



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS
PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN
LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES
AUDIOVISUALES S.R.L., SURCO, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

AUTOR(ES):

Fernández Cipriano, Mishell Nicole (ORCID:0000-0002-9583-0028)
Icarayme Huamani, Jessica Esmeralda (ORCID:0000-0002-5241-6126)

ASESOR:

Mgtr. Eduardo Villarroel Núñez (ORCID:0000-0002-1884-2682)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Gestión Empresarial y Productiva

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por permitirnos culminar nuestros estudios, guiándonos en cada momento para seguir adelante por el camino correcto y así lograr alcanzar nuestras metas.

A nuestros padres, ya que han sido nuestro soporte fundamental a lo largo de este camino, por su apoyo constante, moral y económico, a nuestra familia y amigos más cercanos que nos acompañaron durante esta etapa.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por permitirnos culminar esta etapa maravillosa, la experiencia universitaria, por darnos fortaleza y sabiduría para poder seguir adelante.

A nuestros padres, por formarnos con valores, importantes para nuestro desarrollo profesional, nuestra familia por su apoyo constante. Agradecemos a nuestro asesor el Mg. Villarroel Núñez Eduardo Julián por su constante orientación, apoyo y tiempo brindado durante el desarrollo de la tesis.

Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación:	15
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	17
3.2. Población, muestra y muestreo.....	18
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.4. Procedimientos.....	19
3.5. Método de análisis de datos	21
3.6. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	64

Índice de tablas

Tabla 1 Tabla de Diagrama de Pareto en el Área de Producción de la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L.....	4
Tabla 2 Matriz de operacionalización.....	16
Tabla 3 DAP DE ELABORACION DE ANUARIOS (ANTES).....	30
Tabla 4 DAP DE ELABORACION DE ANUARIOS MEJORADO	31
Tabla 5 Recursos Humanos	36
Tabla 6 Materiales en la aplicación del proyecto	36
Tabla 7 Servicios utilizados	37
Tabla 8 Financiamiento	37
Tabla 9 Análisis de índice de producción del pre test y post test.....	37
Tabla 10 Análisis de índice de eficacia del pre test y post test.....	38
Tabla 11 Análisis de entregas Perfectas del pre test y post test.....	39
Tabla 12 Análisis de entregas a tiempo del pre test y post	40
Tabla 13 Prueba de normalidad de Calidad de Servicio.....	41
Tabla 14 Estadísticas de muestras relacionadas (Calidad de servicio)	42
Tabla 15 Prueba de muestras relacionadas (Calidad de servicio)	43
Tabla 16 Prueba de normalidad (Entregas perfectas)	43
Tabla 17 Estadísticos de muestras (Entregas perfectas)	44
Tabla 18 Pruebas de muestras relacionadas (Entregas perfectas)	45
Tabla 19 Prueba de normalidad Entregas a tiempo	45
Tabla 20 Pruebas no paramétricas (Entregas a tiempo)	46
Tabla 21 Prueba de muestras relacionadas (Entregas a tiempo)	47

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de Ishikawa.....	3
Figura 2 Diagrama de Pareto.	5
Figura 3 Diagrama de flujo de la empresa Forma Producciones Audiovisuales.....	24
Figura 4 DOP DE ELABORACION DE ANUARIOS (ANTES)	27
Figura 5 DOP DE ELABORACION DE ANUARIOS MEJORADO.....	28
Figura 6 Mapa de Procesos.....	32
Figura 7 Guía de llenado de anuario antes.....	33
Figura 8 Guía de llenado de anuario después.....	34
Figura 9 Gráfico del pre – test y post test del índice de producción	38
Figura 10 Gráfico del pre test y post test del indice de eficacia.....	39
Figura 11 Gráfico del pre test y post test de entregas perfectas	40
Figura 12 Gráfico del pre test y post de entregas a tiempo.....	41

RESUMEN

La presente investigación de estudio presenta como objetivo mostrar que la implementación de la Gestión por Procesos incrementa la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales, mediante la aplicación de las herramientas de la ingeniería industrial, en las cuales se realizó un estudio de las entregas a tiempo y las entregas perfectas, además de evaluar los procesos claves dentro de la empresa y para ello se realizó un estudio de diseño pre – experimental con un alcance vertical. Las herramientas de recolección de datos utilizadas fueron mediante la observación, por lo que los indicadores se evaluaron por semana, por lo que se obtuvieron 12 mediciones. Para la validación de la hipótesis, obteniendo como resultado de la media de la calidad de servicio antes (72,33), después (87,08), donde, se rechaza la hipótesis nula y se aceptan las hipótesis alternativas, lo que indica que la gestión por procesos aumenta la calidad de servicio. Finalmente se concluye que la gestión por procesos aumenta la calidad de servicio de 72% a 87%, de la misma manera el análisis de la media de las entregas a tiempo antes es de (85,58) y después de (89,42), y las entregas a tiempo antes es de (85,58) y después de (89,42) y después de (90,08), por lo tanto, nos demuestra que la implementación de la gestión por procesos aumenta la calidad de servicio en la empresa.

Palabras claves: Gestión por procesos, Calidad de servicio, Entregas a tiempo, Entregas perfectas.

ABSTRACT

The present study research aims to show that the implementation of Process Management increases the quality of service in the company Forma Producciones Audiovisuales, through the application of industrial engineering tools, in which a study of the deliveries was carried out. On time and perfect deliveries, in addition to evaluating the key processes within the company and for this a pre-experimental design study was carried out with a vertical scope. The data collection tools used were through observation, so the indicators were evaluated per week, so 12 measurements were obtained. For the validation of the hypotheses, a procedure of comparison of the obtained means is used, the statistics are executed using the SPSS software where each hypothesis has been validated, obtaining as a result of the average of the quality of service before (72,33), then (87.08), where the null hypothesis is rejected and the alternative hypotheses are accepted, indicating that process management increases the quality of service. Finally, it is concluded that management by processes increases the quality of service from 72% to 87%, in the same way the analysis of the average of deliveries on time before is (85.58) and after (89.42), and the perfect deliveries before is (84.42) and after (90.08), therefore, it shows us that the implementation of process management increases the quality of service in the company.

Keywords: Management by processes, Quality of service, Deliveries on time, Perfect deliveries.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad Problemática:

Realidad Internacional: Actualmente en el mundo global los países como Australia, Bélgica, Canadá, EE.UU y el Reino Unido contemplan la lista de los países con mejor puntuación en lo que respecta el Índice de satisfacción del cliente (CSAT) entre los años 2014 – 2018, así como también, se tuvo países nuevos dentro del top 9 con mayor Satisfacción del Cliente, las cuales son: Panamá, Finlandia, Letonia, Dinamarca, Nueva Zelanda, Australia, Canadá, Noruega y Suiza, esto afirma tener una conexión entre la satisfacción a nivel del país y el índice de satisfacción del cliente, debido, a que los clientes más felices suelen informar que están satisfechas con sus compras, de tal manera, se puede afirmar que se ha visto un descenso general del CSAT en los últimos cuatro años, el cual se ha disminuido en un 4%, quedando en 89,5% en el 2018 en comparación del 92,9 % en el 2014. Debido a ello, se implementará la gestión por procesos para incrementar la calidad de servicio en la empresa, brindando garantía y satisfacción a sus clientes, conduciéndose así a una estación de trabajo con un mayor grado de eficiencia, reduciendo así los costos de mayor calidad, con el fin de mejorar la calidad y estilo de vida de las personas, cuyo campo es valioso para todo emprendedor multidisciplinar en cualquier campo de la actividad humana, ya que esto brindara varias tecnologías y herramientas que pueden ayudar a eliminar defectos y desperdicios, mejorando la productividad y optimizando los procesos operativos.

Realidad Nacional: A nivel nacional, según JL Consultores en base a un estudio encargado por Global Research Marketing (GRM) destaco que el 56% de los limeños considera regular la calidad de servicio ante la compra, venta y postventa de un producto o servicio, así mismo se evidencio que el setenta y uno por ciento (71%) de las personas no suelen volver al lugar de compra donde ya obtuvo una mala experiencia con el producto, a su vez se realizó otro estudio de dicho consultor viendo la probabilidad de mejora en los últimos tres años (2017,2018,2019) contemplando que la calidad de servicio no presenta ninguna mejora. Se puede confirmar que la atención a la calidad del servicio y la satisfacción al cliente suele ser una ventaja competitiva que juega un papel importante en la calidad del servicio; dado que los clientes no reciben el producto esperado, se sienten insatisfechos, lo que conduce experiencias negativas e infelices. Esto se

debe a que no se puede resolver su problema de una manera satisfactoria, es decir, los empleados no suelen brindar una buena atención adecuada a los clientes, o la empresa no cumple con la fecha de entrega del producto solicitado. Este es un problema importante al que debe enfrentarse la empresa para lograr un mejor prestigio y destacar de las demás empresas competitivas. En este sentido observamos que la calidad de servicio cumple un rol importante para las empresas; porque la demanda de productos por parte de los consumidores está aumentando desarrollando así nuevos mercados que atraigan a los consumidores por variedad de productos, mejores marcas, precios muy competitivos y con la calidad de elementos diferenciadores, hasta que el consumidor final alcance la satisfacción. Por ello, en los últimos años se ha incrementado considerablemente la calidad del servicio, como alimento básico con valor añadido para las empresas, porque hoy es la clave principal para ofrecer una mejor calidad de servicio.

Realidad Local: En la actualidad la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L, la calidad de servicio al cliente no es satisfactoria al 100%, debido a que hay una cierta cantidad de errores en ciertos procesos al momento de la fabricación de los anuarios, ocasionando devoluciones del producto y pérdida de la materia prima, se ha observado también, errores al momento de la compaginación de fotos debido a que los padres no envían sus fotos en el tiempo establecido por la empresa, conllevando así, a una sobreproducción del pedido, también, se ocasionan devoluciones de anuarios por fotos no correspondientes de la familia y esto hace que se realice nuevamente el pedido, por otro lado, las máquinas de impresión de fotos suelen tener fallas inesperadas ocasionando la paralización en el área de producción y todo esto genera un retraso conllevando a una mala calidad de servicio. Cabe destacar que últimamente los clientes son cada vez más exigentes con la calidad de su servicio, por lo que el principal objetivo es definir como la implementación de la gestión por procesos aumenta la calidad de servicio en la empresa, incrementando las entregas a tiempo y entregas perfectas, para optimizar los costos y los recursos de la empresa.

Figura 1 Diagrama de Ishikawa

En base al diagrama de Ishikawa se puede observar 14 causas que ocasionan la baja calidad de servicio en la empresa.

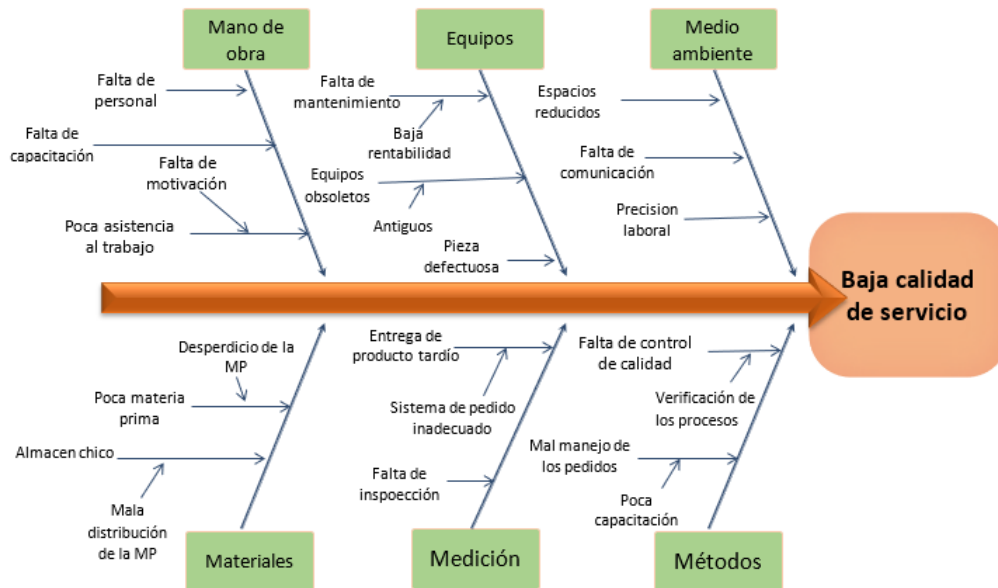
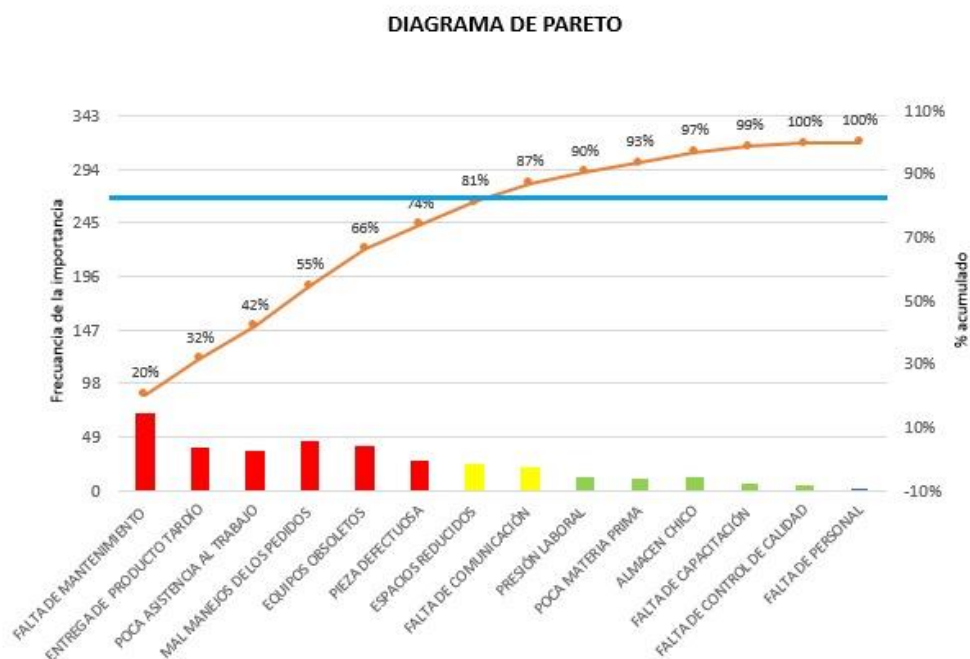


Tabla 1 Tabla de Diagrama de Pareto en el Área de Producción de la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L.

BAJA CALIDAD DE SERVICIO							
CAUSAS	Frecuencia	Nivel de importancia	Frecuencia de la importancia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	80 y 20
FALTA DE MANTENIMIENTO	5	14	70	70	20%	20%	80%
ENTREGA DE PRODUCTO TARDÍO	3	13	39	109	11%	31%	80%
POCA ASISTENCIA AL TRABAJO	3	12	36	145	10%	42%	80%
MAL MANEJOS DE LOS PEDIDOS	4	11	44	189	13%	54%	80%
EQUIPOS OBSOLETOS	4	10	40	229	11%	66%	80%
PIEZA DEFECTUOSA	3	9	27	256	8%	74%	80%
ESPACIOS REDUCIDOS	3	8	24	280	7%	80%	80%
FALTA DE COMUNICACIÓN	3	7	21	301	6%	86%	80%
PRESIÓN LABORAL	2	6	12	313	3%	90%	20%
POCA MATERIA PRIMA	2	5	10	323	3%	93%	20%
ALMACEN CHICO	3	4	12	335	3%	96%	20%
FALTA DE CAPACITACIÓN	2	3	6	341	2%	98%	20%
FALTA DE CONTROL DE CALIDAD	3	2	6	347	2%	100%	20%
FALTA DE PERSONAL	1	1	1	348	0%	100%	20%
TOTAL			348		100.00%		

La frecuencia y el porcentaje acumulado ha sido evaluada por criterio propio, observando en el área de producción las deficiencias que causan una baja calidad en el producto que se brinda a los clientes. Po ello hemos considerado una lista de causas que surgen al momento de elaborar el anuario y a su vez hemos considera las veces que esta causa suele suceder permitiéndonos así elaborar el diagrama de Pareto el cual se observara en la figura 2.

Figura 2 Diagrama de Pareto.



Concluimos por lo anteriormente descrito que nuestro título de investigación será: La implementación de la gestión por procesos incrementa la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L., Surco, 2021.

Formulación del Problema

Dentro de la formulación del problema se encuentra. Problema General ¿Cómo la implementación de la gestión por procesos incrementará la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales Surco, 2021?

Problema específico 1: ¿Cómo la implementación de la gestión por procesos incrementará las entregas perfectas en la empresa Forma Producciones Audiovisuales Surco, 2021? **Segundo problema específico:** ¿Cómo la implementación de la gestión por procesos incrementará las entregas a tiempo en la Forma Producciones Audiovisuales, Surco, 2021?

Justificación del estudio: Hoy en día en el Perú existen muchas empresas dedicadas al sector audiovisual, las cuales brindan servicio de fotografía, edición videos, cortometrajes, largometrajes, publicidad, etc. Esto genera la competencia

de libre mercado variando los precios y destacando su servicio de calidad y satisfacción del cliente, debido a ello la presente investigación es para incrementar la calidad en los productos que se brindan a los clientes, aplicando la implementación de la gestión por procesos para mejorar los procesos de la elaboración de los anuarios, y disminuir el desperdicio de la materia prima logrando así, más ganancias que pérdidas, así mismo contar con la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en beneficio a la empresa. La presente investigación tiene como **justificación teórica** la gestión por procesos trata de mejorar la calidad con el fin de identificar problemas de las actividades rutinarias del operario, de esta manera, hacer que se logre sus objetivos y obtenga la satisfacción de sus clientes. **La justificación social** es hacer que el personal del área de producción y diseño establezcan una comunicación asertiva permitiendo realizar un trabajo en equipo para poder cumplir con las metas de la empresa y brindar una calidad de servicio satisfactoria al cliente y como **justificación económica** se busca incrementar la calidad de servicio hacia los clientes a través de la implementación de la gestión por procesos.

Hipótesis: General: La implementación de la gestión por procesos incrementa la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales, Surco, 2021.

Específica 1: La implementación de la gestión por procesos incrementa las entregas perfectas en la empresa Forma Producciones Audiovisuales, Surco, 2021.

Específica 2: La implementa de la gestión por procesos incrementa las entregas a tiempo en la empresa Forma Producciones Audiovisuales, Surco, 2021.

Objetivos: General: Definir como la implementación de la gestión por procesos incrementa la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales, Surco, 2021. **Específica 1:** Determinar como la implementación de la gestión por procesos incrementa las entregas perfectas en la empresa Forma Producciones Audiovisuales, Surco, 2021. **Específica 2:** Determinar cómo la implementación de la gestión por procesos incrementa las entregas a tiempo en la empresa Forma Producciones Audiovisuales, Surco, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes Nacionales

De la Cruz (2018), “Gestión atreves de procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018”, con el

objetivo de aplicar la gestión por procesos para formular una propuesta de mejora en la eficiencia de la unidad de la gestión social del PNVR ; de esta forma se llevó a cabo un plan de intervención, mejora del sistema informático, un plan anual de gastos y la implantación así como la contratación y formación del personal, lo que supuso una reducción del número de expedientes que se rellenaban. Efectividad en el sistema en un monto aproximado s/. 51 240,00 soles al segundo semestre del año.

Oliva (2017) “Gestión por procesos y calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas del hotel dorado plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015” con el objetivo de identificar los determinantes de la gestión por procesos en el área de alimentos del hotel dorado y cuadrado, los factores que influyen en la gestión en el área de alimentos de alimentos y bebidas deben basarse en una medición a escala de su mejoramiento a través de la calidad, donde la gestión conduce a una mayor demanda entre los clientes.

Asencios y Huamán (2018) “Implementación de gestión por proceso para la mejorar la atención al cliente en el servicio de emergencias de la clínica san pablo SAC, Huaraz, 2018”. El objetivo es implementar la gestión por procesos para mejorar el servicio al cliente por ese motivo, se creó un mapa de procesos, diagrama de flujo y fichas técnicas para identificar los procesos más importantes. Como resultado, la rotación del personal se redujo en un 50% en junio y la satisfacción del cliente aumento en un 36%.

García y Ledesma (2019) “La gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicios generales de Milagritos SAC y turismo del distrito de Trujillo del 2018”, con el objetivo de determinar como la gestión de procesos influye en la calidad de servicio. Este proceso se llevó a cabo mediante una encuesta a los empleados y clientes de la empresa; donde el resultado mostro que la gestión de procesos en la calidad de servicio tiene una significancia del 5% y una correlación positiva muy alta con un valor de 0,99.

Veliz (2019) "Gestión a través de proceso para mejorar el servicio en el campo de la innovación y el apoyo tecnológico en una institución educativa JEC" con el objetivo es determinar en qué medida la gestión de procesos mejora el servicio del departamento de innovación del soporte tecnológico. Indicar también la mejora de la gestión a través de proceso en el grado de satisfacción de servicio de soporte técnico. Como resultado, se realizó un diagnóstico inicial con el fin de determinar la situación inicial de la institución: por otro lado, se utilizó como nueva versión la norma ISO 9001:2015, ya que se basa en un sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

Antecedentes Internacionales

Rojas (2020) "Diseño de un sistema de gestión por procesos para la mejora del desempeño de la empresa IBAMOTORS CIA. LTDA. En la ciudad de Quito" teniendo como objetivo diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño de la empresa, para ello se realizó métodos de recolección y análisis de datos, a través de la observación que presenta la empresa, donde, cuyos datos nos permita anexar y analizar la información de dicha empresa, por consiguiente, el diagnóstico nos dio a conocer la situación real de la empresa de tal modo que, se puede conocer los procesos internos de la misma, identificando así cuáles son las áreas con mayor potencia y estrategias.

Muñoz (2018), "Desarrollo de un sistema de gestión por proceso para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria." , teniendo como objetivo es plantear un sistema de gestión basada en procesos para la empresa CDMSA, para ello, se realizaron encuestas dirigida para 12 personas que conforman la empresa y entrevistas a los ejecutivos de la empresa para conocer de raíz el problema, de tal manera, se pudo comprobar que la entidad ha experimentado un crecimiento desde el principio ya que requiere una nueva organización interna donde se le permita gestionar con rapidez su servicio brindado al mercado.

Cedeño y Tixe (2016) “Manual de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio al cliente en el hotel del centro de la ciudad de Guayaquil, año 2015” teniendo como objetivo elaborar un manual de gestión por procesos para el hotel para que mejore la calidad del servicio por parte del cliente, para ello se aplicó el método deductivo – inductivo para dar a conocer el problema de la presente investigación, debido a la falta de instrumentos de los procesos para medir la satisfacción de sus clientes, obteniendo como resultado la elaboración del manual de la gestión por procesos alcanzando el objetivo planteado.

Medina, Nogueira y Comas (2019) “Process Management Procedure represents customer orientation”, the objective of strategic orientation and continuous improvement in processes as a goal, represents the methods developed to analyze the processes are decisive for the fulfillment of the processes to have a greater impact on the client, it is also found that a set of tools that add value to customer service, better active participation in all processes and indicators that allow a greater impact on the customer as an organization.

Beckett (2018) “The organizational culture in business process management” represents the goal of process management to improve customer service and reduce costs, in addition, help to improve the processes in create a leading role as processes create a leading role as a result, since the use of process management was beneficial for customer service, it was also an adequate diagram service, it was also an adequate diagram technique defined, which ICH allows is a clear idea of the processes and improve the management of the different ones areas.

Teorías relacionadas

Variable independiente

Gestión por Procesos

Según Pérez (2017) infiere acerca de gestión por procesos: que alinea las necesidades internas de la organización con la satisfacción del cliente. Su implementación en la práctica no está exenta de dificultades debido a los modelos y valores culturales compartidos, arraigados en éxitos pasados.

Según Martínez y Cegarra (2014) nos mencionan acerca de gestión por procesos: el modelo de negocio incluye organizarse como un conjunto global de procesos para lograr la calidad total y la satisfacción del cliente, así como la gestión completa de cada transacción o proceso una implementación y operación empresarial, la responsabilidad de la operación recae en un gerente autorizado, pero retiene la responsabilidad final por el éxito de cada operación.

Según Alfaro (2009) nos menciona acerca de gestión por procesos de la siguiente manera: la estructura de la empresa tiene una mayor capacidad para adaptarse al entorno cambiante, mayor flexibilidad, mayor capacidad de aprendizaje, mayor capacidad para crear valor y mayor orientación para alcanzar la misión y visión establecidas. La implementación de la gestión por procesos se ha convertido en una de las herramientas de mejora de la gestión más eficaces para todo tipo de organizaciones.

Variable Dependiente

Calidad de servicio

Según Vargas y Aldana (2016, pág.24) describe la calidad de la siguiente manera: es una cuestión de progreso, de esta manera la calidad fortalece las estrategias impulsadas por el cliente, creando asociaciones, redes para la eficacia, fortalece y promueve el crecimiento productivo, así facilita la comprensión de nuevos servicios y forma un camino hacia las organizaciones de aprendizaje.

Según Setó (2015, pág. 18), describe la calidad de servicio de la siguiente manera: la calidad del servicio se refleja en estrategias y políticas adoptadas por la empresa, de tal modo se aprecia en el campo de las investigaciones realizadas donde la

satisfacción del cliente es menos importante ya que el objetivo principal de la empresa es la calidad del producto.

Según Samers (2016, pág. 61) nos dice que para satisfacer las necesidades y requisitos y expectativas del cliente las organizaciones establecen sistemas para mejorar un sistema de gestión de calidad eficaz, en el que los recursos son esenciales para los empleados de la organización con la necesidad de identificar, diseñar, desarrollar, fabricar y suministrar; de esta manera, apoya a los productos y servicios que sus clientes deseen, el sistema de gestión de calidad se puede adaptar a las necesidades y expectativas de los clientes.

Dimensiones de la calidad de servicio

Según Rincón (2014), deduce a la calidad, de una forma extensa, el término de calidad puede aplicarse a bastantes diferentes puntos de una cierta actividad industrial o servicio. Para ser llevado a cabo la definición, solo vamos a tener en cuenta la calidad del producto o servicio que se da, teniendo como objetivo final en el cual confluyen las ocupaciones de todos los recursos de la actividad que estamos tomando en cuenta.

Entregas perfectas

Según Ferrín (2017) infiere en entregas perfectas es aquella cantidad de pedidos que se atienden en perfectamente por la empresa y se considera que una entrega es perfecta cuando se cumple con lo siguiente: la fecha de entrega es establecida por el cliente, los productos o servicios se encuentren en perfectas condiciones físicas, la presentación del producto y el equipo de transporte utilizado es el indicado para la entrega del cliente.

Entregas a tiempo

Según Ferrín (2017), infiere en entregas a tiempo como un indicador que mide el nivel de cumplimiento de la empresa para realizar la entrega de los productos en la fecha establecida con el cliente.

Dimensiones de gestión por procesos

Según Ocotero (2017), deduce con respecto a la organización como un sistema de procesos interconectados que en conjunto contribuyen a mejorar la satisfacción del usuario, asume una visión alternativa para reemplazar la estructura organizacional tradicional caracterizada por la estructura organizacional funcional jerárquica, la cual fue establecida en el siglo XIX, la coexistencia de la gestión por procesos clave hace posible la gestión multifuncional que crea valor para los usuarios. Por tanto, busque su satisfacción, determine que procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, priorice y proporcione antecedentes para iniciar y mantener el plan de mejora para lograr los objetivos establecidos.

Análisis del proceso

Según Rodríguez (2014) La definición de análisis del proceso de realizar un examen exhaustivo y llegar a una comprensión completa de un proceso empresarial con el objetivo de mantener o lograr la excelencia del proceso o lograr mejoras incrementales o transformacionales en un proceso. El análisis de proceso implica examinar todos los componentes de un proceso, entradas, salidas, mecanismo y controles examinando cada componente individual y cómo interactúan para producir resultados.

Eficacia

Según Aldana (2017) define la eficacia de la siguiente manera: se mide por logro de las metas organizaciones y como tal deben estar alineadas con la visión definida para lograrlas y ordenadas según prioridades e importancia para la organización de su desempeño y así poder satisfacer las expectativas de los clientes, medir productos y servicios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación:

La presente investigación es **aplicada**, debido que se realizará la Gestión por procesos con el objetivo de relacionar con la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales. Según Vargas (2009, pág. 159), “la investigación es aplicada por que recibe el nombre de investigación empírica o

práctica”. Debido a que se encuentra en busca de la utilización y aplicación de los conocimientos obtenidos. El diseño de nuestra investigación es **experimental** debido a que se está tomando a la variable independiente como solución ante la variable dependiente, que es la calidad de servicio. Según Condo. L, Pazmiño. J, (2015), “el diseño experimental involucra determinar la forma en la que los niveles de los factores o tratamientos son asignados a las unidades experimentales, la elección de tamaño muestral y la disposición”. Según Condo. L, Pazmiño. J, (2015),” Señaló que las observaciones naturales también se pueden utilizar para probar hipótesis, que en realidad es otra aplicación de los métodos experimentales”. Por otro lado, la investigación es **Pre experimental** porque se trabajará con la fabricación de los anuarios de la empresa, ya que se toman antes (pre) de gestión por procesos (post) para así relacionarlo con la calidad de servicio y brindar un producto de calidad A1; Para Ayala, M. Paniagua, Y. Pérez, M. (2010), “El diseño pre experimental se lleva a cabo en ambientes naturales y los grupos son de carácter natural”. El diseño según su nivel es **descriptiva y explicativa**, debido a que, se analiza y describe la situación actual del área del estudio de manera explicativa para determinar la causa y poder detallarla.

Tabla 2 Matriz de operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Variable Independiente	Para Carbajal, Valls, Lemoide, Alcívar (2017) La gestión por procesos es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.	La gestión por procesos se basa en lo que resultados se vuelvan más efectivos siempre y cuando las actividades y los recursos	Análisis del proceso	Índice de producción (Total de producción real)/ (total de producción programada) *100	Razón
Gestión por procesos			Eficacia	(Resultado alcanzado * 100) / (resultado previsto)	Razón
Variable Dependiente	Para Mora. (2017), pág. 86, Es la cantidad de órdenes que se atienden perfectamente por una compañía y se considera que una orden es atendida de forma perfecta cuando cumplen con todas las características solicitadas por el cliente.	La calidad de servicio se basa en cumplir con los pedidos en perfectas condiciones y dentro del tiempo solicitado por el cliente.	Entregas perfectas	(Anuarios perfectos) / (Total de anuarios) * 100	Razón
Calidad de servicio			Entregas a tiempo	(Anuarios entregados a tiempo) / (total de anuarios entregados) * 100	Razón

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

Según Fracica (1988, pág., 160), la población son elementos mencionados en la encuesta, también se registra como el conjunto de todas las unidades de muestra. Según Fernández y Hernández (2010, pág,174) la población es un conjunto de todos los casos que cumplen una serie de especificaciones, sin embargo, la población del estudio el número de producción de anuarios en un periodo de cuatro meses que corresponde a doce semanas antes y doce semanas después de la implementación, los cuales se evalúan con las variables propuestas.

Muestra

Según Bernal (2015, pág., 162) Se refiere al hecho de que la muestra de investigación se realiza de manera aleatoria en base a la población seleccionada presente en el proyecto de investigación, la cual puede o no ser determinada probabilísticamente a criterio del investigador y es consistente con el diseño de la encuesta. Por consiguiente, en la presente investigación la muestra es asignada en relación al uso del modelo no probabilístico, ya que la muestra es registrada (12) semanas antes de la implementación y doce (12) semanas después de la implementación en la empresa Forma Producciones Audiovisuales.

Muestreo

Según Vivanco (2005, pág. 15), menciona acerca del muestreo que se caracteriza por usar información de una muestra para explorar o describir las propiedades de la población relacionado al origen de la muestra. El muestro es no probabilístico y por conveniencia, se escogió la población debido al poco tiempo de medición en el post test de la implementación de la gestión.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Valderrama (2015, pág. 124), nos menciona que el investigador usa diversos instrumentos para lograr almacenar y acumular la información que es precisa para la investigación que se realiza. Por ello la presente investigación se desarrollará en base de la observación experimental, ficha de recolección de datos y el uso del cronometro.

3.4. Procedimientos

Según Gómez, F. (1993), nos dice que el principal objetivo del trámite es buscar y encontrar la forma de realizar una tarea y proceso teniendo en cuenta los factores de tiempo, esfuerzo y dinero. Por otro lado, Biegler, J. (1990), señala que los procedimientos le indican a la empresa como organizarlo para que el trabajo se lleve a cabo de tal manera que funcione de manera óptima con respecto a las tareas dentro de la organización. Por tanto, según Isotools (2019) nos describe los pasos para llevar a cabo una gestión por procesos:

1. Compromiso de la dirección: la dirección debe ser consciente de la necesidad de este sistema de gestión por procesos, ya que el factor crítico en este punto es la necesidad de capacitar y practicar para impulsar el cambio.
2. Sensibilización y capacitación: el equipo está capacitado en gestión por procesos ya que es una herramienta de cambio para quienes lo necesita. La gestión por objetivos se basa en que todos los empleados se sientan implicados en el proceso y no sientan obligados.
3. Identificación de procesos: se crea un inventario de proceso a partir del análisis de todas las interacciones existentes con los empleados de la organización y los clientes externos.

4. Clasificación: entre los procesos identificados, es necesario identificar el proceso principal, el proceso estratégico y el proceso de soporte.
5. Mapa de procesos: Las relaciones entre los procesos deben visualizarse para que se puedan utilizar los mapas de procesos de todos los procesos necesarios para el sistema de la gestión de la calidad.
6. Alinear las actividades con la estrategia: Los procesos clave nos permite implementar de manera consistente nuestras pautas y estrategias. Para ello, se crea una matriz de doble entrada con objetivos estratégicos y grupos de interés para definir la relación que existe entre ellos.
7. Establecer los procesos como indicadores de resultado: Las decisiones deben basarse en información sobre los resultados alcanzado en las metas planificadas, que permitan analizar las capacidades de los procesos y sistemas, así como comprender la realización de las expectativas de los grupos de interés y el desempeño de nuestra organización en comparación con otras organizaciones. Para obtener esta información, debemos definir que el KPI se adapta mejor a nuestras necesidades y debe medirse.
8. Realizar una experiencia piloto: Este es el último paso, para después desarrollar la implementación.

3.5. Método de análisis de datos

Para Batanero y Godino (1992) indica que: “El primer aspecto de la investigación es estudiar la personalidad, el análisis metodológico es el análisis de datos como herramientas en la investigación experimental.

El análisis de datos será procesado a través de la implementación de la gestión por procesos, donde se observará detalladamente la elaboración de anuarios que se realizan en el mes de Abril, Mayo y Junio en el área producción de la empresa Forma Producciones Audiovisuales.

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa Forma Producciones Audiovisuales, la cual permitió la recolección de datos, estadísticas actuales sobre su situación actual y la participación en los procesos de elaboración de los anuarios, respetando los códigos de ética en investigación de la Universidad César Vallejo. Por tanto, se utilizó el manual ISO 690 para poder obtener las bases teóricas mediante el fichaje y citado para poder evitar el plagio ya que esto lo acredita y valida el uso del sistema Turniting.

IV. RESULTADOS

4.1. Ejecución de la implementación

Paso 1:

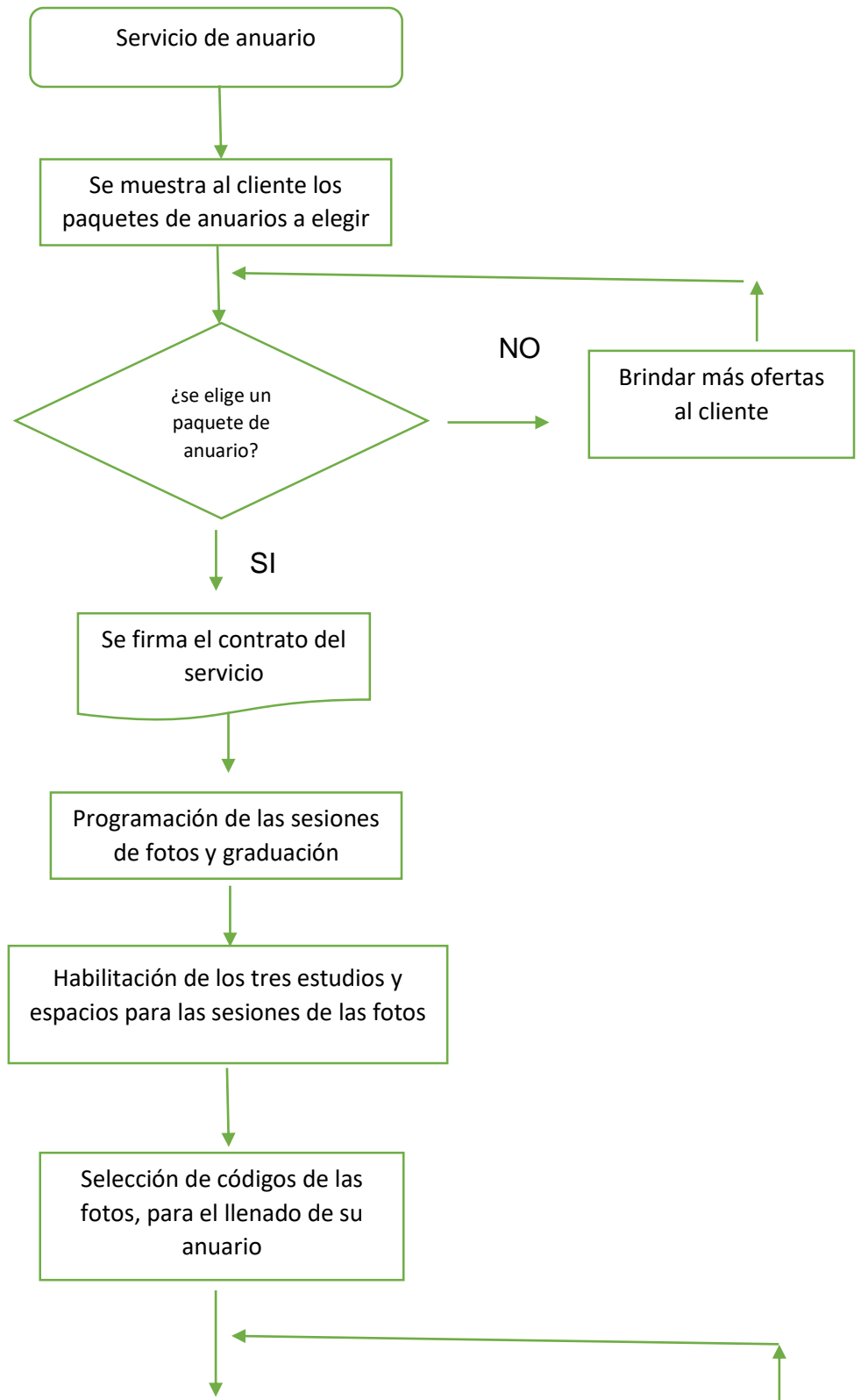
Realizamos una solicitud a la empresa para llevar a cabo la implementación de la gestión por procesos ante la baja calidad de servicio, las cuales se organizo

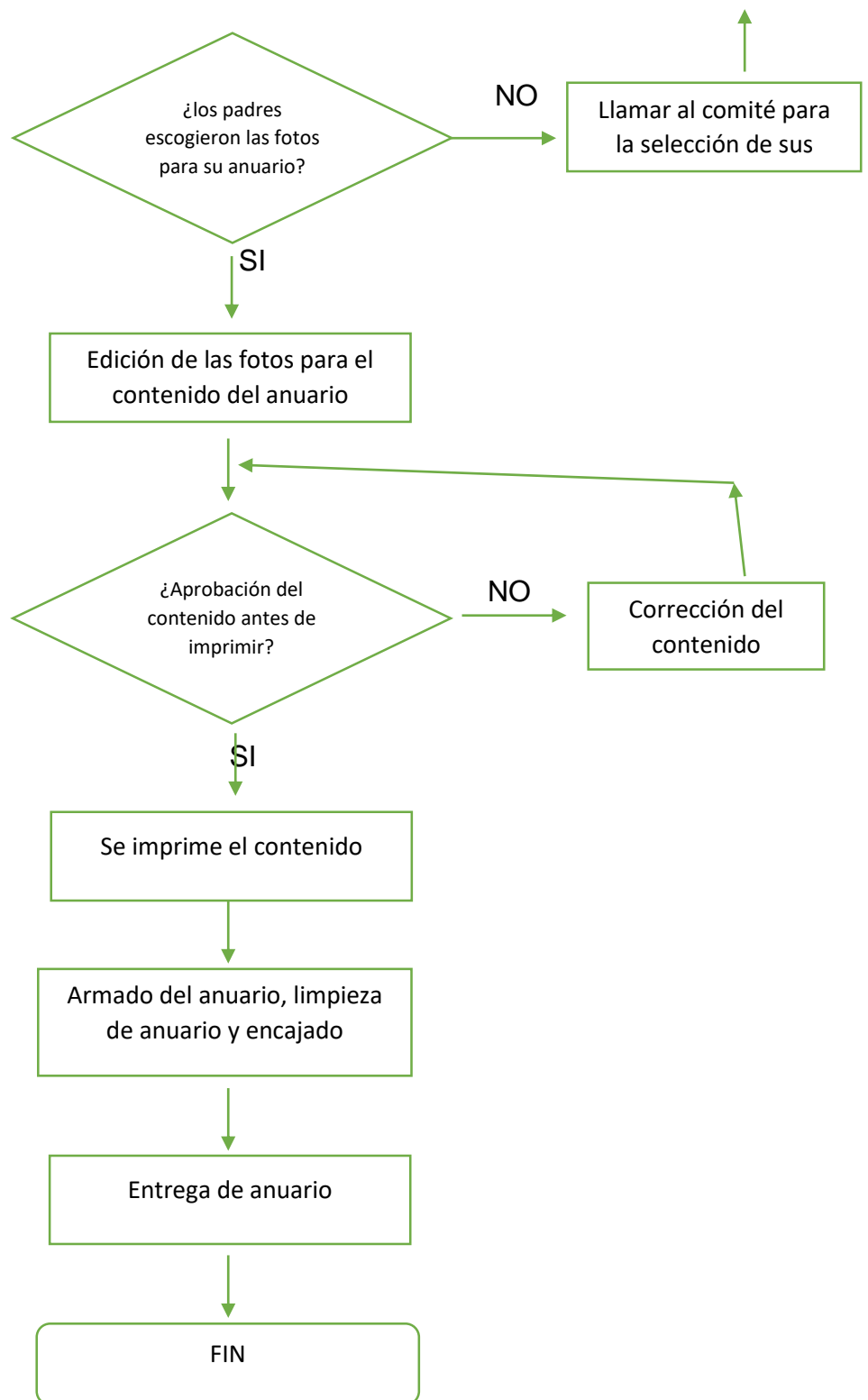
Cuatro reuniones vía meet con el gerente general de la empresa Forma Producciones Audiovisuales, para dar a conocer el proyecto, se dio información esencial de los términos a utilizar, de este modo, se explicó cómo se llevará a la realización del proyecto.

Paso 2:

Se convocó a una reunión para dar información sobre la implementación de la gestión procesos, elaborando un diagrama de flujo, ya que es una herramienta que se utiliza para explicar la secuencia de actividades en un proceso, todos estos proporcionan visualización de la operación del proceso, haciendo que la descripción sea más intuitiva y analítica; de esta manera buscando el compromiso y apoyo del personal.

Figura 3 Diagrama de flujo de la empresa Forma Producciones Audiovisuales





Paso 3:

Elaboramos un DOP y DAP para la identificación de procesos para la elaboración de los anuarios, el diagrama de operaciones nos muestra el momento en que los materiales se introducen en el proceso, así como la secuencia de inspecciones y todas las operaciones. El diagrama de actividades nos ayudó a identificar las actividades de un proceso a través de símbolos, esto nos proporcionó una mejora, para así poder distinguir la actividad del proceso del anuario; nos ayudó a comprender y facilitar su explicación de forma visual e intuitiva

Figura 4 DOP DE ELABORACION DE ANUARIOS (ANTES)

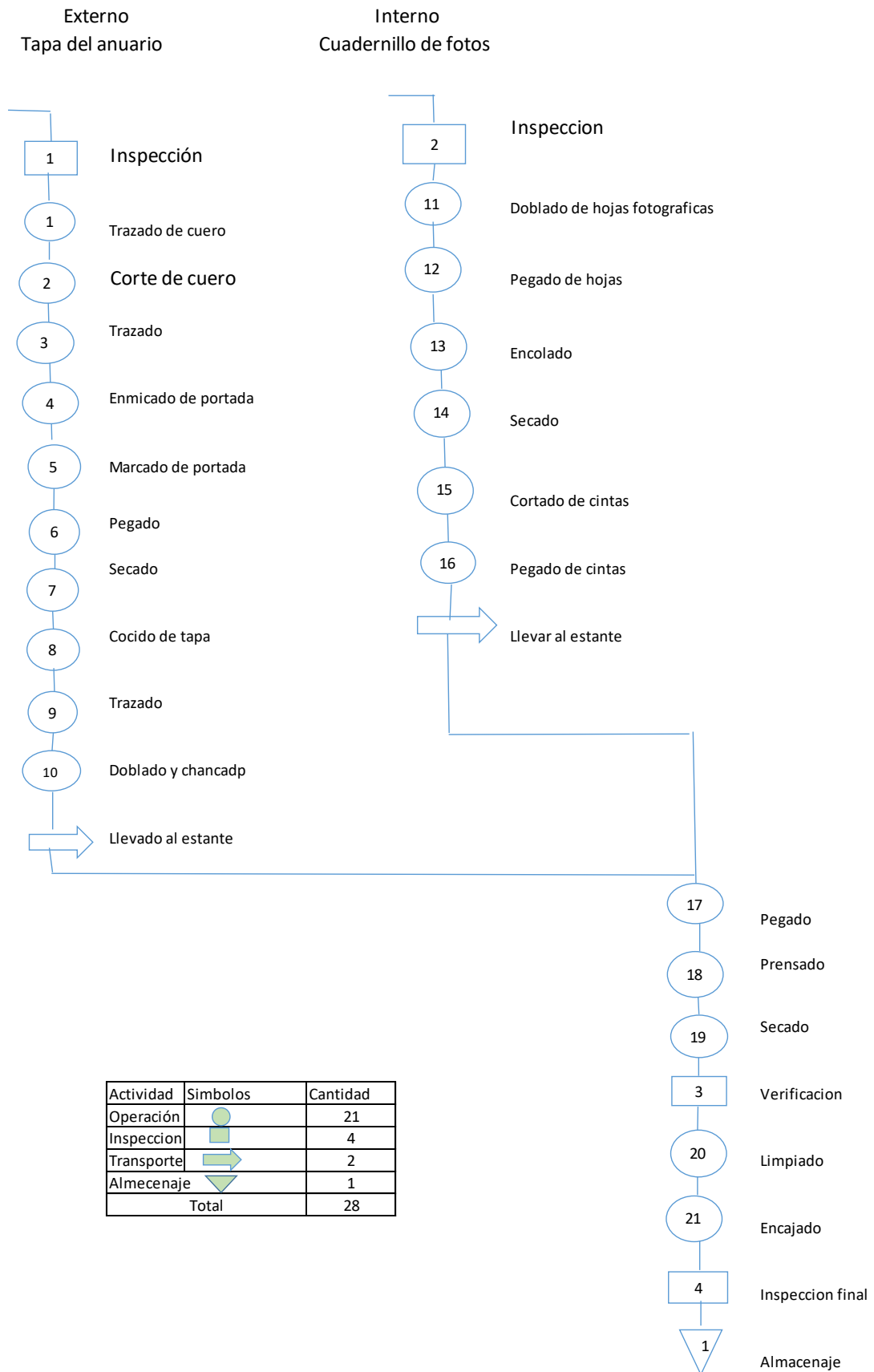


Figura 5 DOP DE ELABORACION DE ANUARIOS MEJORADO

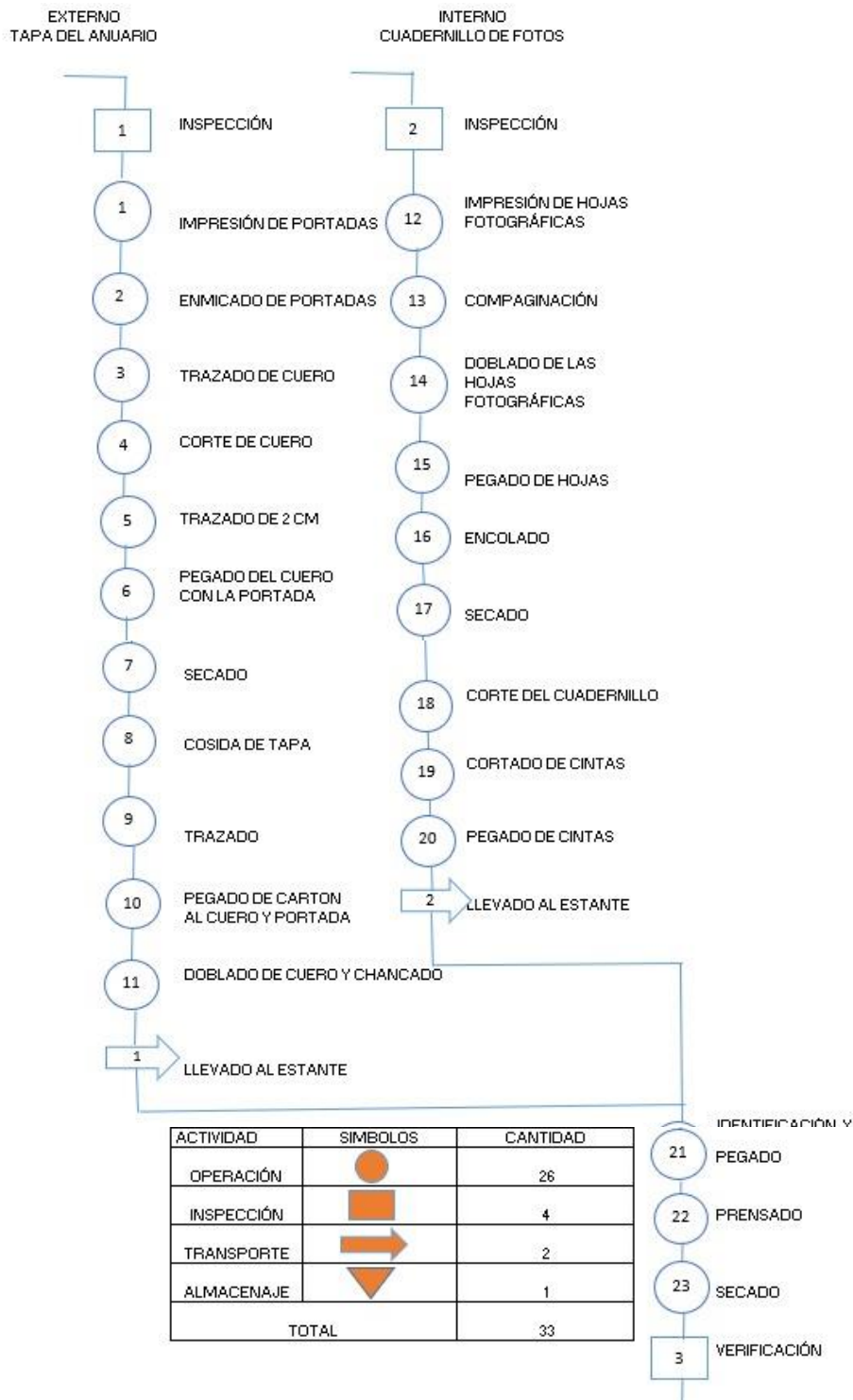




Tabla 3 DAP DE ELABORACION DE ANUARIOS (ANTES)






































DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO						
UBICACIÓN	AREA DE PRODUCCION	ACTIVIDAD		METODO ACTUAL		
ACTIVIDAD	FABRICACION DE ANUARIOS	OPERACIÓN		21		
FECHA	22/06/2021	TRANSPORTE		2		
OPERADOR	LUCHO PAREDES QUISPE	DEMORA		0		
		INSPECCION		4		
		ALMACEN		1		
		TOTAL		28		
		TIEMPO		4522		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOS				TIEMPO (SEG)	
Inspeccion						90
Trazado de cuero						10
Corte de cuero						12
Trazado de cuero						10
Enmicado de portada						20
Marcado de portada						5
Pegado de portada con el cuero						12
Secado						30
Cosida de la tapa						15
Trazado						16
Doblado y chancado						420
Llevar al estante						5
Inspeccion						90
Doblado de hojas fotográficas						40
Pegado de hojas						600
Encolado						10
Secado						900
Cortado de cintas						15
Pegado de cintas						12
Llevar al estante						5
Pegado de la tapa con el contenido						365
Prensado						180
Secado						1200
Verificación						90
Limpiado						180
Encajado						120
Inspección final						60
Almacenaje						10

Tabla 4 DAP DE ELABORACION DE ANUARIOS MEJORADO

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO					
UBICACIÓN	AREA DE PRODUCCION	ACTIVIDAD	METODO ACTUAL		
ACTIVIDAD	FABRICACION DE ANUARIOS	OPERACIÓN		27	
FECHA		TRANSPORTE		2	
OPERADOR	LUCHO PAREDES QUISPE	DEMORA		0	
		INSPECCION		4	
		ALMACEN		1	
		TOTAL		34	
TIEMPO				4727	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOS				TIEMPO (SEG)
Inspeccion					90
Impresión de portadas					120
Enmicado de portada					30
Trazado de cuero					12
Corte de cuero					10
Trazado de 2cm					12
Pegado del cuero con la portada					30
Secado					15
Cosida de la tapa					16
Trazado					12
Pegado de carton al cuero y portada					320
Doblado de cuero y chancado					520
Llevado al estante					5
Inspección					90
Impresión de hojas fotográficas					360
Compaginación					80
Doblado de las hojas Fotográficas					40
Pegado de hojas					600
Encolado					15
Secado					1000
Corte de cuadernillo					40
Cortado de cintas					15
Pegado de cintas					10
Llevado al estante					5
Identificación y enumeración de tapas con contenido					90
Pegado					230
Prensado					60
Secado					360
Verificación					90
Limpieza					180
Encajado					120
Colocación de datos y codigos					80
Inspección final					60
Almacenaje					10

Paso 4:

Se identificaron aquellos procesos claves; es aquello que agregan valor a los clientes o afectan directamente su satisfacción o insatisfacción, procesos estratégicos; corresponde se presta atención a los procesos que se encuentran en la estrategia de esta manera definiendo y considerar a otros procesos y actividades que ayudaran a tomar decisiones acertadas, fortaleciendo las actividades operativas, por ello ayudando a mejorar la visión del proceso; procesos de apoyo, se encarga de aportar los recursos necesarios para una operación eficaz y eficiente en los procesos.

Paso 5:

Elaboramos un mapa de procesos ya que nos ofrece múltiples ventajas, como una de ellas es: una mejor comprensión de los procesos, mayor satisfacción en el trabajo, dado que los empleados comprenden sus funciones, donde encontrar ayuda cuando la necesitan y por ultimo una mayor eficiencia.

Figura 6 Mapa de Procesos



Paso 6:

Se modificaron algunas actividades para reducir los costos de la empresa, se realizó una nueva guía de diagramación para el contenido del anuario, se designaron códigos a cada alumno para la entrega e identificación de su anuario, se optimizó los videos de promoción a través del uso del código de código QR, esto permite ahorro de compra de materia prima como los cd, el estuche y eliminación del proceso de quemado de discos.

Figura 7 Guía de llenado de anuario antes



Figura 8 Guía de llenado de anuario después

FICHA DE SELECCIÓN DE FOTOS
REGINA PASCIS - PROMOCION 2020

NOMBRE COMPLETO DE LA NIÑA:

Estimado padre de familia le invitamos a seleccionar las fotos de su niño(a) según el número de la hoja y la actividad que corresponda.
Terminada la ficha, agradecemos su envío al siguiente correo: marketing@formaproducciones.com
ASUNTO: REGINA PASCIS - PROMOCION 2020
NOTA: Las fotos son referenciales, Ud. deberá escoger las fotos que más sean de su agrado para el **photobooth** de su niño(a).

- **Llenar la ficha correctamente.**
- **EJEMPLO**

HOJA 3:

SELECCIÓN DE LA HOJA Nº3

FOTO CÓDIGO L	CONFIRMACIÓN (CARLOS) CM7990
FOTO CÓDIGO LL	
FOTO CÓDIGO M	
FOTO CÓDIGO N	

PORTADA:

SELECCIÓN DE LA PORTADA

FOTO CÓDIGO A	
---------------	--

HOJA 1:

SELECCIÓN DE LA HOJA Nº1

FOTO CÓDIGO B	
FOTO CÓDIGO C	
FOTO CÓDIGO D	
FOTO CÓDIGO E	
FOTO CÓDIGO F	
FOTO CÓDIGO G	

HOJA 2:

SELECCIÓN DE LA HOJA Nº2

FOTO CÓDIGO H	
FOTO CÓDIGO I	
FOTO CÓDIGO J	
FOTO CÓDIGO K	

HOJA 3:

SELECCIÓN DE LA HOJA Nº3

FOTO CÓDIGO L	
FOTO CÓDIGO LL	
FOTO CÓDIGO M	
FOTO CÓDIGO N	

HOJA 4:

SELECCIÓN DE LA HOJA Nº4

FOTO CÓDIGO O	
FOTO CÓDIGO P	
FOTO CÓDIGO Q	
FOTO CÓDIGO R	
FOTO CÓDIGO S	
FOTO CÓDIGO T	

Antes



Después



Antes



Después

Colegio
María Reina Marianistas



Paso 7:

Definimos nuestras metas planificadas, que nos permita analizar nuevas capacidades en los procesos en base a la información recolectada. De este modo hemos definido el kpi que nos permite medir el tiempo que se tarda en producir un producto determinado. Para ello se tomará como referencia inicial el momento en el que se ejecuta la orden de producción y como referencia final el momento en el que el producto en cuestión puede darse por completado. El tiempo que transcurre entre un momento y otro es el tiempo de ciclo de producción del anuario; esto beneficio a la empresa a tener un incremento en calidad de servicio.

Paso 8:

En este último paso se dará por finalizado todos los pasos, por ende, la realización de la gestión por procesos en la empresa Forma Producciones Audiovisuales.

Para el análisis económico de la implementación, donde se analizará los ingresos y costos utilizados para la implementación de la herramienta a utilizar.

Tabla 5 Recursos Humanos

RECURSOS HUMANOS				
Items	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Monto Total
1	1	Programador	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00
2	1	Capacitación	S/ 400.00	S/ 400.00
				S/ 1,600.00

Tabla 6 Materiales en la aplicación del proyecto

MATERIALES				
Items	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Monto Total
1	500	Hojas bond	S/ 0.10	S/ 50.00
2	300	Impresión	S/ 0.50	S/ 150.00
3	5	Anillado	S/ 7.00	S/ 35.00
4	2	Hojas bond de colores	S/ 14.00	S/ 28.00
5	6	Lapiceros	S/ 1.00	S/ 6.00
6	2	Tablero	S/ 7.00	S/ 14.00
7	2	Estantes	S/ 150.00	S/ 300.00
				S/ 583.00

Tabla 7 Servicios utilizados

SERVICIOS						
Items	Cantidad	Descripción	Precio Unitario		Monto Total	
1	2	Internet	S/	85.00	S/	170.00
2	2	Llamadas	S/	65.00	S/	130.00
3	2	Energía Eléctrica	S/	80.00	S/	160.00
4	10	Transporte	S/	20.00	S/	200.00
					S/	530.00

Tabla 8 Financiamiento

RESUMEN	
TIPO	MONTO TOTAL
RECURSOS MATERIALES	S/ 583.00
RECURSOS HUMANOS	S/ 1,600.00
SERVICIOS	S/ 530.00
TOTAL	S/ 2,713.00

En las anteriores tablas se pudo observar los costos que se expusieron durante la implementación del proyecto.

4.2. Estadística descriptiva

Variable Independiente: Gestión por procesos

Índice de producción

Tabla 9 Análisis de índice de producción del pre test y post test

$\text{ÍNDICE DE PRODUCCIÓN} = \frac{\text{TOTAL DE PRODUCCIÓN REAL}}{\text{TOTAL DE PRODUCCIÓN PROGRAMADA}} \times 100$		
SEMANAS	PRE- TEST	POST- TEST
SEMANA 1	88%	99%
SEMANA 2	82%	97%
SEMANA 3	91%	97%
SEMANA 4	87%	98%
SEMANA 5	92%	99%
SEMANA 6	90%	99%
SEMANA 7	87%	97%
SEMANA 8	88%	98%
SEMANA 9	89%	100%
SEMANA 10	93%	99%
SEMANA 11	88%	99%
SEMANA 12	91%	98%
PROMEDIO	89%	98%

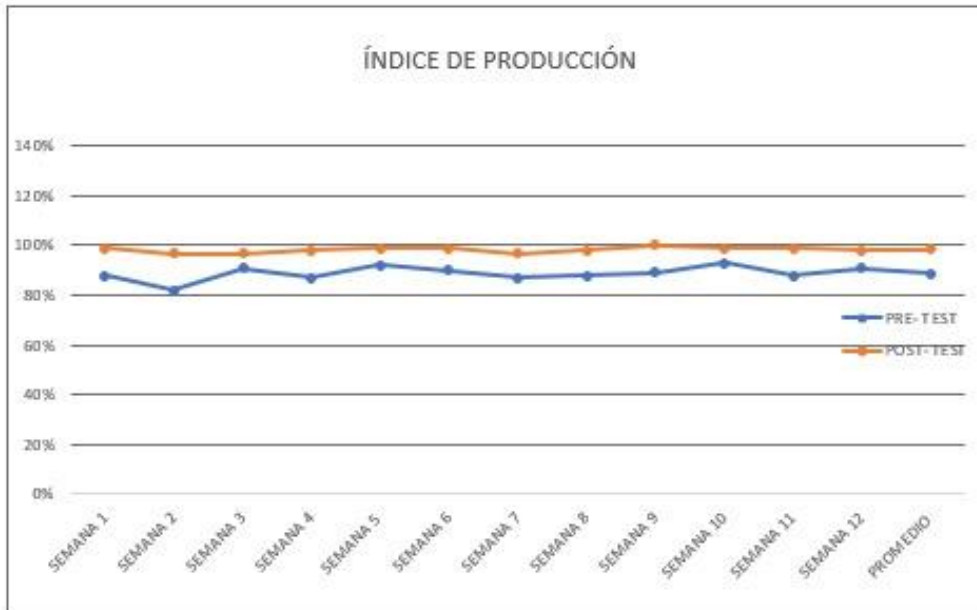


Figura 9 Gráfico del pre – test y post test del índice de producción

INTERPRETACION: Del cuadro numero 1 comparativo en la parte superior nos indica, claramente el progreso en el indice de produccion de los anuarios, esto se ha incrementado en un 9% .

Indice de eficacia

Tabla 10 Análisis de índice de eficacia del pre test y post test

$\text{ÍNDICE DE EFICACIA} = \frac{\text{RESULTADO ALCANZADO}}{\text{RESULTADO PREVISTO}} \times 100$		
SEMANAS	PRE- TEST	POST- TEST
SEMANA 1	88%	99%
SEMANA 2	82%	97%
SEMANA 3	91%	97%
SEMANA 4	87%	98%
SEMANA 5	92%	99%
SEMANA 6	90%	99%
SEMANA 7	87%	97%
SEMANA 8	88%	98%
SEMANA 9	89%	100%
SEMANA 10	93%	99%
SEMANA 11	88%	99%
SEMANA 12	91%	98%
PROMEDIO	89%	98%

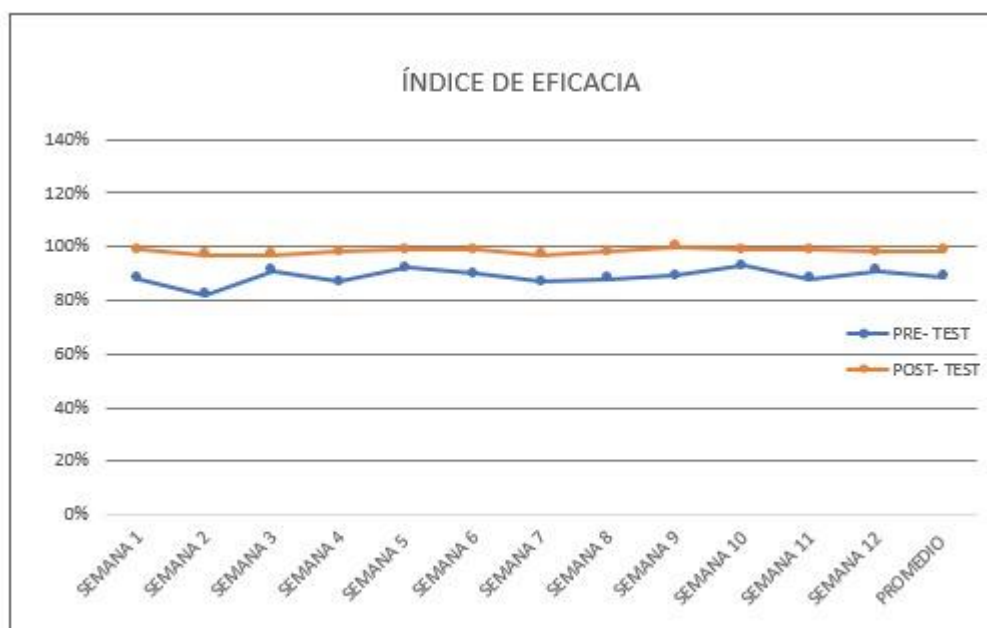


Figura 10 Gráfico del pre test y post test del indice de eficacia

INTERPRETACION: Del cuadro numero 2 comparativo en la parte superior nos indica, claramente la mejora en el indice de eficacia de los anuarios, esto se ha incrementado en un 9%.

Variable dependiente: Calidad de servicio

Entregas perfectas

Tabla 11 Análisis de entregas Perfectas del pre test y post test

$\text{ENTREGAS PERFECTAS} = \frac{\text{ANUARIOS PERFECTOS}}{\text{TOTAL DE ANUARIOS}} \times 100$		
SEMANAS	PRE- TEST	POST- TEST
SEMANA 1	80%	98%
SEMANA 2	87%	96%
SEMANA 3	89%	97%
SEMANA 4	90%	97%
SEMANA 5	85%	99%
SEMANA 6	81%	97%
SEMANA 7	88%	97%
SEMANA 8	91%	97%
SEMANA 9	83%	100%
SEMANA 10	85%	97%
SEMANA 11	81%	98%
SEMANA 12	83%	98%
PROMEDIO	85%	98%

Figura 11 Gráfico del pre test y post test de entregas perfectas



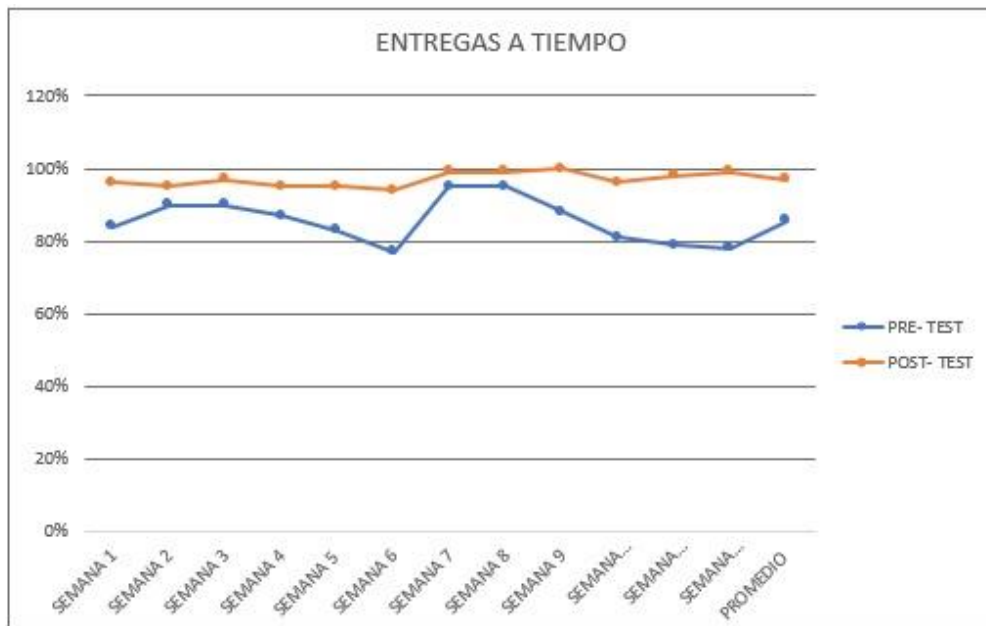
INTERPRETACION: Del cuadro numero 3 comparativo en la parte superior nos indica, claramente la mejora en entregas perfectas de los anuarios, esto se ha incrementado en un 13%.

Entregas a tiempo

Tabla 12 Análisis de entregas a tiempo del pre test y post

$\text{ENTREGAS A TIEMPO} = \frac{\text{ANUARIOS ENTREGADOS A TIEMPO}}{\text{TOTAL DE ANUARIOS ENTREGADOS}} \times 100$		
SEMANAS	PRE- TEST	POST- TEST
SEMANA 1	84%	96%
SEMANA 2	90%	95%
SEMANA 3	90%	97%
SEMANA 4	87%	95%
SEMANA 5	83%	95%
SEMANA 6	77%	94%
SEMANA 7	95%	99%
SEMANA 8	95%	99%
SEMANA 9	88%	100%
SEMANA 10	81%	96%
SEMANA 11	79%	98%
SEMANA 12	78%	99%
PROMEDIO	86%	97%

Figura 12 Gráfico del pre test y post de entregas a tiempo



INTERPRETACION: Del cuadro numero 4 comparativo en la parte superior nos indica, claramente la mejora en entregas a tiempo de los anuarios, esto se ha incrementado significativamente en un 11%

4.3. Análisis Inferencial – Validación de hipótesis

4.3.1. Hipótesis General

Observaremos la variable dependiente y sus indicadores

Los datos mostrados en el presente trabajo de investigación serán de doce semanas en el cálculo de los indicadores, es por ello, la prueba de normalidad se ejecutará utilizando el estadístico Shapiro- Wilk.

Tabla 13 Prueba de normalidad de Calidad de Servicio

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio antes	,160	12	,200*	,943	12	,544
Calidad de servicio después	,159	12	,200*	,943	12	,535

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

INTERPRETACIÓN: De la tabla 12 se puede verificar que la significancia de la calidad de servicio antes es de (0,544) y después (0,535) uno tiene el valor mayor a 0,005 y otro menor a 0,005 por lo tanto, y de acuerdo a la regla de decisión, se demuestra que tiene un comportamiento paramétrico, por consiguiente, utilizaremos la prueba T STUDENT.

Validación de Hipótesis General

Contrastación de la Hipótesis General

H₀: La gestión por procesos no incrementa la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L

H_a: La gestión por procesos incrementa la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{\text{Calidad de servicio Antes}} \leq \mu_{\text{Calidad de servicio Después}}$$

$$H_a: \mu_{\text{Calidad de servicio Antes}} < \mu_{\text{Calidad de servicio Después}}$$

72.33 **94.58**

Tabla 14 Estadísticas de muestras relacionadas (Calidad de servicio)

Estadísticas de muestras relacionadas					
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Calidad de servicio antes	,7233	12	,07061	,02038
	Calidad de servicio después	,9458	12	,02584	,00746

Tabla 15 Prueba de muestras relacionadas (Calidad de servicio)

Prueba de muestras relacionadas									
		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Me dia	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
P	Calidad de servicio antes	-	,0751	,0217	-	-	-	11	,000
r	– calidad de servicio	,22	7	0	,2702	,17474	10,		
1	después	25	0		6		25		

INTERPRETACIÓN. De la tabla 14, se ha demostrado que la calidad de servicio antes (0,7233) es menor que calidad de servicio después (0,9458), por lo que aceptamos en la investigación o hipótesis alterna, para lo cual se demuestra que la implementación de la gestión por procesos mejora la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L.

4.3.2. Hipótesis Especifica 1 (Entregas perfectas)

Tabla 16 Prueba de normalidad (Entregas perfectas)

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Entregas p_antes	,172	12	,200 [*]	,920	12	,287
Entregas p_despues	,288	12	,007	,864	12	,055

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

INTERPRETACION: De la tabla 16 se puede verificar que la significancia de las entregas perfectas antes es de (0,287) y después (0,055) tiene el valor mayor a 0,05, por lo tanto, y de acuerdo a la regla de decisión, se demuestra que tiene un comportamiento paramétrico por consiguiente se utilizara la prueba T STUDENT.

Análisis de la primera hipótesis específica

H₀: La gestión por procesos no incrementa las entregas perfectas en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L.

H_a: La gestión por procesos incrementa las entregas perfectas en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L.

Regla de decisión

H₀: $\mu_{\text{Entregas perfectas Antes}} \leq \mu_{\text{Entregas perfectas Después}}$

H_a: $\mu_{\text{Entregas perfectas Antes}} < \mu_{\text{Entregas perfectas Después}}$

84.42

97.58

Prueba T

Tabla 17 Estadísticos de muestras (Entregas perfectas)

Estadísticas de muestras relacionadas					
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Entregas perfectas antes	,8442	12	,03450	,00996
	Entregas perfectas después	,9758	12	,01084	,00313

Tabla 18 Pruebas de muestras relacionadas (Entregas perfectas)

Prueba de muestras relacionadas									
		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
P	Entregas perfectas antes	-	,03973	,01147	-	-	-	11	,000
r	- entregas perfectas después	,13			,15691	,10642	11,	479	

INTERPRETACIÓN. De la tabla 17, se ha demostrado que las entregas perfectas antes (0,8442) es menor que entregas perfectas después (0,9758), por lo que aceptamos en la investigación o hipótesis alterna, para lo cual se demuestra que la implementación de la gestión por procesos mejora la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L.

4.3.3. Hipótesis Especifica 2 (Entregas a tiempo)

Tabla 19 Prueba de normalidad Entregas a tiempo

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Entregas a tiempo antes	,104	12	,200*	,939	12	,487

Entregas a tiempo después	,182	12	,200*	,913	12	,233
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.						
a. Corrección de significación de Lilliefors						

INTERPRETACION:

De la tabla 16 se puede verificar que la significancia de las entregas a tiempo antes es de (0,487) y después (0,233) uno tiene el valor mayor a 0,005 y otro menor a 0,005 por lo tanto, y de acuerdo a la regla de decisión, se demuestra que tiene un comportamiento paramétrico, por consiguiente, utilizaremos la prueba T STUDENT.

Análisis de la segunda hipótesis específica

Ho: La gestión por procesos no incrementa las entregas a tiempo en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L

Ha: La gestión por procesos incrementa las entregas perfectas en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L

Regla de decisión

H₀: $\mu_{\text{Entregas a tiempo antes}} \leq \mu_{\text{Entregas a tiempo Después}}$

H_a: $\mu_{\text{Entregas a tiempo Antes}} < \mu_{\text{Entregas a tiempo Después}}$
85.58 **96.92**

Tabla 20 Pruebas no paramétricas (Entregas a tiempo)

Estadísticas de muestras relacionadas					
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Entregas a tiempo antes	,8558	12	,06244	,01803
	Entregas a tiempo despues	,9692	12	,02021	,00583

Tabla 21 Prueba de muestras relacionadas (Entregas a tiempo)

Prueba de muestras relacionadas									
		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
P a r t e	Entregas a tiempo antes – entregas a tiempo después	- ,1 13 33	,0585 2	,0168 9	- ,1505 1	- ,0761 5	- 6, 70 9	11	,000

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 17, se ha demostrado que las entregas a tiempo antes (0,8558) es menor que las entregas a tiempo después (0,9692) por lo que aceptamos en la investigación o hipótesis alterna, para lo cual se demuestra que la implementación de la gestión por procesos mejora la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L.

V.DISCUSIÓN

Discusión 1

En los resultados obtenidos de la tabla de spss se puede observar la calidad de servicio antes es de (72.33), después (94.58), aceptando la hipótesis de la investigación queda demostrado que la gestión por procesos si incrementa la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L, 2021, utilizando herramientas que nos conlleva a una comparación en base a la muestra de doce semanas antes y doce semanas después, donde se muestra la calidad de servicio antes con un promedio de 72% después con un 87%. Así mismo, De la Cruz (2018) propuso como objetivo aplicar la gestión por procesos para mejorar la eficiencia de la unidad de la gestión social, obteniendo una efectividad en el sistema de la empresa con un monto aproximado de S/51 240 nuevos soles al año. Asencios y Huamán (2018) planteo como objetivo implementar esta herramienta para mejorar la atención al cliente elaborando un mapa de procesos logrando como resultado una reducción de rotación del personal de un 50% y alcanzando un aumento de 36% ante la satisfacción del cliente; concluyendo también que el modelo de negocio influye como un conjunto global de procesos para lograr la calidad total y la satisfacción del cliente, pág. 38 Martínez y Cegarra (2017).

Discusión 2

La prueba de normalidad de las entregas perfectas de muestras relacionadas la cual está interpretada en la tabla número 11 nos muestra como resultado antes (84.02), después (90.08), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna en la cual se ha demostrado que la implementación de la gestión por procesos incrementa la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L. En la tabla 11 se observa que las entregas perfectas han incrementado de un 85% a 98% después, lo cual nos señala que hay menor cantidad de anuarios con defectos y eso evita la devolución del producto, esto avala las entregas perfectas de los productos hacia al cliente. Alfaro (2016) nos menciona que la implementación de la

gestión por procesos se ha convertido en una de las herramientas de mejora de la gestión para todo tipo de organizaciones. Así mismo, Veliz (2019) en su investigación nos muestra como objetivo determinar de qué medida la gestión por procesos mejora la calidad de servicio dentro de la innovación del soporte tecnológico, para ello se utilizó la encuesta dirigido a 38 docentes, aplicando la prueba de T- student con un nivel de significancia de 0,005, evidenciando tener una mejora de 38,5% de desempeño en el proceso de innovación y soporte tecnológico; de igual manera se logra observar la mejora de la satisfacción en un 29,51%, lo cual nos permite aceptar su hipótesis alterna. Además García y Ledesma (2019) nos presenta un enfoque cuantitativo a través de un estudio transversal no experimental cogiendo una muestra de 5 trabajadores y el mismo número de clientes, donde la muestra probabilística tiene un diseño correlativo con dos cuestionarios de 15 y 17 ítems con la validación del alfa de cronbach de un 96,09 % y 98,07% respectivamente, esto determina que la influencia de gestión por procesos existe una conexión con la calidad de servicio, donde los dos niveles de control obtiene un 66,07%, con una correlación positiva muy alta y con un valor 0,09 y con una significancia del 5%.

Discusión 3

Como resultado obtenido de la contratación de la hipótesis de las entregas a tiempos, nos indica que el cálculo anterior (85,58), después (89,42), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde se demuestra que la gestión por procesos incrementa la calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales, por ello, en la tabla 12 de entregas a tiempos anterior es de 86% y luego de 89%, esto demuestra que ha aumentado sus entregas a tiempo. Por lo que Cedeño y Tixe (2016), tiene como objetivo mejorar la calidad de atención al cliente elaborando un manual de gestión de procesos en el hotel, utilizando el método deductivo e inductivo para medir el porcentaje de la satisfacción de sus clientes; esto nos afirma que lo aplicado si nos ayuda a incrementar las entregas en la fecha solicitada. También, Rojas (2020), tiene el objetivo de mejorar el desempeño en su empresa a través de la gestión por procesos, mediante la recolección de datos para después analizarlos donde cuyos datos le permita analizar la

empresa, logrando así identificar sus áreas con mayor potencia y crear estrategias.

Por otro lado, Muñoz (2018), su objetivo es diseñar un sistema de gestión de procesos para la empresa CDMSA, por lo cual se realizaron encuestas al personal de la empresa donde se pudo observar un crecimiento respecto a su atención al servicio dentro del mercado. Por consiguiente, podemos afirmar una vez más que la propuesta realizada a la empresa es muy efectiva.

V. CONCLUSIONES

- Se deduce que la gestión por procesos incrementa la calidad de servicio en un 72% a 95 %, de tal modo en la contratación de hipótesis de la tabla número 12 antes es de 72.33 y el después es de 94.58 en calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L estudiada en el año 2021.
- Se concluye que la gestión por procesos incrementa las entregas perfectas en calidad de servicio, lo cual se comprobó en la tabla número 11, donde el pre test 85% y en el pos test de 98 %, de tal modo en la contratación de hipótesis que se observara en la tabla número 14 donde nos indica que la media antes es de 84.42 y después del estudio del proyecto es de 97.58 en calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L en el año 2021.
- Se concluye que la gestión por procesos incrementa las entregas a tiempo en calidad de servicio, tal como se observa en la tabla número 7, donde se puede verificar el pre test es de 86% y el post test es de 97%, de tal modo en la contratación de hipótesis que está en la tabla número 17, se demuestra que la media de antes es de 85.58 y después de 96.92, en calidad de servicio en la empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L en el año 2021.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda emplear la herramienta de gestión por procesos en calidad de servicio, ya que aumentó considerablemente, la gerencia lo siguiente:

- Emplear la herramienta gestión por procesos para continuar con el incremento de la calidad de servicio de esta manera satisfacer a los clientes, logrando obtener mayores índices de producción en los anuarios.
- Dado que la herramienta se fue empleada se sugiere que siga en la empresa, de esta manera incrementar las entregas perfectas de los anuarios, es por ello la satisfacción de los clientes. De tal modo, se recomienda seguir con los procesos identificados que generan valor; una capacitación parcial durante un periodo determinado a todo el personal de la empresa.
- No obstante, se recomienda que se prosiga examinando los procesos que agregan valor en calidad de servicio, para así seguir continuando con las entregas perfectas y entregas a tiempo, ya que la empresa es líder en el mercado audiovisual, y, por ende, tener un alto índice de producción y eficacia, cumpliendo satisfactoriamente con los clientes.

REFERENCIAS

- VARGAS, Martha, ALDANA, Luz Ángela. *Calidad de servicio* [en línea]. [en línea]. España, 2016. [Fecha de consulta: 14 de mayo de 2021]. Disponible en :
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=57-4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=libro+de+calidad+de+servicio&ots=16Pt_zduD&sig=xCMlbGUjHI_UI07WpDZuTawQxis#v=onepage&q=libro%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false
ISBN: 978-958-771-084-7
- AVILA. Tenorio, TORRES, Agustín. *Análisis de la calidad de servicio de las pymes* [en línea]. 8 de Abril de 2016. [Fecha de consulta: 18 de mayo de 2021]. Disponible en
<http://hdl.handle.net/20.500.11799/64924>
- TORRES, Samuel, VASQUEZ, Stanescu. *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis* [en línea]. 2018. [Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021]. Disponible en
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64>
- ARELLANO, Hernán. *La calidad en el servicio como ventaja competitiva* [en línea]. España, 2017. [Fecha de consulta: 16 de mayo de 2021]. Disponible en
http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf
- PEDRAZA, Norma, BERNAL, Jesús. *La calidad de servicio: Caso UMF.* [en línea]. Colombia, 2016. [Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021]. Disponible en

<https://www.redalyc.org/pdf/944/94438997005.pdf>

- LARREA, Pedro. *Calidad de servicio*. [en línea]. 1991. [Fecha de consulta: 22 de mayo de 2021].

Disponible en

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-hJVcH5nSp0C&oi=fnd&pg=PA7&dq=calidad+de+servicio+libro&ots=tCMN0xtW0h&sig=kli8u7QyYZ_HP86ym2deg6f78Qg#v=onepage&calidad%20de%20servicio%20

ISBN: 78- 7978- 001-1

- DENTON, Keith. *Calidad en el servicio en los clientes*. 1991. [Fecha de consulta: 23 de mayo de 2021]. Disponible en

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=y3yWnHrzW-0C&oi=fnd&pg=PP19&dq=calidad+de+servicio+libro&ots=94KLIUujhE&sig=nkcn_60hXP13Hr9-taQsD7ovjnw#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20libro&f=false

ISBN: 84-87189- 88-1

- SETO, Dolors. *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. 2004. [Fecha de consulta: 23 de mayo de 2021]. Disponible en

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9Nk8sWMjoBcC&oi=fnd&pg=PR11&dq=calidad+de+servicio+&ots=PIX0cPdO-e&sig=tMFvKRNrz9OinOa4OJ9U1LhEr4s#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>

ISBN: 84-7356- 371- 9

- NAJUL, Jenny. *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. 8 de Diciembre del 2011. [Fecha de consulta: 25 de mayo de 2021]. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>

- MORA, Luis. *Los indicadores claves del desempeño logístico* [en línea]. 2011. [Fecha de consulta: 29 de mayo de 2021]. Disponible en:

https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf

- HERNANDEZ, Roberto, FERNANDEZ, CARLOS, BAPTISTA, PILAR. *Metodología de la investigación* [en línea]. 1991. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2021]. Disponible en:

https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

- DOMINGUEZ, JORGES. *Optimización simultanea para la mejora continua y reducción de costos de proceso* [en línea]. 2011. [Fecha de consulta: 29 de mayo de 2021]. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/835/83520408.pdf>

- DUQUE, Edison. *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición* [en línea]. 2005. [Fecha de consulta: 28 de mayo de 2021]. Disponible en:

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

- COLMENARE, OSCAR, SAAVEDRA, JOSÉ. *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad de servicio* [en línea]. 2007. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2021]. Disponible en:

<http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

ISSN: 1870-0829

- CRISTOPHER. Martín, PAYNE, Adrián, BALLANTYNE, David. *Marketing relacional integrando la calidad, el servicio, al cliente y al marketing*. [en línea]. 1994. [Fecha de consulta: 14 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YMfCGu3B-yMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=calidad+de+servicio+cliente&ots=e6JZyFMVq1&sig=U941tkXVpwwQDcEJ9Kyeiami-5o#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20cliente&f=false>
- SALAZAR, Wilfredo, CABRERA, Mario. *Diagnóstico de la calidad de servicio, en atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*. [en línea]. 2 de Diciembre 2016. [Fecha de consulta: 16 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- ZÁRRAGA, Lucila, MOLINA, Víctor, CORONA, Enrique. *La satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera*. [en línea]. 4 abr. 2018. [Fecha de consulta: 16 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>
ISSN: 2007-5278
- FERNANDEZ, Mario. *El control, fundamento de la Gestión por procesos*. 8 de Junio 2014. [Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021]. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PwZuv94SpMkC&oi=fnd&pg=PA12&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos&ots=30vDSg8bFU&sig=hdvLu2yw_njOwBqEorv5HEkDSpl#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20por%20procesos&f=false

- MARTINEZ, Aurora, Cegarra, Juan. *Gestión por procesos de negocio*. 16 de Noviembre 2016. [Fecha de consulta: 10 de mayo de 2021]. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Y7rxAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos&ots=EOAqZsoQXG&sig=oBc_gfdWJqc4w7OILA7d2UyCStvk#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20por%20procesos&f=false
ISSN: 978-84-96877-90-0
- FERNANDEZ. José. *Gestión por procesos*. 4 de Abril 2009. [Fecha de consulta: 10 de mayo de 2021]. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=koSkh64nRb4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=gestion+por+procesos&ots=7SORtfaqUq&sig=7kzajuoDBczZcXQst_mC56noKXo
ISSN: 978-84- 7356-588-2
- ROJAS, Octavio. *Relaciones públicas la eficacia de la influencia*. 2008. [Fecha de consulta: 14 de mayo de 2021]. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=j-8nzu2pGL4C&oi=fnd&pg=PA15&dq=eficacia&ots=DsHO_ytUms&sig=IZUTdsLNTPjZbUaUZbpL5J_v8tc#v=onepage&q=eficacia&f=false
ISSN: 978- 84- 7356-558-5
- MEDINA, Alberto, NOGUEIRA, Dianelys, HERNANDEZ, Arialys, COMAS, Raúl. *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. 2019. [Fecha de consulta: 12 de mayo de 2021]. Disponible en:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext&tIng=en

- PIRES, Antonio, MACHADO, Virgilio. *Gestión por procesos en el diseño de las organizaciones*. 2020. [Fecha de consulta: 15 de mayo de 2021]. Disponible en:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642006000100005&script=sci_arttext&tIng=en

- DE LA CRUZ Karina, *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural*, 2018. Tesis (Ingeniero Industrial), Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, 2018.

Disponible en

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56662/VelozPMDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- OLIVA Milagros, *Gestión por procesos y la Calidad de Servicio en el área de Alimentos y Bebidas en el Hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015*. Tesis (Licenciado de administración), Iquitos: Universidad Científica del Perú, 2017. Disponible en:

[http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/189/OLIVATrabajoGesti%
c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/189/OLIVATrabajoGesti%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- ASENCIOS Alicia, HUAMAN Yesica, *Implementación de gestión por procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la clínica san pablo s.a.c. Huaraz*, 2018. Tesis (Ingeniero de sistemas), Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, 2018. Disponible en:

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2782/T03344170239_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- GARCIA Jhoselyn, LEDESMA Giordano, *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo milagritos s.a.c. del distrito de Trujillo* 2018. Tesis (Ingeniero industrial), Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, 2018. Disponible en:

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5653/1/RE_ADMI_JHOSELYN.GARC%C3%8DA_GIORDANO.LEDESMA_GESTI%C3%93N.POR.PROCESOS_DATOS.PDF

- CONTRERAS Fortunato, OLAYA Julio, MATOS Francisco, *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. 2017 [Fecha de consulta: 14 de mayo de 2021]. Disponible en:

<http://eprints.rclis.org/30980/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos,%20indicadores%20estandares.pdf>

- TORRES, Yordi, *La gestión por procesos y la gestión de proyectos en la estrategia empresarial*. 2016 [Fecha de consulta: 14 de mayo de 2021]. Disponible en:

<https://www.tecnicaindustrial.es/wpcontent/uploads/Numeros/26/41/a41.pdf>

- MEDINA, Alberto, *Procedimiento de la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. [En línea]. Chile, 2020 [Fecha de consulta: 18 de mayo de 2021].

Disponible en:

[file:///C:/Users/farax4/Downloads/0718-3305-ingeniare27-02-00328%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/farax4/Downloads/0718-3305-ingeniare27-02-00328%20(1).pdf)

ISSN: 4328-3422

- RODRIGUEZ, Raúl, PEREZ, Damayse. Perfecting the management by processes in a college. [En línea]. Argentina, 2018 [Fecha de consulta: 18 de mayo de 2021]. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357959312011> ISSN: 1669-7634

ANEXOS

Anexo 1 : DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE AUTORES

Nosotras, Fernández Cipriano, Mishell Nicole e Icarayme Huamani, Jessica Esmeralda alumnas de la Facultad de Ingeniería de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo sede Ate, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado “Implementación de la Gestión por Procesos para incrementar la Calidad de Servicio en la Empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L., Surco, 2021”, son:

1. De nuestra autoría
2. La presente tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en la presente tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

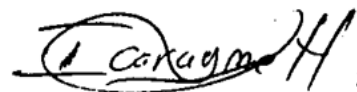
En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Noviembre de 2021



Fernández Cipriano, Mishell Nicole

DNI: 76563701




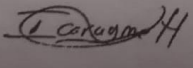
Icarayme Huamani, Jessica Esmeralda

DNI: 76633857

Anexo 2: Técnica de recolección de datos


PRE TEST

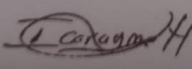
EMPRESA		FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES		
DIMENSIÓN		ANÁLISIS DE PROCESO		
INDICADOR		$\text{ÍNDICE DE PRODUCCIÓN} = \frac{\text{TOTAL DE PRODUCCIÓN REAL}}{\text{TOTAL DE PRODUCCIÓN PROGRAMADA}} \times 100$		TIEMPO
				3 MESES
N°	SEMANAS	TOTAL DE PRODUCCIÓN REAL	TOTAL DE PRODUCCIÓN PROGRAMADA	ÍNDICE DE PRODUCCIÓN
1	SEMANA 1	130	148	88%
2	SEMANA 2	136	165	82%
3	SEMANA 3	125	138	91%
4	SEMANA 4	100	115	87%
5	SEMANA 5	90	98	92%
6	SEMANA 6	130	144	90%
7	SEMANA 7	82	94	87%
8	SEMANA 8	84	96	88%
9	SEMANA 9	112	126	89%
10	SEMANA 10	80	86	93%
11	SEMANA 11	118	134	88%
12	SEMANA 12	90	99	91%
TOTAL		1277	1443	89%


FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES S.R.L.
CARLOS MALDONADO CISNEROS
 GERENTE GENERAL

Anexo 3: Técnica de recolección de datos

POST TEST

EMPRESA		FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES		
DIMENSIÓN		ANÁLISIS DE PROCESO		
INDICADOR		$\text{ÍNDICE DE PRODUCCIÓN} = \frac{\text{TOTAL DE PRODUCCIÓN REAL}}{\text{TOTAL DE PRODUCCIÓN PROGRAMADA}} \times 100$		TIEMPO
				3 MESES
N°	SEMANAS	TOTAL DE PRODUCCIÓN REAL	TOTAL DE PRODUCCIÓN PROGRAMADA	ÍNDICE DE PRODUCCIÓN
1	SEMANA 1	164	165	99%
2	SEMANA 2	170	175	97%
3	SEMANA 3	115	118	97%
4	SEMANA 4	142	145	98%
5	SEMANA 5	95	96	99%
6	SEMANA 6	160	162	99%
7	SEMANA 7	111	114	97%
8	SEMANA 8	96	98	98%
9	SEMANA 9	68	68	100%
10	SEMANA 10	144	146	99%
11	SEMANA 11	133	134	99%
12	SEMANA 12	120	122	98%
TOTAL		1518	1543	98%


FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES S.R.L.
CARLOS MALDONADO CISNEROS
 GERENTE GENERAL

Anexo 4: Tecnica de recoleccion de datos pre tes indice de eficacia

PRE TEST

EMPRESA		FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES			
DIMENSIÓN		EFICACIA			
INDICADOR		ÍNDICE DE EFICACIA $\frac{\text{RESULTADO ALCANZADO}}{\text{RESULTADO PREVISTO}} \times 100$		TIEMPO	
				3 MESES	
N°	SEMANAS	RESULTADO ALCANZADO	RESULTADO PREVISTO	INDICE DE EFICACIA	
1	SEMANA 1	130	148	88%	
2	SEMANA 2	136	165	82%	
3	SEMANA 3	125	138	91%	
4	SEMANA 4	100	115	87%	
5	SEMANA 5	90	98	92%	
6	SEMANA 6	130	144	90%	
7	SEMANA 7	82	94	87%	
8	SEMANA 8	84	96	88%	
9	SEMANA 9	112	126	89%	
10	SEMANA 10	80	86	93%	
11	SEMANA 11	118	134	88%	
12	SEMANA 12	90	99	91%	
TOTAL		1277	1443	89%	

FORMA PRODUCCIONES
AUDIOVISUALES S.R.L.

CARLOS MALDONADO CISNEROS
GERENTE GENERAL

Anexo 5: Tecnica de recoleccion de datos post test indice de eficacia

POST TEST

EMPRESA		FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES			
DIMENSIÓN		EFICACIA			
INDICADOR		ÍNDICE DE EFICACIA $\frac{\text{RESULTADO ALCANZADO}}{\text{RESULTADO PREVISTO}} \times 100$		TIEMPO	
				3 MESES	
N°	SEMANAS	RESULTADO ALCANZADO	RESULTADO PREVISTO	INDICE DE EFICACIA	
1	SEMANA 1	164	165	99%	
2	SEMANA 2	170	175	97%	
3	SEMANA 3	115	118	97%	
4	SEMANA 4	142	145	98%	
5	SEMANA 5	95	96	99%	
6	SEMANA 6	160	162	99%	
7	SEMANA 7	111	114	97%	
8	SEMANA 8	96	98	98%	
9	SEMANA 9	68	68	100%	
10	SEMANA 10	144	146	99%	
11	SEMANA 11	133	134	99%	
12	SEMANA 12	120	122	98%	
TOTAL		1518	1543	98%	

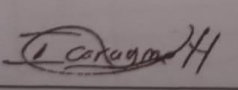
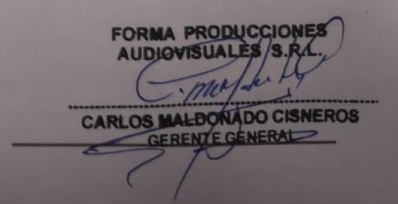
FORMA PRODUCCIONES
AUDIOVISUALES S.R.L.

CARLOS MALDONADO CISNEROS
GERENTE GENERAL

Anexo 6: Técnica de recolección de datos pre test entregas perfectas

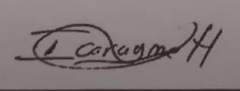
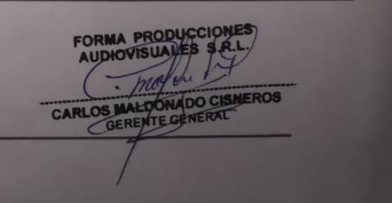
PRE TEST

EMPRESA		FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES		
DIMENSIÓN		ENTREGAS PERFECTAS		
INDICADOR		$\frac{\text{ANUARIOS PERFECTOS}}{\text{TOTAL DE ANUARIOS}} \times 100$		TIEMPO
				3 MESES
N°	SEMANAS	ANUARIOS PERFECTOS	TOTAL DE ANUARIOS	TOTAL DE ENTREGA
1	SEMANA 1	118	148	80%
2	SEMANA 2	143	165	87%
3	SEMANA 3	123	138	89%
4	SEMANA 4	104	115	90%
5	SEMANA 5	83	98	85%
6	SEMANA 6	116	144	81%
7	SEMANA 7	83	94	88%
8	SEMANA 8	87	96	91%
9	SEMANA 9	104	126	83%
10	SEMANA 10	73	86	85%
11	SEMANA 11	109	134	81%
12	SEMANA 12	82	99	83%
	TOTAL	1225	1443	85%

Anexo 7: Técnica de recolección de datos post test entregas perfectas

EMPRESA		FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES		
DIMENSIÓN		ENTREGAS PERFECTAS		
INDICADOR		$\frac{\text{ANUARIOS PERFECTOS}}{\text{TOTAL DE ANUARIOS}} \times 100$		TIEMPO
				3 MESES
N°	SEMANAS	ANUARIOS PERFECTOS	TOTAL DE ANUARIOS	TOTAL DE ENTREGA
1	SEMANA 1	161	165	98%
2	SEMANA 2	168	175	96%
3	SEMANA 3	114	118	97%
4	SEMANA 4	140	145	97%
5	SEMANA 5	95	96	99%
6	SEMANA 6	157	162	97%
7	SEMANA 7	111	114	97%
8	SEMANA 8	95	98	97%
9	SEMANA 9	68	68	100%
10	SEMANA 10	141	146	97%
11	SEMANA 11	131	134	98%
12	SEMANA 12	119	122	98%
	TOTAL	1500	1543	97%

Anexo 8: Técnica de recolección de datos pre test entregas a tiempo

PRE TEST

EMPRESA		FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES		
DIMENSIÓN		ENTREGAS A TIEMPO		
INDICADOR		$\text{ENTREGAS A TIEMPO} = \frac{\text{ANUARIOS ENTREGADOS A TIEMPO}}{\text{TOTAL DE ANUARIOS ENTREGADOS}} \times 100$		TIEMPO
				3 MESES
N°	SEMANAS	ANUARIOS ENREGADOS A TIEMPO	TOTAL DE ANUARIOS ENTREGADOS	%
1	SEMANA 1	109	130	84%
2	SEMANA 2	122	136	90%
3	SEMANA 3	112	125	90%
4	SEMANA 4	87	100	87%
5	SEMANA 5	75	90	83%
6	SEMANA 6	100	130	77%
7	SEMANA 7	78	82	95%
8	SEMANA 8	80	84	95%
9	SEMANA 9	99	112	88%
10	SEMANA 10	65	80	81%
11	SEMANA 11	93	118	79%
12	SEMANA 12	70	90	78%
	TOTAL	1090	1277	86%

Anexo 9: Técnica de recolección de datos pos test entregas a tiempo

POST TEST

EMPRESA		FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES		
DIMENSIÓN		ENTREGAS A TIEMPO		
INDICADOR		$\text{ENTREGAS A TIEMPO} = \frac{\text{ANUARIOS ENTREGADOS A TIEMPO}}{\text{TOTAL DE ANUARIOS ENTREGADOS}} \times 100$		TIEMPO
				3 MESES
N°	SEMANAS	ANUARIOS ENREGADOS A TIEMPO	TOTAL DE ANUARIOS ENTREGADOS	%
1	SEMANA 1	158	164	96%
2	SEMANA 2	162	170	95%
3	SEMANA 3	112	115	97%
4	SEMANA 4	135	142	95%
5	SEMANA 5	90	95	95%
6	SEMANA 6	151	160	94%
7	SEMANA 7	110	111	99%
8	SEMANA 8	95	96	99%
9	SEMANA 9	68	68	100%
10	SEMANA 10	138	144	96%
11	SEMANA 11	130	133	98%
12	SEMANA 12	119	120	99%
	TOTAL	1468	1518	97%

Anexo 10: Validación de juicio de expertos

Anexo 1

CARTA DE PRESENTACION

Mgtr.: (Hernán Almonte)
Docente universidad Cesar Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Mishell Nicole Fernández Cipriano y Jessica Esmeralda Icarayme Huamani, estudiante del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Ingeniero Industrial.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es:

“IMPLEMENTACION DE LA GESTION POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES S.R.L, SURCO,2021”

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



D.N.I: 76563701



D.N.I: 76633857

ANEXO 2

DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

IMPLEMENTACION DE LA GESTION POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES

Variable 1:

VARIABLE INDEPENDIENTE: IMPLEMENTACION DE LA GESTION POR PROCESOS EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES AUDIVISUALES S.R.L, SURCO.

La gestión por procesos tiene el modelo de negocio que incluye organizarse como un conjunto global de procesos para lograr la calidad total y la satisfacción del cliente, así como la gestión completa de cada transacción o proceso una implementación y operación empresarial, la responsabilidad de la operación recae en un gerente autorizado, pero retiene la responsabilidad final por el éxito de cada operación.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS:

- 1) **Análisis del proceso:** La definición de análisis del proceso de realizar un examen exhaustivo y llegar a una comprensión completa de un proceso empresarial con el objetivo de mantener o lograr la excelencia del proceso o lograr mejoras incrementales o transformacionales en un proceso. El análisis de proceso implica examinar todos los componentes de un proceso, entradas, salidas, mecanismo y controles examinando cada componente individual y cómo interactúan para producir resultados.
- 2) **Eficacia:** Se mide por el logro de los objetivos de la organización y como tal, para lograrlos, deben estar alineados con la visión definida y ordenados de acuerdo a las prioridades e importancia para la organización de su desempeño y así poder medir las expectativas del cliente de productos y servicios.

Variable 2:

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES S.R.L, SURCO.

La calidad de servicio es difícil de definir y complejo para medir esto ha suscitado algunas diferencias de opiniones. Esto se basa en el paradigma de la disconformidad y es el resultado de comparar la percepción por servicio obtenido versus la expectativa del cliente. Básicamente hay tres tendencias que se utiliza para evaluar la calidad de servicio: calidad, satisfacción y valor

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO:

- 1) **Entregas perfectas:** Las entregas perfectas es aquella cantidad de pedidos que se atienden en perfectamente por la empresa y se considera que una entrega es perfecta cuando cumple con lo siguiente: la fecha de entrega es establecida por el cliente, los productos o servicios se encuentren en perfectas condiciones físicas, la presentación del producto y el equipo de transporte utilizado es el indicado para la entrega del cliente.
- 2) **Entregas a tiempo:** Las entregas a tiempo como un indicador que mide el nivel de cumplimiento de la empresa para realizar la entrega de los productos en la fecha establecida con el cliente.

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Variable Independiente	Para Carbajal, Valls, Lemoide, Alcívar (2017) La gestión por procesos es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.	La gestión por procesos se basa en lo que resultados se vuelvan más efectivos siempre y cuando las actividades y los recursos	Análisis del proceso	Índice de producción Total de producción real/ total de programación programada *100	Razón
Gestión por procesos			Eficacia	(Tiempo utilizado / Tiempo previsto) * (Unidades producidas/ Unidades previstas)	Razón
Variable Dependiente	Para Mora. (2017), pág. 86, Es la cantidad de órdenes que se atienden perfectamente por una compañía y se considera que una orden es atendida de forma perfecta cuando cumplen con todas las características solicitadas por el cliente.	La calidad de servicio se basa en cumplir con los pedidos en perfectas condiciones y dentro del tiempo solicitado por el cliente.	Entregas perfectas	Anuarios perfectos/ Total de anuarios * 100	Razón
Calidad de servicio			Entregas a tiempo	anuarios entregados a tiempo/ total de anuarios entregados * 100	Razón

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...El constructo de la matriz de consistencia.....

Variables	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable independiente: Gestión por procesos							
Dimensión 1 :							
Indicador: $= \frac{\text{Total de producción real}}{\text{Total de programación programada}} * 100$	X		X		X		
Dimensión 2 : Optimizar procesos							
Indicador $= \frac{\text{Tiempo utilizado}}{\text{Tiempo previsto}} * \frac{\text{Unidades producidas}}{\text{Unidades previstas}}$	X		X		X		
Variable Dependiente: Calidad de servicio							
Dimensión 1 : Entregas perfectas							
Indicador $= \frac{\text{anuarios perfectos}}{\text{total de anuales}} * 100$	X		X		X		
Dimensión 2 : Entregas a tiempo							
Indicador $= \frac{\text{anuarios entregados a tiempo}}{\text{total de anuales entregados}} * 100$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

28 de Setiembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: HERNAN GONZALO ALMONTE UCAÑAN DNI: 08870069

Especialidad del evaluador: INGENIERIA INDUSTRIAL


 Docente Tiempo Completo
 EP Ingeniería Industrial

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 11: Validación de juicio de expertos

Anexo 1

CARTA DE PRESENTACION

Mgtr.: (Jorge Ernesto Cáceres Trigos)
Docente universidad César Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Mishell Nicole Fernández Cipriano y Jessica Esmeralda Icarayme Huamani, estudiante del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Ingeniero Industrial.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es:

“Implementación de la Gestión por Procesos para incrementar la Calidad de Servicio en la Empresa Forma Producciones Audiovisuales S.R.L., Surco, 2021”

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



D.N.I: 76563701



D.N.I: 76633857

ANEXO 2

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

IMPLEMENTACION DE LA GESTION POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES

S.R.L

Variable 1:

VARIABLE INDEPENDIENTE: IMPLEMENTACION DE LA GESTION POR PROCESOS EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES AUDIVISUALES S.R.L, SURCO.

La gestión por procesos tiene el modelo de negocio que incluye organizarse como un conjunto global de procesos para lograr la calidad total y la satisfacción del cliente, así como la gestión completa de cada transacción o proceso una implementación y operación empresarial, la responsabilidad de la operación recae en un gerente autorizado, pero retiene la responsabilidad final por el éxito de cada operación.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS:

- 1) **Análisis del proceso:** La definición de análisis del proceso de realizar un examen exhaustivo y llegar a una comprensión completa de un proceso empresarial con el objetivo de mantener o lograr la excelencia del proceso o lograr mejoras incrementales o transformacionales en un proceso. El análisis de proceso implica examinar todos los componentes de un proceso, entradas, salidas, mecanismo y controles examinando cada componente individual y cómo interactúan para producir resultados.
- 2) **Eficacia:** Se mide por el logro de los objetivos de la organización y como tal, para lograrlos, deben estar alineados con la visión definida y ordenados de acuerdo a las prioridades e importancia para la organización de su desempeño y así poder medir las expectativas del cliente de productos y servicios.

Variable 2:

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES S.R.L, SURCO.

La calidad de servicio es difícil de definir y complejo para medir esto ha suscitado algunas diferencias de opiniones. Esto se basa en el paradigma de la disconformidad y es el resultado de comparar la percepción por servicio obtenido versus la expectativa del cliente. Básicamente hay tres tendencias que se utiliza para evaluar la calidad de servicio: calidad, satisfacción y valor

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO:

- 1) **Entregas perfectas:** Las entregas perfectas es aquella cantidad de pedidos que se atienden en perfectamente por la empresa y se considera que una entrega es perfecta cuando cumple con lo siguiente: la fecha de entrega es establecida por el cliente, los productos o servicios se encuentren en perfectas condiciones físicas, la presentación del producto y el equipo de transporte utilizado es el indicado para la entrega del cliente.
- 2) **Entregas a tiempo:** Las entregas a tiempo como un indicador que mide el nivel de cumplimiento de la empresa para realizar la entrega de los productos en la fecha establecida con el cliente.

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES GESTION POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Variable Independiente	Para Carbajal, Valls, Lemoide, Alcívar (2017) La gestión por procesos es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.	La gestión por procesos se basa en lo que resultados se vuelvan más efectivos siempre y cuando cuando las actividades y los recursos	Análisis del proceso	Índice de producción Total de producción real/ total de programación programada *100	Razón
Gestión por procesos			Eficacia	(Tiempo utilizado / Tiempo previsto) * (Unidades producidas/ Unidades previstas)	Razón
Variable Dependiente	Para Mora. (2017), pág. 86, Es la cantidad de órdenes que se atienden perfectamente por una compañía y se considera que una orden es atendida de forma perfecta cuando cumplen con todas las características solicitadas por el cliente.	La calidad de servicio se basa en cumplir con los pedidos en perfectas condiciones y dentro del tiempo solicitado por el cliente.	Entregas perfectas	Anuarios perfectos/ Total de anuarios * 100	Razón
Calidad de servicio			Entregas a tiempo	anuarios entregados a tiempo/ total de anuarios entregados * 100	Razón

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...El constructor de la matriz de consistencia.....

Variables	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable independiente: Gestión por procesos							
Dimensión 1 : Analisis del proceso							
Indicador: $= \frac{\text{Total de producción real}}{\text{Total de producción programada}} * 100$	X		X		X		
Dimensión 2 : Eficacia							
Indicador: $= \frac{\text{Tiempo utilizado}}{\text{Tiempo previsto}} * \frac{\text{Unidades producidas}}{\text{Unidades previstas}}$	X		X		X		
Variable Dependiente: Calidad de servicio							
Dimensión 1 : Entregas perfectas							
Indicador $= \frac{\text{anuarios perfectos}}{\text{total de anuales}} * 100$	X		X		X		
Dimensión 2 : Entregas a tiempo							
Indicador $= \frac{\text{anuarios entregados a tiempo}}{\text{total de anuales entregados}} * 100$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: CACERES TRIGOSO, JORGE

DNI: 07305972

25 de setiembre del 2021

Especialidad del evaluador: INGENIERIA INDUSTRIAL

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Anexo 12: Validación de juicio de expertos

Anexo I

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr.: (José Salomón Quiroz Calle)
Docente universidad Cesar Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Mishell Nicole Fernández Cipriano y Jessica Esmeralda Icarayme Huamani, estudiante del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuáles recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Ingeniero Industrial.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es:

“IMPLEMENTACION DE LA GESTION POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES S.R.L, SURCO,2021”

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



D.N.I: 76563701



D.N.I: 76633857

ANEXO 2

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

“IMPLEMENTACION DE LA GESTION POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES S.R.L, SURCO,2021”

Variable 1:

VARIABLE INDEPENDIENTE: IMPLEMENTACION DE LA GESTION POR PROCESOS EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES AUDIVISUALES S.R.L, SURCO.

La gestión por procesos tiene el modelo de negocio que incluye organizarse como un conjunto global de procesos para lograr la calidad total y la satisfacción del cliente, así como la gestión completa de cada transacción o proceso una implementación y operación empresarial, la responsabilidad de la operación recae en un gerente autorizado, pero retiene la responsabilidad final por el éxito de cada operación.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS:

- 1) **Análisis del proceso:** La definición de análisis del proceso de realizar un examen exhaustivo y llegar a una comprensión completa de un proceso empresarial con el objetivo de mantener o lograr la excelencia del proceso o lograr mejoras incrementales o transformacionales en un proceso. El análisis de proceso implica examinar todos los componentes de un proceso, entradas, salidas, mecanismo y controles examinando cada componente individual y cómo interactúan para producir resultados.
- 2) **Eficacia:** Se mide por el logro de los objetivos de la organización y como tal, para lograrlos, deben estar alineados con la visión definida y ordenados de acuerdo a las prioridades e importancia para la organización de su desempeño y así poder medir las expectativas del cliente de productos y servicios.

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FORMA PRODUCCIONES AUDIOVISUALES S.R.L, SURCO.

La calidad de servicio es difícil de definir y complejo para medir esto ha suscitado algunas diferencias de opiniones. Esto se basa en el paradigma de la disconformidad y es el resultado de comparar la percepción por servicio obtenido versus la expectativa del cliente. Básicamente hay tres tendencias que se utiliza para evaluar la calidad de servicio: calidad, satisfacción y valor

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO:

- 1) **Entregas perfectas:** Las entregas perfectas es aquella cantidad de pedidos que se atienden en perfectamente por la empresa y se considera que una entrega es perfecta cuando cumple con lo siguiente: la fecha de entrega es establecida por el cliente, los productos o servicios se encuentren en perfectas condiciones físicas, la presentación del producto y el equipo de transporte utilizado es el indicado para la entrega del cliente.
- 2) **Entregas a tiempo:** Las entregas a tiempo como un indicador que mide el nivel de cumplimiento de la empresa para realizar la entrega de los productos en la fecha establecida con el cliente.

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES GESTION POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Variable Independiente	Para Carbajal, Valls, Lemoide, Alcívar (2017) La gestión por procesos es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.	La gestión por procesos se basa en lo que resultados se vuelvan más efectivos siempre y cuando cuando las actividades y los recursos	Análisis del proceso	Índice de producción Total de producción real/ total de programación programada *100	Razón
Gestión por procesos			Eficacia	(Tiempo utilizado / Tiempo previsto) * (Unidades producidas/ Unidades previstas)	Razón
Variable Dependiente	Para Mora. (2017), pág. 86, Es la cantidad de órdenes que se atienden perfectamente por una compañía y se considera que una orden es atendida de forma perfecta cuando cumplen con todas las características solicitadas por el cliente.	La calidad de servicio se basa en cumplir con los pedidos en perfectas condiciones y dentro del tiempo solicitado por el cliente.	Entregas perfectas	Anuarios perfectos/ Total de anuarios * 100	Razón
Calidad de servicio			Entregas a tiempo	anuarios entregados a tiempo/ total de anuarios entregados * 100	Razón

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...El constructor de la matriz de consistencia.....

Variables	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable independiente: Gestión por procesos	X		X		X		
Dimensión 1 :							
Indicador: = $\frac{\text{Total de producción real}}{\text{Total de programación programada}} * 100$	X		X		X		
Dimensión 2 : Optimizar procesos							
Indicador = $\frac{\text{Tiempo utilizado}}{\text{Tiempo previsto}} * \frac{\text{Unidades producidas}}{\text{Unidades previstas}}$	X		X		X		
Variable Dependiente: Calidad de servicio	X		X		X		
Dimensión 1 : Entregas perfectas							
Indicador = $\frac{\text{anuarios perfectos}}{\text{total de anuales}} * 100$	X		X		X		
Dimensión 2 : Entregas a tiempo							
Indicador = $\frac{\text{anuarios entregados a tiempo}}{\text{total de anuales entregados}} * 100$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: QUIROZ CALLE, JOSE SALOMON DNI: 06262489

Ate, 25 de Setiembre del 2021

Especialidad del evaluador: ingeniero industrial



¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Firma del experto informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

