utilizar un software que permita monitorear continuamente las actividades realizadas por el personal del área de comercio exterior, y realizar eventos de capacitación para los errores o dudas que tengan los trabajadores.

Sexta: Se recomienda establecer normas ISO para el correcto funcionamiento de los procesos de la empresa, ya que ayuda a potenciar el prestigio y calidad que se maneja dentro de las organizaciones, estas normas ISO ofrecen mayor coordinación, orientación y unificación a los criterios de una empresa con la finalidad principalmente de reducir costes y generar más efectividad, así como también estandarizar productos o servicios de la empresa, así como también implementar procesos de mejora continua en la infraestructura para garantizar un adecuado centro laboral a los clientes y trabajadores.

REFERENCIAS

- Alcívar, E. & Rodríguez, V. (2021). Gestión por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratación pública. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 19(3), 81-82. <https://doi.org/10.51896/oel/QCFN3666>
- Antonio, V., Núñez, Y., & Gutiérrez, E. (2019). Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes. *Revista Científica EPigmalión*, 1(2), 495-514. <https://doi.org/10.51431/epigmalion.v1i2.538>
- Arteaga, Paula (2019), *Gestión por procesos en la competitividad del hospital de alta complejidad “Virgen de la Puerta” de la red asistencial La libertad, EsSalud-2017*”, Universidad Cesar Vallejo Escuela de Posgrado https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaga_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Baena, G. (2017). *Metodología de investigación (3ª. Ed.)*. Cd. de México- México. Grupo Editorial Patria.
- Barreda, H. (2016). Planeamiento Estratégico en Universidades de América Latina. *Revista Gestão Universitária na América Latina*, 9(1), 257-277. <http://dx.doi.org/10.5007/1983-4535.2016v9n1p257>
- Benito, Alejandrino (2019), *Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad del servicio en la UGEL 06-2018*, Universidad César Vallejo.
- Burgos, S. & Morocho, T. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Burguete, M., Acle, R. & Romero, E. (2019). La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de Puebla, México. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 117-137 <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2444>
- Chapoñan, E. & Ordoñez, M. (2020). Cultura tributaria y cumplimiento de las obligaciones tributarias. *Revista Cesar Vallejo*, 2(1), 144-150. <http://dx.doi.org/10.18050/ucv-hacer.v9i4.2647>

- Gutiérrez, D. (2016). La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato., [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato - Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19570>
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, M (2020) *Las variables o categorías en una investigación. Artículo científico.*
- Hurtado, B., & Campana, A. R. (2020). Modelo de Gestión por Procesos y Calidad del Servicio Educativo en las Instituciones Educativas del Nivel Secundario del distrito de “Jesús Nazareno”–Ayacucho, 2017. *Big Bang Faustiniiano*, 9(1). <https://doi.org/10.51431/bbf.v9i1.588>.
- Izar, J., Guarneros, O. & Ynzunza, C. (2016). Efectos de la variabilidad de la demanda del tiempo de entrega en las existencias de seguridad y el costo del inventario. *Revista Contaduría y Administración*, 61(3).499-513. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2015.11.008>
- Izquierdo, J.R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Krugman, Paul (2021), *¿Cómo trabajaremos cuando pase la pandemia?*, New York Times
- Matsumoto Nishizawa, Reina (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. PERSPECTIVAS, (34),186. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

- Monge, M., Cevallos, T., García, R. & Monge, G. (2019). Calidad del servicio de alojamiento y percepción del cliente mediante el modelo Servqual, en establecimientos de la Ciudad de Puyo, *Revista Ciencia Digital*, 3(4), 263-287. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i4.1440>
- Nallar, D. & Viltés, J. (2017). Teoría general del acto y el procedimiento administrativo (1ª. Ed.). *Ediciones Universidad Católica de Salta. Madrid-España*.
- Mota, J. (2020). Toma de Decisiones Efectivas desde el Contexto de las Organizaciones Inteligentes en las Escuelas Primarias. *Revista Científica*, 5(15), 320–335. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.15.16.320-335>
- Moya, J. (2016). Falha no ciclo de deming no monitoramento dos processos em uma indústria de disjuntores. *Revista Sodebras*, 11(121), 162. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.1.3331.1763>
- Muñoz, F. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria., [Tesis de magister, Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- Navarro, N. (2017), *Gestión por Procesos y su Relación con la Calidad de Servicio en el Área de obstetricia del Centro de Salud del Distrito de Andahuaylas*, Universidad Nacional José María Arguedas - <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/306>
- Palacios, W., Félix, M. & Ormaza, M. (2016). Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal. *Revista ECA*, 8(1), 24-32. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v7i1.225
- Peña, Iván (2018), *Fortalecimiento del proceso aprendizaje de las funciones trigonométricas en el marco de la metodología resolución de problemas de George Pólya con estudiantes de décimo grado de la institución educativa Antonio Nariño del municipio de San José de Cúcuta*, Universidad Autónoma de Bucaramanga. - <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/2606>

- Robles, Blanca (2019), *Población y Muestra*, Revista Pueblo Continente Vol. 30(1) (2019), pp 245-246.
- Rubens, P. & Olavsrud, T. (2021), What is business process management? The key to enterprise agility, CIO from IDG Magazine.
<https://www.cio.com/article/3219064/what-is-business-process-management-bpm-the-key-to-enterprise-agility.html>
- Saavedra, F., Delgado, J. & Saldaña, C. (2020). Gestión engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 7(2), 185-198.
<https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484> empresa Alpecorp S.A., 2018.
Revista De Investigación Valor Agregado, 5(1), 22 - 39.
<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Sanchez, Fabio (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*.
<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Salazar, W. & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Revista Industrial Data*, 19(2), 13-20.
<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Sandoval, G. & Cáceres, E. (2021). Incidence of Internal Communication and Management by Processes in Customer Service. *593 Digital Publisher CEIT*. 6(2):203-212. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.469>.
- Silva, J., Macias, B., Tello, E. & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Ciencia UAT*, 15(2), 85-101.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Sotelo, J.L. (2016). La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPES: caso peruano., [Tesis de doctorado, Universitat Politècnica de Catalunya]. <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/108505>
- Vásquez, S., Campos, M., Huanca, H. & Campos, C. (2020). Calidad de servicio y fidelización del cliente: un estudio de correlación. *Paidagogo, Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 2(1).

<http://dx.doi.org/10.52936/p.v2i1.26>

Vite, N. (2019). Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015., [*Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*].
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4080>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

| Gestión por procesos y calidad de servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa OBST PERU S.A. 2021 | | | | | | |
|--|---|---|----------------------|---------------------|--|--|
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | Variables | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa OBST PERU S.A. 2021? | Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y calidad de servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa OBST PERU S.A. 2021. | Existe relación significativa entre la gestión por procesos y calidad de servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa OBST PERU S.A. 2021. | Gestión por Procesos | Planificar | Cumplimiento | |
| | | | | | Administración estratégica | |
| | | | | Hacer | Elaboración de planes | |
| | | | | Verificar | Productividad | |
| | | | | Actuar | Evaluación | |
| | | | | | Estandarización/Toma de decisiones | |
| Problema Especifico | Objetivo Especifico | Hipótesis Especifica | | | | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de comercio exterior de la empresa? | Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de comercio exterior de la empresa | Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de comercio exterior de la empresa | | Fiabilidad | Destreza de los colaboradores Cumplimiento de tiempo | Tipo de investigación: Aplicada Diseño de la investigación: No experimental- transeccional, descriptiva correlacional Método de investigación: Hipotético-Deductivo Enfoque: Cuantitativo Población: 24 clientes Muestra: 24 clientes del área administrativa y comercio exterior Técnica de investigación: La encuesta Instrumento: Cuestionario |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la sensibilidad en los clientes de comercio exterior de la empresa? | Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la sensibilidad en los clientes de comercio exterior de la empresa | Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la sensibilidad en los clientes de comercio exterior de la empresa | | Sensibilidad | Satisfacción de cliente Percepción del servicio | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la seguridad del servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa? | Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la seguridad del servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa | Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la seguridad del servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa | Calidad de servicio | Seguridad | Calidad de servicio Especialización en el servicio | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la empatía del servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa? | Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la empatía del servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa | Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la empatía del servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa | | Empatía | Disposición en brindar buen servicio Atención personalizada | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y los elementos tangibles del servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa? | Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y los elementos tangibles del servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa | Existe relación significativa entre la gestión por procesos y los elementos tangibles del servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa | | Elementos tangibles | Infraestructura adecuada | |

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|----------------------|--|---|---|--|--------------------|
| Gestión por procesos | Según Rubens, Paul & Olavsrud, Thor (2021) lo definen como la práctica de una serie de procesos, estrategias y metas que todos los colaboradores deben esforzarse por cumplir para llegar a los objetivos planteados de la organización y que ésta pudo evolucionar con el tiempo siendo competitiva a pesar de los constantes cambios empresarialmente. | Para poder realizar la medición de la gestión por procesos se tomará en cuenta las siguientes dimensiones; planificar, hacer, verificar y actuar. | Planificar | Cumplimiento Administración Estratégica Elaboración de planes | Ordinal |
| | | | Hacer Verificar | Productividad Evaluación Estandarización/Toma de | |
| | | | Actuar | decisiones | |
| Calidad de servicio | Según Salazar, Wilfredo & Cabrera, Mario (2016) lo definen como La importancia que tiene el servicio al cliente centrándose en el cliente externo de toda organización, debido a los constantes cambios y crecimientos económicos y hubo más empresas ofreciendo el mismo servicio o producto. Así que se debió de diferenciar en todo el proceso la calidad de servicio de los negocios". | La variable Calidad de servicio se fragmentará en fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. | Fiabilidad | Destreza de los colaboradores Cumplimiento de tiempo | Ordinal |
| | | | Sensibilidad | satisfacción de cliente Percepción del servicio Calidad de servicio | |
| | | | Seguridad Empatía Elementos Tangibles | Especialización en el servicio Disposición en brindar buen servicio Atención personalizada Infraestructura adecuada | |

Anexo 3

Instrumento de la Variable 1 - Gestión por procesos



OBJETIVO: Precisar la relación entre gestión por procesos y calidad de servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa OBST PERU S.A, 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|------------|-------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| ÍTEM | PREGUNTAS | VALORACIÓN | | | | |
|------|---|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Cumplen con el tiempo planificado de entrega de la mercadería desde el puerto hacia planta. | | | | | |
| 2 | Se cumplen los precios pactados con el agente de aduana según los costos asignados para cada desembarque. | | | | | |
| 3 | Realizar seguimientos de los envíos de información constantemente para las operaciones. | | | | | |
| 4 | Considera Ud. que los reportes sobre todas las operaciones son de gran ayuda para su toma de decisiones. | | | | | |
| 5 | Los reportes sobre sus operaciones apoyan a la toma de decisiones minimizando el tiempo de tomar una decisión óptima. | | | | | |
| 6 | Las estrategias de acompañamiento del equipo Comex lo han ayudado a detectar oportunidades y clasificarlas por prioridad sus operaciones. | | | | | |
| 7 | En la planificación se consideran el historial de reportes para mejor la estimación de tiempos en las descargas del producto. | | | | | |
| 8 | La planificación del comportamiento de los resultados del reporte de operaciones de descarga de su mercadería. | | | | | |
| 9 | La empresa siempre se preocupa por resolver las dudas que presenta del servicio que adquiere manera eficiente en los tiempos que determina. | | | | | |
| 10 | El tiempo de respuesta a sus consultas está dentro del periodo normal para que pueda usted tomar decisiones oportunas. | | | | | |
| 11 | Usted considera que el área Comex asume con responsabilidad de las decisiones tomadas. | | | | | |
| 12 | Considera Ud. que la atención brindada por el área Comex es la adecuada. | | | | | |
| 13 | El tiempo de la nacionalización de su carga está dentro del plazo establecido. | | | | | |
| 14 | Considera Ud. que la planificación para la entrega de su carga es la adecuada. | | | | | |
| 15 | Las respuestas a sus dudas o consultas son respondidas de manera eficiente por el área. | | | | | |
| 16 | La respuesta ante un percance sobre el desembarque es considerada eficiencia de adecuado a su punto de vista | | | | | |
| 17 | Se encuentra satisfecho con el desempeño del área Comex. | | | | | |
| 18 | Considera Ud. que los integrantes del área Comex tienen dominio para la absolución de sus dudas y/o consultas. | | | | | |
| 19 | Se encuentra satisfecho con la gestión de entrega de sus cargas del puerto hacia planta por área Comex. | | | | | |
| 20 | Está satisfecho con el tiempo de respuesta de sus correos al área Comex. | | | | | |
| 21 | La información brindada por el área Comex es suficiente generando satisfacción. | | | | | |
| 22 | Se encuentra satisfecho con la calidad de servicio brindado hacia Ud. por el área Comex. | | | | | |
| 23 | La información brindada por el área Comex sobre el despacho de su carga le permite establecer un orden al momento de recibir cargas de manera simultánea. | | | | | |
| 24 | El área Comex brinda indicadores sobre la gestión de sus cargas. | | | | | |
| 25 | Le gustaría a Ud. reducir el tiempo de nacionalización de su carga. | | | | | |
| 26 | Considera Ud. la información brindada por el área Comex sobre la entrega de su carga en tiempo real lo mantiene informado. | | | | | |
| 27 | Considera Ud. que el área Comex hace un seguimiento adecuado a sus embarques. | | | | | |
| 28 | Considera que los precios de entrega (de su carga) son entregados en el tiempo adecuado. | | | | | |
| 29 | La comunicación entre su área y el área Comex es fluida. | | | | | |
| 30 | El área Comex lo ha ayudado a optimizar su cadena logística. | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 4

Instrumento de la Variable 1 – Calidad de Servicio en los clientes



OBJETIVO: Precisar la relación entre gestión por procesos y calidad de servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa OBST PERU S.A, 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|------------|-------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| ÍTEMS | PREGUNTAS | VALORACIÓN | | | | |
|-------|---|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera Ud. que los responsables del área Comex se encuentran motivados al brindar su servicio | | | | | |
| 2 | Los trabajadores son empáticos para brindar una buena comunicación con los clientes | | | | | |
| 3 | Muestran un trabajo en equipo para solucionar los problemas del cliente | | | | | |
| 4 | Cuentan los trabajadores con habilidades blandas para dar solución a los problemas del cliente | | | | | |
| 5 | El servicio se realiza en tiempo y manera esperados. | | | | | |
| 6 | Considera Ud. que los responsables tienen en cuenta los tiempos límite de la información requerida. | | | | | |
| 7 | Considera Ud. que el tiempo de entrega es el adecuado. | | | | | |
| 8 | El servicio cubre las expectativas de la solución a problemas. | | | | | |
| 9 | El servicio recibido ha solucionado satisfactoriamente mis demandas. | | | | | |
| 10 | Se encuentra satisfecho con la productividad ofrecida. | | | | | |
| 11 | El trato de los encargados del servicio es considerado y amable. | | | | | |
| 12 | Percibe Ud. profesionalismo al momento de recibir el servicio. | | | | | |
| 13 | Percibe Ud. que el personal brinda una imagen de honestidad y confianza. | | | | | |
| 14 | Considera Ud. que la calidad de servicio debe de mejorar. | | | | | |
| 15 | Ha observado mejoras en el servicio. | | | | | |
| 16 | Recomendaría Ud. el servicio recibido a otras empresas. | | | | | |
| 17 | El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario. | | | | | |
| 18 | Cumple con los procesos propios del negocio. | | | | | |
| 19 | Considera Ud. que el área conformada es especialista en el tema. | | | | | |
| 20 | Considera Ud. que los problemas específicos son resueltos de manera adecuada. | | | | | |
| 21 | Considera Ud. que tienen en cuenta sus sugerencias para mejorar. | | | | | |
| 22 | Observa que hay disposición en satisfacer sus necesidades. | | | | | |
| 23 | Considera Ud. que los encargados demuestran actitud de mejorar las funciones. | | | | | |
| 24 | Existe una comunicación asertiva y/o fluida. | | | | | |
| 25 | Se reciben respuestas rápidas ante cualquier duda o consulta. | | | | | |
| 26 | La información brindada es la adecuada. | | | | | |
| 27 | El SAP facilita sus funciones al generar solicitudes. | | | | | |
| 28 | Existe problemas de conexión o comunicación. | | | | | |
| 29 | Cree la necesidad de contar con alguna plataforma personalizada para el seguimiento de sus embarques. | | | | | |
| 30 | Considera Ud. viable la implementación de una aplicación móvil para el seguimiento de sus embarques. | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 5
Certificado de validez de los instrumentos



Certificado de validez del instrumento que mide la variable gestión por procesos

| | | | |
|-----------|----------|-----------|---------------|
| MD | D | A | MA |
| Muy Débil | Débil | Aplicable | Muy Aplicable |

| VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS | | | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|--------------------------------|--|---|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|
| | | | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| Dimensión: Planificar | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cumplimiento | 1 | Cumplen con el tiempo planificado de entrega de la mercadería desde el puerto hacia planta. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 2 | Se cumplen los precios pactados con el agente de aduana según los costos asignados para cada desembarque. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 3 | Realizar seguimientos de los envíos de información constantemente para las operaciones. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Administración estratégica | 4 | Considera Ud. que los reportes sobre todas las operaciones son de gran ayuda para su toma de decisiones. | | | X | | | | | X | | | | X | |
| | 5 | Los reportes sobre sus operaciones apoyan a la toma de decisiones minimizando el tiempo de tomar una decisión óptima. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 6 | Las estrategias de acompañamiento del equipo Comex lo han ayudado a detectar oportunidades y clasificarlas por prioridad sus operaciones. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Elab. de planes | 7 | En la planificación se consideran el historial de reportes para mejor la estimación de tiempos en las descargas del producto. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 8 | La planificación del comportamiento de los resultados del reporte de operaciones de descarga de su mercadería. | | | X | | | | | X | | | | X | |
| Dimensión: Hacer | | | | | | | | | | | | | | | |
| Productividad | 9 | La empresa siempre se preocupa por resolver las dudas que presenta del servicio que adquiere manera eficiente en los tiempos que determina. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 10 | El tiempo de respuesta a sus consultas está dentro del periodo normal para que pueda usted tomar decisiones oportunas. | | | X | | | | X | | | | X | | |
| | 11 | Usted considera que el área Comex asume con responsabilidad de las decisiones tomadas. | | | X | | | | X | | | | X | | |
| | 12 | Considera Ud. que la atención brindada por el área Comex es la adecuada. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 13 | El tiempo de la nacionalización de su carga está dentro del plazo establecido. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 14 | Considera Ud. que la planificación para la entrega de su carga es la adecuada. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 15 | Las respuestas a sus dudas o consultas son respondidas de manera eficiente por el área. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 16 | La respuesta ante un percance sobre el desembarque es considerada eficiencia de adecuado a su punto de vista | | | | X | | | | X | | | | X | | |
| Dimensión: Verificar | | | | | | | | | | | | | | | |
| Evaluación | 17 | Se encuentra satisfecho con el desempeño del área Comex. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 18 | Considera Ud. que los integrantes del área Comex tienen dominio para la absolución de sus dudas y/o consultas. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 19 | Se encuentra satisfecho con la gestión de entrega de sus cargas del puerto hacia planta por área Comex. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 20 | Está satisfecho con el tiempo de respuesta de sus correos al área Comex. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 21 | La información brindada por el área Comex es suficiente generando satisfacción. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 22 | Se encuentra satisfecho con la calidad de servicio brindado hacia Ud. por el área Comex. | | | | X | | | | X | | | | X | |

Certificado de validez del instrumento que mide la variable gestión por procesos

| | | | |
|-----------|----------|-----------|---------------|
| <u>MD</u> | <u>D</u> | <u>A</u> | <u>MA</u> |
| Muy Débil | Débil | Aplicable | Muy Aplicable |

| VARIABLE: GESTION POR PROCESOS | | | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|--------------------------------|--|---|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|
| Dimensión: Planificar | | | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| Cumplimiento | 1 | Cumplen con el tiempo planificado de entrega de la mercadería desde el puerto hacia planta. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 2 | Se cumplen los precios pactados con el agente de aduana según los costos asignados para cada desembarque. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 3 | Realizar seguimientos de los envíos de información constantemente para las operaciones. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| Administración estratégica | 4 | Considera Ud. que los reportes sobre todas las operaciones son de gran ayuda para su toma de decisiones. | | | x | | | | | x | | | | x | |
| | 5 | Los reportes sobre sus operaciones apoyan a la toma de decisiones minimizando el tiempo de tomar una decisión óptima. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 6 | Las estrategias de acompañamiento del equipo Comex lo han ayudado a detectar oportunidades y clasificarlas por prioridad sus operaciones. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| Elab. de planes | 7 | En la planificación se consideran el historial de reportes para mejor la estimación de tiempos en las descargas del producto. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 8 | La planificación del comportamiento de los resultados del reporte de operaciones de descarga de su mercadería. | | | x | | | | | x | | | | x | |
| Dimensión: Hacer | | | | | | | | | | | | | | | |
| Productividad | 9 | La empresa siempre se preocupa por resolver las dudas que presenta del servicio que adquiere manera eficiente en los tiempos que determina. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 10 | El tiempo de respuesta a sus consultas está dentro del periodo normal para que pueda usted tomar decisiones oportunas. | | | x | | | | x | | | | | x | |
| | 11 | Usted considera que el área Comex asume con responsabilidad de las decisiones tomadas. | | | x | | | | | x | | | | x | |
| | 12 | Considera Ud. que la atención brindada por el área Comex es la adecuada. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 13 | El tiempo de la nacionalización de su carga está dentro del plazo establecido. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 14 | Considera Ud. que la planificación para la entrega de su carga es la adecuada. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 15 | Las respuestas a sus dudas o consultas son respondidas de manera eficiente por el área. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 16 | La respuesta ante un percance sobre el desembarque es considerada eficiencia de adecuado a su punto de vista | | | | x | | | | x | | | | x | | |
| Dimensión: Verificar | | | | | | | | | | | | | | | |
| Evaluación | 17 | Se encuentra satisfecho con el desempeño del área Comex. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 18 | Considera Ud. que los integrantes del área Comex tienen dominio para la absolución de sus dudas y/o consultas. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 19 | Se encuentra satisfecho con la gestión de entrega de sus cargas del puerto hacia planta por área Comex. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 20 | Está satisfecho con el tiempo de respuesta de sus correos al área Comex. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 21 | La información brindada por el área Comex es suficiente generando satisfacción. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| | 22 | Se encuentra satisfecho con la calidad de servicio brindado hacia Ud. por el área Comex. | | | | x | | | | x | | | | x | |

Certificado de validez del instrumento que mide la variable gestión por procesos

| <u>MD</u> | <u>D</u> | <u>A</u> | <u>MA</u> |
|-----------|----------|-----------|---------------|
| Muy Débil | Débil | Aplicable | Muy Aplicable |

| VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS | | | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|--------------------------------|--|---|--------------------------|---|---|----|-------------------------|---|---|----|-----------------------|---|---|----|-------------|
| Dimensión: Planificar | | | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| Cumplimiento | 1 | Cumplen con el tiempo planificado de entrega de la mercadería desde el puerto hacia planta. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 2 | Se cumplen los precios pactados con el agente de aduana según los costos asignados para cada desembarque. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 3 | Realizar seguimientos de los envíos de información constantemente para las operaciones. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Administración estratégica | 4 | Considera Ud. que los reportes sobre todas las operaciones son de gran ayuda para su toma de decisiones. | | | X | | | | | X | | | | X | |
| | 5 | Los reportes sobre sus operaciones apoyan a la toma de decisiones minimizando el tiempo de tomar una decisión óptima. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 6 | Las estrategias de acompañamiento del equipo Comex lo han ayudado a detectar oportunidades y clasificarlas por prioridad sus operaciones. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Elab. de planes | 7 | En la planificación se consideran el historial de reportes para mejor la estimación de tiempos en las descargas del producto. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 8 | La planificación del comportamiento de los resultados del reporte de operaciones de descarga de su mercadería. | | | X | | | | | X | | | | X | |
| Dimensión: Hacer | | | | | | | | | | | | | | | |
| Productividad | 9 | La empresa siempre se preocupa por resolver las dudas que presenta del servicio que adquiere manera eficiente en los tiempos que determina. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 10 | El tiempo de respuesta a sus consultas está dentro del periodo normal para que pueda usted tomar decisiones oportunas. | | | X | | | | X | | | | | X | |
| | 11 | Usted considera que el área Comex asume con responsabilidad de las decisiones tomadas. | | | X | | | | | X | | | | X | |
| | 12 | Considera Ud. que la atención brindada por el área Comex es la adecuada. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 13 | El tiempo de la nacionalización de su carga está dentro del plazo establecido. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 14 | Considera Ud. que la planificación para la entrega de su carga es la adecuada. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 15 | Las respuestas a sus dudas o consultas son respondidas de manera eficiente por el área. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 16 | La respuesta ante un percance sobre el desembarque es considerada eficiencia de adecuado a su punto de vista | | | | X | | | | X | | | | X | | |
| Dimensión: Verificar | | | | | | | | | | | | | | | |
| Evaluación | 17 | Se encuentra satisfecho con el desempeño del área Comex. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 18 | Considera Ud. que los integrantes del área Comex tienen dominio para la absolución de sus dudas y/o consultas. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 19 | Se encuentra satisfecho con la gestión de entrega de sus cargas del puerto hacia planta por área Comex. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 20 | Está satisfecho con el tiempo de respuesta de sus correos al área Comex. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 21 | La información brindada por el área Comex es suficiente generando satisfacción. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 22 | Se encuentra satisfecho con la calidad de servicio brindado hacia Ud. por el área Comex. | | | | X | | | | X | | | | X | |

| | | Dimensión: Actuar | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|---|--|--|--|---|---|--|--|---|---|
| Estandarización / Toma de decisiones | 23 | La información brindada por el área Comex sobre el despacho de su carga le permite establecer un orden al momento de recibir cargas de manera simultánea. | | | | x | | | | | x | | | | x |
| | 24 | El área Comex brinda indicadores sobre la gestión de sus cargas. | | | | x | | | | | x | | | | x |
| | 25 | Le gustaría a Ud. reducir el tiempo de nacionalización de su carga. | | | | x | | | | | x | | | | x |
| | 26 | Considera Ud. la información brindada por el área Comex sobre la entrega de su carga en tiempo real lo mantiene informado. | | | | x | | | | | x | | | | x |
| | 27 | Considera Ud. que el área Comex hace un seguimiento adecuado a sus embarques. | | | | x | | | | | x | | | | x |
| | 28 | Considera que los precios de entrega (de su carga) son entregados en el tiempo adecuado. | | | | x | | | | | x | | | | x |
| | 29 | La comunicación entre su área y el área Comex es fluida. | | | | x | | | | | x | | | | x |
| 30 | El área Comex lo ha ayudado a optimizar su cadena logística. | | | | x | | | | | x | | | | x | |

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr.

DNI:

Pertinencia 1: El Ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El Ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante
Administrador

Certificado de validez del instrumento que mide la variable calidad de servicio

| | | | |
|-----------|----------|-----------|---------------|
| <u>MD</u> | <u>D</u> | <u>A</u> | <u>MA</u> |
| Muy Débil | Débil | Aplicable | Muy Aplicable |

| VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO | | | Pertinencia1 | | | | Relevancia2 | | | | Claridad3 | | | | Sugerencias |
|---|----|---|--------------|---|---|----|-------------|---|---|----|-----------|---|---|----|-------------|
| Dimensión: Fiabilidad | | | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| Destreza de los colaboradores | 1 | Considera Ud. que los responsables del área Comex se encuentran motivados al brindar sus servicios | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 2 | Los trabajadores son empáticos para brindar una buena comunicación con los clientes | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 3 | Muestran un trabajo en equipo para solucionar los problemas del cliente | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 4 | Cuentan los trabajadores con habilidades blandas para dar solución a los problemas del cliente | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Cumplimiento de tiempo entrega | 5 | El servicio se realiza en tiempo y manera esperados. | | | X | | | | | X | | | X | | |
| | 6 | Considera Ud. que los responsables tienen en cuenta los tiempos límite de la información requerida. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 7 | Considera Ud. que el tiempo de entrega es el adecuado. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Dimensión: Sensibilidad | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción del cliente | 8 | El servicio cubre las expectativas de la solución a problemas. | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | 9 | El servicio recibido ha solucionado satisfactoriamente mis demandas. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 10 | Se encuentra satisfecho con la productividad ofrecida. | | | | | | | | | | | | | |
| Percepción del cliente | 11 | El trato de los encargados del servicio es considerado y amable. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 12 | Percibe Ud. profesionalismo al momento de recibir el servicio. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 13 | Percibe Ud. que el personal brinda una imagen de honestidad y confianza. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Dimensión: Seguridad | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calidad del servicio | 14 | Considera Ud. que la calidad de servicio debe de mejorar. | | | X | | | | | X | | | | X | |
| | 15 | Ha observado mejoras en el servicio. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 16 | Recomendaría Ud. el servicio recibido a otras empresas. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| Especialización en el servicio prestado | 17 | El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 18 | Cumple con los procesos propios del negocio. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 19 | Considera Ud. que el área conformada es especialista en el tema. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| | 20 | Considera Ud. que los problemas específicos son resueltos de manera adecuada. | | | | X | | | | X | | | | X | |

| Dimensión: Empatía | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|---|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|
| Disposición en brindar un buen servicio | 21 | Considera Ud. que tienen en cuenta sus sugerencias para mejorar. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| | 22 | Observa que hay disposición en satisfacer sus necesidades. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| | 23 | Considera Ud. que los encargados demuestran actitud de mejorar las funciones. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| Atención personalizada | 24 | Existe una comunicación asertiva y/o fluida. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| | 25 | Se reciben respuestas rápidas ante cualquier duda o consulta. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| | 26 | La información brindada es la adecuada. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| Dimensión: Elementos tangibles | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Infraestructura adecuada | 27 | El SAP facilita sus funciones al generar solicitudes. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| | 28 | Existe problemas de conexión o comunicación. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| | 29 | Cree la necesidad de contar con alguna plataforma personalizada para el seguimiento de sus embarques. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| | 30 | Considera Ud. viable la implementación de una aplicación móvil para el seguimiento de sus embarques. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Lupe Esther Graus Cortez DNI:07539368

Pertinencia 1: El Ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El Ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante
Metodólogo



Certificado de validez del instrumento que mide la variable calidad de servicio

| | | | |
|-----------|----------|-----------|---------------|
| <u>MD</u> | <u>D</u> | <u>A</u> | <u>MA</u> |
| Muy Débil | Débil | Aplicable | Muy Aplicable |

| VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO | | | Pertinencia1 | | | | Relevancia2 | | | | Claridad3 | | | | Sugerencias |
|---|----|---|--------------|---|---|----|-------------|---|---|----|-----------|---|---|----|-------------|
| | | | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| Dimensión: Fiabilidad | | | | | | | | | | | | | | | |
| Destreza de los colaboradores | 1 | Considera Ud. que los responsables del área Comex se encuentran motivados al brindar sus servicios | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| | 2 | Los trabajadores son empáticos para brindar una buena comunicación con los clientes | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| | 3 | Muestran un trabajo en equipo para solucionar los problemas del cliente | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| | 4 | Cuentan los trabajadores con habilidades blandas para dar solución a los problemas del cliente | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| Cumplimiento de tiempo entrega | 5 | El servicio se realiza en tiempo y manera esperados. | x | | | | | x | | | x | | x | | |
| | 6 | Considera Ud. que los responsables tienen en cuenta los tiempos límite de la información requerida. | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| | 7 | Considera Ud. que el tiempo de entrega es el adecuado. | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| Dimensión: Sensibilidad | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción del cliente | 8 | El servicio cubre las expectativas de la solución a problemas. | | x | | | x | | | | x | | | x | |
| | 9 | El servicio recibido ha solucionado satisfactoriamente mis demandas. | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| | 10 | Se encuentra satisfecho con la productividad ofrecida. | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| Percepción del cliente | 11 | El trato de los encargados del servicio es considerado y amable. | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| | 12 | Percibe Ud. profesionalismo al momento de recibir el servicio. | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| | 13 | Percibe Ud. que el personal brinda una imagen de honestidad y confianza. | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| Dimensión: Seguridad | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calidad del servicio | 14 | Considera Ud. que la calidad de servicio debe de mejorar. | x | | | | | x | | | | x | x | | |
| | 15 | Ha observado mejoras en el servicio. | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| | 16 | Recomendaría Ud. el servicio recibido a otras empresas. | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| Especialización en el servicio prestado | 17 | El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario. | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| | 18 | Cumple con los procesos propios del negocio. | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| | 19 | Considera Ud. que el área conformada es especialista en el tema. | | x | | | | x | | | | x | | x | |
| | 20 | Considera Ud. que los problemas específicos son resueltos de manera adecuada. | | x | | | | x | | | | x | | x | |

| Dimensión: Empatía | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|---|--|--|--|---|---|--|--|--|---|---|--|--|---|---|
| Disposición en brindar un buen servicio | 21 | Considera Ud. que tienen en cuenta sus sugerencias para mejorar. | | | | x | | | | | x | | | | x | |
| | 22 | Observa que hay disposición en satisfacer sus necesidades. | | | | x | | | | | x | | | | x | |
| | 23 | Considera Ud. que los encargados demuestran actitud de mejorar las funciones. | | | | x | | | | | x | | | | x | |
| Atención personalizada | 24 | Existe una comunicación asertiva y/o fluida. | | | | x | | | | | x | | | | x | |
| | 25 | Se reciben respuestas rápidas ante cualquier duda o consulta. | | | | x | | | | | x | | | | x | |
| | 26 | La información brindada es la adecuada. | | | | x | | | | | x | | | | x | |
| Dimensión: Elementos tangibles | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Infraestructura adecuada | 27 | El SAP facilita sus funciones al generar solicitudes. | | | | x | x | | | | | x | | | | x |
| | 28 | Existe problemas de conexión o comunicación. | | | | | x | | | | | x | | | | x |
| | 29 | Cree la necesidad de contar con alguna plataforma personalizada para el seguimiento de sus embarques. | | | | | x | | | | | x | | | | x |
| | 30 | Considera Ud. viable la implementación de una aplicación móvil para el seguimiento de sus embarques. | | | | | x | | | | | x | | | | x |

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Luis Torres Cabanillas DNI: 08404690

Pertinencia 1: El Ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El Ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante
Estadístico

Certificado de validez del instrumento que mide la variable calidad de servicio

| | | | |
|-----------|----------|-----------|---------------|
| <u>MD</u> | <u>D</u> | <u>A</u> | <u>MA</u> |
| Muy Débil | Débil | Aplicable | Muy Aplicable |

| VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO | | | Pertinencia1 | | | | Relevancia2 | | | | Claridad3 | | | | Sugerencias |
|---|----|---|--------------|---|---|----|-------------|---|---|----|-----------|---|---|----|-------------|
| Dimensión: Fiabilidad | | | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | MD | D | A | MA | |
| Destreza de los colaboradores | 1 | Considera Ud. que los responsables del área Comex se encuentran motivados al brindar sus servicios | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| | 2 | Los trabajadores son empáticos para brindar una buena comunicación con los clientes | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| | 3 | Muestran un trabajo en equipo para solucionar los problemas del cliente | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| | 4 | Cuentan los trabajadores con habilidades blandas para dar solución a los problemas del cliente | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| Cumplimiento de tiempo entrega | 5 | El servicio se realiza en tiempo y manera esperados. | X | | | | | X | | | X | | X | | |
| | 6 | Considera Ud. que los responsables tienen en cuenta los tiempos límite de la información requerida. | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| | 7 | Considera Ud. que el tiempo de entrega es el adecuado. | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| Dimensión: Sensibilidad | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción del cliente | 8 | El servicio cubre las expectativas de la solución a problemas. | | X | | | X | | | | X | | | X | |
| | 9 | El servicio recibido ha solucionado satisfactoriamente mis demandas. | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| | 10 | Se encuentra satisfecho con la productividad ofrecida. | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| Percepción del cliente | 11 | El trato de los encargados del servicio es considerado y amable. | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| | 12 | Percibe Ud. profesionalismo al momento de recibir el servicio. | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| | 13 | Percibe Ud. que el personal brinda una imagen de honestidad y confianza. | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| Dimensión: Seguridad | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calidad del servicio | 14 | Considera Ud. que la calidad de servicio debe de mejorar. | X | | | | | X | | | | X | X | | |
| | 15 | Ha observado mejoras en el servicio. | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| | 16 | Recomendaría Ud. el servicio recibido a otras empresas. | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| Especialización en el servicio prestado | 17 | El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario. | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| | 18 | Cumple con los procesos propios del negocio. | | X | | | | X | | | | X | | X | |
| | 19 | Considera Ud. que el área conformada es especialista en el tema. | | X | | | | | | | | X | | X | |
| | 20 | Considera Ud. que los problemas específicos son resueltos de manera adecuada. | | X | | | | X | | | | X | | X | |

| Dimensión: Empatía | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|---|--|--|--|---|---|--|--|--|---|---|--|--|--|---|---|
| Disposición en brindar un buen servicio | 21 | Considera Ud. que tienen en cuenta sus sugerencias para mejorar. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| | 22 | Observa que hay disposición en satisfacer sus necesidades. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| | 23 | Considera Ud. que los encargados demuestran actitud de mejorar las funciones. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| Atención personalizada | 24 | Existe una comunicación asertiva y/o fluida. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| | 25 | Se reciben respuestas rápidas ante cualquier duda o consulta. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| | 26 | La información brindada es la adecuada. | | | | x | | | | | x | | | | | x | |
| Dimensión: Elementos tangibles | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Infraestructura adecuada | 27 | El SAP facilita sus funciones al generar solicitudes. | | | | x | x | | | | | x | | | | | x |
| | 28 | Existe problemas de conexión o comunicación. | | | | | x | | | | | x | | | | | x |
| | 29 | Cree la necesidad de contar con alguna plataforma personalizada para el seguimiento de sus embarques. | | | | | x | | | | | x | | | | | x |
| | 30 | Considera Ud. viable la implementación de una aplicación móvil para el seguimiento de sus embarques. | | | | | x | | | | | x | | | | | x |

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr.

DNI:

Pertinencia 1: El Ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El Ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante
Administrador

Anexo N° 7: Solicitud para realizar el proyecto de investigación.



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 15 Marzo 2021

SEÑORES

Universidad Cesar Vallejo

ASUNTO

AUTORIZACION DE EJECUCION DE TESIS

Que habiendo revisado el proyecto de tesis titulado: "Gestión por procesos y Calidad de servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa OBST PERU SA, 2021". Desarrollado por los autores: Br. Jefferson Cueto Inga y Br. Brisset Vidarte Mejía, la organización y/o institución a mi cargo autoriza la ejecución de la investigación (TESIS). Así mismo estamos de acuerdo a brindar información necesaria, para la realización de las encuestas y otras informaciones requeridas durante la ejecución de la tesis.

Atentamente,

OBST PERU S.A.

.....
CARLOS ALBERTO GUINAND LLOSA
GERENTE GENERAL

Carlos Alberto Guinand Llosa

Gerente General



Declaratoria de Originalidad del Autor

Nosotros, Cueto Inga, Jefferson Humberto y Vidarte Mejía, Yoselin Brisset; estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales y Programa Académico de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación:

“Gestión por procesos y calidad de servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa OBST PERU S.A, 2021”.

es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que el Trabajo de Investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima, 29 de agosto del 2021.

| | |
|---|---|
| Apellidos y Nombres del Autor: Cueto Inga, Jefferson Humberto. | |
| DNI: 70313252 | Firma:  |
| ORCID: <u>0000-0002-1250-8210</u> | |
| Apellidos y Nombres del Autor: Vidarte Mejía, Yoselin Brisset. | |
| DNI: 47333169 | Firma:  |
| ORCID: <u>0000-0002-8274-8033</u> | |