



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad técnica y fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L.,  
Chorrillos, 2022**

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

**AUTOR:**

Inga Sánchez, Manuel Alexander (ORCID: [0000-0001-6869-094X](https://orcid.org/0000-0001-6869-094X))

**ASESOR:**

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: [0000-0002-8917-1919](https://orcid.org/0000-0002-8917-1919))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a Dios, a mi querida madre Angelina Sánchez Cielo y mi padre Hilario Inga Farías, que han sido mi inspiración para culminar este proceso de enseñanzas y aprendizaje.

### **AGRADECIMIENTO:**

Quiero agradecer a Dios, mis padres por su apoyo y motivación, a nuestro asesor Víctor Demetrio Dávila Arenaza, por brindarnos sus enseñanzas, comprensión que nos aportó durante el ciclo y hacernos mejores personas con sus grandes consejos.

## Índice de contenidos

|   |     |
|---|-----|
| Carátula  | i   |
| Dedicatoria   | ii  |
| Agradecimiento  | iii |
| Índice de contenidos                                  | iv  |
| Índice de tablas                                      | v   |
| Resumen   | vi  |
| Abstract  | vii |
| I. INTRODUCCIÓN                                       | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO                                     | 4   |
| III. METODOLOGÍA                                      | 13  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                   | 13  |
| 3.2. Variables y operacionalización                   | 14  |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 17  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos  | 18  |
| 3.5. Procedimientos                                   | 19  |
| 3.6. Método de análisis de datos                      | 19  |
| 3.7. Aspectos éticos                                  | 20  |
| IV. RESULTADOS  | 21  |
| V. DISCUSIÓN  | 27  |
| VI. CONCLUSIONES                                      | 32  |
| VII. RECOMENDACIONES                                  | 33  |
| REFERENCIAS   | 35  |
| ANEXOS  | 43  |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Tabla de frecuencia de la variable Calidad técnica.         | 21 |
| Tabla 2. Tabla de frecuencia de la variable Fiabilidad del servicio. | 21 |
| Tabla 3. Valores de coeficiente de correlación.                      | 22 |
| Tabla 4. Hipótesis General.  | 23 |
| Tabla 5. Hipótesis Especifica 1.                                     | 24 |
| Tabla 6. Hipótesis Especifica 2.                                     | 25 |
| Tabla 7. Hipótesis Especifica 3.                                     | 26 |
| Tabla 8. Escala para la valoración del nivel de confiabilidad .      | 54 |

## Resumen

El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de la calidad técnica con la fiabilidad del servicio. La metodología que se utilizó fue: tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental con corte transversal, nivel descriptivo correlacional y método hipotético deductivo, la población estuvo conformada por 258 y la muestra por 155 clientes. La técnica que se utilizó para recoger los datos ha sido la encuesta y el instrumento el cuestionario de tipo Likert. Los resultados obtenidos de acuerdo al estadístico Rho Spearman utilizando el programa SPSS y de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se determinó la relación de las variables de estudio. En consecuencia, se concluye que existe relación de la variable calidad técnica con fiabilidad del servicio.

**Palabra clave:** Calidad, técnica, fiabilidad, servicio.

## **Abstract**

The general objective of the research has been to determine the relationship between technical quality and service reliability. The methodology used was: applied type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level and hypothetical deductive method, the population consisted of 258 and the sample of 155 clients. The technique used to collect the data was the survey and the instrument was the Likert-type questionnaire. The results obtained according to the Rho Sperman statistic using the SPSS program and according to the descriptive and inferential analysis, the relationship of the study variables was determined. Consequently, it is concluded that there is a relationship between the technical quality variable and service reliability.

**Keywords:** Quality, technique, reliability, service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente el mayor problema de toda organización es que los clientes no se sientan comprometidos con las empresas que contratan para el servicio de medios publicitarios por la calidad técnica que puedan brindar al tener el resultado final que conlleva de la mano con la fiabilidad que es la satisfacción de la entrega en el momento indicado, por lo tanto podemos concluir que la calidad técnica y la fiabilidad del servicio van de la mano para un buen resultado entre la organización y el cliente final.

Por otro lado, la necesidad para poder perfeccionar la calidad técnica del servicio de las empresas privadas, estuvo orientado al cliente que valora la transacción del resultado del proceso sobre la calidad del servicio. La percepción que tienen los clientes sobre el beneficio que recibe frente al beneficio que espera que por ende la calidad técnica representa una simplificada existencia, que toma los elementos básicos para poder explicar por si solos los niveles logrados desde un punto de vista de sus usuarios.

La fiabilidad del servicio en sus orígenes a mediados del siglo XX Con las empresas japonesas de aquellos tiempos antiguos, quienes proporcionaron buenos productos, sino que también quería lograr la satisfacción de agradar a las personas con su manera de trato, con la mejor atención brindada en las entregas de los bienes y servicios en el momento oportuno y reduciendo las amenazas que se puedan presentar.

La empresa Enigraf Perú E.I.R.L se ubica en el distrito de chorrillos, en la avenida guardia civil nro. 811 urb. La campaña zona cuatro, el servicio que brinda es todo lo que es publicidad y medios publicitarios en general, lo que todo negocio emprendedor busca para hacer crecer su negocio, su público objetivo es micro empresas que son las que quieren empezar a crecer.

Por otro lado, la calidad percibida del consumidor es una actitud hacia el servicio a través de una evaluación sobre el nivel de la excelencia brindada; que da a conocer la impresión del consumidor sobre la relativa superioridad o inferioridad de una organización y sus servicios. La calidad percibida se completa con la característica objetiva medible según los estándares, que expresan el grado de satisfacción de los servicios en base a los valores de desempeño y las expectativas.

También, la calidad personalizada da a entender la correcta atención que se le brinda al cliente de manera personal, dándole a conocer el interés que se le está dando, es única e incomparable, dando la impresión correspondiente para que se sienta seguro con lo que está haciendo. La calidad personalizada se caracteriza por la satisfacción que se le da desde que se le atiende hasta el punto que se retira, con la mentalidad que para su próxima visita será de la misma manera.

Así mismo, cuando hablamos de la capacidad de respuesta nos estamos refiriendo a la aptitud que tienen las organizaciones al prestar un servicio de orientación rápida y oportuna. Donde ninguna persona o cliente debe suplicar para que sus inquietudes o molestias sean atendidas. La capacidad de respuesta se resuelve en términos positivos donde se deriva en un aumento la satisfacción y la confianza hacia la empresa.

Por otro lado, cuando nos referimos a la empatía nos da a entender que es quien permite que una empresa pueda conectarse de manera directa con su cliente, ya que cuando esté llegué a ponerse en el lugar del otro, este conoce la manera más sencilla de conocer sus necesidades, pudiendo facilitar el apoyo necesario de ofrecer servicios de las que brinda la empresa.

De tal forma, la seguridad que nos brinda las empresas hoy en día es gracias a que éstas nos inspiren confianza y voluntad, donde los clientes deben conocer los servicios que se les está brindando y carezcan de problemas, que no exista riesgos ni dudas sobre los servicios que se están dando, lo cual si los clientes ven esto perjudicaría ambas partes, porque sin seguridad no existe la confianza entre empresa y cliente.

La investigación plantea el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona la calidad técnica con la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022?, específicos: 1. ¿Cómo se relaciona la calidad técnica con la capacidad de respuesta de la fiabilidad del servicio Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022?; 2. ¿Cómo se relaciona la calidad técnica con la empatía de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022?; y 3. ¿Cómo se relaciona la calidad técnica y la seguridad de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022?

La investigación tiene como justificación teórica porque se ha buscado información para tener conocimiento detallado de la relación de la variable calidad técnica con la fiabilidad del servicio, así mismo se planteó hipótesis para futuras

investigaciones en otras organizaciones. Metodológicamente la investigación se justifica porque se diseñó un instrumento que nos permitió recopilar información necesaria y consecutivamente poder conceptuar, analizar las dimensiones e indicadores de las variables mencionadas. Desde el punto de vista práctico la investigación ha permitido dar soluciones a la problemática en el contexto del estudio.

Los objetivos, general y específicos planteados para la investigación han sido las siguientes. General: Determinar la relación de la calidad técnica con la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022. Específicas 1: Determinar la relación entre calidad técnica con la capacidad de respuesta de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022. 2. Determinar la relación de la calidad técnica con la empatía de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022. 3. Determinar la relación de la calidad técnica con la seguridad de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022.

Las Hipótesis, general y específicas planteadas para la investigación han sido las siguientes. General: Existe relación de la calidad técnica con la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022. Específicas 1: Existe relación de la calidad técnica con la capacidad de respuesta de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022. 2. Existe relación de la calidad técnica con la empatía de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022. 3. Existe relación de la calidad técnica con la seguridad de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Los artículos considerados como antecedentes de la variable calidad técnica son los siguientes: Becerra, B. (2020). En este artículo de análisis cabe destacar que el énfasis en la comparación del servicio recibido con respecto a sus expectativas, que se esperaba, y sugiere que las estrategias estén enfocadas hacia la mejora de los servicios, por lo cual que se considere, la calidad técnica o resultado de la prestación del servicio, es lo que las personas reciben, lo que se le ofrece en los servicios mencionados. En ese sentido concluimos que su modelo denominado SERVPERF, también es considerado relevante realizar la evaluación que comparan los modelos de calidad técnica

Castilla, G. (2017). Para el siguiente artículo de la evaluación de la calidad se enfoca en la formación hacia la psicología, dado que el comportamiento del turista en un entorno es cambiante. Por lo tanto, tener el conteo preciso de inventario para evidenciar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que pueda permitir desarrollar el acceso de los visitantes. Concluye que la problemática mayor en los estándares de implementación de calidad técnica es la falta de formación del personal de manera integral; por esto implica poder mejorar los aspectos de servicio como normas de saludo, ser amables, saber manejar al cliente y tener una buena calidad técnica.

González, D. (2021). En su artículo para la mejora de la calidad técnica, es necesario todas las entidades gubernamentales para poder así facilitar su uso y poder tener una mayor comprensión de información para producir datos abiertos y conectarse con otros departamentos y agencias gubernamentales a partir de la construcción de datos de referencia compartidos. Por conclusión tenemos un concepto de calidad técnica de datos holístico y centrado en los usuarios, y aunque no hay un consenso en este sentido, se resaltan dos aspectos conceptuales, la calidad técnica, datos con valores consistentes y que sean accesibles.

Chiriboga, F. (2018). En su artículo de análisis del Ministerio de Turismo informo que, en este país, para el año 2015, se contribuyó con el turismo al PIB que era del 1,6%. Al igual que las empresas, los destinos turísticos han enfatizado en aspectos de calidad técnica, considerándose este último como uno de los factores más utilizado por las empresas. Por lo tanto, contribuimos con que el turismo se

considera como la actividad económica, ya que genera según las estadísticas, que se replican en los países con alto potencial turístico.

Garrido, P. (2020). En su artículo de prácticas alejadas de la ética y sobre todo la calidad técnica tiene que ser requerida en los procesos de algunos contextos. El objetivo de este artículo es no penetrar en estas, pero sí es el objetivo de establecer que la desregulación de las empresas consultoras. Por lo tanto, concluyo que la existencia de problemas éticos comprende con aquella situación profesional, que deben de juzgar de la manera correcta en tanto a la conducta como en términos morales.

Urdaneta, G. (2019). En la investigación de análisis los modelos que se han diseñado con el propósito de calcular la calidad de los servicios en su medición, donde uno de ellos es el modelo de las deficiencias conceptualizado, el cual señala que sus dos tipos de calidades tanto técnica como funcional ha desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto con su relación con la imagen; en este modelo, es fundamental para medir la calidad percibida. Constituye que la herramienta para medir la calidad es a través de las diferentes visiones que tienen los clientes respecto al servicio y sus expectativas reales.

González, D. (2017). En su artículo del estudio podremos entender por la mediación de la evaluación que ha sido hecha mediante la prestación del servicio, así como la formación y la acreditación profesional respecto a las normas del proceso. Concluye adicionalmente como último aspecto para medir la calidad técnica para referirse a las competencias, lo que permite tener resultados que dan más satisfacción a los usuarios.

Oltra, R.(2018) En el análisis del artículo de la investigación de las nuevas tecnologías tienen varios componentes, en los cuales destacan la evaluación económica y la calidad del servicio, sin embargo, diversos autores coinciden en que también es importante considerar como medida de los resultados la satisfacción o la calidad percibida por los usuarios. Tomando como conclusión que los estudios existentes en nuestro entorno tienen la similitud de la buena aceptación y la alta satisfacción en los resultados que son muy similares en ambos niveles.

Gallego, Á. (2020). El objetivo del artículo denominado como la evaluación de la calidad determina qué los criterios que se realizara para este proceso. Históricamente, esta responsabilidad ha recaído sobre el personal, pero

actualmente la perspectiva del como un indicador ha sido importante como la calidad técnica. Bajo esta lógica, se puede definir como un bien de calidad a la satisfacción de las expectativas del usuario de la atención.

Cardona, A. (2020). En el presente análisis del artículo de la calidad técnica del servicio desde la perspectiva de las IPS debe tener como finalidad la garantía de la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones de manera oportuna, eficaz y segura. Por definición podemos concluir que de manera clara y concisa es la capacidad que tiene un servicio para brindar el cumpliendo con lo esperado por quien lo recibe.

Gallardo, A. (2017). En el artículo de análisis se puede observar que en el servicio percibido depende exclusivamente de la calidad técnica donde nos referimos a “lo que se da”, que tienen que ver de la mano con el desempeño técnico de la prestación del servicio. Por conclusión el tratamiento dispensado que se le da al cliente en su interacción con los prestadores, respectivamente tienen que ser los más rápidos y correctos para que este proceso no tenga problemas en un futuro.

Escajeda, D. (2017). En artículo de investigación de la calidad de los servicios que se consigue con un personal implicado donde no se debe de permitir errores en exceso, lo cual no se puede permitir constantemente, y por eso es algo que se debe evitar. En pocas palabras es indispensable poder contar con un buen ambiente laboral donde el personal cuente con buena experiencia, con una buena actitud de entrega y, sobre todo, con una dirección de proceso eficaz.

Reátegui, J. (2018). En el artículo de la medición de calidad de la atención se puede realizar desde varias perspectivas de la calidad técnica por el usuario externo considerando la calidad del entorno y calidad humana. Bajo este entorno, y en función al servicio que brinda la Clínica, se llegó a realizar un estudio con el fin de llegar a describir la calidad técnica de los tratamientos efectuados. Tuvo como conclusión que el área de calidad técnica dentro de la clínica privada es de tratamientos efectuados por el personal altamente calificado obteniendo resultados de mayor efectividad.

Candía, M. (2018). El objetivo del artículo en el desempeño de los métodos privados se centró en evaluar los efectos que se dan en la atención sobre los resultados de la población, reivindicando, un papel más activo regular y así poder supervisar las acciones de los agentes privados involucrados en las prestaciones.

Concluyo que en este método se requiere de sistemas de información para la producir más información contable y oportuna, asegurando su uso, así como de sistemas para el monitoreo y la evaluación que garanticen el acceso de la calidad técnica de los servicios privados.

Los artículos que fueron considerados como antecedentes para la variable fiabilidad, Duque, E., (2005). En el artículo cabe destacar que las empresas que presta servicios para poder ofrecerlos de una manera más confiable, más segura y más cuidadosa. concluyo que se encuentra incluidos los elementos que han permitido dar acceso al cliente a detectar la capacidad y los conocimientos profesionales de la empresa, es decir, fiabilidad es brindar el servicio que se espera de forma correcta.

Parasuraman, B. (2002). El objetivo del artículo explica que para medir la fiabilidad del servicio es indispensable indicar que las capacidades que tienen las instituciones para generar valor de intercambio. concluye que el ciudadano se manifiesta a través de los servicios que se desarrollan mediante los elementos tangibles para denotar seguridad con un trato de empatía a sus clientes.

Grande (2005). En el artículo se concreta para ejecutar el servicio prometido sin ningún tipo de fallas, donde sea de manera más positiva en su sentido más grande, lo que significa que la empresa cumpla sus promesas. Entonces se puede decir que el servicio de las prestaciones es la solución de las dificultades al momento de brindar los precios que se desean hacer a los negocios con las compañías que cumplan sus promesas y que su fiabilidad sea la más conveniente.

Oppenheimer, A. (2014) Así mismo, la fiabilidad está constituida como la parte de la función logística ya que este tiene la finalidad de colocación de bienes y servicios de información directamente en el lugar de consumo. Concluyo que esta constitución de bienes favorece los servicios que uno da .de manera directa y concisa en todos los lugares de consumo.

Alcaide, J. (2018). En su artículo fidelización de los clientes dentro de lo cual es la capacidad de respuesta de los personales al solucionar cualquier tipo de situación, cumpliendo con la entrega del producto, manteniendo una correcta y adecuada calidad de servicio. Lo que se concluyó que la manera de cumplir con la entrega del servicio es de manera rápida y concisa manteniendo una fiabilidad intacta en cualquier tipo de situaciones que se presente.

Acosta, A. (2018) En su artículo afirma que la fiabilidad consiste en realizar el servicio que uno promete de una manera más confiable y precisa, donde la capacidad de respuesta se basa en poder ayudar a los consumidores y así poder brindar un servicio rápido. Por lo que se concluyó el conocimiento de los empleados para el cuidado y atención personalizada que la empresa brinda.

Aldana, L. (2014) El objetivo de este artículo es ser la traducción de las cinco dimensiones nombradas sobre las expectativas de la calidad de servicio, teniendo en cuenta la fiabilidad, capacidad de respuesta y la seguridad. Por conclusión de dio a conocer que cada uno tiene una expectativa de poder encontrar las dimensiones lo cual favorece especialmente a las empresas.

Castañeda, J. (2008) En el artículo se expuso que las cualidades de un buen líder organizacional es cuando la fiabilidad del servicio que se ofrece de tal manera que el trato profesionalidad, al igual que la puntualidad, y la inteligencia emocional sean de uno mismo y se de manera eficaz. Por conclusión la fiabilidad es de conocimientos y experiencias para poder responder las necesidades de los clientes de tal manera que el compromiso sea seguro.

Andersson, N. (2012). En su artículo llego a la conclusión de que el dato recogido mediante el método del incidente es fiable y válida. Así mismo evaluaron la validez de los contenidos de las relevancias y la fiabilidad de los procesos de categorización. Por conclusión se corrobora los hallazgos de la fiabilidad donde de esta metodología se llegó a la determinación que es satisfactoria.

Garvín, J. (2018). El objetivo de este artículo es que se encuentran resultados de la calidad que involucran un nivel de atributos de los productos, teniendo en cuenta que mientras que la gestión es definida las dimensiones son puntuales. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que algunas referencias hablan de las dimensiones primarias que son las uso y dentro de ella se encuentra fiabilidad que es el hallazgo principal del artículo

Setó, K. (2004). El artículo cabe destacar que, al momento de evaluar el comportamiento del servicio, las cuatro primeras preguntas son las que van a indicar la primera dimensión fiabilidad se captan de manera oportuna y así misma continuamente. Por conclusión las evaluaciones de las dimensiones encontradas son de manera oportuna ya que cabe destacar la fiabilidad va conjuntamente de los indicadores de estas dimensiones.

Galgano, E. (2010). El objetivo del artículo sobre la calidad no ha significado el logro de la perfección de la producción eficiente que existe en el mercado al grado de que se predice una uniformidad, donde la fiabilidad a bajo costo es adecuada a las necesidades de los consumidores en su sociedad global. En conclusión, en este artículo se dio a conocer que tan eficaz puede llegar a ser la sociedad en su sentido más global, llegando al objetivo principal que se da a entender en el mundo de las organizaciones como del consumidor.

Valarie, A. (2018). En el artículo de estudio a una empresa de producción donde se llegaron a tomar en cuenta dimensiones para poder calificar las cinco principales fuentes de la fiabilidad del servicio, dentro de ella se consideró el primer hallazgo que fue la fiabilidad, donde se pudo observar que este determinaba 3 dimensiones más que se denominaron, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Llegando a la conclusión que dentro de la organización si se aplicaba estas fuentes de dimensiones que eran de importancia para el crecimiento organizacional que se quería, contribuyendo con los colaboradores y clientes.

Torres, C. (2019). En su artículo se distingue tres dimensiones de la fiabilidad los cuales se han utilizado en los sectores empresariales, en estas dimensiones fueron escogidas y utilizadas para el presente estudio, donde la fiabilidad se relaciona con la efectividad, que se refiere al grado de acomodar las comodidades de los clientes en su sentido más amplio. Donde se concluye que el entorno físico de las organizaciones de las prestaciones del servicio fundamenta la dimensión dentro de los entornos generando preguntas las cuales se desarrollan día a día con el comportamiento de los usuarios.

Las tesis nacionales e internacionales considerados como los antecedentes de la investigación son los siguientes: Elgueta, F. y Figueroa, A. (2012) menciona que la fiabilidad está basada en el cumplimiento y aseguramiento sobre las condiciones del servicio, es decir, que la institución debe generar confianza en los usuarios para resolver sus problemas. Por conclusión se puede determinar que, teniendo la precisión y la seguridad proyectada en cada proceso del servicio, se puede cumplir con las condiciones establecidas en sus documentos normativos de los servicios.

De acuerdo con Swartz, B y Brown, M. (2005) Indica que la calidad técnica se centra los servicios entregados y la evaluación se concentra después de la entrega del servicio. Puede tener diferencias de uno a otro puesto que el entorno

de un hospital donde la calidad puede tener a exactitud del diagnóstico. Por conclusión se puede definir como el conjunto de la entrega del tratamiento que es el más adecuado, y en la probabilidad que tiene de alcanzar su objetivo.

Berry, M. (2012) señala que para que la calidad de servicio permita que la marca perdure, es ahí donde se juegan un rol importante en la empatía, seguridad, capacidad de respuesta. Por eso en la comparación realizada sea positiva, la organización debe tener una buena capacidad de respuesta, la cual brinde la seguridad inmediata al cliente respecto sus necesidades.

Rivas, B. (2014) Señala que en lima la situación respecto a la calidad de servicio es baja ya que dado las circunstancias de consumo la mayor parte son negativas en vez de positivas, pero aun así los peruanos cuentan con un buen servicio y son más creativos, siendo esta la característica esencial para tener un liderazgo. En conclusión, se brinda una mayor calidad de servicio en los puntos esenciales de la salud, la educación, y las comunicaciones; pero este se destaca en cuanto ha crecido en los últimos años.

Cueva, V. (2015) En la ciudad de Piura se afirmó que la calidad de servicio se mide a través de la escala SERVQUAL, donde se quiere decir que es una metodología más utilizada ya que de tal forma se pueda medir el grado de satisfacción de los consumidores. Por lo tanto, se concluyó que en este estudio se determinó que la calidad se ha transformado en pieza clave para hacer crecer las utilidades de las organizaciones y poder saber qué factores afectan la calidad.

Las teorías científicas consideradas para la investigación son: López, De la torre, Herreros y Cabo (2014) nombran a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry como autores intelectuales de establecer con el propósito de poder medir la calidad técnica del servicio, donde elaboran el instrumento en el cual se define como las expectativas de los clientes sobre el servicio que va a tener. De esta forma, el consumidor podrá calificar de manera negativa o positiva la calidad del servicio en las percepciones que ha obtenido de acuerdo a sus expectativas.

Zacarías, (2014) nos indica que Taylor aplico la administración científica con la finalidad de poder incrementar las producciones y las gestiones de procesos, en los cuales la planeación, la preparación, el control y ejecución. Donde se establecen en conceptos que puedan desarrollarse en todas las empresas, desde la más sencilla hasta la más complicada. Es por esto que se basa en poder realizar las

tareas de manera eficaz concentrándose en los análisis, esta teoría creo la se enfoca puntualmente en la administración científica.

Rilo (2018) hace mención a Parasuraman y a otros autores que hicieron un modelo con la finalidad de medir y evaluar la calidad de una organización. Lo cual este objetivo principal es optimizar la calidad de servicio ofrecido, donde los resultados pudieron ser replicados en las empresas, creando investigaciones dentro del campo. El tipo de modelo donde se lidero estas actividades teniendo en cuenta las opciones de los demás involucrados, lo cual hizo que en el transcurso de los años se fuera involucrando en todas las organizaciones como modelo.

Gamo (2013) propusieron en este estudio SITEQUAL donde estructuraron e hicieron validar un instrumento de medición sobre la calidad de servicio obtenida donde se hayo como conclusión una respuesta denominada SITEQUAL, donde a su vez consta de cuatro dimensiones. La cual tiene como finalidad estimar la calidad personalizada en las empresas de manera obligatoria manteniendo este modelo de importa ya que los estudios antes mencionados obtuvieron un resultado favorable en las organizaciones, concluyendo que este estudio fue de manera exitosa

Los enfoques teóricos para la variable calidad técnica son: Acevedo, A. (2019). Este se basa en la estructura y los aspectos culturales de las empresas, en los cuales están orientadas a la conducta para generar valor. Donde se incluyen entre otras cosas los elementos estratégicos y la alineación de las capacidades de la organización, así como el compromiso de los personales.

Olson, J. (2015) hace mención que en la economía la calidad es considerada como las palabras claves para sobrellevar a una empresa. Entonces la calidad técnica es el soporte y el asesoramiento de los servicios asociados de manera que la dimensión humana da un servicio en cada momento.

Pollack, (2016), La calidad es un compromiso con un nivel dado de dentro del cual sirve para brindar un servicio. Este objetivo es poder promover una venta ofreciendo los servicios esperados a cada cliente: recepción, asesoramiento. Esta primera dimensión es frecuentemente ya que en todos los aspectos que el cliente pueda observar

Los enfoques teóricos para la variable fiabilidad del servicio son Henrich, W. (2010) En el enfoque teórico de la seguridad es más integrada en las estructuras de la

organización acompañado por un enfoque administrativo en base a prevención que tiene como objetivo reducir cualquier tipo de problema por tal motivo la seguridad está conjunta con la calidad técnica del servicio

ABB Nueva Zelanda, (2009) sustenta que la fiabilidad debe de estar relacionada con la tendencia de la desaparición de las fallas de los equipos. La fiabilidad de una organización implica la seguridad a partir de la identificación de los problemas y de la solución a los mismos sean de orden físico u operacional.

Farfán (2007) precisa que la fiabilidad consiste en hacer un producto sin ningún tipo de errores y riesgos, donde también es el factor esencial para la competencia organizacional donde se debe aplicar desde un principio hasta un fin de los procesos de producción.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo**

El tipo de investigación fue aplicada, lo que se sustenta con el libro Vargas (2009) define como investigación aplicada al objetivo de poder producir conocimientos que puedan influir en los problemas que se descubrirán en los procesos del desarrollo de la investigación.

##### **3.1.2 Diseño**

El diseño de la investigación ha sido no experimental de corte transversal lo que se sustenta con Hernández (2003) hace mención que la investigación no experimental son los que recolectan información de manera inmediata, lo cual su propósito es describir las variables y analizar las incidencias en un momento dado. (Kerlinger, 2009), el diseño se considera como una investigación de estrategias que son designadas por los investigadores, lo cual su beneficio es poder conocer las metodológicas que dirigen al desarrollo de implementación del trabajo.

##### **3.1.3 Enfoque**

El enfoque de la investigación ha sido cuantitativo porque se buscará evaluar el comportamiento o actitudes de los usuarios, Rodríguez (2010), da a conocer que los análisis se utilizan bajo una guía de secuencias que son lógicas y el nivel de obligación asegura la continuidad diferenciada en la relación entre los elementos del trabajo de investigación.

##### **3.1.4 Nivel**

El nivel de la investigación ha sido explicativo correlacional, Sampieri (2010), el proyecto tiene investigación correlacional porque se está dando a conocer dos variables como la calidad técnica con la fiabilidad que tiene mucha relación ya que ambas son provocadas por el ser humano.

##### **3.1.5 Método de investigación**

El método de investigación que se utilizo es hipotético deductivo Guanipa (2010), es el conjunto de conceptos y teorías elaborando de manera deductiva las consecuencias empíricas de las hipótesis lo cual trata de reunir información. Por lo tanto, se busca solución a los problemas.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **3.2.1 Variable independiente: Calidad técnica**

Grönroos, C. (2012) describe a la calidad técnica como un correcto servicio que conlleva a un resultado óptimo de un buen producto o servicio. Conlleva todo lo que es el soporte físico y tangible que se da al consumidor cuando este está terminado. Por otra parte, la calidad concierne que el cliente es considerado en el proceso en cuestión al como lo recibe, es decir la atención que se le brinda desde el primer momento de que se acerca a recibir un producto o servicio.

#### **Dimensión 1: Calidad técnica percibida**

Serrano, T. (2017) describe a la calidad percibida como una actitud del consumidor hacia el servicio a través de una evaluación sobre el nivel de la excelencia brindada; que da a conocer la impresión del consumidor sobre la relativa superioridad o inferioridad de una organización y sus servicios

#### **Dimensión 2: Calidad técnica personalizada**

Martínez, R. (2018) dice que la calidad personalizada se da a entender como la correcta atención que se le brinda al cliente de manera personal, dándole a conocer el interés que se le está dando, es única e incomparable, dando la impresión correspondiente para que se sienta seguro con lo que está pidiendo.

#### **Indicadores de la dimensión 1: calidad técnica percibida**

##### **Indicador 1: Servicio esperado**

Lira, D. (2009) define que al servicio esperado como las expectativas realistas sobre los servicios concretos, lo que conforman aquellos que se incorporan a las preferencias concretas de los usuarios en conjunto a un cierto tipo de bien o servicio.

##### **Indicador 2: Tiempo de servicio**

Morí, J. (2010) El tiempo de servicio como aspecto más importante en términos de la experiencia de los clientes con una empresa ya que su función principal de esta métrica es indicar el tiempo promedio necesario para hacer un servicio que es necesitado por el cliente.

#### **Indicadores de la dimensión 2: calidad técnica personalizada**

### **Indicador 1: Calidad de servicio**

Medina, W. (2009) Consideran que su propósito es optimizar los procesos para obtener mejores servicios, el poder aumentar la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes. La calidad del servicio se refiere entonces a la percepción de la satisfacción de un servicio de carácter intangible.

### **Indicador 2: Expectativa de satisfacción**

Romero, H. (2012) destaca que, si coincide con el consumidor promedio, este se podría animar a comprar, ya que teniendo las expectativas que se producen en el desempeño percibido del producto de manera correcta y eficaz.

### **3.2.2 Variable dependiente: Fiabilidad del servicio**

Grande, J. (2005) afirma que es la habilidad para realizar el servicio sin ningún tipo de errores, lo que quiere decir que, mientras más seguro y preciso sea, este será de mayor beneficio. La fiabilidad manifiesta que la empresa debe de cumplir sus acuerdos referentes a la entrega final, para que la prestación del servicio carezca de problemas, ya que los clientes desean hacer negocios con las organizaciones que cumplan con sus palabras y se relacionen con los atributos de los productos

### **Dimensión 1: Capacidad de respuesta**

Bitner, J. (2002) destaca como la actitud que muestra la empresa hacia sus clientes, brindando un servicio rápido y a la disposición de todos los que lo necesiten a tiempo. La capacidad de resolver problemas en cualquier situación inesperada ya que se tiene conocimiento que estas situaciones suceden en cualquier momento.

### **Dimensión 2: Empatía**

Wheelwright, F. (2004) define a la empatía como un aspecto importante que tiene distintas aplicaciones en los distintos ámbitos organizacionales. Se trata de la habilidad más importante que nos ayuda a saber cómo es que se sienten las otras personas, comprendiendo los percances de los otros, y entender sus emociones.

### **Dimensión 3: Seguridad**

Grande, J. (2005) Afirma que seguridad es inspirar buena confianza y voluntad hacia las personas, donde los consumidores siendo el principal objetivo deben considerar que las prestaciones carecen de menor riesgos, y así en el transcurso de los procesos no existan dudas o peligros.

#### **Indicadores de la dimensión 1: capacidad de respuesta**

##### **Indicador 1: Prontitud de la respuesta**

Sánchez, M. (2021) define la prontitud de la respuesta como la rapidez de comunicación que tiene el trabajador con su cliente cuando este desee tener algo lo más pronto posible, dándole la atención más rápida y segura que pueda tener obteniendo la experiencia de obtener su producto en menos tiempo posible.

##### **Indicador 2: Personal capacitado**

Chiavenato, I. (2007) el personal Capacitado es el medio por el cual los consumidores adquieren conocimientos y desarrollan habilidades en función a sus objetivos definidos dentro de una empresa

##### **Indicador 3: Cortesía**

Watts, W. (2003) define a la cortesía cuando se manifiesta a través de un comportamiento determinado que va más allá de las expectativas de los integrantes, en las situaciones comunicativa y concreta, lo que traspasa las barreras de un determinado orden.

#### **Indicadores de la dimensión 2: empatía**

##### **Indicador 1: Atención individualizada**

Galviz, B. (2011) define a la atención individualizada a lo que ofrece las organizaciones a sus consumidores. Es también saber el deseo de la comprensión de las necesidades del cliente y tener la capacidad que tiene para ponerse en el lugar del otro para sentir como se siente acerca del servicio que espera del establecimiento.

##### **Indicador 2: Necesidades del cliente**

Román, B. (2013) define a las necesidades de las personas como factores

que impulsan a adquirir un determinado producto o servicio. Para esto se necesita identificar cuáles son las necesidades de las personas, ya que es importante comprender cuales son las razones que lo conllevan a tomar su decisión rápida de compra.

### **Indicadores de la dimensión 3: seguridad**

#### **Indicador 1: Trato personal**

Robbins, S. (1998) afirma que el trato personal se obtiene del trabajo, pero menciona que no solo de eso, sino hay algo más que son logros tangibles ya que para la parte también satisface las necesidades del trato personal. Por ello, el respaldo también aumenta la satisfacción laboral. Entre todos los integrantes de la organización.

#### **Indicador 2: Solución de problemas**

Mendoza, K. (2012) define como el proceso por el cual se llega a la comprensión de una situación o problema inicialmente, para lo cual se necesita la aplicación de varios conocimientos previos, como de ciertos procesos por parte de la persona que está a cargo de resolver dicha situación.

### **3.2.2 Matriz de Operacionalización**

La matriz de operacionalización de la variable está comprendida en el anexo 1.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

La población estuvo constituida por los 258 seguidores de Facebook de la empresa Enigraf Perú que ya son clientes y tienen experiencia en compra con la organización. Según Moreno, B. (2018) menciona que es un conjunto de individuos que pueden cumplir características ya sea la edad, sexo o que se encuentren dentro de una zona geográfica.

**Criterio de inclusión:** Han sido considerados la cantidad solicitada para la investigación.

**Criterio de exclusión:** No han sido considerados los clientes fuera del rango solicitado para la investigación.

### **3.3.1 Unidad de análisis**

Los clientes de la empresa considerados de acuerdo al criterio de inclusión.

### **3.3.2 La Muestra**

La muestra estuvo conformada por 155 personas que son seguidoras de la página de Facebook (Anexo 4). Según Villasís, (2017) explica que es una parte de la población subconjunto que está siendo estudiada como una representación del total, para realizar de manera más práctica la recolección de datos.

### **3.3.3 El Muestreo**

muestreo probabilística - simple lo que significa que es garantizada a la población, donde se da la oportunidad de ser incorporada a la muestra, ya que es dado de forma al azar con un resultado total. También es considerado como aleatorio simple,

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnica**

La técnica que se utilizó para obtener los datos fue la encuesta. Se sustenta con Arias (2006) como un método de investigación que se puede facilitar respuestas a las preguntas en términos descriptivos y así mismo las variables relacionadas con el sistema para poder recopilar información basada en un diseño previamente correcto.

### **3.4.2. Instrumento**

El instrumento utilizado para el estudio fue el cuestionario. Se sustenta con Baena, M. (2017), los cuestionarios son métodos que se proporcionan en base a preguntas de las variables de estudio, así mismo son fundamentales para ahorrar tiempo y obtener datos precisos en forma rápida. el mismo que está comprendido en los anexos 2. El instrumento esta validado por el método de juicio de expertos lo que se evidencia en los formatos comprendidos en el anexo 4. Así mismo tiene la confiabilidad del instrumento como resultado de la prueba piloto analizado con el programa SPSS con el estadístico Alfa de Cronbach lográndose el índice 0,617 lo

que se considerada de acuerdo a la tabla de confiabilidad cuestionable. Los mismos que están contenidos en el anexo 5.

### **3.5 Procedimientos**

La investigación estuvo conformada por las siguientes fases que formaron los procedimientos desarrollados paso a paso durante la duración del estudio, estas fueron las siguientes:

- 3.5.1 Para la recolección de información se desarrolló el cuestionario para medir las variables investigadas, este fue enviado a los clientes de la empresa a través de un formulario google.
- 3.5.2 Se acordó con el gerente general de la empresa para el acceso de la realización de la encuesta a los clientes de acuerdo al consentimiento informado de acuerdo al formato respectivo, ubicado en el anexo 6.
- 3.5.3 Se utilizó el programa SPSS para la recopilación y análisis de los resultados, los cuales fueron procesados mediante el programa mencionado, donde se obtuvieron las tablas de frecuencia, así como las hipótesis respectivas mediante la estadística.

### **3.6 Método de análisis de datos**

#### **3.6.1 Análisis descriptivo:**

El análisis de datos que se desarrolló es de carácter descriptivo, que ha consistido en obtener tablas y figuras de frecuencia, las cuales deben de ser interpretadas previamente, lo que, según Tamayo, L. (2006) el análisis descriptivo analiza e interpreta la composición o procesos del enfoque y hace conclusiones dominantes sobre una investigación.

#### **3.6.2 Análisis inferencial:**

El análisis inferencial ha consistido en desarrollar pruebas de hipótesis para deducir y sacar conclusiones acerca de la problemática en el conjunto de datos usados en esta investigación, lo que, según Gómez, B. (2012) indica que es el análisis de datos por medio de la técnica de la indiferencia hace la recolección de los datos para responder las preguntas y desarrollar las conclusiones finales.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación se basa en respetar las índoles éticas para respetar la propiedad intelectual de los involucrados, considerar el consentimiento de los participantes en la encuesta para la utilización de la información de manera anónima para su protección, preservando los valores fundamentales de la honestidad, integridad y respeto, así mismo los valores establecidos por la UCV.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Descriptivo

#### 4.1.1 Tabla de frecuencia de la variable calidad técnica agrupada

**Tabla 1**

*Variable X: Calidad Técnica*

|        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca      | 0          | 0                 | 0                    |
|        | A veces    | 50         | 32,3              | 32,3                 |
|        | Siempre    | 105        | 67,7              | 100,0                |
|        | Total      | 155        | 100,0             | 100,0                |

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:** De acuerdo a la información obtenida por medio de la encuesta realizada a los clientes de la empresa Enigraf Perú se observa en la Tabla 1, referente a que si en la empresa se desarrolla la calidad técnica que agrupa las dimensiones calidad técnica percibida y calidad técnica personalizada, el resultado fue el siguiente: El 67.7% consideraron como respuesta siempre, el 32.3% consideraron como respuesta a veces y un 0% considero como respuesta nunca.

#### 4.1.2 Tabla de frecuencia de la variable Fiabilidad del servicio agrupada

**Tabla 2**

*Variable Y: Fiabilidad del servicio*

|        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca      | 0          | 0                 | 0                    |
|        | A veces    | 70         | 45,2              | 45,2                 |
|        | Siempre    | 85         | 54,8              | 100,0                |
|        | Total      | 155        | 100,0             | 100,0                |

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:** De acuerdo a la información obtenida por medio de la encuesta realizada a los clientes de la empresa Enigraf Perú se observa en la Tabla 2, referente a que si en la empresa se desarrolla la fiabilidad del servicio que agrupa las

dimensiones capacidad de respuesta, empatía y seguridad, el resultado fue el siguiente: El 54.8% consideraron como respuesta siempre, el 45.2% consideraron como respuesta a veces y el 0% considero como respuesta nunca.

## 4.2 Inferenciales

### 4.2.1 Coeficientes de correlación, condiciones y reglas de decisión

#### Coeficiente de correlación

**Tabla 3**

*Valores de coeficientes de correlación*

| RANGO | RELACIÓN   |
|-------|--|
| -1.00 | Correlación negativa perfecta                    |
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte                  |
| -0.75 | Correlación negativa considerable                |
| -0.50 | Correlación negativa media                       |
| -0.25 | Correlación negativa débil                       |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil                   |
| 0.00  | No existe correlación alguna entre las variables |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil                   |
| +0.25 | Correlación positiva débil                       |
| +0.50 | Correlación positiva media                       |
| +0.75 | Correlación positiva considerable                |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte                  |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta                    |

*Fuente: Elaborado en base a Hernández, Fernández & Baptista (2014)*

#### Condiciones:

- Sig. T = 5%
- Nivel de aceptación 95 %,  $z = 1,96$
- $H_0$  = Hipótesis nula
- $H_a$  = Hipótesis alterna

#### Regla de decisión:

- a) Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ .
- b) Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

**4.2.2 Prueba de hipótesis general:** Existe relación de la calidad técnica con la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022

**Ho:** No existe relación de la calidad técnica con la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022

**Ha:** Existe relación de la calidad técnica con la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022

**Tabla 4**  
*Prueba de hipótesis general*

|                 |                                    |                             | Calidad técnica (Agrupada) | Fiabilidad (Agrupada) |
|-----------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Calidad técnica (Agrupada)         | Coefficiente de correlación | 1,000                      | ,344**                |
|                 |                                    | Sig. (bilateral)            | .                          | ,000                  |
|                 |                                    | N                           | 155                        | 155                   |
|                 | Fiabilidad del servicio (Agrupada) | Coefficiente de correlación | ,344**                     | 1,000                 |
|                 |                                    | Sig. (bilateral)            | ,000                       | .                     |
|                 |                                    | N                           | 155                        | 155                   |

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

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 4 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.344; y la significancia bilateral es 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “Valores de coeficiente de correlación” está considerada como Correlación positiva débil; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $p < 0.05$ , se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En consecuencia, existe relación positiva de las variables calidad técnica con la variable fiabilidad del servicio.

**4.2.3 Prueba de hipótesis Especifica 1:** Existe relación de la calidad técnica con la capacidad de respuesta de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022

**Ho:** No existe relación de la calidad técnica con la capacidad de respuesta de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022

**Ha:** Existe relación de la calidad técnica con la capacidad de respuesta de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022

**Tabla 5**  
*Prueba de hipótesis específica 1*

|                 |                                   |                            | Calidad técnica<br>(Agrupada) | Capacidad de respuesta<br>(Agrupada) |
|-----------------|-----------------------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad técnica (Agrupada)        | Coeficiente de correlación | 1,000                         | ,376**                               |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)           | .                             | ,000                                 |
|                 |                                   | N                          | 155                           | 155                                  |
|                 | Capacidad de respuesta (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,376**                        | 1,000                                |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)           | ,000                          | .                                    |
|                 |                                   | N                          | 155                           | 155                                  |

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

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 5 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.376; y la significancia bilateral es 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “Valores de coeficiente de correlación” está considerada como Correlación positiva débil; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $p < 0.05$ , se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En consecuencia, existe relación positiva de la variable calidad técnica en la capacidad de respuesta.

**4.2.4 Prueba de hipótesis Específica 2:** Existe relación de la calidad técnica con la empatía de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022

**Ho:** No existe relación de la calidad técnica con la empatía de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022

**Ha:** Existe relación de la calidad técnica con la empatía de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022

**Tabla 6**

*Prueba de hipótesis específica 2*

|                 |                            |                            | Calidad técnica (Agrupada) | Empatía (Agrupada) |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Calidad técnica (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000                      | ,297**             |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | .                          | ,000               |
|                 |                            | N                          | 155                        | 155                |
|                 | Empatía (Agrupada)         | Coeficiente de correlación | ,297**                     | 1,000              |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | ,000                       | .                  |
|                 |                            | N                          | 155                        | 155                |

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

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 6 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.297; y la significancia bilateral es 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “Valores de coeficiente de correlación” está considerada como Correlación positiva débil; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $p < 0.05$ , se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En consecuencia, existe relación positiva de la variable calidad técnica con la variable empatía.

**4.2.5 Prueba de hipótesis Específica 3:** Existe relación de la calidad técnica con la seguridad de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022.

**Ho:** No existe relación de la calidad técnica con la seguridad de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022.

**Ha:** Existe relación de la calidad técnica con la seguridad de la fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022.

**Tabla 7**

*Prueba de hipótesis específica 3*

|                 |                            |                            | Calidad técnica (Agrupada) | Seguridad (Agrupada) |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Calidad técnica (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000                      | -,039                |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | .                          | ,627                 |
|                 |                            | N                          | 155                        | 155                  |
|                 | Seguridad (Agrupada)       | Coeficiente de correlación | -,395                      | 1,000                |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | ,627                       | .                    |
|                 |                            | N                          | 155                        | 155                  |

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

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 7 el coeficiente de correlación RHO Spearman es -0.395; y la significancia bilateral es 0,627. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “Valores de coeficiente de correlación” está considerada como Correlación negativa débil; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $p < 0.05$ , se rechaza la Ha y se acepta la Ho. En consecuencia, no existe relación positiva de la variable calidad técnica con la seguridad.

## V. DISCUSIÓN

5.1 El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de la calidad técnica con la fiabilidad del servicio; al respecto, de acuerdo a la interpretación de los resultados mediante los métodos descriptivos e inferenciales se ha logrado determinar que existe relación de la variable calidad técnica con la variable fiabilidad del servicio.

Dicho resultado tiene coherencia con los resultados de las investigaciones de Rivas, B. (2014) Señala que en Lima la situación respecto a la calidad de servicio es baja ya que dado las experiencias de consumo son más positivas que las negativas, pero aun así los peruanos cuentan con un buen servicio y son más creativos, por lo que la fiabilidad siendo esta la característica esencial para introducir un liderazgo. En conclusión, las actividades en las cual se brinda una mayor calidad de servicio son en los sectores de comercio, salud, educación, transporte y comunicaciones; pero comercio es en la que más se destaca ya que ha sido la actividad que más ha crecido en los últimos años.

Zacarías, (2014) nos indica que Taylor aplicó la administración científica con la finalidad de poder incrementar las producciones y las gestiones de procesos, en los cuales la planeación, la preparación, el control y ejecución. Donde se establecen en conceptos que puedan desarrollarse en todas las empresas, desde la más sencilla hasta la más complicada. Es por esto que se basa en poder realizar las tareas de manera eficaz concentrándose en los análisis, esta teoría creo la se enfoca puntualmente en la administración científica.

Comprendido también dentro de los enfoques teóricos de Acevedo, A. (2019). Está conformado en la estructura y los aspectos culturales de las empresas, los cuales están orientadas a la conducta para generar valor. Donde se incluyen entre otras cosas los elementos estratégicos y la alineación de las capacidades de la organización; y así como la planeación de las actividades específicas.

5.2 El objetivo específico 1 de la investigación ha sido determinar la relación de la calidad técnica con la capacidad de respuesta; al respecto, de acuerdo a la interpretación de los resultados de los métodos descriptivos e inferenciales se

ha logrado determinar que existe relación de la variable calidad técnica con la variable capacidad de respuesta.

Dicho resultado tiene coherencia con los resultados de las investigaciones de Swartz, B y Brown, M. (2005) Indica que la calidad técnica se enfoca en qué servicios son entregados y es ahí donde la valoración toma lugar después del servicio. Puede ser distinto de un servicio a otro por ejemplo puse el ambiente de un hospital donde la calidad puede referirse a la exactitud del diagnóstico. Por conclusión se puede definir como el conjunto de la entrega del tratamiento que es el más apropiado, y en la probabilidad que tiene de alcanzar el resultado deseado teniendo una capacidad de respuesta aún mayor.

También los resultados están contenidos dentro de la teoría científica de López, De la torre, Herreros y Cabo (2014) nombran a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry como autores intelectuales de establecer el modelo con la finalidad de poder medir la calidad técnica del servicio, donde elaboran el instrumento en el cual se define como una función entre las expectativas del cliente sobre el servicio que va a tener. De esta forma, el consumidor podrá calificar de manera negativa o positiva la calidad del servicio en las percepciones que ha obtenido de acuerdo a sus expectativas.

Comprendido también dentro de los enfoques teóricos de Berry, M. (2012) señala que para que la calidad de servicio permita que la marca perdure, es ahí donde se juegan un rol importante en la empatía, seguridad, capacidad de respuesta. Por eso en la comparación realizada sea positiva, la organización debe tener una buena capacidad de respuesta, la cual brinde la seguridad inmediata al cliente respecto sus necesidades.

5.3 El objetivo específico 2 de la investigación ha sido determinar la relación de la calidad técnica con la empatía; al respecto, de acuerdo a la interpretación de los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos se ha logrado comprobar que existe relación entre la variable calidad técnica con la variable empatía.

Dicho resultado tiene coherencia con los resultados de las investigaciones de Berry, M. (2010) señala que para que la calidad de servicio permita que la marca perdure, es ahí donde se juegan un rol importante en la empatía, seguridad,

capacidad de respuesta. Por eso en la comparación realizada sea positiva, la organización debe tener una buena capacidad de respuesta, la cual brinde la seguridad inmediata al cliente respecto sus necesidades.

También los resultados están contenidos dentro de la teoría científica de Rilo (2018) menciona que Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron el modelo con el propósito de gestionar, medir y evaluar la calidad de servicio de una organización. Este modelo posee como objetivo principal optimizar la calidad de servicio ofrecido, donde los resultados pudieron ser replicados en las empresas, creando investigaciones dentro del campo. El tipo de modelo donde se lidero estas actividades teniendo en cuenta las opciones de los demás involucrados, lo cual hizo que en el transcurso de los años se fuera involucrando en todas las organizaciones como modelo.

Comprendido también dentro de los enfoques teóricos de Olson, J. (2015) en la economía global, la calidad es considerada como una palabra clave para la supervivencia de una empresa. La calidad técnica es el servicio, el soporte, el asesoramiento y el servicio asociado con el servicio principal, de manera que la dimensión humana da un servicio en cada momento.

5.4 El objetivo específico 3 de la investigación ha sido determinar la relación de la calidad técnica con la seguridad; al respecto, de acuerdo a la interpretación de los resultados de los métodos descriptivos e inferenciales se ha logrado comprobar que existe relación de la variable calidad técnica con la variable seguridad.

Dicho resultado tiene coherencia con los resultados de las investigaciones de Cardona, T. (2017) En efecto la calidad técnica del servicio desde la perspectiva de las IPS debe tener como finalidad la garantía de la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones de manera oportuna, eficaz y segura. Por definición podemos concluir que de manera clara y concisa es la capacidad que tiene un servicio para brindar el cumpliendo con lo esperado por quien lo recibe.

También los resultados están contenidos dentro de la teoría científica de Gamo (2013) donde propusieron los iniciadores de estudio SITEQUAL donde estructuraron e hicieron validar un instrumento de medición sobre la calidad de

servicio obtenida donde se hayo como resultado una respuesta de 9 puntos, nombrada SITEQUAL, donde a su vez consta de cuatro dimensiones. La cual, tiene por finalidad estimar la calidad personalizada en las empresas de manera obligatoria manteniendo este modelo de importa ya que los estudios antes mencionados obtuvieron un resultado favorable en las organizaciones, concluyendo que este estudio fue de manera exitosa.

Comprendido también dentro de los enfoques teóricos de Henrich, W. (2010) En el enfoque teórico de la seguridad es más integrada en las estructuras de la organización acompañado por un enfoque administrativo en base a prevención que tiene como objetivo reducir cualquier tipo de problema por tal motivo la seguridad está conjunta con la calidad técnica del servicio.

5.5 La hipótesis general planteada ha sido que existe relación de la calidad técnica con la fiabilidad del servicio; para probar dicha hipótesis se realizaron pruebas estadísticas lográndose como resultado que el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.344; y la significancia bilateral es 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “Valores de coeficiente de correlación” se considerada como Correlación positiva débil; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig.  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera, por lo tanto, existe relación positiva de la variable calidad técnica con la variable fiabilidad del servicio.

5.6 La hipótesis específica 1 ha sido que existe relación de la calidad técnica con la capacidad de respuesta de la fiabilidad del servicio; para probar dicha hipótesis se realizaron pruebas estadísticas lográndose como resultado que el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.376; y la significancia bilateral es 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “Valores de coeficiente de correlación” está considerada como Correlación positiva débil; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig.  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera, por lo tanto, existe relación positiva de la variable calidad técnica con la variable capacidad de respuesta.

5.7 La hipótesis específica 2 ha sido que existe relación de la calidad técnica con la empatía de la fiabilidad del servicio, para probar dicha hipótesis se realizaron pruebas estadísticas lográndose como resultado que el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.297; y la significancia bilateral es 0,000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “Valores de coeficiente de correlación” está considerada como Correlación positiva débil; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig.  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera, por lo tanto, existe relación positiva de la variable calidad técnica con la empatía.

5.8 La hipótesis específica 3 ha sido que existe relación de la calidad técnica con la seguridad de la fiabilidad del servicio, para probar dicha hipótesis se realizaron pruebas estadísticas lográndose como resultado que el coeficiente de correlación RHO Spearman es -0.395; y la significancia bilateral es 0,627. Teniendo en cuenta la Tabla 3 “Valores de coeficiente de correlación” está considerada como Correlación negativa débil; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig.  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera, existe relación positiva de la variable calidad técnica con la seguridad.

5.9 De acuerdo a la información obtenida por medio de la encuesta realizada a los clientes de la empresa Enigraf Perú, que se observa en la Tabla 1, referente a que si en la empresa se desarrolla la calidad técnica que agrupa las dimensiones calidad técnica percibida y calidad técnica personalizada los resultados son los siguiente: El 67.7% consideraron como respuesta siempre, el 32.3% respondieron como respuesta a veces y el 0% respondieron como respuesta nunca.

5.10 De acuerdo a la información obtenida por medio de la encuesta realizada a los clientes de la empresa Enigraf Perú que se observa en la Tabla 2, referente a que si en la empresa se desarrolla la fiabilidad del servicio que agrupa las dimensiones capacidad de respuesta, empatía y seguridad los resultados son los siguiente: El 54.8% consideraron como respuesta siempre, el 45.2% respondieron como respuesta a veces y el 0% respondieron como respuesta nunca.

## **VI. CONCLUSIONES**

6.1. Con relación al objetivo general y de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial de la investigación se determinó que existe relación significativa de la variable calidad técnica con fiabilidad del servicio.

6.2. Con relación al objetivo específico 1 y de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial de la investigación se determinó que existe relación significativa de las variables calidad técnica con capacidad de respuesta.

6.3. Con relación al objetivo específico 2 y de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial de la investigación se determinó que existe relación significativa de las variables calidad técnica con empatía.

6.4. Con relación al objetivo específico 3 y de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial de la investigación se determinó que existe relación significativa de las variables calidad técnica con seguridad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

7.1. Teniendo en cuenta el principal hallazgo encontrado con relación al objetivo general que existe relación de la calidad técnica con la fiabilidad del servicio. Se recomienda al gerente general de la empresa que debe tomar las decisiones precisas y oportunas que consisten en: gestionar relaciones de soporte físico y tangible, como son las herramientas fundamentales para poder tener una buena comunicación con el cliente, así mismo como los equipos utilizados al momento de gestionar algún pedido, lo que conlleva a un resultado óptimo de un buen producto de la empresa para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Así mismo sugerimos a los investigadores utilizar el instrumento porque ha permitido lograr el objetivo de la investigación.

7.2. Teniendo en cuenta el principal hallazgo encontrado con relación al objetivo específico 1 que existe relación de la calidad técnica con la capacidad de respuesta. Se recomienda al gerente general de la empresa que debe tomar medidas rápidas que ayuden a cumplir los compromisos de poder solucionar y resolver los problemas que pueden ser de manera inesperada para un bien de la organización, la cual, empleando otros medios de respuesta rápida como redes sociales más activas, canales de llamadas de atención al cliente llamados call center. Así mismo sugerimos a los investigadores utilizar el instrumento porque ha permitido lograr el objetivo de la investigación.

7.3. Teniendo en cuenta el principal hallazgo encontrado con relación al objetivo específico 2 que existe relación de la calidad técnica con la empatía de la fiabilidad del servicio. Se recomienda al gerente general de la empresa que tome medidas y estrategias precisas con su grupo de trabajo al momento de tratar con los clientes ya que no sabemos cómo pueden sentirse en ese momento, por ello el equipo de trabajo se debe de poner en la situación de los demás y comprender las emociones que se están atravesando, por eso se emplearía una encuesta de satisfacción al cliente lo cual sería enviado mediante correo electrónico o vía WhatsApp calificando nuestra atención desde el primer momento de la atención hasta el final del proceso . Así mismo sugerimos a los investigadores utilizar el instrumento porque ha permitido lograr el objetivo de la investigación.

7.4. Teniendo en cuenta el principal hallazgo encontrado con relación al objetivo específico 3 que existe relación de la calidad técnica con la seguridad. Se recomienda al gerente general de la empresa que plantee medidas, estrategias y procedimientos más eficaces al momento de brindar un servicio ya que esto conlleva a que el cliente no tenga la duda absoluta de lo que va adquirir y se pueda generar un riesgo, lo cual se podría crear una app donde le informe el proceso de su producto o servicio, en el cual podrá observar en que etapa se encuentra. Así mismo sugerimos a los investigadores utilizar el instrumento porque ha permitido lograr el objetivo de la investigación.

## REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2018). *Fidelización de los clientes*. España: Editorial ESIC.
- Acosta, A. (2018). *Calidad del servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Lima, Perú.
- Andersson, N. (2012). *Análisis multivariante*. Madrid: Prentice Hall Iberia. Quinta edición.
- Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas*. 3era ed. Cundinamarca, Bogotá: Universidad de la Habana. - Veliz Capuñay, C. (2017). *Análisis multivariante: Métodos estadísticos multivariantes para la investigación*. México: Cengage Learnin
- Arias, B. (2006). *La técnica de la encuesta*. <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2010/11/19/latecnica-de-la-encuesta/>
- Baena, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. S.A.de CV. México.
- Bárcenas, D. (2014). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente*. Piura (Tesis para optar el título de licenciada en Administración), Universidad Nacional de Piura, Perú
- Becerra, B. (2020). Factores que indican en la calidad en el servicio en el sector de los restaurantes de puerto Vallarta Jalisco. *Lúmina*, 21, 56-70. doi:<http://dx.doi.org/10.30554/lumina.21.3465.2020>
- Berry, M. (2012). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *The Journal of Marketing*. Routlege. <https://bit.ly/2YYldxM>
- Bitner, J. (2002). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Ilustrada.
- Buttle, F. (1996). *Servqual: review, critique, research agenda*. *European journal of marketing*. Europa: España

- Candía, M. (2018). Análisis de la capacidad de respuesta de los sistemas de información. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/análisis-de-la-capacidad-respuesta-los-sistemas/docview/2256066043/se-2?accountid=37408>
- Cardona, A., y Jaiberth, A. (2020). Reproducibilidad y validez del Picker Patient Experience (versión con 26 ítems) en participantes de investigaciones en Medellín, Colombia, en 2018. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 38(1). [Fecha de Consulta 21 de octubre de 2021]. ISSN: 0120-386X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12063172006>
- Castañeda, J. (2008). *Calidad, la fiabilidad de la productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos, 412p
- Castilla, G. (2017). Análisis de la capacidad de respuesta de los sistemas de información en salud para la supervisión de riesgos que afectan el derecho a la salud. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/análisis-de-la-capacidad-respuesta-los-sistemas/docview/2256066043/se-2?accountid=37408>
- Caycho, T. (2017). Intervalos de Confianza para el coeficiente alfa de Cronbach: aportes a la investigación pediátrica. *Acta pediátrica de México*, 38(4), 291-292. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-23912017000400291](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-23912017000400291)
- Chiavenato, I. (2007). *Calidad de Servicio en alojamientos rurales*. Granada: Universidad de Granada.
- Chiriboga, F. (2018). modelo de gestión gap y la maximización en el nivel de satisfacción del cliente: caso restaurante casa blanca. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/modelo-de-gestión-gap-y-la-maximización-en-el/docview/2229616734/se-2?accountid=37408>
- Cueva, V. (2015). *Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones. (Tesis de prgrado)*. Routlege. [https://pihua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2274/ING\\_552.pdf?sequence=1](https://pihua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2274/ING_552.pdf?sequence=1)
- Deming, E. (1989). "Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis". Díaz de Santos.

- Duque, E., (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15 (25),64-80. ISSN: 0121-5051. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Elgueta, F. y Figueroa, A. (2012). *Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Restaurante "Los Pollos de la Colon", de la ciudad de Riobamba*. Tesis: para optar al grado de: Licenciatura en Gestión Gastronómica. Ecuador.
- Escajeda, D. (2017). Calidad de los servicios logísticos / Quality of logistics services. <https://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/89/365>
- Farfán, Y. (2007). La fiabilidad. Cusco – Perú: Editorial moderna.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Galgano, E. (2010) Evaluación de la calidad de los servicios turísticos .Proyecto Territorial de Ciencia y Técnica CITMA
- Gamo, A. (2013). Calidad de servicio electrónico a través del cibermarketing. Tesis para obtener el título de doctorado. Colombia. Cartagena. Recuperado de: <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/4150/algs.pdf?sequence=1>
- Gallardo, A. (2017). Nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del Cliente Premium Interbank. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2323>
- Gallego, Á., Castillo, J., & Cardona A., y Jaiberth, A. (2020). Reproducibilidad y validez del Picker Patient Experience (versión con 26 ítems) en participantes de investigaciones en Medellín, Colombia, en 2018. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 38(1). [Fecha de Consulta 21 de octubre de 2021]. ISSN: 0120-386X. Disponible en:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12063172006>
- Garvín, J. (2018). *El poder de la fiabilidad en sus principios de la actualidad*. ISSN: 05252-3297P. <https://www.redalyc.org/articulo.?id=12063172006>

- Garrido, P. C., Cabrera, N. G., & Obando, K. M. (2020). *Percepción de la calidad del servicio: Una mirada desde la perspectiva del sector de la salud*. *Encuentros*, 18(1), 74-83. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049>
- González, D. S. G., & Castillo, J. N. P. (2021). *Gestión total de la calidad de datos (TDQM) aplicada a la evaluación de calidad de datos abiertos de superficie de bosque natural de Colombia*. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Información*, 454-469. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/gestión-total-de-la-calidad-datos-tdqm-aplicada/docview/2483979390/se-2>
- Grande (2005). *La medición de la calidad del servicio la cual sugiere que la comparación entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio*. España: editorial Eirá
- Guanipa, J. (2010). *El porqué del desarrollo insuficiente de la filosofía de las ciencias sociales*. *El Futuro del Pasado: revista electrónica de historia*, (9), 393-418. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6603737>
- Grönroos, C. (2001). *A service quality model and its marketing implications*. Routledge. <https://bit.ly/2XQ08UQ>
- Grönroos, C. (2007). *Marketing y calidad técnica de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández, C. (2013). *Confiabilidad en la medición*. *Investigación en educación mdica*, 2(6), 107111 [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000200007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000200007).
- Kerlinger, P. (2009). *Estrategias de Calidad y Competitividad*. Routledge. <http://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- Lira, D. (2009). *Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia*. México. Routledge. <http://148.204.210.201/tesis/1471374614461HugoGarciaAr.pdf>

- López, M, De la torre, I, Herreros. J y Cabo, J (2014). Mejora de la calidad asistencial mediante la telemedicina y tele asistencia. <https://books.google.com.pe/books?id=qhu5BgAAQBAJ&pg=PT5&dq=modelo+SERVQUAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj-tSB5sjeAhVI-vFkKHTb6CCoQ6AEIKDAA#v=onepage&q=modelo%20SERVQUAL&f=false>
- Martínez, R. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016 (tesis de grado)*. Routledge. <https://bit.ly/2qfQLTa>
- Medina, W. (2009). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos
- Mendoza, K. (2012). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos
- Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista clínica de periodoncia, implantología y rehabilitación oral*, 11(3), 184-186. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0719-01072018000300184&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0719-01072018000300184&script=sci_arttext)
- Morí, J. (2010). *Evaluación y gestión de la calidad educativa: Un enfoque metodológico*. Málaga: ALJIBE.
- Olson. J. (2015). *Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing*.
- Oltra, R., Enrique, C., (2018). Calidad percibida por usuarios de cirugía menor según nivel asistencial y profesionales que la realizan. *Revista Española de Salud Pública*, 92( ) ,1-10. [Fecha de Consulta 21 de Octubre de 2021]. ISSN: 1135-5727. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17059490038>
- Oppenheimer, A. (2014). *¡Crear o morir!, la esperanza de América Latina y las cinco claves de la innovación*. Barcelona: Editorial Debate
- Ortega, J. A. (2005). *La calidad del servicio como uno de los elementos formadores de imagen. Estudio de caso: Telmex - Maxcom*. Mexico.

- Parasuraman, B. (2002). *A conceptual model of service quality and its implications for future research. The Journal of Marketing*. Routledge. <https://bit.ly/2YYldxM>
- Pérez, J. (2011). *Gestión de la calidad empresarial. Calidad de los servicios y atención al cliente calidad total* (Tercera ed.). Venezuela: Cultura e innovación.
- Peris, T. (2009). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. Madrid: Prentice Hall.
- Pollack, B. (2016). *La naturaleza de la relación de la calidad y satisfacción del servicio: evidencia empírica de la existencia de satisfacción de la gestión de la calidad de servicios*.
- Quijano, V. M. (2003). *Calidad en el servicio al cliente. Gestipolis*. Rutledge: <http://https://www.gestipolis.com/calidad-servicio-cliente/>
- Reátegui, J. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. <https://www.redalyc.org/journal/4215/421558099008/html/>
- Requena, P. M., & Serrano, L. G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresa de captación de Talento*. Caracas, Venezuela.
- Repetto, T. (2015). *Fundamentos de orientación: La empatía en el proceso orientador* (2ª ed.). Madrid: Morata.
- Revista ABB. (2009) *Making reliability sustainable Barry Kleine (El cambio del paradigma de fiabilidad)*. Nueva Zeland
- Rilo, C. (2018). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. (5.ª ed.). España: Editorial Elearning S.L
- Rivas, P. (2014). *El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América Latina. Gestión*. Routledge. <http://gestion.pe/tendencias/peru-reune-condiciones-ofrecer-mejor-atencion-alcliente-america-latina-universidad-piura-luis-garcia-tello-2085162#comentarios>

- Ríos, C. K. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro bodegas*. Satipo
- Robbins, S. (1998). *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A. de E.V.
- Rodríguez, A. (2010). *Calidad de servicio de atención al cliente en una empresa Química Industrial*. Tesis: para optar al grado de: Licenciatura en Administración de Empresas. Coatzacoalcos, México.
- Roldán, Balbuena y Muñoz (2010). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Revista *Perspectivas*, (34), 181-209. Routledge: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-)
- Román, G. (2013). *Calidad de servicio de atención al cliente en una empresa Química Industrial*. Tesis: para optar al grado de: Licenciatura en Administración de Empresas. Coatzacoalcos, México.
- Romero, H. (2012). *Calidad del Servicio de los puntos de ventas del Departamento de Alimentos y Bebidas Del Hotel Venetur Maremares S.A.R.* Routledge: <http://hotelescuola.noip.org/anexos/15/02/09/TESIS%201163.pdf>
- Sánchez, M. (2021). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Perú: Lima
- Sampieri, R. (2010). Metodología de la investigación. In Edición 4 McGraw-Hill. [http://www.academia.edu/download/38758233/sampieri-et-al-metodologiade-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](http://www.academia.edu/download/38758233/sampieri-et-al-metodologiade-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)
- Serrano, T. (2017). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 13(1), 108-122. Routledge: <http://re-die.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>
- Setó, K. (2004). *Fiabilidad de Sistemas: Ordenación y Clasificación*.

- Swartz, B. y Brown, M. (2005). *Una aplicación inicial del modelo tridimensional de la calidad de servicio en centros deportivos privados*. EBalonmano.com: Revista de Ciencias del Deporte, 8(1). Routledge: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4373379.pdf>
- Torres, C. (2019). Identificación de malas prácticas constructivas en la vivienda informal. Propuesta educativa. *Tecnura*, 47-59. doi:<http://dx.doi.org/10.143/22487638.14823>
- Trujillo, A. (2009). *El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente*. Obtenido de *The Role of The Restaurants Service Quality as Antecedent of the Customer Loyalty*. Routledge:[https://www.researchgate.net/publication/28320559\\_El\\_Papel\\_de\\_la\\_Calidad\\_del\\_Servicio\\_del\\_Restaurante\\_como\\_Antecedente\\_de\\_la\\_Lealtad\\_del\\_Cliente](https://www.researchgate.net/publication/28320559_El_Papel_de_la_Calidad_del_Servicio_del_Restaurante_como_Antecedente_de_la_Lealtad_del_Cliente).
- Urdaneta, G., Joheni A. (2019). *Calidad de servicio en el proceso de recolección domiciliario de residuos sólidos*. Revista Venezolana de Gerencia, 24(88), [fecha de Consulta 21 de Octubre de 2021]. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051006>
- Valarie, A. (2018). *La fiabilidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. ilustrada.
- Watts, W. (2003). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Colombia: Guayaquil.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

| VARIABLES                                      | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES                   | INDICADORES                 | ESCALA  |
|--|--|--|-------------------------------|-----------------------------|---|
| <b>VARIABLE 1:<br/>Calidad técnica</b>         | <p>Grönroos (1984) describe a la calidad técnica como un correcto servicio técnico que conlleva a un resultado óptimo, un buen producto. Es todo lo concerniente al soporte físico, lo tangible que recibe el consumidor en sus manos. Por su parte la calidad funcional concierne a la manera en que el consumidor es tratado en el proceso de producción del servicio en cuestión, el "como" lo recibe, es decir la manera, el modo, el trato, aquello intangible. A nivel macro, la manera en que el cliente/consumidor percibe nuestra empresa, será la inevitable imagen corporativa que tenga sobre nuestra compañía</p> | <p>La variable 1, calidad técnica será medida mediante las dimensiones calidad técnica percibida y calidad técnica personalizada</p> | CALIDAD TECNICA PERCIBIDA     | Servicio Esperado           | Ordinal tipo Likert<br><br>1. NUNCA (N)<br>2. A VECES (A)<br>3. SIEMPRE (S) |
|  |  |  |                               | Tiempo de servicio          |   |
|  |  |  | CALIDAD TECNICA PERSONALIZADA | Calidad de servicio         |   |
|  |  |  |                               | Expectativa de satisfacción |   |
| <b>VARIABLE 2:<br/>Fiabilidad del servicio</b> | <p>Grande (2005) concreta la fiabilidad como la habilidad para ejecutar el servicio prometido sin errores, es decir que el servicio sea seguro y preciso. En su sentido más amplio la fiabilidad significa que la empresa cumpla sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios, los clientes desean hacer negocios con las compañías que cumplan sus promesas, particularmente las que se relacionan con los atributos del servicio básico.</p>  | <p>La variable 2, fiabilidad del servicio, será medida mediante las dimensiones capacidad de respuesta, empatía y seguridad.</p>     | CAPACIDAD DE RESPUESTA        | Prontitud de la respuesta   | Ordinal tipo Likert<br><br>1. NUNCA (N)<br>2. A VECES (A)<br>3. SIEMPRE (S) |
|  |  |  |                               | Personal Capacitado         |   |
|  |  |  |                               | cortesía                    |   |
|  |  |  | EMPATIA                       | Atención individualizada    |   |
|  |  |  |                               | Necesidades del cliente     |   |
|  |  |  | SEGURIDAD                     | Trato del personal          |   |
|  | Solución del problema  |  |                               |                             |   |

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### “CALIDAD TÉCNICA Y FIABILIDAD DEL SERVICIO DE ENIGRAF PERÚ E.I.R.L., CHORRILLOS, 2022”

Estimado cliente. El presente instrumento es de carácter anónimo, tiene como objetivo elaborar una tesis titulada “**Calidad técnica y fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., Chorrillos, 2022**” por ello se le solicita responda con veracidad los siguientes enunciados.

**INSTRUCCIONES:** Marque la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

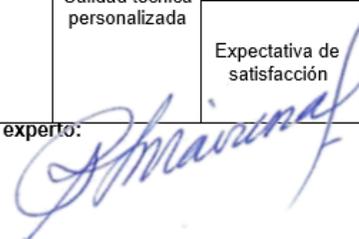
|              |                |                |
|--------------|----------------|----------------|
| <b>NUNCA</b> | <b>A VECES</b> | <b>SIEMPRE</b> |
| <b>N</b>     | <b>AV</b>      | <b>S</b>       |

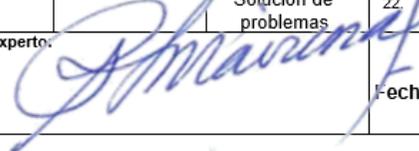
| N° | Ítems  | N | AV | S |
|----|--|---|----|---|
| 1  | Obtuvo su servicio como pensó desde el primer momento que decidió dar la oportunidad a la empresa                                  | 1 | 2  | 3 |
| 2  | Volvería a nuestro establecimiento a adquirir el mismo servicio a pesar de los detalles que hubieran pasado                        | 1 | 2  | 3 |
| 3  | Para usted la empresa cumple con el tiempo que desea una persona cuando desea un servicio con suma importancia                     | 1 | 2  | 3 |
| 4  | Cumple la empresa con el tiempo establecido que se asignó a su servicio  | 1 | 2  | 3 |
| 5  | Considera que los productos que recibe son de alta calidad como se le menciona desde un principio.                                 | 1 | 2  | 3 |
| 6  | En el día de la entrega de su servicio o producto estos han llegado en las mejores condiciones como se le había mencionado         | 1 | 2  | 3 |
| 7  | Considero antes de tiempo un buen servicio pero sin embargo cuando se le presento no fue de su expectativa                         | 1 | 2  | 3 |
| 8  | Para usted considera que la satisfacción es un principio fundamental al momento de adquirir un servicio                            | 1 | 2  | 3 |
| 9  | Recibe la atención que usted espera cuando está solicitando el servicio que va a pedir   | 1 | 2  | 3 |
| 10 | Cuando ha tenido algún reclamo sobre el servicio el personal ha tenido que llamar a otro miembro para que le solucione su problema | 1 | 2  | 3 |
| 11 | Encuentra de su preferencia lo que busca cada vez que asiste al establecimiento por el servicio o producto que desea adquirir      | 1 | 2  | 3 |
| 12 | Hoy en día consigue ver algo nuevo y novedoso en los catálogos mediante sus páginas de redes sociales                              | 1 | 2  | 3 |
| 13 | Cuando tiene alguna inquietud o duda del servicio que está solicitando se le brinda la información rápidamente                     | 1 | 2  | 3 |
| 14 | La atención que ha recibido ha sido de suma rapidez para su percepción suya y de otros clientes                                    | 1 | 2  | 3 |
| 15 | Los colaboradores siempre tienen tiempo para responder las preguntas de los clientes   | 1 | 2  | 3 |
| 16 | Considera que los trabajadores están capacitados para brindarle la información que solicita en el momento                          | 1 | 2  | 3 |
| 17 | Cuando ha tenido algún inconveniente con la empresa, esta le ha dado alternativas como para que ninguno salga afectado             | 1 | 2  | 3 |
| 18 | Considera usted que la comunicación que existe entre el colaborador y el cliente se da de manera adecuado a su gusto               | 1 | 2  | 3 |
| 19 | Hay trato amable durante el proceso de llamada cuando solicita información   | 1 | 2  | 3 |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
|    | de su pedido u otra cosa   |   |   |   |
| 20 | Le es satisfactoria el trato que recibe cuando asiste al establecimiento a pedir información de su servicio que desea adquirir | 1 | 2 | 3 |
| 21 | Cuando se comunicó con la empresa a pedir detalles del proceso de su pedido este le fue dado de manera educada                 | 1 | 2 | 3 |
| 22 | Cuando se le ha presentado un problema se le ha dado la solución de manera rápida para que se sienta mejor                     | 1 | 2 | 3 |

**Gracias por su colaboración**

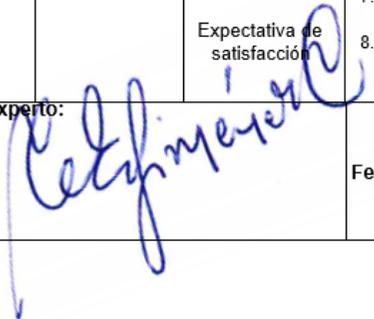
### Anexo 3: Validación de los instrumentos

| Título de la Investigación: "Calidad técnica y fiabilidad del servicio de Enlgraf Perú E.I.R.L., chorrillos, 2022 |                               |                             |  |                             |                     |           |                             |
|---|-------------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|---------------------|-----------|-----------------------------|
| Título de la Investigación: "Calidad técnica y fiabilidad del servicio de Enlgraf Perú E.I.R.L., chorrillos, 2022 |                               |                             |  |                             |                     |           |                             |
| Apellidos y nombres de los Investigadores: Inga Sanchez, Manuel   |                               |                             |  |                             |                     |           |                             |
| Apellidos y nombres del experto: Dra. Malrena Fox, Petronilla Lillana   |                               |                             |  |                             |                     |           |                             |
| ASPECTO POR EVALUAR   |                               |                             |  |                             | OPINIÓN DEL EXPERTO |           |                             |
| VARIABLES   | DIMENSIONES                   | INDICADORES                 | ITEM /PREGUNTA   | ESCALA                      | SI CUMPLE           | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |
| VARIABLE:<br>Calidad técnica  | Calidad técnica percibida     | Servicio esperado           | 1. Obtuvo su servicio como pensó desde el primer momento que decidió dar la oportunidad a la empresa<br>2. Volvería a nuestro establecimiento a adquirir el mismo servicio a pesar de los detalles que hubieran pasado                 | Nunca<br>A veces<br>Siempre | x                   |           |                             |
|   |                               | Tiempo de servicio          | 3. Para usted la empresa cumple con el tiempo que desea una persona cuando desea un servicio con suma importancia<br>4. Cumple la empresa con el tiempo establecido que se asignó a su servicio  |                             | x                   |           |                             |
|   | Calidad técnica personalizada | Calidad de servicio         | 5. Considera que los productos que recibe son de alta calidad como se le menciona desde un principio.<br>6. En el día de la entrega de su servicio o producto estos han llegado en las mejores condiciones como se le había mencionado |                             | x                   |           |                             |
|   |                               | Expectativa de satisfacción | 7. Considero antes de tiempo un buen servicio, pero sin embargo cuando se le presento no fue de su expectativa<br>8. Para usted considera que la satisfacción es un principio fundamental al momento de adquirir un servicio           |                             | x                   |           |                             |
| Firma del experto:  |                               |                             |  |                             |                     |           |                             |
|                                |                               |                             | Fecha <u>27</u> / <u>10</u> / <u>2021</u>  |                             |                     |           |                             |

| Título de la Investigación: "Calidad técnica y fiabilidad del servicio de engraf Perú E.I.R.L., chorrillos, 2022" |  |                           |   |                             |  |           |                             |  |  |
|---|--|---------------------------|---|-----------------------------|--|-----------|-----------------------------|--|--|
| Apellidos y nombres de los Investigadores: Inga Sánchez Manuel Alexander  |  |                           |   |                             |  |           |                             |  |  |
| Apellidos y nombres del experto: Malrena Fox, Petronilla Lillana  |  |                           |   |                             |  |           |                             |  |  |
| ASPECTO POR EVALUAR   |  |                           |   |                             | OPINIÓN DEL EXPERTO  |           |                             |  |  |
| VARIABLES   | DIMENSIONES  | INDICADORES               | ITEM /PREGUNTA  | ESCALA                      | SI CUMPLE  | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |  |  |
| VARIABLE 1:<br>Fiabilidad del servicio  | empatía  | Atención individualizada  | 9. Recibe la atención que usted espera cuando está solicitando el servicio que va a pedir<br>10. Cuando ha tenido algún reclamo sobre el servicio el personal ha tenido que llamar a otro miembro para que le solucione su problema   | Nunca<br>A veces<br>Siempre | X  |           |                             |  |  |
|   |  | Necesidades del cliente   | 11. Encuentra de su preferencia lo que busca cada vez que asistió al establecimiento por el servicio o producto que desea adquirir.<br>12. Hoy en día consigue ver algo nuevo y novedoso en los catálogos mediante sus páginas de redes sociales  |                             | X  |           |                             |  |  |
|   | Capacidad de respuesta   | Prontitud de la respuesta | 13. Cuando tiene alguna inquietud o duda del servicio que está solicitando se le brinda la información rápidamente<br>14. La atención que ha recibido ha sido de suma rapidez para su percepción suya y de otros clientes<br>15. Los colaboradores siempre tienen tiempo para responder las preguntas de los clientes |                             | X  |           |                             |  |  |
|   |  | Personal capacitado       | 16. Considera que los trabajadores están capacitados para brindarle la información que solicita en el momento<br>17. Cuando ha tenido algún inconveniente con la empresa, esta le ha dado alternativas como para que ninguno salga afectado   |                             | X  |           |                             |  |  |
|   |  | cortesía                  | 18. Considera usted que la comunicación que existe entre el colaborador y el cliente se da de manera adecuado a su gusto<br>19. Hay trato amable durante el proceso de llamada cuando solicita información de su pedido u otra cosa   |                             | X  |           |                             |  |  |
|   |  | Seguridad                 | Trato al personal   |                             | 20. Le es satisfactorio el trato que recibe cuando asiste al establecimiento a pedir información de su servicio que desea adquirir<br>21. Cuando se comunicó con la empresa a pedir detalles del proceso de su pedido este le fue dado de manera educada | X         |                             |  |  |
|   | Solución de problemas  |                           | 22. Cuando se le ha presentado un problema se le ha dado la solución de manera rápida para que se sienta mejor  |                             | X  |           |                             |  |  |
|   | Firma del experto:  |                           |   |                             |  |           |                             |  |  |
|   |  |                           |   |                             | Fecha <u>27</u> / <u>10</u> / 2021   |           |                             |  |  |

| Título de la Investigación: "Calidad técnica y fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., chorrillos, 2022 |                               |                             |  |   |           |                     |                             |
|---|-------------------------------|-----------------------------|--|---|-----------|---------------------|-----------------------------|
| Título de la Investigación: "Calidad técnica y fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., chorrillos, 2022 |                               |                             |  |   |           |                     |                             |
| Apellidos y nombres de los investigadores: Inga Sánchez, Manuel   |                               |                             |  |   |           |                     |                             |
| Apellidos y nombres del experto: José Abraham García Yovera   |                               |                             |  |   |           |                     |                             |
| ASPECTO POR EVALUAR   |                               |                             |  |   |           | OPINIÓN DEL EXPERTO |                             |
| VARIABLES   | DIMENSIONES                   | INDICADORES                 | ITEM /PREGUNTA   | ESCALA                                    | SI CUMPLE | NO CUMPLE           | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |
| VARIABLE:<br>Calidad técnica  | Calidad técnica percibida     | Servicio esperado           | 1. Obtuvo su servicio como pensó desde el primer momento que decidió dar la oportunidad a la empresa<br>2. Volvería a nuestro establecimiento a adquirir el mismo servicio a pesar de los detalles que hubieran pasado                 | Nunca<br>A veces<br>Siempre               | x         |                     |                             |
|   |                               | Tiempo de servicio          | 3. Para usted la empresa cumple con el tiempo que desea una persona cuando desea un servicio con suma importancia<br>4. Cumple la empresa con el tiempo establecido que se asignó a su servicio  |   | x         |                     |                             |
|   | Calidad técnica personalizada | Calidad de servicio         | 5. Considera que los productos que recibe son de alta calidad como se le menciona desde un principio.<br>6. En el día de la entrega de su servicio o producto estos han llegado en las mejores condiciones como se le había mencionado |   | x         |                     |                             |
|   |                               | Expectativa de satisfacción | 7. Considero antes de tiempo un buen servicio, pero sin embargo cuando se le presento no fue de su expectativa<br>8. Para usted considera que la satisfacción es un principio fundamental al momento de adquirir un servicio           |   | x         |                     |                             |
| Firma del experto:  |                               |                             |  | Fecha <u>27</u> / <u>10</u> / <u>2021</u> |           |                     |                             |

| Título de la investigación: "Calidad técnica y fiabilidad del servicio de enígraf Perú E.I.R.L., chorrillos, 2022" |                        |                           |   |                             |   |           |                             |  |
|--|------------------------|---------------------------|---|-----------------------------|---|-----------|-----------------------------|--|
| Apellidos y nombres de los Investigadores: Inga Sánchez Manuel Alexander   |                        |                           |   |                             |   |           |                             |  |
| Apellidos y nombres del experto: José Abraham García Yovera  |                        |                           |   |                             |   |           |                             |  |
| ASPECTO POR EVALUAR  |                        |                           |   |                             | OPINIÓN DEL EXPERTO                       |           |                             |  |
| VARIABLES  | DIMENSIONES            | INDICADORES               | ITEM /PREGUNTA  | ESCALA                      | SI CUMPLE                                 | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |  |
| <b>VARIABLE 1:<br/>Fiabilidad del servicio</b>   | empatía                | Atención individualizada  | 9. Recibe la atención que usted espera cuando está solicitando el servicio que va a pedir<br>10. Cuando ha tenido algún reclamo sobre el servicio el personal ha tenido que llamar a otro miembro para que le solucione su problema   | Nunca<br>A veces<br>Siempre | X   |           |                             |  |
|  |                        | Necesidades del cliente   | 11. Encuentra de su preferencia lo que busca cada vez que asistió al establecimiento por el servicio o producto que desea adquirir.<br>12. Hoy en día consigue ver algo nuevo y novedoso en los catálogos mediante sus páginas de redes sociales  |                             | X   |           |                             |  |
|  | Capacidad de respuesta | Prontitud de la respuesta | 13. Cuando tiene alguna inquietud o duda del servicio que está solicitando se le brinda la información rápidamente<br>14. La atención que ha recibido ha sido de suma rapidez para su percepción suya y de otros clientes<br>15. Los colaboradores siempre tienen tiempo para responder las preguntas de los clientes |                             | X   |           |                             |  |
|  |                        | Personal capacitado       | 16. Considera que los trabajadores están capacitados para brindarle la información que solicita en el momento<br>17. Cuando ha tenido algún inconveniente con la empresa, esta le ha dado alternativas como para que ninguno salga afectado   |                             | X   |           |                             |  |
|  |                        | cortesía                  | 18. Considera usted que la comunicación que existe entre el colaborador y el cliente se da de manera adecuado a su gusto<br>19. Hay trato amable durante el proceso de llamada cuando solicita información de su pedido u otra cosa   |                             | X   |           |                             |  |
|  | Seguridad              | Trato al personal         | 20. Le es satisfactorio el trato que recibe cuando asiste al establecimiento a pedir información de su servicio que desea adquirir<br>21. Cuando se comunicó con la empresa a pedir detalles del proceso de su pedido este le fue dado de manera educada  |                             | X   |           |                             |  |
|  |                        | Solución de problemas     | 22. Cuando se le ha presentado un problema se le ha dado la solución de manera rápida para que se sienta mejor  |                             | X   |           |                             |  |
|  | Firma del experto:     |                           |   |                             | Fecha <u>27</u> / <u>10</u> / <u>2021</u> |           |                             |  |

| Título de la Investigación: "Calidad técnica y fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., chorrillos, 2022 |                               |                             |  |                                     |                     |           |                             |
|---|-------------------------------|-----------------------------|--|-------------------------------------|---------------------|-----------|-----------------------------|
| Título de la Investigación: "Calidad técnica y fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., chorrillos, 2022 |                               |                             |  |                                     |                     |           |                             |
| Apellidos y nombres de los Investigadores: Inga Sánchez, Manuel   |                               |                             |  |                                     |                     |           |                             |
| Apellidos y nombres del experto: Cesar Eduardo Jiménez Calderón   |                               |                             |  |                                     |                     |           |                             |
| ASPECTO POR EVALUAR   |                               |                             |  |                                     | OPINIÓN DEL EXPERTO |           |                             |
| VARIABLES   | DIMENSIONES                   | INDICADORES                 | ITEM /PREGUNTA   | ESCALA                              | SI CUMPLE           | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |
| VARIABLE:<br>Calidad técnica  | Calidad técnica percibida     | Servicio esperado           | 1. Obtuvo su servicio como pensó desde el primer momento que decidió dar la oportunidad a la empresa<br>2. Volvería a nuestro establecimiento a adquirir el mismo servicio a pesar de los detalles que hubieran pasado                 | Nunca<br><br>A veces<br><br>Siempre | x                   |           |                             |
|   |                               | Tiempo de servicio          | 3. Para usted la empresa cumple con el tiempo que desea una persona cuando desea un servicio con suma importancia<br>4. Cumple la empresa con el tiempo establecido que se asignó a su servicio  |                                     | x                   |           |                             |
|   | Calidad técnica personalizada | Calidad de servicio         | 5. Considera que los productos que recibe son de alta calidad como se le menciona desde un principio.<br>6. En el día de la entrega de su servicio o producto estos han llegado en las mejores condiciones como se le había mencionado |                                     | x                   |           |                             |
|   |                               | Expectativa de satisfacción | 7. Considero antes de tiempo un buen servicio, pero sin embargo cuando se le presento no fue de su expectativa<br>8. Para usted considera que la satisfacción es un principio fundamental al momento de adquirir un servicio           |                                     | x                   |           |                             |
| Firma del experto:  |                               |                             |  |                                     |                     |           |                             |
|                                 |                               |                             | Fecha <u>27</u> / <u>10</u> / <u>2021</u>  |                                     |                     |           |                             |

Título de la investigación: "Calidad técnica y fiabilidad del servicio de enigrat Perú E.I.R.L., chorrillos, 2022"

Apellidos y nombres de los Investigadores: Inga Sánchez Manuel Alexander

Apellidos y nombres del experto: Cesar Eduardo Jiménez Calderón

| ASPECTO POR EVALUAR                    |                        |                           |   |                             | OPINIÓN DEL EXPERTO                       |           |                             |  |
|--|------------------------|---------------------------|---|-----------------------------|---|-----------|-----------------------------|--|
| VARIABLES                              | DIMENSIONES            | INDICADORES               | ITEM /PREGUNTA  | ESCALA                      | SI CUMPLE                                 | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |  |
| VARIABLE 1:<br>Fiabilidad del servicio | empatía                | Atención individualizada  | 9. Recibe la atención que usted espera cuando está solicitando el servicio que va a pedir<br>10. Cuando ha tenido algún reclamo sobre el servicio el personal ha tenido que llamar a otro miembro para que le solucione su problema   | Nunca<br>A veces<br>Siempre | X   |           |                             |  |
|  |                        | Necesidades del cliente   | 11. Encuentra de su preferencia lo que busca cada vez que asistió al establecimiento por el servicio o producto que desea adquirir.<br>12. Hoy en día consigue ver algo nuevo y novedoso en los catálogos mediante sus páginas de redes sociales  |                             | X   |           |                             |  |
|  | Capacidad de respuesta | Prontitud de la respuesta | 13. Cuando tiene alguna inquietud o duda del servicio que está solicitando se le brinda la información rápidamente<br>14. La atención que ha recibido ha sido de suma rapidez para su percepción suya y de otros clientes<br>15. Los colaboradores siempre tienen tiempo para responder las preguntas de los clientes |                             | X   |           |                             |  |
|  |                        | Personal capacitado       | 16. Considera que los trabajadores están capacitados para brindarle la información que solicita en el momento<br>17. Cuando ha tenido algún inconveniente con la empresa, esta le ha dado alternativas como para que ninguno salga afectado   |                             | X   |           |                             |  |
|  |                        | cortesía                  | 18. Considera usted que la comunicación que existe entre el colaborador y el cliente se da de manera adecuado a su gusto<br>19. Hay trato amable durante el proceso de llamada cuando solicita información de su pedido u otra cosa   |                             | X   |           |                             |  |
|  | Seguridad              | Trato al personal         | 20. Le es satisfactorio el trato que recibe cuando asiste al establecimiento a pedir información de su servicio que desea adquirir<br>21. Cuando se comunicó con la empresa a pedir detalles del proceso de su pedido este le fue dado de manera educada  |                             | X   |           |                             |  |
|  |                        | Solución de problemas     | 22. Cuando se le ha presentado un problema se le ha dado la solución de manera rápida para que se sienta mejor  |                             | X   |           |                             |  |
|  | Firma del experto:     |                           |   |                             |   |           |                             |  |
|  |                        |                           |   |                             | Fecha <u>27</u> / <u>10</u> / <u>2021</u> |           |                             |  |

| Título de la Investigación: "Calidad técnica y fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., chorrillos, 2022 |                               |                             |  |                                     |           |                     |                             |
|---|-------------------------------|-----------------------------|--|-------------------------------------|-----------|---------------------|-----------------------------|
| Título de la Investigación: "Calidad técnica y fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L., chorrillos, 2022 |                               |                             |  |                                     |           |                     |                             |
| Apellidos y nombres de los Investigadores: Inga Sánchez, Manuel   |                               |                             |  |                                     |           |                     |                             |
| Apellidos y nombres del experto: William Ricardo Díaz Torres  |                               |                             |  |                                     |           |                     |                             |
| ASPECTO POR EVALUAR   |                               |                             |  |                                     |           | OPINIÓN DEL EXPERTO |                             |
| VARIABLES   | DIMENSIONES                   | INDICADORES                 | ITEM /PREGUNTA   | ESCALA                              | SI CUMPLE | NO CUMPLE           | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |
| VARIABLE:<br>Calidad técnica  | Calidad técnica percibida     | Servicio esperado           | 1. Obtuvo su servicio como pensó desde el primer momento que decidió dar la oportunidad a la empresa<br>2. Volvería a nuestro establecimiento a adquirir el mismo servicio a pesar de los detalles que hubieran pasado                 | Nunca<br><br>A veces<br><br>Siempre | x         |                     |                             |
|   |                               | Tiempo de servicio          | 3. Para usted la empresa cumple con el tiempo que desea una persona cuando desea un servicio con suma importancia<br>4. Cumple la empresa con el tiempo establecido que se asignó a su servicio  |                                     | x         |                     |                             |
|   | Calidad técnica personalizada | Calidad de servicio         | 5. Considera que los productos que recibe son de alta calidad como se le menciona desde un principio.<br>6. En el día de la entrega de su servicio o producto estos han llegado en las mejores condiciones como se le había mencionado |                                     | x         |                     |                             |
|   |                               | Expectativa de satisfacción | 7. Considero antes de tiempo un buen servicio, pero sin embargo cuando se le presento no fue de su expectativa<br>8. Para usted considera que la satisfacción es un principio fundamental al momento de adquirir un servicio           |                                     | x         |                     |                             |
| Firma del experto:  |                               |                             | Fecha <u>27</u> / <u>10</u> / <u>2021</u>  |                                     |           |                     |                             |

| Título de la Investigación: "Calidad técnica y fiabilidad del servicio de engraf Perú E.I.R.L., chorrillos, 2022" |                        |                           |   |                             |   |           |                             |  |  |
|---|------------------------|---------------------------|---|-----------------------------|---|-----------|-----------------------------|--|--|
| Apellidos y nombres de los Investigadores: Inga Sánchez Manuel Alexander  |                        |                           |   |                             |   |           |                             |  |  |
| Apellidos y nombres del experto: William Ricardo Díaz Torres  |                        |                           |   |                             |   |           |                             |  |  |
| ASPECTO POR EVALUAR   |                        |                           |   |                             | OPINIÓN DEL EXPERTO                       |           |                             |  |  |
| VARIABLES   | DIMENSIONES            | INDICADORES               | ITEM /PREGUNTA  | ESCALA                      | SI CUMPLE                                 | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |  |  |
| <b>VARIABLE 1:<br/>Fiabilidad del servicio</b>  | empatía                | Atención individualizada  | 9. Recibe la atención que usted espera cuando está solicitando el servicio que va a pedir<br>10. Cuando ha tenido algún reclamo sobre el servicio el personal ha tenido que llamar a otro miembro para que le solucione su problema   | Nunca<br>A veces<br>Siempre | x   |           |                             |  |  |
|   |                        | Necesidades del cliente   | 11. Encuentra de su preferencia lo que busca cada vez que asistió al establecimiento por el servicio o producto que desea adquirir.<br>12. Hoy en día consigue ver algo nuevo y novedoso en los catálogos mediante sus páginas de redes sociales  |                             | x   |           |                             |  |  |
|   | Capacidad de respuesta | Prontitud de la respuesta | 13. Cuando tiene alguna inquietud o duda del servicio que está solicitando se le brinda la información rápidamente<br>14. La atención que ha recibido ha sido de suma rapidez para su percepción suya y de otros clientes<br>15. Los colaboradores siempre tienen tiempo para responder las preguntas de los clientes |                             | x   |           |                             |  |  |
|   |                        | Personal capacitado       | 16. Considera que los trabajadores están capacitados para brindarle la información que solicita en el momento<br>17. Cuando ha tenido algún inconveniente con la empresa, esta le ha dado alternativas como para que ninguno salga afectado   |                             | x   |           |                             |  |  |
|   |                        | cortesía                  | 18. Considera usted que la comunicación que existe entre el colaborador y el cliente se da de manera adecuado a su gusto<br>19. Hay trato amable durante el proceso de llamada cuando solicita información de su pedido u otra cosa   |                             | x   |           |                             |  |  |
|   | Seguridad              | Trato al personal         | 20. Le es satisfactorio el trato que recibe cuando asiste al establecimiento a pedir información de su servicio que desea adquirir<br>21. Cuando se comunicó con la empresa a pedir detalles del proceso de su pedido este le fue dado de manera educada  |                             | x   |           |                             |  |  |
|   |                        | Solución de problemas     | 22. Cuando se le ha presentado un problema se le ha dado la solución de manera rápida para que se sienta mejor  |                             | x   |           |                             |  |  |
|   | Firma del experto:     |                           |   |                             |   |           |                             |  |  |
|   |                        |                           |   |                             | Fecha <u>27</u> / <u>10</u> / <u>2021</u> |           |                             |  |  |

## Anexo 4: Validación de expertos

### VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS

#### *Expertos para la validación del instrumento*

| GRADO ACADÉMICO | NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR   | OPINIÓN DE EXPERTO |
|-----------------|--------------------------------|--------------------|
| Doctor          | César Eduardo Jiménez Calderón | Aplicable          |
| Doctor          | José Abraham García Yovera     | Aplicable          |
| MBA             | William Ricardo Díaz Torres    | Aplicable          |
| Doctora         | Petronila Liliana Mairena Fox  | Aplicable          |

## Anexo 5: Estadísticos de fiabilidad

### Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,617             | 22             |

**Tabla 3.4.2**

#### *Escala para la valoración del nivel de confiabilidad*

| RANGO                  | EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE |
|------------------------|----------------------------|
| Coeficiente alfa > 0.9 | Es excelente               |
| Coeficiente alfa > 0.8 | Es buena                   |
| Coeficiente alfa > 0.7 | Es aceptable               |
| Coeficiente alfa > 0.6 | Es cuestionable            |
| Coeficiente alfa > 0.5 | Es pobre                   |
| Coeficiente alfa < 0.5 | Es inaceptable             |

## Anexo 6: Carta de autorización de recolección de datos

### CONSETIMIENTO INFORMADO

Consentimiento informado sobre el Proyecto de investigación

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Investigadores: Inga Sánchez Manuel Alexander

Asesor: Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana

Título: Calidad técnica y fiabilidad del servicio de Enigraf Perú E.I.R.L.,  
chorrillos, 2022

Yo Manuel Inga Sánchez estudiante de la carrera de Administración de la Universidad Cesar vallejo como se hizo conocimiento mediante el documento de Autorización para poder publicar el nombre de la empresa para la presente investigación.

Se le da el agradecimiento a la empresa por el apoyo a mi persona por permitirme poder avanzar mi proyecto de investigación gracias al consentimiento presente que se me brindo.

Atentamente.

Firma del Estudiante  
Manuel Alexander inga Sánchez

Ivan Lucero Herrera  
Titular Gerente  
Enigraf Perú

Firma o sello de la empresa  
Enigraf Perú