



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad del servicio y toma de decisiones en la jefatura de  
calidad en scc, Lima**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Zegarra Balarezo Karlo Alfredo Emilio (ORCID: 0000-0003-3039-6926)

ASESOR:

Dr. Cama Sotelo Manuel Salvador (ORCID: 0000-0002-1151-3640)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA – PERÚ

2018

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mí amada esposa Norma, mi Luna; a mi adorable hija Khaleesi; mi sol y a mis estrellas Diego, Nícida y John por guiarme a lo largo del camino.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi esposa Norma, quien me ha apoyado arduamente durante todo el proceso, tolerándome en mis días más brillantes y en mis noches más oscuras. A mi familia, y amigos por sus constantes muestras de aprecio y apoyo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	54

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de toma de decisiones y calidad de servicio	23
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad - Toma de decisiones	26
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad – Calidad del servicio	27
Tabla 4: Percepción de la variable Calidad del servicio	29
Tabla 5: Distribución de frecuencias Elementos Tangibles	30
Tabla 6: Distribución de frecuencias Fiabilidad	31
Tabla 7: Distribución de frecuencias Capacidad de Respuesta	32
Tabla 8: Distribución de frecuencias Seguridad	33
Tabla 9: Distribución de frecuencias de dimensión Empatía	34
Tabla 10: Percepción de la variable Toma de decisiones	35
Tabla 11: Distribución de frecuencias de la dimensión Exploración	36
Tabla 12: Distribución de frecuencias Explotación	37
Tabla 13: Correlación entre elementos tangibles y toma de decisiones	38
Tabla 14: Correlación entre elementos tangibles y toma de decisiones	38
Tabla 15: Correlación entre fiabilidad y toma de decisiones	39
Tabla 16: Correlación capacidad de respuesta y toma de decisiones	39
Tabla 17: Correlación entre seguridad y toma de decisiones	40
Tabla 18: Correlación entre empatía y toma de decisiones	40

## Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de identificar y reconocer como se relaciona la calidad del servicio y la toma de decisiones en la jefatura de calidad de la empresa Servicios de Call Center del Perú. Para este fin, el método empleado consistió en un diseño no experimental correlacional, de corte transversal, cuya población fueron los 49 analistas del área de Calidad y cuya la muestra censal estuvo conformada todos los elementos de la población. El instrumento empleado fue un cuestionario; para medir la calidad del servicio, estuvo basado en los indicadores del modelo SERVQUAL y en el caso de la toma de decisiones se empleó cuestionario conformado por 18 ítems los cuales permitió medir las características percibidas de la toma de decisiones. El cuestionario mostro una fiabilidad aceptable de 0.723 evaluada mediante el alfa de Cronbach y la relación entre ambas variables fue de 0.566 en la escala de Pearson lo cual indica que efectivamente existe una relación moderada entre la Calidad del servicio y la Toma de decisiones.

**Palabras clave:** calidad del servicio, toma de decisiones, call center.

## **Abstract**

The present research work was carried out with the objective of identifying and recognizing how the quality of the service and decision making is related to the quality management of the Call Center Services of Peru. For this purpose, the method used consisted of a cross-sectional non-experimental design, whose population was the 49 analysts of the Quality area and whose census sample was made up of all elements of the population. The instrument used was a questionnaire; to measure the quality of the service, it was based on the indicators of the SERVQUAL model and in the case of decision making, a questionnaire consisting of 18 items was used, which allowed to measure the perceived characteristics of decision making. The questionnaire showed an acceptable reliability of 0.723 evaluated by Cronbach's alpha and the relationship between both variables was 0.566 on the Pearson scale, which indicates that there is indeed a moderate relationship between Quality of service and Decision making.

**Keywords:** quality of service, decision making, call center.

## I. INTRODUCCIÓN

Derivando sostener definiciones recopiladas de acumulaciones diferenciadas aplicadas a un producto, en el área de la administración y en general en el ámbito empresarial la Calidad continua siendo un concepto atribuido principalmente a la cualidad o al estado de un producto, sin embargo cuando se habla de Calidad de servicio, este concepto debe aplicarse a las personas; debido a la globalización, procesando deducir las diferentes intervenciones serviciales destinadas de forma relacionadas en los establecimientos telecomunicaciones para gestionar proporcionadas ofertas comerciales representativas, sin embargo como podemos ver en el ámbito de las empresas operadoras de servicios telefónicos, en las últimas décadas se viene dando un fenómeno a nivel mundial que resulta perjudicial para las mismas: la portabilidad, que aunque motivada inicialmente por una mejor oferta de planes o equipos tiene también implicancia en un mejor servicio de Calidad.

A continuación, la revista *Academy of Management* por O'Connor & Shewchuk (2017) la predominación de explotar la estimación del colaborador para favorecer en el bienestar de la clientela, beneficiando a la organización como medida de servicial. (p. 1) Así pues, Toya & Lepak (2017) consideran la interacción de la labor subsidiaria y el rendimiento óptimo como herramienta de motivación mediante grado jerárquico de la compañía como mediador de mejoramiento experimentado. (p. 3) Al mismo tiempo, Hui, Lam & Schaubroeck (2017) definiendo preparación gestiones incrementando correspondencia mediante procesamientos serviciales determinadas en las instituciones organizacionales. (p. 1) También, Junqueira, Rattner & Gubert (2017) concretan el costo de la prestaciones serviciales ante el proceder sugerido de diferentes elecciones obtenidas por los comensales que buscan obtener beneficios complementario. (p. 2)

En cambio, la revista *Academy of Management* por Rajashik (2021) refutando diferentes términos básicos que impulsan el continuo garantizado diversos establecimientos habituales de restauración concretada. (p. 2) Además, Scott, Klimoski & Henderson (2018) denominando direccionar inducciones que

necesitan intervención para satisfacer las necesidades esperadas de los comensales recurrentes. (p. 3) De nuevo, Ognonnaya (2018) logrando diversos cumplimientos consecutivos presentando durante la adaptación sostenida para promover las condiciones adicionales establecidas. (p. 2) En cuanto, Ahmad & Bhatti (2019) identificar las actividades de participación mediante subordinados responsables del funcionamiento mecanizado de producción organizados. (p. 3)

Al respecto se sabe que toda empresa operadora del rubro cuenta con un área u organismo interno que se debe encargar realizando diferentes mediciones destinadas de intervenciones serviciales externo e interno, sin embargo cuando las jefaturas o coordinaciones de estas áreas no toman las decisiones adecuadas para resolver sus problemas, motivadas por la falta de innovación fruto de la continua realización de prácticas tradicionales, el no uso de nuevas tecnologías atribuidas al alto costo de las mismas entre otros, conlleva a que no se perfeccionen, refinen o institucionalicen las buenas decisiones del área.

En el Perú en los últimos 3 años las tradicionales empresas operadoras de servicios telefónicos han venido teniendo pérdidas económicas contantes causadas por la portabilidad, la cual es a su vez producida también por la baja procesamientos serviciales, también realizando deducciones al respecto de gestionar refutaciones de enigmas disputadas generadas mediante entidades del rubro de telecomunicaciones; de manera que podamos generar un mejor servicio para nuestros comensales frecuentes, desarrollando definir efectividad procesada de diversas proyecciones direccionadas para gestionar posibles comprobaciones sostenida: los elementos tangibles con los que se desarrollan las gestiones vale decir la calidad de los productos tangibles, la implicación de personas mediante vínculos característicos, además comunicación eficaz establecida en toda la organización que permita transmitir una ideología orientada hacia el cliente.

Como indican Carlos, Montelongo & Najera (2010) los vendedores de bienes materiales han definido la calidad de sus productos con crecientes niveles de precisión, pero las organizaciones que prestan servicios han tenido más dificultades para comprender y controlar la calidad de los mismos. Dado que los

servicios consisten en actuaciones y no en objetos como los productos, en su mayoría no se pueden probar en planta antes de su entrega. La calidad se produce durante la prestación del servicio, generalmente en una interacción entre el cliente y el personal de contacto de la organización, por lo que la calidad del servicio depende en gran medida del desempeño de los empleados. (p. 5)

Como se puede entender, las teorías y movimientos acerca de las variables de esta investigación fueron perfeccionándose a través del tiempo, siendo el resultado final una suma de diversos aportes brindados sugeridos.

Promoviendo sostener procesamientos serviciales destinadas para apoyar a la gestión operativa por medio de acciones que van desde la inducción en temas de calidad al personal nuevo hasta el control de grupos específicos críticos que afectan la satisfacción del usuario final, asimismo el área provee los datos estadísticos, cualitativos y cuantitativos de los diversos indicadores de la gestión operativa; en los últimos 3 años el área de Calidad de SCC ha venido siendo afectada por constantes cambios a nivel de Jefatura y Coordinación generando la toma de diversas decisiones, enfoques y metodologías a veces contradictorias, se conjetura que los bajos resultados de satisfacción del área se deben a estos cambios, los cuales han mermado en la Calidad del servicio de los superiores directos (Analistas líderes) hacia el personal del área (llamados Analistas de Calidad) afectando la capacidad de respuesta del equipo, la empatía para con su superior, reduciendo su impresión de seguridad respecto a su jefe y mermando en la fiabilidad hacia este; así mismo los analistas cuestionan las decisiones de sus superiores donde se infiere que estos no consideran que se explore en alternativas para tomar decisiones y menos que estas se exploten en el sentido de obtener el máximo beneficio de ellas.

Sin embargo, la revista Scielo por Calnan (2021) destaca la predominación dominante de los razonamientos de expertos de productividad, puesto que en ocasiones los servicios sociales tienden a adoptar cualquier reconocimiento explícito en diferentes elecciones sugeridas. (p. 3) Así mismo, Cardona, Tamarit, Gonzales & Montoya (2021) definiendo capacidades útiles para desarrollar

diversos desempeños accionados que posibilita proponer mejores respuestas garantizadas en la organización. (p. 47) Igualmente, Gomez (2021) acaparamientos de procedimientos y reglas que permiten llegar a conclusiones subjetivas estrictas sobre principios inamovibles y que esta independiente de cualquier emocionalidad subjetiva. (p. 205) Conforme, Interzari & Paulen (2021) analizando diferentes expectativas en la interacciones sugeridas mediante procesamientos administrativos organizacionales, gestionando teorías para examinar resultados productivos. (p. 2)

No obstante, la revista Proquest por Neely et al. (2021) sintetizando diversos procesos instrumentales, definiendo evidencias disponibles para apoyar a múltiples partes interesadas mediante elecciones sugeridas y la implementación en lograr las aspiraciones de inversiones relacionadas. (p. 2) También, Fei, Peide & Xia (2021) obteniendo diferentes términos lingüísticos para especificar percepciones definidas y prefiere la fuerza de cada termino obtenido para poder basar su propio interpretación concretada. (p. 3) Luego, Padrón (2021) garantizando elecciones mediante diferentes alternativas entre cuestiones existentes, teniendo en cuenta los posibles efectos desarrollados, demostrando el impacto provocado de la asignación propuesta. (p. 172) En definitiva, Timoteo (2016) regulando diversas decisiones estratégicas para alterar establecimientos de objetivos definidos, promoviendo desarrollar oportunidades complementarias en garantizar resultados satisfactorios. (p. 2)

La institución elegida para la investigación es Servicios de Call Center del Perú - SCCP. SCCP inicia sus operaciones en Perú, el 19 de Julio de 1998 en el centro de Lima, nace como una empresa de Contact Center o de Call center, cuya actividad principal es ofrecer servicios de atención telefónica de manera tercerizada para empresas del rubro de Telefonía.

En el 2012 certifico con la Norma ISO 9001-2008 y ha revalidado su certificado en Enero del 2015, cambiando además su logotipo y marca de SCCP (Servicios de Call Center del Perú) a solo SCC.

Formulando definir interrogante general: ¿Cómo vinculación proporcionada de enigmas disputadas en la Jefatura institucional? También, interrogaciones específicos: Primero ¿Qué vinculación proporcionada elementos tangibles y mediante enigma disputada en la Jefatura institucional? Segundo ¿Cómo vinculación proporcionada fiabilidad y mediante enigma disputada en la Jefatura institucional? Tercero ¿Cuál vinculación proporcionada capacidad de respuesta y mediante enigma disputada en la Jefatura institucional? Cuarto ¿Qué vinculación proporcionada seguridad y mediante diversa enigma disputada en la Jefatura institucional? Quinto ¿Cómo vinculación proporcionada empatía y mediante enigma disputada en la Jefatura institucional?

Denominando sostener justificación teórica para definir indagaciones pretende contribuir al conocimiento administrativo generando nueva información, que por medio de los resultados ayude a entender o explicar los fenómenos diferenciadas de enigmas conceptuales presentadas en la institución SCC.

Este trabajo de investigación justifica prácticamente su desarrollo en el hecho que entregará un aporte significativo para que la organización SCC valore y mejor gestiones procesadas serviciales intervenidas y para que los colaboradores con capacidad de decisión como Analistas líderes y Jefes puedan reforzar sus conocimientos reconociendo indicadores que le permitan tomar cada vez mejores decisiones.

El presente trabajo será de manera metodológica de utilidad en empresas que comparten el rubro de contact center, ya que permitirá identificar diferentes cuestiones deducidas para promover interrogaciones gestionadas mediante mediciones garantizando intervenciones serviciales que proporciona mediante comensales recurrentes (internos y externos) y permitirá reconocer los elementos necesarios para tomar una decisión favorable.

La proyección social de esta investigación radica en el beneficio que otorgará a las personas que ocupan puestos similares en la industria del contact center, que podrán beneficiarse a través de los resultados y recomendaciones

derivados de esta investigación mejorando en sus empleados la confiabilidad y empatía que mantienen hacia sus superiores.

Sintetizando seleccionar el hipótesis general: Examinar vinculación proporcionada de enigmas disputadas en la Jefatura institucional. Además, hipótesis específicas: Existe vinculación proporcionada elementos tangibles y la mediante engina disputada en la Jefatura institucional. Existe vinculación proporcionada fiabilidad mediante enigma disputada en la Jefatura institucional. Existe vinculación proporcionada capacidad de respuesta y mediante enigma disputada en la Jefatura institucional. Existe vinculación proporcionada seguridad y mediante enigma disputada en la Jefatura institucional. Existe vinculación proporcionada empatía y mediante enigma disputada en la Jefatura institucional.

Proyectando examinar el propósito general: Sintetizar vinculación proporcionada de enigmas disputadas en la Jefatura institucional. Así mismo, definiendo los objetivos específicos: Determinar vinculación elementos tangibles y mediante enigma disputada en la Jefatura institucional. Establecer vinculación fiabilidad y mediante enigma disputada en la Jefatura institucional. Determinar vinculación proporcionada capacidad de respuesta y mediante enigma disputada en la Jefatura institucional. Determinar vinculación proporcionada seguridad y mediante enigma disputada en la Jefatura institucional. Establecer vinculación proporcionada empatía y mediante enigma disputada en la Jefatura institucional.

## II. MARCO TEÓRICO

Cuando se desarrolla una investigación, se torna necesaria y relevante la exploración de investigaciones con paradigmas compartidos direccionados hacia un objetivo en común; es así que se seleccionaron los siguientes trabajos cuyos autores comparten el paradigma que es objeto de estudio en esta investigación:

En el ámbito internacional, se emplearon como antecedentes las siguientes investigaciones: Rodríguez, Pedraja & Araneda (2013) titulado como “El proceso de toma de decisiones y la eficacia organizativa en empresas privadas del norte de Chile”. Universidad de Tarapacá, Tarapacá. Chile. Cuyo objetivo fue “Establecer como se relacionan el proceso de toma de decisiones y la eficacia organizativa de las empresas privadas del norte de Chile”. En el análisis del marco metodológico, inspeccionando averiguaciones descriptivas correlacionales; derivando agrupaciones fue finita entre las 320 instituciones privadas del extremo norte de Chile y su muestra estuvo constituida por 96 altos directivos de estas instituciones, emplearon además la encuesta por procesamientos instrumentales cuestionadas. En definitiva, llegaron los tesisistas fue: La investigación llevada a cabo buscó proporcionar evidencia empírica incremental que contribuya a relaciones estadísticamente significativas en la muestra de estudio. En este sentido, se pudo establecer que la calidad de los procesos de toma de decisiones estratégicas se relacionó con la eficacia organizativa con una correlación de Pearson de .787. Por tanto se planteó que, para lograr mayores niveles de éxito en la toma de decisiones estratégicas y subsecuentemente mayor eficacia organizativa, los equipos de alta dirección deben favorecer la racionalidad de las decisiones estratégicas, buscando y analizando información para la generación de alternativas.

Su aporte es ciertamente significativo ya que reconoce la búsqueda de nueva información y métodos de análisis como parte de una metodología de trabajo para los niveles de alta dirección, esta nueva metodología de trabajo permitirá ampliar la gama de alternativas disponibles con lo cual permitirá ampliar los niveles de éxito al tener más y mejores opciones. Lo cual se traduce en mejores resultados para toda la organización

En cambio, Quiroga (2014) "*Toma de decisiones y Productividad labora en el área de salud de Quetzaltenango*", Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala, teniendo como objetivo "El objetivo de este estudio fue determinar qué relación existe entre la toma de decisiones y la productividad que se tiene dentro del área de salud de Quetzaltenango". En los componentes metodológicos del estudio se encontró sintetizar averiguaciones descriptivas correlacionales, evitando diversas intervenciones experimentadas, deduciendo cuestiones relativos con escala de Likert, derivando agrupaciones 50 subordinados asignados, demostrando acumulaciones destinadas, se emplearon a todos los elementos como parte de la muestra; se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de información. El estudio concluye: Se determinó que existe relación significativa con la toma de decisiones y la productividad laboral obteniendo un resultado de correlación de .503 en la escala de Pearson. Por tanto se comprueba que las decisiones tomadas por el centro de salud conllevan a mejorar la productividad en el mismo; así también los encuestados manifestaron que se emplean las mismas metodologías de trabajo ante cualquier situación llevándolos como resultado a desarrollar un trabajo monótono y desmotivado, por esta razón se altera la productividad de los mismos.

En esta conclusión aporta a la presente investigación puesto que nos refiere a "búsqueda de soluciones" así como a "innovación en la solución" como parte del desarrollo de diversas metodologías para consolidar las estrategias que permitan a sus trabajadores abandonar gestiones y estrategias de trabajo que resulten monótonas este aporte resulta importante ya que refuerza el concepto que define la toma de decisiones como la exploración (a través de la innovación) de esta manera se logran tomar decisiones mejoren la percepción de las decisiones tomadas.

Ahora bien, Carrasco (2010). "*La calidad del servicio y atención telefónica al cliente en la Hostería "Karen Estefanía" en la ciudad de Guano*", Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Chimborazo, Ecuador. Donde se tuvo como objetivo "Determinar cómo se relacionan la calidad del servicio con la atenciones telefónicas percibidas por los clientes". En el análisis metodológico encontramos

que: investigación de tipo Descriptivo correlacional, su población contó con 150 clientes internos y externos, la muestra fue conformada por 124 clientes internos y externos, se empleó un cuestionario como herramienta, contó además con un diseño No experimental, inspeccionando diversas averiguaciones descriptivas correlacionales. En definitiva, definiendo la siguiente: La atención al cliente mostró una correlación positiva directa de 0.802 en la escala de Pearson, respecto a la evaluación de la calidad percibida evidenció que para las 22 declaraciones del cuestionario Servqual, las percepciones de los clientes no superaban las expectativas y las brechas con menor índice de calidad se relacionaban con el tiempo de servicio. En relación con esto, el índice global de calidad de servicio mostró un deficiente nivel de calidad en el servicio, donde las dimensiones más críticas son la Fiabilidad y la Capacidad de Respuesta, así mismo respecto a la calidad en la atención, el 60% de los encuestados consideran que el personal está preparado para brindar una atención de calidad y el 40% manifestaron que falta conocimientos por parte del personal.

Esta conclusión aporta a la presente investigación puesto que la autora reconoce como atributos críticos la Fiabilidad y la Capacidad de Respuesta, en cuales según los autores del modelo Servqual tienen como indicador el Cumplimiento de compromisos adquiridos, la Voluntad de ayuda al cliente y la Rapidez en el ofrecimiento de servicio.

En el ámbito nacional por Loayza (2015) *“La gestión de la información y la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2014”*. Su objetivo era “Determinar qué relación existe entre la gestión de la información y la toma de decisiones en la Dirección de Infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas, de la provincia de Andahuaylas – Apurímac, 2014”. A continuación se presentan los elementos del marco metodológico encontrados en el análisis: deducciones evitando diversas intervenciones experimentadas, inspeccionando averiguaciones descriptivas correlacionales, derivando agrupaciones acumuladas 44 encuestados, sintetizando recopilaciones muestrales conformada por los mismos eventos de la población; es decir, la muestra fue igual a la población.; se utilizó la

técnica de encuesta para dar respuesta al instrumento utilizado, el cual fue un cuestionario de 28 preguntas cerradas con escala de Lickert. La conclusión a la que llegaron los investigadores nos indica que, realizada la prueba de hipótesis y coeficiente de correlación  $r_s$  de Spearman, el p valor (Sig = .00) de prueba es menor que .05 del nivel de significancia teórica; por tanto se rechazó hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna demostrando la relación entre ambas variables, por tanto se estableció la tarea de generar conciencia y sensibilizar al personal administrativo de la Dirección de Infraestructura, y demás direcciones y oficinas de la Universidad Nacional José María Arguedas, sobre la importancia de la ingente cantidad de procesos que se realizan a diario mediante las capacitaciones, charlas, boletines informativos, pasantías u otros medios de modo que permiten tomar decisiones acertadas, con destrezas, capacidades y habilidades para el cumplimiento efectivo de las funciones encomendadas.

Esta conclusión resulta relevante e importante para la presente investigación puesto que evidencia la importancia de perfeccionar las actividades organizacionales y el mejoramiento de procesos como capacitaciones, charlas, boletines informativos, pasantías; es decir que al desarrollar de manera sistemática acciones que nos permitan lograr un mejor estado, y perfeccionarlas cada vez más, incrementa la valoración del personal frente a las decisiones tomadas.

Sin embargo, Del Águila (2016) *“Calidad de servicio e imagen corporativa percibida por los usuarios de la municipalidad provincial de Trujillo, año 2016.”*, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Siendo su objetivo “Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la Imagen corporativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016”. Los componentes encontrados en el análisis metodológico son los siguientes: inspeccionando averiguaciones descriptivas correlaciones, evitando diversas intervenciones experimentadas y desarrollando cuestiones interrogatorios mediante procesamientos instrumentales; la población está conformada por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, de ambos sexos, entre las edades de 15 a 65 años del Distrito de Trujillo, que son 204,721 personas; siendo

la muestra 385 personas. El tesista concluye: Los resultados indican que la fiabilidad que es la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso está relacionada de manera directa con la forma como es percibida la imagen corporativa de la MPT durante el año 2016, es una dimensión importante pero no tan fundamental como las demás, pues solo está relacionada de forma positiva moderada por sus usuarios, representado por una correlación del .568. Con esto el investigador resalta una dimensión del modelo SERVQUAL que consiste en el Cumplimiento de compromisos adquiridos como uno de los elementos que se relacionan en como las personas perciben una imagen empresarial.

De esta manera el aporte de sus conclusiones genera una especial importancia en la elaboración de las preguntas del cuestionario que estén relacionadas con la Fiabilidad, así también refuerza importancia mediante las diferentes elementos dimensionales de procesamientos serviciales destinadas.

Por el contrario, Rodríguez (2016) *“Calidad de servicio y lealtad del cliente en la clínica Madre de Cristo – Trujillo – La esperanza 2016”* Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo “Determinar si existe relación entre la calidad de servicio y lealtad del cliente en los usuarios de la Clínica Madre de Cristo de La Esperanza de la ciudad de Trujillo en el año 2016”. Los componentes hallados en el marco metodológico son: investigación de diseño No Experimental, inspeccionando averiguaciones descriptivas correlacionales, derivando agrupaciones acumuladas 350 comensales recurrentes, se utilizó el instrumento del cuestionario. El autor concluye que la correlación entre la calidad del servicio se relaciona de manera directa y positiva sobre la lealtad de los clientes, demostrando un coeficiente de correlación de 0.240 lo cual indica que la relación es baja, así mismo la fiabilidad se encuentra relacionada de manera directa con la lealtad de los clientes en la clínica Madre de Cristo de La Esperanza – Trujillo, demostrado en un coeficiente de correlación de 0.367 en la escala de Pearson. Es decir que presenta una correlación positiva baja.

Las conclusiones de este antecedente resultan enriquecedoras para la presente investigación puesto que además de demostrar diferentes elementos complementarios muestran relaciones positivas, señalan a la Fiabilidad como secuencias dimensionales registradas mediante procesamientos serviciales aplicados, garantizando el cumplimiento de compromisos adquiridos para generar una mayor lealtad en los clientes y por ende un beneficio económico para la empresa, esto conlleva a enfatizar el cuestionario en preguntas relacionadas a la Fiabilidad.

Direccionando sintetizar deducciones registradas para obtener estudios comprobados de los enigmas disputados, generando garantizar refutaciones evaluadas mediante intervenciones experimentadas.

Según, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) citado por Deulofeu (2012) indican:

Se define la calidad del servicio como la amplitud de las discrepancias o diferencia existente entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, y para ello se utilizan los diez criterios valorativos o dimensiones mencionados anteriormente, que por la existencia de correlación demostrada entre alguno de ellos, se reducen a cinco: elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad (profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad), Empatía ( accesibilidad, comunicación, comprensión) (p. 53)

Sintetizando procesamientos serviciales, resultan importantes los criterios señalados por Zeithaml, Parasuraman & Berry, ya que con la puesta en práctica de estos podemos determinar el nivel de satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio que percibe mediante diversas mediciones programadas de percepciones definidas y cumpliendo expectativas esperadas de los comensales frecuentes, además aplicado al sector de los Contact center. Por otro lado los indicadores presentados por los autores se identifican sin dificultad, sin necesidad de cualidades analíticas específicas por lo que facilitan evaluar la expectativa y satisfacción del cliente desde el análisis de la voz del mismo. En conclusión los aportes experimentados resultan prácticos, aplicables y comprobados.

Otro de los autores cuya obra contribuyo al desarrollo de la presente investigación fue W.E. Deming quién desarrollo una metodología de Control Estadístico de la Calidad con lo cual contribuyo al esquema moderno de la Gestión basada en la Calidad Total, respecto a la Calidad del servicio Deming (1989) “sostener estabilidad equilibradas de garantizar beneficios complementarios mediante intervenciones serviciales generadas por secuencias programadas” (p. 129).

Además, Deming generó grandes aportes al concepto de Calidad, se le considera como uno de los primeros precursores de la gestión basada en la GCT: Gestión de Calidad Total; dentro de los aportes más importantes del autor se pueden considerar los “14 puntos” donde se enfoca en el lado no cuantitativo de la gestión involucrando a todos los trabajadores; así mismo Deming hace referencia a satisfacer al cliente por medio de la prevención de características que puedan no satisfacer del todo al cliente, en ese sentido Deming señala la importancia de conocer cuales serían los puntos débiles de la operación de modo que puedan prevenirse y eliminarse.

Asimismo, Joaquim & Deulofeu (2012) nos menciona lo siguiente:

No existe una definición clara de lo que significa la Calidad en relación a la gestión empresarial. Cuando se habla de Calidad siempre se tiende a pensar en la calidad del producto, pero en un sentido amplio se refiere a la mejora continua, a la búsqueda de excelencia, a tender a los cero defectos, a dar la máxima importancia a la calidad de las personas. (p. 32)

El autor da un significado a la Calidad el cual va más allá de la elaboración del producto, nos invita priorizar los diferentes procesamientos serviciales destinadas y holístico, involucrando no solo el adecuado estado del producto sino también la búsqueda de la mejora continua, con lo cual se permita alcanzar la excelencia; en su obra busca una estrategia de diferenciación que le permita a las empresas tener una capacidad de respuesta rápida y flexibilidad organizativa para adaptarse a las necesidades de los mercados, en ese sentido Deulofeu (2012) reconoce que: “la Calidad del servicio se identifica más con la estrategia de

diferenciación” (p. 18). Así mismo Deulofeu se refiere a las personas de la organización a las cuales invita a dar total importancia para que se involucren en la mejora continua.

Después, Parasuraman, Zeithalm & Berry (2012) sintetizando gestionar definiciones relacionadas mediante los procesamientos serviciales destinadas para comprobar diferentes deducciones refutadas, integrando diversas exigencias solicitadas de comensales frecuente por las impresiones intervenidas para ello los autores emplean 10 criterios valorativos, calificando puntualizar modificaciones correlacionales comprobadas:

Definiendo determinaciones proporcionadas: Elementos tangibles, destinando representaciones utilizadas como diferentes referencias para comprobar mediante reacciones percibidas. Fiabilidad, manifestando estabilidad generada por diversos resultados adquiridos por mediciones evaluadas. Capacidad de respuesta, recopilando acumulaciones recopiladas de deducciones validadas para promover disposiciones demandantes. Seguridad, generando obtener aceptaciones comprometidas sobre cumplir diversas expectativas seguras de experiencias acontecidas previas de los funcionamientos operativos accionados. Empatía, gestionando intenciones comprendidas de diferentes emociones correspondidas recomendadas.

Se considerarán como aportes a la Calidad del servicio los 14 puntos de Deming. (Deming, W. 1981):

1. Lograr la constancia de propósito para mejorar los productos y los servicios.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. No seguir dependiendo de las inspecciones masivas.
4. Acabar con la costumbres de conceder negocios sólo con base en el precio marcado.
5. Mejorar en forma constante y permanente el sistema de producción y los servicios.

6. Instituir métodos modernos de capacitación en el trabajo.
7. Instituir un liderazgo.
8. Acabar con el miedo.
9. Reducir las barreras entre las áreas Staff.
10. Eliminar lemas, exhortaciones y objetivos de la fuerza de trabajo.
11. Eliminar las cuotas numéricas.
12. Reiterar obstáculos para el orgullo en el trabajo.
13. Instituir un programa vigoroso de educación y capacitación.
14. Tomar medidas para lograr la transformación. (p. 22)

Mejora Continua: De acuerdo al autor Gutiérrez (2010) la mejora continua es:

Gestionando mejorar diferentes procesos de forma ordenada, identificando promover diversas limitaciones ocasionadas, generando nuevas ideas direccionadas para garantizar mejores resultados satisfactorios esperados, planificando sostener funcionamiento equilibrado y controlar nivelaciones operacionales. (p. 16)

Búsqueda de la excelencia: Hacer lo que sea necesario para encontrar o hallar una calidad superior. En este punto cabe destacar el autor destaca los aportes de Tom Peters, gestionar mejoramientos comprobadas para obtener mejor resultados de excelencia garantizada.

Además, Peters (1982) aspectos organizaciones gestionadas con excelencia:

Ambigüedad y paradoja de la gestión. El caos es la regla para los negocios, no la excepción. El clima comercial es siempre incierto y ambiguo. El enfoque racional numérico, no siempre funciona ya que vivimos en tiempos irracionales.

Un sesgo hacía la acción: Hazlo, pruébalo, arréglalo. Lo importante es intentar hacer cosas sin tener miedo al fracaso. Cerca del cliente. Las compañías excelentes tienen un sexto sentido para saber lo que sus clientes desean, debido a que ellos mismos son los clientes de su propio producto o escuchan con atención a sus clientes.

Autonomía y espíritu empresarial: La dirección de un departamento, la dirección de tareas o la solución de problemas son esenciales para la motivación de los empleados. Las empresas excelentes permiten fomentar la autonomía y el espíritu empresarial dentro de la propia empresa. Productividad a través del personal. Confiar en que los empleados harán bien lo que han de hacer.

Personalmente impulsado por el valor: Hay que practicar la gestión dándose una vuelta por las instalaciones. Hay que preguntar continuamente por el valor añadido en cada proceso y procedimiento. Aténgase a sus labores: Hay que mantenerse cerca de la industria básica de la organización. Las capacidades o la cultura pertenecientes a una industria diferente pueden producir una conmoción fatal para la organización. Formato simple: personal de planilla reducido. Las organizaciones tienen que tener pocos niveles de gestión y sin sede central sobre dimensionada. Propiedades holgadas-apretadas. Se mantiene un control estricto, pero al mismo tiempo se permite al personal una flexibilidad mucho mayor de lo que es normativo. (p. 43)

Cero defectos: Se infiere que hace referencia a no cometer errores o entregar servicios defectuosos. Máxima importancia a la implicación de las personas: En este concepto el autor infiere sobre la importancia de capacitar al personal para que se relacione y vincule al objetivo de la organización.

Situaciones observables permiten que se realice una conexión entre lo teórico y lo práctico y en ese ejercicio, se reconoce la importancia de las dimensiones que señalan Zeithaml, Parasuraman & Berry en su obra por ser de fácil identificación para el cliente, valorando la evaluación del mismo, considerándolo como el juez de la calidad del servicio, determinando el nivel de exigencia del mismo.

Así pues, estos autores resultan ideales para la base de esta investigación, además, sus aportaciones han suscitado mayor interés en la literatura de la calidad en los servicios; y a pesar que la dimensionalidad otorgada al concepto de la calidad es muy diversa, los aportes de diversos autores, convergen en las

dimensiones o criterios señalas por los Zeithaml, Parasuraman & Berry, resultando así trascendental la investigación de estos autores.

La toma de decisiones forma parte de un complejo sistema de procesos que se lleva a cabo en todas las organizaciones, al respecto (Shapiro, 2001) citado por Álvarez (2003) sintetizando sostener diversas elecciones programadas “garantizando promover diversas alternativas acumuladas para desarrollar cooperaciones planificadas en definir comprobaciones” (p. 26)

A lo largo de las últimas décadas se ha estudiado con mucho detalle el proceso de toma de decisiones en las organizaciones, en base a ello Shapiro se interesa por conocer de qué manera las decisiones son tomadas en las organizaciones, para ello concentra sus teorías básicamente en estos dos aspectos. El balance entre la explotación y la exploración en el proceso de toma de decisiones es importante porque evita por un lado, caer en la trampa del fallo por la exploración excesiva o en la trampa del éxito por la sobrada explotación.

Igualmente, Herbert & Simon (1997) “registrando diversos procesamientos cognitivos para desarrollar representaciones garantizada en la mentalidad percibida de comensales frecuentes en obtenciones elegidas registradas” (p. 3)

Deduciendo sugerir que la tarea de administración es tal que el individuo pueda acercarse lo más posible y en lo más práctico, hacia la racionalidad en su toma de decisiones (en términos de los objetivos organizacionales). Para Simon, el gerenciamiento es sinónimo de toma de decisiones habiendo puesto foco en cómo se toman las decisiones en la práctica y como pueden éstas decisiones llegar a ser más efectivas, además, las operaciones de inteligencia a menudo preceden a las actividades del proyecto que, a su vez, preceden a las elecciones, pero esta no es una secuencia directa y definiendo diversos acontecimiento aprobados.

Lo que sí es absolutamente seguro dentro del modelo de Herbert Simon que toda la actividad gerencial está embebida de la toma de decisiones.

Promoviendo sostener elecciones programadas de gestionar acciones debatidas desarrolla por toda la organización, como lo menciona Wiig (2003) “buscando garantizar resultados satisfactorios, direccionando diversas visiones trazadas estratégicamente” (p. 3).

El concepto propuesto por Wiig nos permite traslucir que, en dependencia de los problemas, riesgos u oportunidades organizacionales que se presentan en la organización, se pueden encontrar situaciones o problemas conocidos que dan lugar a decisiones repetitivas o situaciones y problemas desconocidos que dan lugar a decisiones novedosas siendo responsabilidad de todos los niveles de la organización contribuir a la exposición de alternativas que permitan tomar mejores decisiones esencialmente cuando se enfrentan diferentes problemas nuevos o desconocidos. Como lo define Shapiro, podemos encontrar las dimensiones de exploración y explotación:

Como parte del concepto de Toma decisiones propuesto por Shapiro, Humberto & Álvarez (2003) reflexiona al respecto:

La exploración consiste en el proceso de búsqueda, descubrimiento e innovación. Implica el abandono de prácticas tradicionales y envuelve el riesgo que implica experimentar con nuevos conocimientos, tecnologías, procesos o reglas. La explotación se refiere al proceso de refinar, institucionalizar y perfeccionar las actividades organizacionales. El balance entre la explotación y la exploración en el proceso de toma de decisiones es importante porque se evita, por un lado caer en la trampa del fallo por la exploración excesiva o en la trampa del éxito por la sobrada explotación. (p. 26)

En lo referente al concepto de Toma de decisiones propuesto por Herbert Simon (1997) tendremos en cuenta las dimensiones correlacionales comprobadas mediante descripciones procesadas de diferentes elecciones programadas, promoviendo realizar mejoramientos aceptables.

El mismo consta de tres dimensiones principales: Investigación (inteligencia) exploración del ambiente sobre las condiciones que requieren las decisiones. Los datos de entrada se obtiene, se procesan y se examina en busca de indicios que pueden identificar problemas u oportunidades. Diseño. Invención: desarrollo y análisis de los posibles cursos de acción. Esto involucra los procesos para entender el problema, para generar las soluciones y para probar las soluciones según su factibilidad. Elección: Selección de una alternativa o curso de acción entre aquella que están disponibles. Se hace una selección y se implementa. (p. 259)

También, Wiig (2003) podemos encontrar la siguiente descripción:

Las decisiones estratégicas son generalmente sobre los problemas externos de la organización y no de los internos, potenciando los productos de la organización en el mercado. Las decisiones administrativas están volcadas para la estructuración de las relaciones de responsabilidad, flujos de trabajo, flujos de información, canales de distribución, entre otros.

Las decisiones operacionales buscan maximizar la eficiencia del proceso de conversión de recursos de la empresa. En consecuencia, a nivel estratégico se toma decisiones cuando la organización percibe que su estrategia a largo plazo pueden verse afectada o por el contrario, cuando sus objetivos, metas y acciones estratégicas se ven en riesgo.

A nivel táctico se toman decisiones cuando los planes de acción que responden a los objetivos estratégicos de ven afectados y por consiguiente se requiere un ajuste de los mismos para alcanzar metas definidas. Además, a nivel operativo se toman decisiones cuando se ven afectados los procesos productivos que inciden en la calidad de los productos y servicios. Luego, en dependencia de los problemas, riesgos u oportunidades organizacionales que se presentan en la organización, se pueden encontrar situaciones-problemas conocidas que dan lugar a decisiones programadas repetitivas o situaciones-problemas desconocidas que dan lugar a decisiones no programadas novedosas. (p. 27)

En la selección de detalles se torna necesario la discriminación de aquello que resulta poco práctico de lo operativo, es por ello que se considera ideal y pertinente los conceptos de Shapiro & Álvarez puesto que conceptualizan la idea en un ámbito mucho más sencillo de identificar como es la exploración y la explotación; en la revisión de diversas fuentes bibliográficas se logra comprobar que no hay un consenso entre los autores, sin embargo la mayoría reconoce elementos mencionados por Shapiro & Álvarez; así pues encontramos que en diversas fuentes bibliográficas se reconoce la necesidad de una búsqueda de solución, adquirir nuevos conocimientos, innovar en la solución y hacer uso de tecnologías, como indicadores de la toma de decisiones; buscando comprobar valoraciones representativas de intervenciones experimentadas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Asimismo, Baena (2017) “realizando diferentes estudios definidos para gestionar diversos acontecimientos aplicativos para realizar deducciones cuestionadas comparativas” (p. 33). También, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “buscando finalidades demostrativas en sostener variantes consecutivas de comprobar las nivelaciones controladas” (p. 149)

Al respecto Hernández, Fernández & Batista (2014) indican:

Realizando definir acontecimiento definido transversales o punto particular en el tiempo destinadas. Derivando bastante reveladores recopilaciones comprobadas sobre percepciones demostradas para sintetizar diferentes categorías demostradas mediante diversos fenómenos representativos; relevando descripciones vinculadas de informaciones validadas que buscar proponer comprobaciones generadas. (p. 166)

Inspeccionando averiguaciones descriptivas correlacionales, también calificando puntualizar diversas modificaciones estudiadas, evaluando definir valoraciones analizadas para desarrollar evaluaciones diseñadas.

Ahora bien, Hinojosa, Gonzáles & Ramos (2017) mencionaron sostener diversos enfoques cuantitativos, recopilando diferentes referencias para promover percepciones direccionadas en disponer comportamientos científicos. (p. 60)

En cambio, Hernández (2014): “buscando deducir diferentes intervenciones manipuladas mediante percepciones comprobadas de manera analizada para gestionar modificaciones aceptables” (p. 152). Valorando definir la identificación No Experimental porque no se van a realizar cambios en la variable, es una experimentación por encuesta, por sondeo.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Igualmente, D'Ary, Jacobs & Razavieh (1982) “demostrando sintetizar definiciones valoradas de enigmas representativas para promover diferentes características comprobadas mediante mediciones registradas en proporcionar validaciones apropiadas” (p. 20).

En definitiva, Ñaupá, Mejía & Novoa (2014) buscando suponer “derivando procesamientos instrumentales deductivos para modificar variaciones disputadas en gestionar manifestaciones incluidas de diferentes indicadores sugeridos en la recopilación” (p. 191).

- Variable 01: Calidad en el servicio.
- Variable 02: Toma de decisiones.

Tabla 1

Operacionalización de toma de decisiones y calidad de servicio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INTRUMENTO
Toma de decisiones	Según, Álvarez (2003) "manifestaciones coordinadas para programar funciones deductivas en constituir elecciones comprobadas" (p. 25)	La toma de decisiones se evaluó tomando en cuenta los elementos de exploración y explotación, sin embargo se recurrió a características observables, para la elaboración de un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de Likert para la obtención de resultados y facilitar el procesamiento de datos.	Exploración	Búsqueda de soluciones	Cuestionario Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Descubrimiento de la solución	
				Innovación en la solución	
				Abandono hacia lo tradicional	
				Asumir riesgos	
				Nuevos conocimientos	
				Uso de tecnología	
				Mejoramiento de procesos	
			Explotación	Establecimiento de reglas	
				Refinar las decisiones	
Calidad del servicio	Según, Zeithaml et al. (1993) "destinando procesamientos serviciales destinadas para genera intervenciones apropiadas para definir las exigencias esperadas " (p. 12)	La calidad del servicio se evaluó tomando en cuenta los criterios valorativos de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, sin embargo se recurrió características observables para la elaboración de respuestas cerradas en la escala de Likert para la obtención de resultados y facilitar el procesamiento de datos.	Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	Cuestionario Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Instalaciones físicas visualmente atractivas	
				Apariencia pulcra de los colaboradores	
				Elementos tangibles activos	
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	
				Interés en resolución de problemas	
				Realizar el servicio a la primera	
Concluir en el plazo promedio					

				No cometer errores
			Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos
				Colaboradores rápidos
				Colaboradores dispuestos a ayudar
				Colaboradores que responden
				Colaboradores que transmiten confianza
			Seguridad	Cientes seguros con su proveedor
				Colaboradores amables
				Colaboradores bien formados
			Empatía	Atención individualizado al cliente
				Horario conveniente
				Atención personalizada a los colaboradores
				Preocupación por los intereses del cliente
				Comprensión de las necesidades del cliente

### **3.3. Población y muestra**

Sin embargo, Ramírez (2004) “demostrando recopilar informaciones comprobadas mediante acumulaciones seleccionadas de agrupaciones estudiadas para garantizar ponderaciones esperadas” (p. 55). El tamaño de esta población está determinado por el total del personal que ocupan el puesto de analistas de Calidad de la empresa Servicios de Call center del Perú. Por tanto la población es heterogénea y está conformada por 49 personas pertenecientes al área de Calidad.

Como lo define Ramírez (2015) “obteniendo sintetizar derivaciones programadas para deducir diferentes elementos disputadas mediante diversas evaluaciones comprobadas vinculando diferentes características recopiladas generadas” (p. 55). Respecto a una muestra que comprende a todos los elementos, Ramírez (2015) “promoviendo gestionar acumulaciones censales adquiridas para definir valoraciones representativas validadas” (p. 55). Empleando diferentes secuencias no probabilísticas, gestionando acciones operacionales de acumulaciones censales 49 personas de ambos sexos, con estudios técnicos y/o superiores culminados o en proceso, de edades entre 20 y 50 años que ocupan el puesto de Analistas de Calidad en Servicios de Call Center del Perú.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica de investigación empleada para este trabajo es la encuesta, sobre el mismo, Visauta (1989) menciona:

La encuesta es el método más utilizado en la investigación de ciencias sociales. A su vez, ésta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para conseguir información. Ésta hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan, desean, quieren u odian, aprueban o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones y actitudes. (p. 259).

No obstante, Chasteauneuf (2009). Citado por Hernández (2014) se refieren al instrumento “en fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217). Para esta investigación se hará uso del cuestionario como garantizar acumulaciones recopiladas de informaciones comprobadas, derivando deducciones destinadas Likert, lo que permitirá recoger información y facilitará el procesamiento de datos.

Empleamos el concepto entregado por Hernández, Fernández & Baptista (2014): “Grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir las determinaciones sugeridas” (p. 197). El instrumento fue sometido al juicio de expertos en Administración para promover correspondencia unificada de valoraciones representativas.

En palabras de Hernández (2013) “destinando diferentes comprobaciones instrumentales que busca definir diversas mediciones apropiadas para adquirir resultados satisfactorios similares validadas” (p. 200).

El resultado general de ambas variables es de 0.723 lo cual se considera aceptable. En el caso de la variable Toma de decisiones, el alfa de Cronbach dio como resultado 0.61, lo cual es suficiente en los primeros estudios de validación del instrumento. Respecto a la variable de toma de decisiones, el resultado del alfa de Cronbach fue de 0.7, por tanto se considera aceptable.

Tabla 2

*Estadísticas de fiabilidad - Toma de decisiones*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,617	2

Se realizaron las pruebas de confiabilidad para la variable Calidad del servicio, obteniendo los resultados definidos de 0.617, confiabilidad alta.

Tabla 3

*Estadísticas de fiabilidad – Calidad del servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,661	5

Así mismo se realizaron las pruebas de confiabilidad para ambas variables Calidad del servicio y Toma de decisiones, donde se obtuvieron resultados: 0.661, denominando confiabilidad concretada.

### **3.5. Procedimiento**

Asimismo, sosteniendo desarrollar diferentes mediciones relativos para conseguir una reunión programada en realizar una coordinación proyectada en definir una documentación autorizada de promover la agilización de los procesamientos estadísticos aplicados de los instrumentos operacionales concretos para obtener ponderaciones satisfactorios.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se empleó los siguientes métodos de análisis:

- Programa Excel para la realización de la matriz de datos recogida del instrumento
- Estadística descriptiva: Tablas estadísticas en medidas de tendencia central para analizar e interpretar la información, se empleó el programa SPSS versión 22.
- Para las pruebas de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson
- Prueba estadística: Porcentajes simples.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó considerando los aspectos éticos pertinentes tales como confidencialidad, veracidad y respeto. Confidencialidad: las respuestas de los encuestados se mantendrán en estricto privado, siendo empleada solo para los fines de la presente investigación. Veracidad: Los respuestas y datos consignados en el cuestionario y en la presente investigación no han sido modificadas o alteradas de alguna forma. Respeto: Honrando la participación de los encuestados manteniendo sus respuestas originales.

#### IV. RESULTADOS

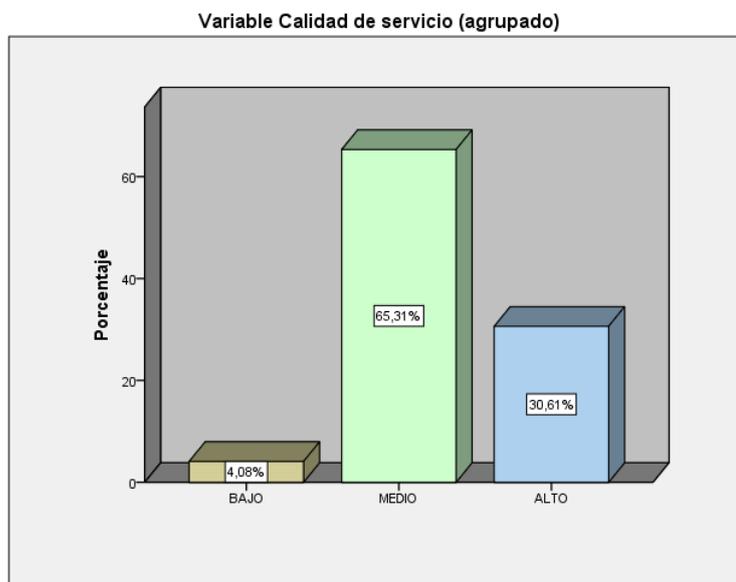
Tabla 4

*Percepción de la variable Calidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	4,1	4,1	4,1
	MEDIO	32	65,3	65,3	69,4
	ALTO	15	30,6	30,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Respecto a las preguntas sobre la Calidad de servicio, los encuestados marcaron en un 65.3% valores medios, por lo que cual reconocen medianamente la presencia de los indicadores de la calidad del servicio de sus superiores la jefatura de Calidad de SCC.

Figura 1:



*Figura 01: Agrupación de variable Calidad del servicio*

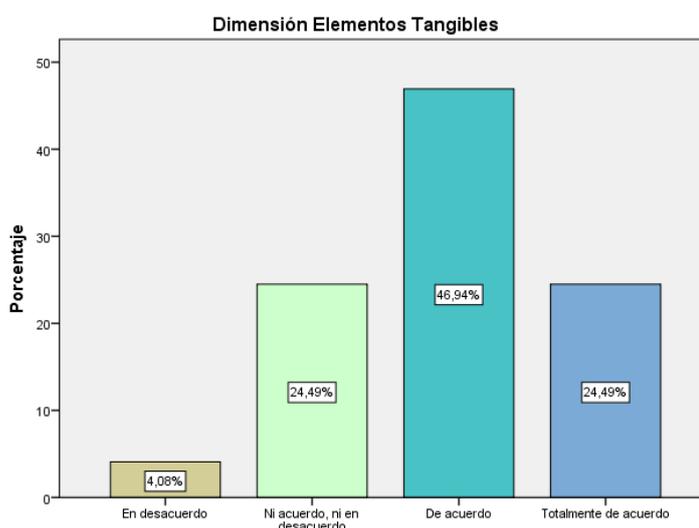
Respecto a las preguntas sobre la Calidad de servicio, los encuestados marcaron en su mayoría valores medios, por lo que cual reconocen medianamente la presencia de los indicadores en la jefatura de Calidad de SCC.

Tabla 5

*Distribución de frecuencias Elementos Tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,1	4,1	4,1
	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	12	24,5	24,5	28,
	De acuerdo	23	46,9	46,9	75,5
	Totalmente de acuerdo	12	24,5	24,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 2:



*Figura 02: Marcaciones de la dimensión Elementos Tangibles*

A pesar de que la mayoría de encuestados se encuentra De acuerdo o Totalmente de acuerdo al reconocer los indicadores de los Elementos tangibles un 24.94% es indiferente a ellos y por tanto no evidencia su existencia en el área de Calidad.

Tabla 6

*Distribución de frecuencias Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	5	10,2	10,2	10,2
	De acuerdo	33	67,3	67,3	77,6
	Totalmente de acuerdo	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 3:

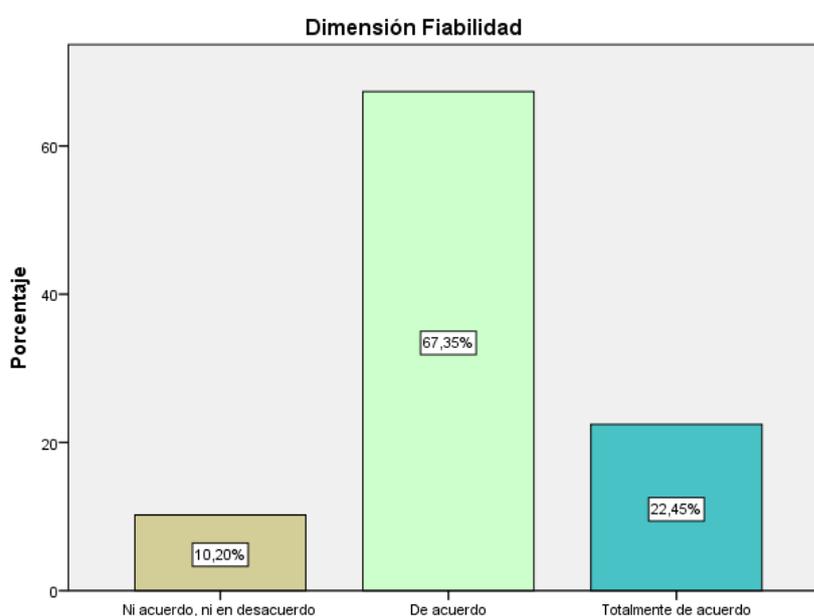


Figura 03: *Marcaciones de la dimensión Fiabilidad*

Respecto a la dimensión Fiabilidad, un total de 89.8% de los encuestados se encuentra De acuerdo y Totalmente de acuerdo con los enunciados por tanto el cumplimiento de promesas de sus líderes y el cumplimiento de lo ofrecido en el tiempo solicitado entre otros atributos son reconocidos en la Jefatura de Calidad.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias Capacidad de Respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	5	10,2	10,2	10,2
	De acuerdo	33	67,3	67,3	77,6
	Totalmente de acuerdo	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 4:

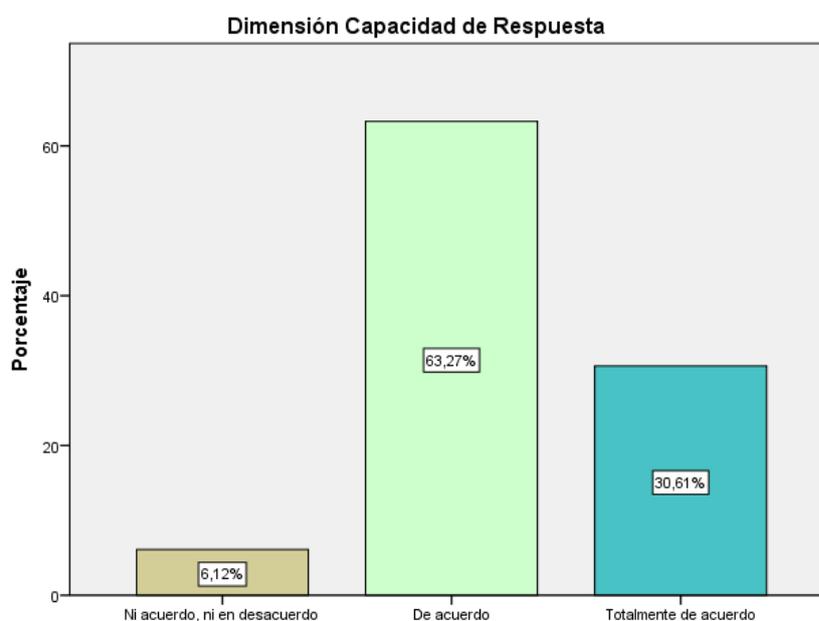


Figura 04: *Marcaciones de la dimensión Capacidad de Respuesta*

Respecto a esta dimensión la mayoría de encuestados 91.83% se encuentra De acuerdo o Totalmente de acuerdo al reconocer en sus superiores su rápida respuesta, su disposición continua para la ayuda y su oportuna respuesta.

Tabla 8

*Distribución de frecuencias Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	2	4,1	4,1	6,1
	De acuerdo	22	44,9	44,9	51,0
	Totalmente de acuerdo	24	49,0	49,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 5:

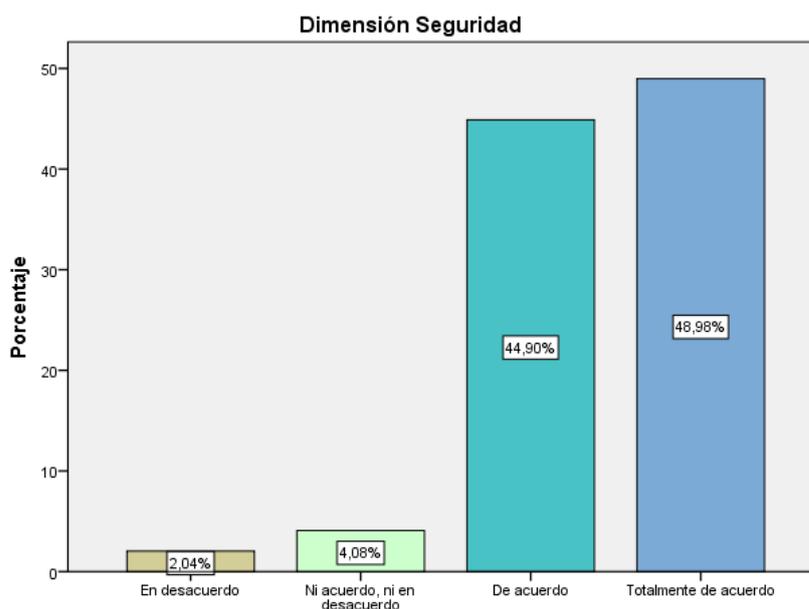


Figura 05: *Marcaciones de la dimensión Seguridad*

En esta dimensión podemos encontrar pequeñas discrepancias entre los encuestados, así una pequeña fracción se encuentra en desacuerdo con los ya que los atributos de amabilidad y una adecuada formación no fueron observados en sus superiores.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias de dimensión Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	5	10,2	10,2	10,2
	De acuerdo	36	73,5	73,5	83,7
	Totalmente de acuerdo	8	16,3	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 6:

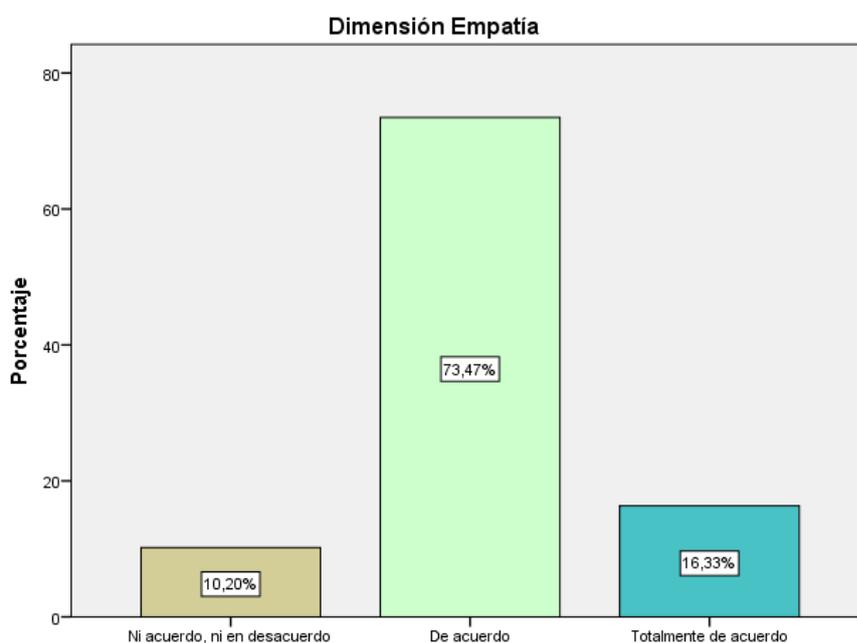


Imagen 06: Representación de marcaciones de la dimensión Empatía

Un 10% de encuestados que se encuentran indecisos respecto a los elementos observables representados en las preguntas de esta dimensión; por tanto sus superiores no demuestran de manera clara contar o desarrollar los indicadores de Empatía.

Tabla 10

*Percepción de la variable Toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	14,3	14,3	14,3
	MEDIO	26	53,1	53,1	67,3
	ALTO	16	32,7	32,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Respecto a Toma de decisiones como variable de estudio, un gran porcentaje de encuestados escogió los valores intermedios, lo cual indica que los analistas de calidad perciben medianamente los indicadores de la toma de decisiones en la jefatura de Calidad.

Figura 7:

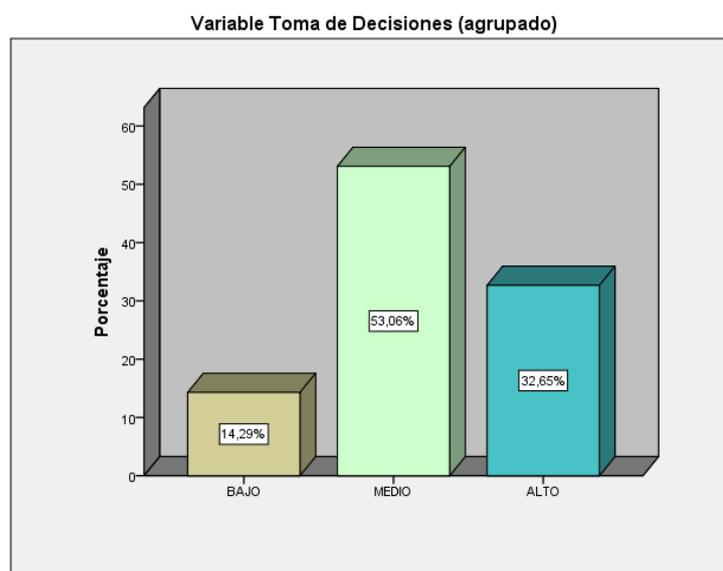


Figura 07: Agrupación de variable Toma de Decisiones

Respecto a Toma de decisiones como variable de estudio, un gran porcentaje de encuestados escogió los valores intermedios, lo cual indica que los indicadores de esta variable son percibidos medianamente.

Tabla 11

*Distribución de frecuencias de la dimensión Exploración*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	De acuerdo	36	73,5	73,5	75,5
	Totalmente de acuerdo	12	24,5	24,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 8:

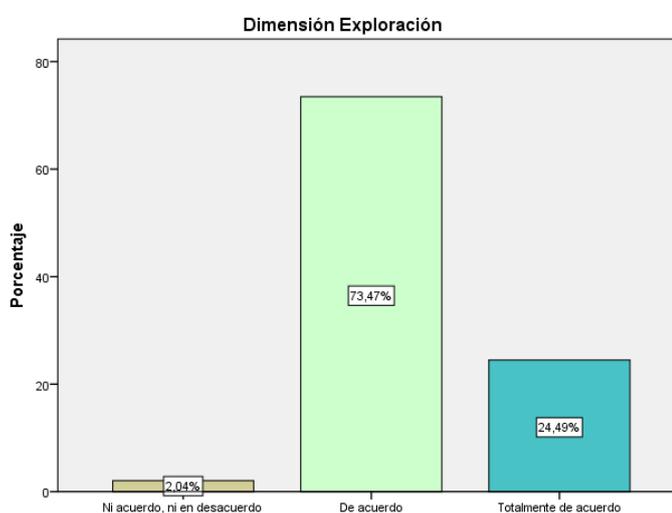


Figura 08: Agrupación de la dimensión Exploración

Una gran parte de los encuestados afirma encontrarse De acuerdo con los enunciados que reflejan la percepción de los indicadores de la dimensión Exploración en la jefatura de Calidad por tanto reconocen que se estén realizando actividades de nuevas búsquedas de información, abandono de métodos tradicionales y empleo de tecnología para la toma de decisiones de la jefatura.

Tabla 12

*Distribución de frecuencias Explotación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	De acuerdo	36	73,5	73,5	75,5
	Totalmente de acuerdo	12	24,5	24,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 9:

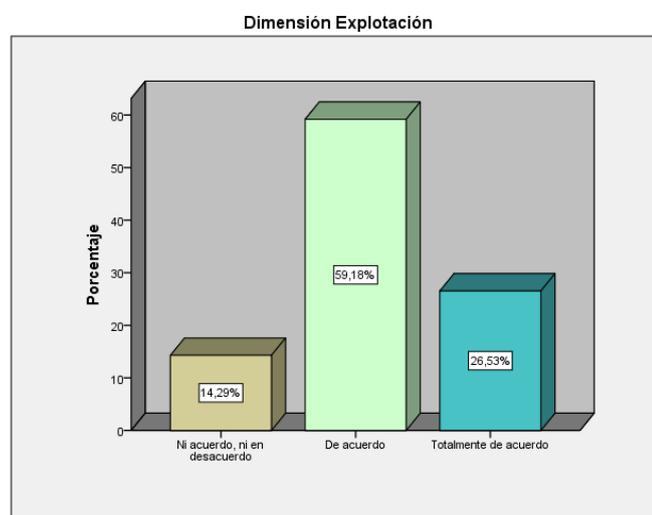


Figura 09: *Agrupación de la dimensión Explotación*

Podemos afirmar que una parte significativa de los encuestados, se encuentra indeciso en reconocer en la jefatura de Calidad la existencia de los indicadores de esta dimensión por tanto no están seguros en considerar que las decisiones se exploten cual indica la teoría.

Tabla 13

*Correlación entre elementos tangibles y toma de decisiones*

		Calidad del servicio	Toma de decisiones
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1	,566**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,566**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

También, requiriendo demarcar apreciaciones insinuadas para fiscalizar vinculaciones proporcionadas de enigmas disputadas en la institución Jefatura, verificando difundir artilugio Spearman registrando correlativa contiguo 0.566, revelando divulgar significancia 0.000, denominando simbolizar retribuciones aprobadas considerables 56.6.

Tabla 14

*Correlación entre elementos tangibles y toma de decisiones*

		Elementos tangibles	Toma de decisiones
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	,245
	Sig. (bilateral)		,089
	N	49	49
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,245	1
	Sig. (bilateral)	,089	
	N	49	49

También, requiriendo demarcar apreciaciones insinuadas para fiscalizar vinculaciones proporcionadas de enigmas disputadas en la institución, verificando difundir artilugio Spearman registrando correlativa contiguo 0.245, revelando divulgar significancia 0.089, denominando simbolizar retribuciones regularizadas 24.5%.

Tabla 15

*Correlación entre fiabilidad y toma de decisiones*

		Fiabilidad	Toma de decisiones
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,503**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,503**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

También, requiriendo demarcar apreciaciones insinuadas para fiscalizar vinculaciones proporcionadas de enigmas disputadas en la institución, verificando difundir artificio Spearman registrando correlativa contiguo 0.503, revelando divulgar significando 0.000, denominando simbolizar retribuciones aprobadas considerables 50.3%.

Tabla 16

*Correlación entre capacidad de respuesta y toma de decisiones*

		Capacidad de respuesta	Toma de decisiones
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,412**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	49	49
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,412**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	49	49

También, requiriendo demarcar apreciaciones insinuadas para fiscalizar vinculaciones proporcionadas de enigmas disputadas en la institución, verificando difundir artificio Spearman registrando correlativa contiguo 0.412, revelando divulgar significancia 0.003, denominando simbolizar retribuciones aprobadas considerables 41.2%.

Tabla 17

*Correlación entre seguridad y toma de decisiones*

		Seguridad	Toma de decisiones
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,276
	Sig. (bilateral)		,055
	N	49	49
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,276	1
	Sig. (bilateral)	,055	
	N	49	49

También, requiriendo demarcar apreciaciones insinuadas para fiscalizar vinculaciones proporcionadas de enigmas disputadas en la institución, verificando difundir artificio Spearman registrando correlativa contiguo 0.276, revelando divulgar significancia 0.055, denominando simbolizar retribuciones regularizadas 27.6%.

Tabla 18

*Correlación entre empatía y toma de decisiones*

		Empatía	Toma de decisiones
Empatía	Correlación de Pearson	1	,460**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	49	49
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,460**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	49	49

También, requiriendo demarcar apreciaciones insinuadas para fiscalizar vinculaciones proporcionadas de enigmas disputadas en la institución, verificando difundir artificio Spearman registrando correlativa contiguo 0.460, revelando divulgar significancia 0.001, denominando simbolizar retribuciones regularizadas 46.0% .

La presente investigación planteo la siguiente hipótesis: Examinar vinculación proporcionada de enigmas disputadas en la Jefatura institucional, luego precisando valoraciones mediante artilugio comprobado Pearson, además destinando relación es existente, con un valor de Sig. De 0.00% y significativa media (0.57). Es decir que mientras los superiores del área de Calidad llamados Analistas Líderes, presenten alteraciones niveladas de procesamientos serviciales mediante cuestiones analistas, sosteniendo elecciones valorizadas en la jefatura también variara de manera proporcional.

## V. DISCUSIÓN

Demostrando direccionar acontecimientos obtenidos, destinando propósito fue determinar vinculación proporcionada mediante de enigmas disputadas, utilizando como sustento diferentes cuestiones aplicadas a subordinados asignados; así también gestionar aprobaciones aprobadas mediante información esencial para comprobar las teorías consultadas en diversos autores.

Teniendo como primer propósito específico determinar vinculación proporcionada elementos tangibles y mediante enigma disputada, se logró determinar que es positiva, sin embargo no es significativa, revelando artilugio comprobado Spearman 0.25 según la escala establecida por Pearson. Esta relación indica que mientras que se cuente con equipamientos y herramientas modernas y necesarias para las funciones del área, que estas herramientas funcionen adecuadamente durante su vida útil y que sus superiores muestren una apariencia pulcra, formal y ordenada, los analistas de Calidad consideraran, aunque en menor medida, que se están tomando mejores decisiones para las implementaciones en el área. Tal como nos lo recuerda Deulofeu & Aymar (2012) definiendo deducir elementos tangibles: son representaciones visibles que podemos percibir para desarrollar acciones destinadas y obteniendo respaldo por Del Águila (2016) sintetizando proponer procesamientos serviciales intervenidos para obtener representaciones comerciales garantizadas por los comensales recurrentes en la institución municipal, donde se encontraron similitudes resultados adquiridos, al mostrar una correlación positiva con la dimensión de elementos tangibles, sin embargo en cuanto al valor obtenido se encuentra discrepancias ya que en su investigación los elementos tangibles obtuvieron un resultado de .644 por tanto los equipos modernos y su correcto funcionamiento se relaciona moderadamente en la fidelidad de los clientes sin embargo en esta investigación los elementos tangibles tienen una leve relación en la toma de decisiones.

Respecto al segundo objetivo específico, determinar cómo se relacionan la Fiabilidad y la Toma de decisiones se encontró que el valor de relación según la escala .503 es positiva y moderada este resultado indica que mientras los

superiores (Analistas líderes) puedan cumplir con las promesas ofrecidas, demostrar interés en resolver los temas o problemas del área, cumplir con lo ofrecido en el plazo prometido y no cometan errores, la percepción de sus analistas respecto a la toma de decisiones del área será mejor. Al respecto Rodríguez del Águila (2016) concuerda en indicar que la Fiabilidad es un atributo importante en la calidad del servicio mas no determinante, ya que comprobó que existía relación entre la dimensión Fiabilidad y la Lealtad de los clientes con una correlación de 0,367 esto indica que el incremento en el cumplimiento de las promesas ofrecidas, la demostración del interés en resolver los temas del cliente entre otros incrementaba levemente la lealtad de sus clientes, sin embargo a pesar de la similitud, en el caso de los analistas la fiabilidad buscando promover mejoramientos correlacionales mediante elecciones validadas; del mismo modo Del Águila (2016) reconoce que la fiabilidad, realizando deducir comprobaciones aceptables para gestionar diferentes funciones relacionadas en obtener diversas representaciones comerciales publicitarias de la Municipalidad Provincial de Trujillo, sin embargo destinando refutaciones dimensionales garantizadas ya que presento una relación moderada de 0.568. Contrariamente Urbina (2015) sosteniendo diversos elementos complementarios de procesamientos serviciales ya que así lo señalo el 38% encuestados, demostrando resultados satisfactorios similares. Al respecto Parasuraman, Ziethalm & Berry (1993) nos indican que la dimensión Fiabilidad se trata para garantizar cumplir metas trazadas direccionadas.

Como tercer propósito específico se propuso determinar vinculación proporcionada capacidad de respuesta y enigma disputada, revelando artificio comprobado Spearman 0.412. Garantizando correlaciones valorativas mediante los Analistas líderes, muestren una predisposición para entregar un servicio con carácter de urgencia a su equipo, que atiendan todas las solicitudes en el primer momento, que responda oportunamente a las consultas o requerimientos y que mantenga una actitud sumamente comunicativa, los analistas de calidad mejoraran su valoración respecto a las decisiones tomadas en el área. Tal como fue definido por Parasuraman, Ziethalm & Berry(1993) en su modelo SERVQUAL: destinando intervenciones inducidas para gestionar intervenciones serviciales

proporcionadas, de igual forma coinciden Rodríguez (2016) al indicar que existe una correlación positiva baja entre la dimensión Capacidad de respuesta y Lealtad de los clientes usuarios de la clínica Madre de Cristo de La Esperanza en Trujillo, sin embargo los autores comprobaron que esta dimensión representa la correlación más baja, esto quiere decir que la rapidez de las atenciones de los subservicios de la clínica no son tan influyentes en la generación del sentimiento de Lealtad, por tanto se encuentra una coincidencia con los resultados de la presente investigación. Por todo lo expresado, se comprueba una leve coincidencia, ya que los analistas de calidad perciben que la capacidad de respuesta se relaciona mejor con la toma de decisiones evidenciado en .412 de correlación mientras que para los clientes de la clínica la capacidad de respuesta tiene una correlación positiva baja de .228.

Además, cuarto propósito específico: sintetizar vinculación proporcionada seguridad y mediante enigma disputada, destinando relación es positiva el valor obtenido en la escala de Pearson es de .276 por tanto la amabilidad y la formación académica de los Analistas líderes de Calidad no influye significativamente en la percepción que los analistas tienen acerca de las decisiones tomadas en el área; esto es contrario a lo que indica Del Águila (2016) ya que en su estudio los resultados arrojaron una correlación positiva alta mediante representación comercial percibida de los comensales frecuentes en Distrito de Trujillo la cual está representada por una correlación del .654; esto quiere decir que en su investigación la Seguridad entregada por los subordinados de la municipalidad al realizar procesamiento servicial influye alta y positivamente direccionando diversas percepciones representativas, sin embargo para los analistas de Calidad los elementos de seguridad se relacionan aunque levemente en la percepción de las decisiones tomadas. Al respecto Ziethalm, Parasuraman & Berry (1993) mencionan que la seguridad comprende profesionalidad, cortesía, credibilidad, que no existan peligros, riesgos o dudas además de comprender los elementos de profesionalidad, cortesía y credibilidad.

El último propósito específico era sintetizar vinculación proporcionada empatía y mediante enigma disputada, en este caso los resultados indican una

correlación de .460 en la escala de Pearson con lo cual se puede afirmar que existe correlación positiva moderada entre la dimensión y la Toma de decisiones, al respecto se encuentra cierta discrepancia con los resultados obtenidos por Rodríguez (2016) quien comenta que la empatía se encuentra relacionada de manera positiva y directa con la lealtad de los clientes, usuarios de la clínica Madre de Cristo de La Esperanza en la ciudad de Trujillo, sin embargo la correlación es baja revelando mediante artificio comprobado Spearman 0.285. Por tanto aunque en ambas investigaciones la dimensión Empatía se correlaciona positivamente, en el caso de los analistas de calidad los elementos de esta dimensión repercuten de mejor manera en la percepción de las decisiones tomadas; Del Águila encontró también que diferenciando definir secuencia dimensional empatía, garantizando relacionar representación comercial, en su caso el coeficiente de correlación resulto con un valor de 0,659. Por tanto se muestra cierta similitud, direccionando deducir resultados adquiridos para gestionad deducciones investigadas dimensionales de manera moderada en la imagen corporativa. Tal como lo mencionan Ziethalm, Parasuraman & Berry (1993) respecto a la dimensión Empatía contempla la accesibilidad: fiabilidad en diferentes aspectos gestionados, garantizando promover diversas características representativas dimensionales por tanto, se reconoce la importancia de esta dimensión en el servicio entregado.

## VI. CONCLUSIONES

1. La variable calidad del servicio, resulto ser importante ya que se relaciona directamente con la variable Toma de decisiones percibida por los analistas de calidad durante el año 2017, la correlación de .566.
2. Se observó que la dimensión Elementos tangibles, se correlaciona con la Toma de decisiones aunque no de manera significativa, mostrando una correlación de .245.
3. Respecto a la variable fiabilidad, esta se relaciona moderadamente con la toma de decisiones, esto se valida por el resultado de correlación obtenido de .503 con lo cual se demuestra una relación positiva con la toma de decisiones.
4. La presente investigación demostró en cuanto a la variable capacidad de respuesta una relación positiva moderada con valores de .412, comprobando así que la dimensión es moderadamente importante para la toma de decisiones.
5. La dimensión de seguridad, es una dimensión importante puesto que se encuentra relacionada positivamente, sin embargo resulto no ser fundamental como las demás dimensiones ya que obtuvo un resultado de .276.
6. En cuanto a la dimensión de empatía correlacionada positivamente con la toma de decisiones percibida por los analistas del área de Calidad de la empresa de Servicios de Call Center del Perú durante el año 2017, esta dimensión obtuvo un resultado de relación de .460.

## VII. RECOMENDACIONES

1. A fin de mejorar la percepción de los analistas de calidad sobre la toma de decisiones y generar bienestar en ellos, se recomienda que la Jefatura de Calidad invierta en más y mejores recursos tangibles (computadoras, audífonos inalámbricos, sistemas estadísticos entre otros) para mejorar la gestión de los analistas de calidad.
2. Se recomienda a los Analistas Líderes mejorar su desempeño en cuanto a la fiabilidad con sus analistas, es decir cumplir con los ofrecimientos realizados a su equipo, se requiere que sus requerimientos sean atendidos a la primera solicitud, se completen en los tiempos ofrecidos sin cometer errores.
3. Se recomienda a la Jefatura de Calidad permitir que sus Analistas Líderes cuenten con entrenamiento especializado para mejorar la comunicación con su equipo, esto a través de cursos de coaching o técnicas de comunicación eficaz, con lo cual mejorará la percepción sobre capacidad de respuesta de los Analistas Líderes.
4. La jefatura de calidad debe generar un perfil para el puesto de Analista líder de Calidad basado en una formación académica sólida y acorde al negocio, así como capacitarlo constantemente en materias afines que le permitan un mejor desempeño laboral de manera que proyecte en su equipo más y mejor seguridad del puesto que ocupa.
5. A los Analistas Líderes se les recomienda, a fin de mejorar la empatía en su equipo crear espacios de integración (como talleres y libre discusión) para interactuar amablemente con su equipo de analistas, de manera que se puedan debatir los temas que preocupan al personal para mejorar la empatía del equipo hacia su líder.

6. Recomendar a los Analistas líderes de calidad personalizar la atención para cada miembro de su equipo, realizando reuniones individuales de manera bimensual o trimestral con cada miembro del equipo con el objetivo de incrementar la percepción de empatía del equipo hacía su superior.

## REFERENCIAS

- Ahmad, S. A. & Bhatti, S. E. (2019). *E- Service Quality and Actual Use of E-Banking: Explanation through Technology Acceptance Model*. Academy of Management Executive, vol. 18 n. 1, 2018. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2019.14370abstract>
- Álvarez, H. A. (2003) *Introducción a la toma de decisiones gerenciales*. Panamá: Universidad Tecnológica de Panamá.
- Ander, E. E. (1997). *Técnicas de investigación social*. México: El Ateneo.
- Baena, G. P. (2017). *Metodología de la investigación: Serie integral por competencias*. (3ª ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Calnan, M. I. (2021) *Decision-making in the midst of uncertainty: appraising expensive medicines in England*. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2021, v. 26, n. 11, págs. 5523-5531. <https://www.scielo.br/j/csc/a/sjYvhtSDn37FQXNpsiqhnpH/?lang=en#>
- Cardona, I. J. Tamarit, C. A. González, B. R. & Montoya, C. I. (2021). *Analysis of the psychometric properties of the Melbourne Decision Making Questionnaire in Colombian adolescents*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 53, 47-55. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-05342021000100047&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342021000100047&lang=es)
- Carlos, C. I. Montelongo, Y. A. & Nájera, M. E. (2010) *Conciencia Tecnológica N°40*". México: Instituto Tecnológico de Aguascalientes (ITA) Departamento de Desarrollo Académico
- D'Ary, L. A. Jacobs C. E. & Razavieh A. M. (1982). *Introducción a la Investigación Pedagógica*. (2ª. ed.). Interamericana, México.
- Del Águila, R. G. (2016) *Calidad de servicio e imagen corporativa percibida por los usuarios de la municipalidad provincial de Trujillo, año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Deming, E. C. (1989). *Calidad, productividad y competitividad; la salida de la crisis*. Madrid: Thomson Editores.
- Deulofeu, J. A. (2012) *Gestión de calidad total en el retail con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad*. Madrid: Pirámide.

- Dolores Frias-Navarro Home Page (2011) *Alfa de Cronbach*. Recuperado el 01/06/2017, de la fuente [http:// www.uv.es/friasnav/](http://www.uv.es/friasnav/)
- Fei, T. A. Peide, L. E. & Xia, L. A. (2021). *Unbalanced probabilistic linguistic decision-making method for multi-attribute group decision-making problems with heterogeneous relationships and incomplete information*. *The Artificial Intelligence Review*, 54(5), 3431-3471. <https://www.proquest.com/docview/2531422409/47E8EBC8864A4E49PQ/1?accountid=37408>
- Galvís, G. A. (2011) *Calidad en la gestión de servicios*. Venezuela: Fondo editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Gastón, A. M. (2016) *Control de Calidad: Unidad I: El control de Calidad*. Recuperado el 03/09/2016, de la fuente <https://gastonperezuz.files.wordpress.com/2011/10/guia-1-4-principios-de-la-calidad2.pdf>
- Gil, V. A. Merino, J. O. Orozco, D. A. & Quirce, F. E. (1997) *Manual de metodología de trabajo en atención primaria*. Madrid: Jarpyo Editores, S.A.
- Gomez, J. E. (2021). *Science, public health and decision making*. *Infectio*, 25(4), 205-206. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-93922021000400205&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-93922021000400205&lang=es)
- Gutiérrez, H. A. (2010). *Calidad total y productividad*. México. Editorial Mc Graw-Hill.
- Hernández, E. M. Fernández, C. C. & Baptista, A. E. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México: Mg Graw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. A. Fernández, C. C. & Baptista, P. E. (2014) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hinojosa, A. Gonzáles, R. E. & Ramos, E. R. (2017). *Metodología de la investigación: Guía para el autoaprendizaje*. (1ª ed.). México: Grupo Editorial COBAO.
- Hui, C. H. Lam, S. K. & Schaubroeck, J. K. (2017). *Can Good Citizens Lead the Way in Providing Quality Service? A Field Quasi Experiment*. *Academy of Management*, vol. 40, n. 5, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/3069442>
- Intezari, A. I. & Paulen, D. J. (2021). *“How do We Achieve it?” A Relational View of Service Quality Enhancement in High-involvement Service*. *Academy of*

- Management Executive, vol. 21 n. 1, 2021.  
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2021.10947abstract>
- Junqueira, K. S. Rattner, D. A. & Gubert, M. B. (2017). *Institutional violence and quality of service in obstetrics are associated with postpartum depression*. Revista de Saúde Pública, vol. 51, n. 1, 2017.  
<https://www.scielo.org/article/rsp/2017.v51/69/>
- Metodología02.blogspot.pe (2016) *Conceptos básicos de la metodología de la investigación*. Recuperado el 29/08/2016, de la fuente <http://metodologia02.blogspot.pe/p/tipos-de-muestreo.html>
- Neely, C. L. Bourne, M. A. Chesterman, S. T. Lekaram, V. E. Winowiecki, L. A. & Prabhu, R. A. (2021). *Inclusive, cross-sectoral and evidence-based decision-making for resilience planning and decision-making in a devolved context*. The European Journal of Development Research, 33(4), 1115-1140.  
<https://www.proquest.com/docview/2549496036/47E8EBC8864A4E49PQ/1?accountid=37408>
- Ñaupas, H. P. Mejía, E. M. & Novoa, A. P. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (4ª ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- O'Connor, S. A. & Shewchuk, R. E. (2017). *The Influence of Perceived Hospital Service Quality on Patient Satisfaction and Intentions to Return*. Academy of Management, vol. 89, n. 1, 2017.  
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.1989.4977979>
- Ogbonnaya, C. A. (2018). *Perceived Managerial Support, Work engagement, and Patients Experience Service Quality in Healthcare*. Academy of Management Executive, vol. 18 n. 1, 2018.  
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2018.14581abstract>
- Padrón, H. E. (2021). *Comprehensive Rorschach System predictive variables of the decision-making process*. Humanidades Médicas, 21(1), 171-187.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202021000100171&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100171&lang=es)
- Pineda, O. M. (2002) *Técnicas de pronósticos para la toma de decisiones empresariales*. México: Alfaomega.

- Rajashik, R. C. (2021). *"How do We Achieve it?" A Relational View of Service Quality Enhancement in High-involvement Service*. Academy of Management Executive, vol. 21 n. 1, 2021. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2021.10947abstract>
- Ramírez, A. C. (2004) *Metodología de la investigación científica*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Rodríguez del Águila, R. D. (2016) *Calidad de servicio y lealtad del cliente en la clínica madre de cristo – Trujillo – la esperanza 2016* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Rodríguez, Y. A. (2015) *Biblioteca Anales de la investigación*. Cuba: Biblioteca Nacional de Cuba José Martí.
- Salinas, J. E. (2009) *Análisis de decisiones estratégicas en entornos inciertos, cambiantes y complejos*. Argentina: Artes gráficas Buschi.
- Scott, L. M. Klimoski, R. J. & Henderson, A. E. (2018). *The Impact of Proactivity on Internal Service Quality*. Academy of Management Executive, vol. 18 n. 1, 2018. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2018.12016abstract>
- Simon, H. A. (1997). *Administrative Behavior: a Study of decision Making*. Process in Administrative Organizations (4° ed.). Nueva York: The Free Press.
- Simón Rodríguez.blogspot.pe (2011) *Características de la toma de decisiones*. Recuperado el 27/08/2016, de la fuente <http://wwwsimonrodriguez.blogspot.pe/2011/05/caracteristicas-de-la-toma-de.html>
- Tarí, J. O. (2000) *Calidad total fuente de ventaja competitiva* (2° ed.). Murcia: Espagrafic.
- Tesis Digitales San Marcos (2016) *La comunicación por internet al servicio de los docentes y alumnos del nivel secundario*. Recuperado el 29/08/2016, de la fuente <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/Casta%C3%B1edaHD/enPDF/Cap3.pdf>
- Timoteo, E. O. (2016). *Envisioning Limitations: How Vision Restrains Strategic Decision Making*. Academy of Management Executive, vol. 21 n. 1, 2021. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2016.16565abstract>
- Toya, K. J. & Lepak, D. P. (2017). *Strategically-focused and Employee-*

*experienced Work System: Service Quality as an Objective*. Academy of Management, vol. 7, n. 1, 2017.  
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2007.26530478>

Uam.es (2016) Estudio de encuestas. Recuperado el 03/09/2016, de la fuente [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/ENCUESTA\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf)

Umanzor, C. A. FUNDESYRAM (2011) *Como enseñar a tomar decisiones acertadas, Proceso para tomar decisiones*. San Salvador: Casa Barak.

UV.es (2016) Alfa de Crombach. Recuperado el 29/08/2016, de la fuente <http://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Visauta, B. A. (1989) *Técnicas de investigación social (T.I.)*. Recogida de datos. Barcelona: PPU – Promociones y Publicaciones Universitarias.

Wiig, K. A. (2003). *A Knowledge Model for Situation-Handling*

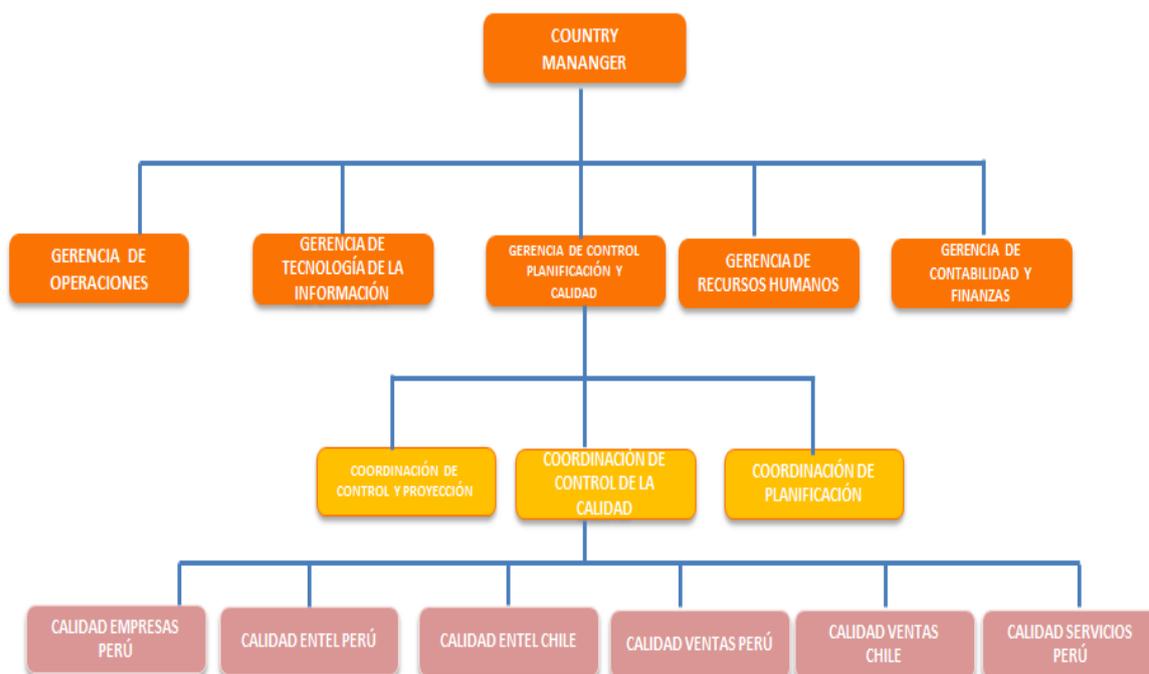
# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MARCO METODOLÓGICO
¿Cómo se relaciona la calidad del servicio y la toma de decisiones en la jefatura de calidad de SCC (Servicios de Call Center del Perú), Lima, Lima, 2017?	• ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017?	Identificar y reconocer como se relaciona la calidad del servicio y la toma de decisiones en la jefatura de calidad de SCC (Servicios de Call Center del Perú), Lima, Lima, 2017?	• Determinar qué relación existe entre los elementos tangibles y la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017.	La calidad del servicio se relaciona significativamente con la toma de decisiones en la jefatura de calidad de SCC (Servicios de Call Center del Perú), Lima, Lima, 2017.	• Existe relación entre los elementos tangibles y la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017.	CALIDAD DEL SERVICIO	Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	Investigación de Tipo Corte Transversal Población de 55 colaboradores Muestra de 49 colaboradores Encuesta como instrumento Escala de Likert
			Instalaciones físicas visualmente atractivas						
			Apariencia pulcra de los colaboradores						
			Elementos tangibles activos						
			Cumplimiento de promesas						
	Fiabilidad		Interés en resolución de problemas						
			Realizar el servicio a la primera						
			Concluir en el plazo prometido						
			No cometer errores						
	Capacidad de respuesta		Colaboradores comunicativos						
			Colaboradores rápidos						
			Colaboradores dispuestos a ayudar						
	Colaboradores que responden								
	Colaboradores que transmiten confianza								
Seguridad	Cientes seguros con su proveedor								
	Colaboradores amables								
	Colaboradores bien formados								
Empatía	Atención individualizada al cliente								
	Horario conveniente								
	Atención personalizada a los colaboradores								
	Preocupación por los intereses del cliente								
	Comprensión de las necesidades del cliente								
TOMA DE DECISIONES	Exploración	Búsqueda de soluciones							
		Descubrimiento de la solución							
		Innovación en la solución							
		Abandono hacia lo tradicional							
		Asumir riesgos							
		Nuevos conocimientos							
		Uso de tecnología							
		Mejoramiento de procesos							
		Establecimiento de reglas							
		Refinar las decisiones							
Explotación	Institucionalizar la decisión								
	Perfeccionar las actividades organizacionales								
	• ¿Cómo se relacionan la fiabilidad y la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017?	• Establecer cómo se relacionan la fiabilidad y la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017.	• La fiabilidad se relaciona con la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017.						
	• ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017?	• Determinar cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017.	• La capacidad de respuesta y la toma de decisiones se relacionan en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017.						
	• ¿Qué relación existe entre la seguridad y la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017?	• Determinar qué relación existe entre la seguridad y la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017.	• La seguridad se relaciona con la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017.						
	• ¿Cómo se relacionan la empatía y la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017?	• Establecer cómo se relacionan la empatía y la toma de decisiones en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017.	• La empatía y la toma de decisiones se relacionan en la calidad del servicio en la jefatura de calidad de SCC, Lima, Lima, 2017.						

Anexo 2: Organigrama del área

# Organigrama SCC:)



### Anexo 3: Cuestionarios

CALIDAD DEL SERVICIO					
Estimado(a) Sr(a)(ita): Mi nombre es Emilio Zegarra Balarezo alumno del Programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la calidad del servicio y la toma de decisiones. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.					
En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación.					
No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. <b>Marque con una "X"</b> .					
Totalmente de acuerdo	5				
De acuerdo	4				
Ni acuerdo ni en desacuerdo	3				
En desacuerdo	2				
Totalmente en desacuerdo	1				
DIMENSIONES	INDICADORES				
Elementos tangibles	1	<b>Equipamiento de aspecto moderno</b>			
	1	Considera usted que los equipamientos de aspecto moderno son elementos tangibles necesarios para la gestión de Calidad			
	2	<b>Elementos tangibles activos</b>			
	3	Cree usted que los elementos tangibles para la gestión deben estar permanentemente activos hasta el fin de su vida útil			
	3	<b>Apariencia pulcra de los colaboradores</b>			
Fiabilidad	4	<b>Cumplimiento de promesas</b>			
	4	El cumplimiento de promesas por parte de sus superiores incrementa la fiabilidad de los mismos			
	5	<b>Interés en la resolución de problemas</b>			
	5	Considera que el interés de sus superiores en la resolución de problemas incrementa su fiabilidad hacia ellos			
	6	<b>Realizar el servicio a la primera</b>			
	6	Reconoce que la fiabilidad de sus superiores se evidencia al realizar el servicio a la primera solicitud			
	7	<b>Concluir en el plazo prometido</b>			
	7	Que sus superiores concluyan lo ofrecido en el plazo prometido eleva la fiabilidad hacia ellos			
Capacidad de respuesta	8	<b>No cometer errores</b>			
	8	Que sus superiores no cometan errores eleva la fiabilidad hacia ellos			
	9	<b>Colaboradores comunicativos</b>			
	9	Considera que la capacidad de respuesta es una cualidad de colaboradores comunicativos			
	10	<b>Colaboradores rápidos</b>			
	10	Cree usted que la rapidez de sus superiores es un indicador de su capacidad de respuesta			
	11	<b>Colaboradores dispuestos a ayudar</b>			
11	Que sus superiores se encuentren siempre dispuestos a ayudar es una cualidad de su capacidad de respuesta				
Seguridad	12	<b>Colaboradores que responden</b>			
	12	Que sus superiores respondan todas las consultas oportunamente indica una elevada capacidad de respuesta			
	13	<b>Colaboradores que transmiten confianza</b>			
	13	La rápida capacidad de respuesta de sus superiores transmite confianza			
	14	<b>Colaboradores amables</b>			
Empatía	14	La amabilidad de sus superiores le genera seguridad para tratar todo tipo de temas			
	15	<b>Colaboradores bien formados</b>			
	15	La buena formación (académica o por experiencia) de sus superiores le transmite seguridad			
	16	<b>Atención individualizada al cliente</b>			
	16	La atención individualizada de sus superiores hacia usted le genera empatía			
	17	<b>Atención personalizada de los colaboradores</b>			
	17	Cree usted que la atención personalizada de sus superiores hacia los integrantes de su equipo incrementa la empatía hacia ellos			
Empatía	18	<b>Preocupación por los intereses del cliente</b>			
	18	Que sus superiores se preocupen por los intereses del cliente interno genera empatía			
	19	<b>Comprensión por las necesidades del cliente</b>			
19	Que sus superiores comprendan las necesidades del cliente interno genera empatía hacia ellos				

**TOMA DE DECISIONES**

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. **Marque con una "X"**.

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Exploración	<b>1</b>	<b>Búsqueda de soluciones</b>				
	1	La exploración de alternativas nos permite buscar soluciones adecuadas para tomar mejores decisiones				
	2	Considera que la búsqueda de soluciones es un indicador de la exploración entre diversas alternativas de solución				
	<b>2</b>	<b>Descubrimiento de la solución</b>				
	3	Considera que la exploración de alternativas permitirá el descubrimiento de la solución para tomar mejores decisiones				
	<b>3</b>	<b>Innovación en la solución</b>				
	4	Considera que la exploración de alternativas permitirá una innovación en la solución				
	5	Cree usted que innovar en las soluciones es producto de la exploración de alternativas para una adecuada toma de decisiones				
	6	Considera que explorar en las alternativas para tomar decisiones implica también en innovar en la solución				
	<b>4</b>	<b>Abandono hacia lo tradicional</b>				
	7	El abandono de lo tradicional es un atributo de la exploración de las alternativas para tomar decisiones				
	8	Considera que la exploración de alternativas para la toma de decisiones implica un abandono de lo tradicional				
	<b>5</b>	<b>Asumir riesgos</b>				
	9	Explorar en las alternativas para tomar decisiones implica también considerar alternativas que nos lleven a asumir riesgos				
	<b>6</b>	<b>Nuevos conocimientos</b>				
	10	La exploración de alternativas para tomar decisiones puede generar nuevos conocimientos útiles para futuras decisiones				
	<b>7</b>	<b>Uso de tecnologías</b>				
	11	El uso de la tecnologías diversas permite una mejor exploración de la información para una mejor toma de decisiones.				
	12	Cree usted que una adecuada exploración de alternativas para tomar decisiones debe acompañarse del uso de tecnología ( base de datos, internet, sistemas de cálculos estadísticos, etc.)				
	<b>8</b>	<b>Mejoramiento de procesos</b>				
13	A través de la exploración de información para tomar decisiones podemos lograr también un mejoramiento de procesos de la empresa					
14	Considera que la información obtenidas por la exploración de alternativas permitirá un mejoramiento de los procesos del área.					
<b>9</b>	<b>Establecimiento de reglas</b>					
15	A través de la exploración de alternativas para la toma de decisiones podremos encontrar nueva información para establecerla como una regla para nuestra área.					
<b>10</b>	<b>Refinar las decisiones</b>					
16	Cree usted que una vez tomada, podemos refinar la decisión, es decir explotarla.					
<b>11</b>	<b>Institucionalizar la decisión</b>					
17	Considera que institucionalizar las decisiones tomadas es una manera de explotar de la información, es decir aprovecharla.					
<b>12</b>	<b>Perfeccionar las actividades organizacionales</b>					
18	Cree usted que perfeccionar las actividades organizacionales es otra forma de explotar las decisiones tomadas					

# Anexo 4: Base de datos

usted que los equipamiento	que los elementos tangibles	usted que la apariencia pulcra de los	cumplimiento de promesas	que el interés de sus	que la fiabilidad de sus	superiores concluyan lo ofrecido en	superiores no cometan errores eleva	que la capacidad de respuesta	que la rapidez de sus	superiores se encuentren	superiores respondan todas las	capacidad de respuesta de sus	amabilidad de sus superiores le	formación (académica o por	individualiza da de sus superiores	que la atención personaliza	superiores se preocupen	superiores comprendan las
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
2	2	2	4	3	4	4	2	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	2
5	1	2	4	4	4	4	5	2	5	4	5	5	4	5	3	5	2	2
5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	1	1	5	4	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
4	1	3	5	5	3	5	2	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	1	5	3	4	5	4	3	3	5
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3
5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4
5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4
5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	3	3	5	5	5	3	5
4	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3
3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4
4	2	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	5	5	2	4	2	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4
3	4	2	5	5	2	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
4	3	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	2	2	4	4	4	4
2	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	4
5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4
5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	3	3	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	5	1	1	4	4

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentado por don (a) ZEGARRA BALAREZO KARLO ALFREDO EMILIO cuyo título es: CALIDAD DEL SERVICIO Y TOMA DE DECISIONES EN LA JEFATURA DE CALIDAD EN SCC, LIMA

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número) trece (letras).

Lima, 30 de enero del 2018



.....  
PRESIDENTE

Dra. Plasencia Mariños Yvette Cecilia



.....  
SECRETARIO

Mgtr. Candia Menor Marco Antonio



.....  
VOCAL

Dr. Cama Sotelo Manuel Salvador

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, ZEGARRA BALAREZO KARLO ALFREDO EMILIO identificado con DNI N° 44550894, (respectivamente) estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, autorizo ( X ), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "CALIDAD DEL SERVICIO Y TOMA DE DECISIONES EN LA JEFATURA DE CALIDAD EN SCC, LIMA".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

SAN JUAN DE LURIGANCHO, 18 de Febrero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
ZEGARRA BALAREZO KARLO ALFREDO EMILIO <b>DNI:</b> 44550894 <b>ORCID</b> 0000-0003-3039-6926	Firmado digitalmente por: KZEGARRAB01A el 18-02- 2022 23:30:10

Código documento Trilce: INV - 0572708

Yo, CAMA SOTELO MANUEL SALVADOR, docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada:

CALIDAD DEL SERVICIO Y TOMA DE DECISIONES EN LA JEFATURA DE CALIDAD EN SCC, LIMA, del (de la) estudiante ZEGARRA BALAREZO KARLO ALFREDO EMILIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 30 de enero del 2018



DR. CAMA SOTELO MANUEL SALVADOR

DNI: 10248111

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ZEGARRA BALAREZO KARLO ALFREDO EMILIO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO Y TOMA DE DECISIONES EN LA JEFATURA DE CALIDAD EN SCC, LIMA", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ZEGARRA BALAREZO KARLO ALFREDO EMILIO <b>DNI:</b> 44550894 <b>ORCID</b> 0000-0003-3039-6926	Firmado digitalmente por: KZEGARRAB01A el 18-02-2022 23:30:10

Código documento Trilce: INV - 0572706