

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA  
ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CARGO  
EXPRESS AMERICANO SAC. CHIMBOTE, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**MAQUI CASANA YESENIA PAOLET**

**ORCID: 0009-0002-1058-6757**

**ASESOR:**

**DR. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE, PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0254-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **18:15** horas del día **14** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CARGO EXPRESS AMERICANO SAC. CHIMBOTE, 2023**

**Presentada Por :**  
(0111110056) **MAQUI CASANA YESENIA PAOLET**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CARGO EXPRESS AMERICANO SAC. CHIMBOTE, 2023 Del (de la) estudiante MAQUI CASANA YESENIA PAOLET, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 09% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 29 de Agosto del 2023

---

Mg. Roxana Torres Guzmán  
Responsable de Integridad Científica

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID ID 0000 0002 7575 3571

**Presidente**

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

ORCID ID: 0000 0001 6079 2319

**Miembro**

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE

ORCID ID : 0000 0001 9140 3451

**Miembro**

## **DEDICATORIA**

Le dedico primeramente mi proyecto a Dios, porque nunca me ha soltado de sus benditas manos, estuve a punto de perder a mi padre de este mundo y el me dio otra oportunidad de tenerlo hoy en día con vida y eso siempre me ha dado fortaleza para continuar con mis sueños y saber valorar lo que uno tiene.

De igual forma, a mis Padres, a quien le debo toda mi vida, les agradezco el cariño y su comprensión, a ustedes quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.

Hija de mi vida quiero que te sientas orgullosa de tu mama, sabes que por ti trato día a día de ser tu mejor ejemplo y que no me rindo ante cualquier adversidad ya que mi mayor meta es ser tu mejor reflejo en tu vida y que siempre vamos a salir adelante las dos hasta el infinito y más allá.

A mi Profesor Centurión Medina Reinerio Zacarias, gracias por sus enseñanzas que ayudan al desarrollo de mi formación profesional y por haber guiado en este proyecto y llegar a la culminación.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero doy gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por darme una familia maravillosa que siempre están conmigo dándome su soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradezco hoy y siempre a mis padres porque a pesar de que soy madre ellos están allí apoyándome en mis estudios, sin ellos no hubiese sido posible este sueño.

A mi hija Alondra ya que es mi mayor motivación para seguir adelante con mis sueños y mis metas, por entenderme y saber que la vida no es fácil en este mundo, pero con el favor de Dios y las ganas de sobre salir nada es imposible.

Un agradecimiento especial al Profesor, Centurión Medina Reinerio Zacarias por la colaboración, paciencia, apoyo que brindo durante este periodo de estudio.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	I
ACTA DE SUSTENTACIÓN	II
CERTIFICACION DE ORIGINALIDAD	III
HOJA DE FIRMA DEL JURADO	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
LISTA DE TABLAS	IX
LISTA DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACTS	XII
I.PLANTEAMINETO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	4
2.1 Antecedentes	4
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Hipótesis	16
III.METODOLOGÍA	17
3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación	17
3.2 Población y Muestra	18
3.3 Variables. Definición y Operacionalización	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	19
3.5 Método de análisis	19
3.6 Aspectos Éticos	20
IV.RESULTADOS	22
V.DISCUSIÓN	25
VI.CONCLUSIONES	28
VII.RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	30
ANEXOS	34
Anexo 01. Matriz de Consistencia	34
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	35
Anexo 03. Validez del instrumento	41

Anexo 04. Confiabilidad del instrumento	61
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado	64
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información	65
Anexo 07. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)	66



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de la gestión por procesos en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023	22
Tabla 2. Nivel de atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023	23
Tabla 3. Relación entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023	24

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de la gestión por procesos en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023	22
Figura 2. Nivel de atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023	23
Figura 3. Relación entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023	24

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar la influencia de la gestión por procesos en la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023. Como metodología empleo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional. La muestra estuvo constituida por 150 clientes del servicio de encomiendas. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento 2 cuestionarios que fueron aplicados a la muestra de investigación. Los resultados encontrados muestran que el nivel de correlación entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC en Chimbote, fue positiva y alta esto porque los resultados de fue Rho de 0.879 con un nivel de significancia estadística de 0.000, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Se concluyo que a medida que la empresa mejora su gestión por procesos, es más probable que experimente una mejora en la atención al cliente.

Palabras clave: atención al cliente, gestión por procesos, empresas de servicios.

## **Abstracts**

The objective of this research work was to determine the influence of process management on customer service in the company Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023. As a methodology, I used a quantitative approach of correlational non-experimental design. The sample consisted of 150 customers of the parcel service. The technique used was the survey and as an instrument 2 questionnaires that were applied to the research sample. Finding as results that the level of correlation between process management and customer service in the company Cargo Express Americano SAC in Chimbote, this was positive and high because the results were Rho of 0.830 with a level of statistical significance of 0.000, which I admit rejecting the null hypothesis and accepting the research hypothesis. It is concluded that as the company improves its process management, it is more likely to experience an improvement in customer service.

Keywords: customer service, process management, service companies.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, una de las problemáticas empresariales, radica en la falta de estandarización y coordinación en los procesos de atención al cliente. Muchas empresas en América Latina carecen de procesos estandarizados y documentados, lo que puede generar ineficiencias, errores y falta de control sobre las operaciones, afectando directamente en la atención de sus clientes (Carbon,2023).

De acuerdo con un informe reciente de Zendesk, se encontró que el 43% de los clientes en América Latina considera que el servicio al cliente es algo secundario para las empresas. Este dato está estrechamente relacionado con otro hallazgo igualmente relevante: cerca del 90% de los empresarios latinoamericanos afirman que sus empresas consideran el servicio al cliente como una prioridad fundamental. Sin embargo, el 32% de ellos sostiene que aún no se impulsa desde la alta dirección ejecutiva, según revela el mismo estudio, datos que reflejan la persistente problemática en cuanto al soporte y atención al cliente, situación se replica incluso en las economías más desarrolladas de la región. Esto puede deberse a la falta de un sistema eficiente para gestionar y dar seguimiento a los procesos, a la falta de recursos para solucionar los problemas de manera oportuna (Visor Empresarial,2022).

En el Perú de acuerdo con datos de la INEI (2021), se registraron alrededor de 2 millones 838 mil 494 de empresas, este número incluye empresas de diferentes tamaños, como microempresas, medianas y grandes empresas, también abarca diversos sectores de la economía como las empresas de servicios, según esta información, el sector de servicios representaba aproximadamente el 57% del Producto Interno Bruto (PIB) del país ,lo que indicaría la importancia y el peso significativo del sector de servicios en la economía peruana.

El servicio de encomienda es una actividad comercial significativa en Perú, especialmente en el sector del transporte y logística. Existen diversas empresas dedicadas a brindar servicios de encomiendas y transporte de paquetes, tanto a nivel nacional como internacional ya que a raíz de la pandemia de COVID-19, se observó un aumento significativo en la demanda de estos servicios. Las restricciones de movimiento, el cierre de tiendas físicas y el aumento del comercio electrónico han impulsado el crecimiento de las empresas de encomiendas en el país (Bravo,2022). Sin embargo, una problemática común en estas empresas es la falta de alineación y fluidez en los procesos internos ya que muchas

empresas carecen de una estructura clara de procesos y flujos de trabajo bien definidos, lo que dificulta la coordinación entre los diferentes departamentos y áreas. Esto se traduce en respuestas inadecuadas o tardías a las necesidades de los clientes, generando insatisfacción y afectando la reputación y competitividad de la empresa a nivel nacional.

En Ancash existen múltiples empresas, dedicadas al servicio de encomiendas que enfrentan múltiples desafíos en sus operaciones diarias, como la falta de procesos efectivos para el seguimiento y la gestión del inventario que generan extravíos y pérdidas, generando una baja atención en sus clientes, todo esto porque estos entes aún no logran adaptarse a los cambios tecnológicos de las necesidades actuales del mercado empresarial, como enfrentar dificultades para resolver rápidamente los problemas o quejas de los clientes. Cabe resaltar que las organizaciones que no logran adaptarse a estas particularidades corren el riesgo de perder clientes frente a competidores locales que comprenden mejor las necesidades del mercado. La falta de flexibilidad en los procesos y la atención al cliente limita la capacidad de las empresas para satisfacer de manera adecuada las demandas y expectativas de los clientes a nivel regional, lo que puede tener un impacto significativo en su éxito comercial (Huiza,2022).

Chimbote lugar donde se encuentra la empresa Cargo Express Americano S.A.C. dedicada a la prestación de servicios de transportes al nivel nacional y dentro de los servicios que presta esta empresa es el servicio de recepción y entrega de encomiendas. Sin embargo, enfrenta dificultades significativas, ya que en los últimos años la empresa ha experimentado retrasos recurrentes en la entrega de las encomiendas, lo que genera insatisfacción en los clientes y daña su confianza en el servicio. Asimismo, existe una falta de un sistema efectivo de seguimiento, lo que dificulta la ubicación y rastreo de las encomiendas, tanto para los clientes como para el personal interno. Esto genera incertidumbre y frustración entre los empleados y clientes. Sumándose a esto la empresa carece de un canal de comunicación efectivo con los clientes, lo que dificulta la resolución rápida de problemas, la atención de consultas y la provisión de actualizaciones sobre el estado de las encomiendas. Cabe recalcar que estos problemas afectan negativamente la imagen de la empresa y su capacidad para cumplir con las expectativas de los clientes.

De esta forma se formula el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la gestión por procesos influye en la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote,2023?

Así también en este estudio se justifica desde su:

Justificación teórica, este estudio buscó profundizar en el conocimiento existente sobre la gestión por procesos y la atención al cliente, analizando los fundamentos conceptuales, modelos y teorías.

Justificación práctica, esta investigación se basó en la necesidad de identificar y abordar los desafíos y oportunidades específicas que enfrenta una organización en su gestión y su relación con los clientes, con el propósito de proporcionar información sobre la gestión por procesos y la experiencia del cliente.

Justificación metodológica, este estudio se enfocó en el desarrollo y aplicación de métodos y herramientas de investigación adecuados para la investigación, así como en la necesidad de contar con enfoques rigurosos y apropiados para recopilar datos, analizar la información y obtener conclusiones válidas y confiables, que permitan tomar decisiones informadas y mejorar continuamente la problemática evidenciada.

Asimismo, se ha planteado como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión por procesos en la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023 y como objetivos específicos: (i) Identificar el nivel de la gestión por procesos en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023 y (ii) Identificar el nivel de atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador Aguillo (2022) en su estudio titulado "*La gestión por procesos administrativos y atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba*" realizado en 2022", se propuso analizar cómo la atención al cliente en la institución financiera se relaciona con la gestión por procesos administrativos. Utilizó una metodología de diseño no experimental de tipo transversal correlacional. Los resultados de la investigación indicaron que la efectividad de la gestión por procesos administrativos impacta en la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba esto  $Rho=0.789$ . Se identificaron deficiencias en la implementación del manual en la entidad financiera, lo que afectó negativamente el desempeño laboral en la provisión de un servicio al cliente de calidad. Esta situación impidió el crecimiento y desarrollo óptimo de la Cooperativa en el mercado local.

Cevallos y Esquivel (2023) en su investigación "*La Gestión de procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Distribuidora PAMOGA S.A., cantón Portoviejo, provincia de Manabí*", el problema principal. Tuvo como objetivo medir la incidencia de la gestión por procesos en la satisfacción de los clientes. Como metodología de diseño no experimental de corte transversal correlacional. Concluyendo que el sistema de Gestión de procesos incide en la satisfacción de los clientes ya que se encontró una correlación de  $Rho= 0.773$ , lo que permite concluir que es claves y debe ser estructurado esta gestión. El que la organización trabaje por procesos facilitara el funcionamiento de la empresa, pues tiende a mejorar eficientemente la atención al cliente, pues el simplificar los procesos innecesarios sin aporte de valor y pensar en los requerimientos desde que ingresa a la hasta el momento en que sale de la empresa es pensar en la calidad de atención que debe recibir el usuario para que, esté a un 100% satisfecho.

#### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Morales (2020) en su investigación "*La gestión por procesos y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Strategics Jobs, Lima-2020*". Tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la implementación de la gestión por procesos en la calidad del servicio de la empresa Strategics Jobs E.I.R.L. en Lima para el año 2020. Basado



en dicho propósito, se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de diseño no experimental del tipo correlacional causal; en la cual se ha considerado como población a 57 clientes, de la referida empresa que colaboran en las unidades de administración e investigación. Visto el tamaño poblacional, se decidió por un estudio del tipo censal aplicándose un muestreo no probabilístico o dirigido, empleándose como técnica de recolección de datos la encuesta mediante la aplicación de dos cuestionarios los cuales fueron adaptados de dos investigaciones previas; uno de ellos para la medición de la variable gestión de procesos y otro para la variable calidad del servicio; los cuales gozaron la validez y confiabilidad requerida (con  $\alpha$  de 0.892 y 0.906, respectivamente). Los resultados reflejan que el 49.1% de los encuestados considera que la gestión de procesos en la empresa y la calidad del servicio es baja; demostrándose, a través de la regresión logística ordinal, que esta última variable se encuentra influenciada por las dimensiones de la primera: gestión de procesos estratégicos (pseudor  $R^2 = 0.422$  y la puntuación de 20.79;  $gl = 1$ ;  $p$ -valor = 0.000 < 0.05); gestión de procesos operativos (pseudor  $R^2 = 0.433$  y la puntuación de 22.43;  $gl = 1$ ;  $p$ -valor = 0.000 < 0.05) y gestión de procesos de soporte y apoyo (pseudor  $R^2 = 0.390$  y la puntuación de 20.31;  $gl = 1$ ;  $p$ -valor = 0.000 < 0.05). Así, se concluye que la gestión por procesos influye en la calidad del servicio de la empresa Strategics Jobs E.I.R.L. en Lima para el año 2020, con pseudor  $R^2$  de 0.470 y la puntuación (24.35;  $gl = 1$ ;  $p$ -valor = 0.000 < 0.05).

García y Ledesma (2021) Esta investigación tiene por título “Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Servicios generales y turismo Milagritos

S.A.C. del distrito de Trujillo 2018”, tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la gestión por procesos influye en la calidad de servicio; siendo un enfoque cuantitativo, un estudio no experimental de corte transversal, teniendo una muestra de 54 clientes, siendo un muestreo probabilístico, de un diseño correlacional, teniendo como instrumentos 2 cuestionarios de 15 y 17 ítems con una validación de Alfa de Cronbach de 96.9% y 98.7% respectivamente, llegando a concluir que, la determinación de la influencia de la gestión de procesos y la calidad de servicio existe una vinculación entre ambos niveles regulares con un 66.7%, teniendo una correlación positiva muy alta con un valor de 0.949, y contrastando la hipótesis con un valor de chi cuadrado de 70.064 con un valor de  $p = 0.000$ , el cual menciona que la variable de gestión de procesos influye en la calidad de servicio a un nivel de significancia del 5%

Cevallos y García (2023) en su investigación “*Gestión de procesos operativos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Distribuidora PAMOGA S.A*”. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la Gestión de procesos operativos y su incidencia en la satisfacción de los clientes. Para medir la efectividad de esta gestión de procesos y la incidencia en la satisfacción de los clientes, se llevó a cabo una investigación de campo, donde los protagonistas eran los directivos y empleados de la distribuidora y los clientes a los cuales se le distribuirán los productos de consumo masivo; a ellos se les aplicará una encuesta que arrojará como resultado, sus diversas o similares opiniones. Como resultados a resaltar esta la consideración por parte de directivos y empleados de Muy buena la gestión de procesos en la distribuidora; así como la opinión de los clientes en cuanto a la importancia del cumplimiento de todos los elementos (desempeño, experiencia y ofertas) para la satisfacción con los servicios recibidos. Por todo esto, se concluye que la gestión de procesos operacionales incide en la satisfacción de los clientes en un 72% de importancia para las partes involucradas en el estudio (empleados, directivos y consumidores).

Serrano (2022) La presente investigación titulada “*Gestión por procesos y su incidencia en la calidad de servicio de la superintendencia nacional de los registros públicos– sede central*” tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión por procesos en la calidad de servicio en la mencionada entidad. El tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo, el diseño de investigación es de tipo correlacional. Se trabajó con una muestra de 170 clientes. El cuestionario que, utilizado para medir la Calidad de Servicio, consta de 23 ítems de acuerdo a la Metodología ServQual, que mide las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles. Concluyendo que a un nivel de significancia del 0,05 la gestión por procesos incide significativamente en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

Jiménez y Cárdenas (2020) en su investigación *Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019*. Esta investigación estuvo abocada a determinar si la gestión por procesos influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019. En esta investigación se utilizó el método científico, se desarrolló desde la perspectiva del tipo de investigación básica con un nivel descriptivo explicativo, asimismo se planteó un diseño no experimental, lo que permitía conocer las percepciones de los

colaboradores que participaron en el estudio. La población estuvo conformada por estudiantes, docentes y personal no docente de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, lo que permitió elegir una muestra representativa de 275 participantes. Entre los resultados encontrados destacaremos que existe una relación lineal fuerte entre la gestión por procesos y la calidad de los servicios, ello se demuestra con el coeficiente de determinación de  $r^2$  ajustado de 75.2%, asimismo nos permite no rechazar la significación global de las variables en su conjunto ni del modelo. Finalmente podemos concluir que la gestión por procesos influye directa y significativamente sobre la calidad de los servicios, directa por que a medida que se obtenga un óptimo resultado en la gestión por proceso también se tendrá una mejora en la calidad de los servicios y es significativa porque al comparar los resultados del p valor de con el nivel de significancia en la prueba de hipótesis esta es menor, lo que demuestra que existe significancia permitida.

Cortez (2018) en la tesis “*Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016*”, tuvo como objetivo principal determinar si existe relación directa entre la gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina. Se realiza empleando el método hipotético-deductivo de enfoque cuantitativo; este estudio fue del tipo básico, de nivel correlacional. El diseño fue no experimental, de corte transversal. La muestra fueron 40 clientes. Los datos fueron recopilados utilizando la técnica de la encuesta. El resultado final demostró que existe una prueba altamente significativa; con un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , y un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.923), la cual es alta según Bisquerra (2009). Concluye que existe una relación directa entre la gestión por procesos y la satisfacción de los clientes, de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016. De acuerdo al valor resultante de la aplicación del coeficiente estadístico Rho de Spearman, lo que se interpreta que la correlación es altamente significativa.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

De la Cruz (2023) en su estudio: “*Gestión por procesos y la calidad de servicio en la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, 2022*” se propuso determinar la relación existente entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en esa región. El enfoque del estudio fue cuantitativo y utilizó un diseño no experimental de tipo transversal descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por la totalidad de funcionarios, sumando un total de 70 servidores públicos. Los resultados del estudio revelaron que el

nivel de eficiencia de la gestión por procesos es moderado, mientras que la percepción de la calidad del servicio es calificada como regular. La conclusión principal extraída de la investigación es que existe una correlación directa, fuerte y significativa (con un coeficiente de correlación  $R=0,630$  y un valor de P-valor  $0,000 < 0,05$ ) entre la gestión por procesos y la calidad del servicio según la percepción de los funcionarios en la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote en el año 2022.

Mantilla y Villar (2021) en su investigación titulada “*Gestión por Procesos en la empresa Servicios Generales Pardo E.I.R.L, en la satisfacción del cliente, Chimbote 2021*”, busco determinar la satisfacción del cliente mediante la gestión por procesos en las áreas de control de calidad y control de proyectos, el tipo y diseño de la investigación fue de enfoque cuantitativo y aplicada con diseño no experimental. En conclusión, se pudo determinar que si la gestión por proceso, incrementa la satisfacción al cliente incrementa ya se encontró una relación significativa entre las variables de estudio de  $\chi^2 = 0.568$  y un nivel medio de 47% en ambas variables de estudio en la empresa Servicios Generales Pardo E.I.R.L.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión por Procesos**

#### **Concepto**

La Gestión por procesos es un enfoque de gestión que se basa en la identificación, diseño, implementación y control de los procesos clave de una organización con el fin de lograr una mejora continua, eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos estratégicos (Oliva, 2017).

En la Gestión por procesos, se considera que las actividades de una organización deben ser gestionadas como un conjunto de procesos interrelacionados en lugar de tareas aisladas. Un proceso se define como una serie de actividades relacionadas que reciben insumos, los transforman y generan resultados o productos. Estos procesos pueden ser tanto operativos como de soporte, abarcando diversas áreas funcionales de la organización (Medina et al., 2019).

#### **Principios de la Gestión por Procesos:**

Jiménez y Cárdenas (2020) señala los principios son:

Enfoque centrado en el cliente: Los procesos deben ser diseñados y gestionados teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios finales. Se busca satisfacer sus requerimientos de manera eficiente y efectiva.

Enfoque basado en procesos: Se considera que las actividades de la organización deben ser gestionadas en términos de procesos interrelacionados, en lugar de departamentos o funciones aisladas. Se busca optimizar y mejorar la secuencia de actividades, los flujos de trabajo y la colaboración entre áreas y funciones.

Mejora continua: La Gestión por Procesos promueve la mejora continua de los procesos a través del monitoreo, medición y retroalimentación constante. Se busca identificar oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Orientación a resultados: Los procesos deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la organización y deben contribuir a la generación de valor para los clientes y para la propia empresa. Se establecen indicadores de desempeño para evaluar el logro de los resultados esperados.

Participación y colaboración: Se fomenta la participación activa y el trabajo en equipo en la gestión de los procesos. La colaboración entre diferentes áreas y niveles de la organización es esencial para lograr una gestión efectiva y para impulsar la innovación y la creatividad.

### **Importancia de la gestión por procesos**

Ocaña et al. (2017) señala que la gestión por procesos:

Mejora de la eficiencia y la efectividad: Al adoptar un enfoque basado en procesos, las empresas pueden identificar y eliminar actividades innecesarias, redundantes o que no agregan valor, lo que conduce a una mayor eficiencia en la ejecución de las tareas. Además, la gestión por procesos permite optimizar la secuencia de actividades y los flujos de trabajo, lo que resulta en una mayor efectividad en la entrega de productos y servicios.

Orientación al cliente: La Gestión por Procesos se centra en comprender y satisfacer las necesidades de los clientes. Al diseñar y gestionar los procesos con un enfoque centrado en el cliente, las empresas pueden ofrecer productos y servicios que realmente agreguen

valor y satisfagan las expectativas de sus clientes, lo que mejora la satisfacción del cliente y promueve la fidelidad.

**Mejora continua:** La Gestión por Procesos fomenta la mejora continua a través del monitoreo y la medición de los procesos, la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas y preventivas. Esto permite a las empresas adaptarse a los cambios del entorno, optimizar sus operaciones y mantenerse competitivas en un mercado en constante evolución.

**Mayor control y visibilidad:** La gestión por procesos proporciona un mayor control y visibilidad sobre las operaciones de la empresa. Al tener una comprensión clara de los procesos clave y establecer indicadores de desempeño, las empresas pueden monitorear y evaluar su rendimiento, identificar desviaciones y tomar decisiones basadas en datos para mejorar los resultados.

**Colaboración y trabajo en equipo:** La gestión por procesos fomenta la colaboración y el trabajo en equipo entre diferentes áreas y niveles de la organización. Al considerar los procesos como actividades interrelacionadas, se promueve la comunicación, la coordinación y el intercambio de conocimientos, lo que mejora la eficacia de las operaciones y fomenta la innovación y la creatividad.

En resumen, la Gestión por Procesos es importante en las empresas porque promueve la eficiencia, la orientación al cliente, la mejora continua, el control y la visibilidad, así como la colaboración y el trabajo en equipo. Estos aspectos contribuyen a la competitividad y al éxito a largo plazo de las organizaciones en un entorno empresarial cada vez más desafiante.

### **Dimensiones de la gestión por procesos**

García y Ledezma (2019) señala tres dimensiones de la gestión por procesos:

**Diseño y optimización de procesos:** Esta dimensión se refiere al proceso de identificar, analizar, diseñar y mejorar los procesos de una organización. Incluye actividades como la identificación de los procesos clave, la definición de los objetivos y resultados esperados, la identificación de las actividades y tareas necesarias, y la optimización de los flujos de trabajo y la secuencia de actividades. El objetivo es crear procesos eficientes y efectivos que permitan alcanzar los resultados deseados de manera óptima.

Atención y comunicación: Esta dimensión se centra en la comunicación efectiva y la atención a los involucrados en los procesos. Incluye actividades como la definición de roles y responsabilidades, la asignación de recursos, la claridad en las instrucciones y la comunicación de información relevante a lo largo del proceso. También implica la consideración de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas involucradas en el proceso.

Seguimiento y control: Esta dimensión se refiere al monitoreo y control continuo de los procesos. Implica establecer indicadores de desempeño, recopilar datos relevantes, realizar análisis y evaluaciones periódicas, y tomar medidas correctivas o preventivas cuando sea necesario. El seguimiento y control permiten identificar desviaciones, detectar áreas de mejora y garantizar que los procesos se ejecuten de acuerdo con los estándares y objetivos establecidos.

Estas dimensiones son interdependientes y se complementan entre sí en la gestión por procesos. Al enfocarse en el diseño y optimización de procesos, prestar atención y comunicar efectivamente, y realizar un seguimiento y control adecuados, las organizaciones pueden lograr una gestión por procesos eficaz y alcanzar mejores resultados en términos de eficiencia, efectividad y satisfacción del cliente.

### **Indicadores de las dimensiones de la gestión por procesos**

Aguallo y Aucancela (2019)) señalan que:

Tiempo de ciclo: Se refiere al tiempo necesario para completar un ciclo completo de un proceso, desde el inicio hasta el final. Optimizar el tiempo de ciclo puede mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta de una organización.

Tasa de errores o defectos: Este indicador mide la proporción de productos, servicios o procesos que presentan algún tipo de defecto o error en relación con el total producido. Una baja tasa de errores es indicativa de alta calidad y eficiencia.

Tiempo de espera: Hace referencia al tiempo en el que un producto, servicio o información debe esperar antes de ser procesado o utilizado. Reducir los tiempos de espera puede mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente

Comunicación efectiva: La capacidad de transmitir información de manera clara, precisa y comprensible. Una comunicación efectiva es esencial para evitar malentendidos y mejorar la colaboración dentro de una organización.

García y Ledezma (2019) señalan que tiempo de entrega: Se refiere al tiempo necesario para entregar un producto o servicio desde que se inicia el proceso hasta que llega al cliente. Reducir el tiempo de entrega puede aumentar la satisfacción del cliente y la competitividad.

Precisión en la información de seguimiento: Implica la exactitud y la confiabilidad de la información utilizada para monitorear y evaluar el progreso de los procesos o proyectos. Una información de seguimiento precisa es esencial para la toma de decisiones informadas

Estos conceptos son componentes clave en la gestión de procesos y la mejora continua dentro de una organización. Al medir y optimizar estos aspectos, una empresa puede aumentar su eficiencia, calidad y satisfacción del cliente.

### ***2.2.1 Atención al cliente***

#### **Concepto**

Alarcón (2017) señala que la atención al cliente se refiere al conjunto de acciones y estrategias implementadas por una empresa o organización para satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos de sus clientes. Es un proceso interactivo en el que se establece una comunicación directa entre la empresa y el cliente, con el objetivo de brindar un servicio de calidad, resolver problemas, proporcionar información y generar una experiencia positiva.

El concepto de atención al cliente implica ofrecer un trato amable, cortés y respetuoso, escuchar activamente las inquietudes y demandas de los clientes, y brindar soluciones efectivas y oportunas a sus problemas. También implica facilitar el acceso a información relevante, proporcionar asesoramiento y orientación, y superar las expectativas del cliente en términos de calidad y servicio. La atención al cliente es esencial para construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes, fomentar la fidelidad y promover la imagen positiva de la empresa. Además, contribuye a generar recomendaciones positivas y atraer nuevos clientes a través del boca a boca (Apac,2018).

#### **Principios atención al cliente**

Espinoza y Encarnación (2019) mencionan que los principios son:



**Orientación al cliente:** El cliente debe ser el centro de atención y todas las acciones deben estar enfocadas en satisfacer sus necesidades, expectativas y requerimientos. Se debe escuchar activamente al cliente, comprender sus inquietudes y actuar en consecuencia.

**Empatía:** Es fundamental ponerse en el lugar del cliente, comprender sus emociones y preocupaciones. La empatía permite establecer una conexión genuina y transmitir al cliente que se le entiende y se le brinda un apoyo real.

**Cortesía y amabilidad:** La atención al cliente debe ser amigable, cortés y respetuosa en todo momento. Un trato amable contribuye a generar una experiencia positiva y fortalecer la relación con el cliente.

**Rapidez y eficiencia:** Los clientes valoran que sus consultas, solicitudes o problemas sean atendidos de manera rápida y eficiente. Es importante actuar con prontitud y resolver los asuntos en el menor tiempo posible, sin comprometer la calidad del servicio.

**Soluciones efectivas:** La atención al cliente implica proporcionar soluciones efectivas y satisfactorias a los problemas o consultas planteadas por los clientes. Es fundamental buscar alternativas y brindar respuestas adecuadas, demostrando capacidad y conocimiento.

**Comunicación clara:** La comunicación con el cliente debe ser clara, precisa y comprensible. Se deben evitar tecnicismos o lenguaje confuso, y se debe transmitir la información de manera sencilla y accesible.

**Superación de expectativas:** Buscar superar las expectativas del cliente es una manera efectiva de generar una experiencia positiva y promover la fidelidad. Ofrecer un servicio de calidad y sorprender al cliente con detalles adicionales o soluciones personalizadas ayuda a diferenciarse y destacar.

Estos principios son fundamentales para brindar una atención al cliente excepcional y construir relaciones sólidas con los clientes. Al implementarlos de manera consistente, las empresas pueden generar confianza, satisfacción y fidelidad en sus clientes.

### **Importancia de la atención al cliente**

Mejía et al. (2018) menciona que la importancia es:

Brindar una excelente atención al cliente contribuye a la satisfacción de los clientes. Cuando los clientes reciben un servicio atento, amable y eficiente, se sienten valorados y sus

necesidades son atendidas de manera satisfactoria. Esto aumenta la probabilidad de que los clientes estén satisfechos con la empresa y sus productos o servicios.

La atención al cliente de calidad ayuda a fidelizar a los clientes. Cuando los clientes tienen una experiencia positiva y se sienten bien atendidos, es más probable que sigan eligiendo a la empresa en el futuro. Además, los clientes satisfechos tienden a recomendar la empresa a otros, lo que puede generar nuevos clientes y aumentar la base de clientes leales.

En un mercado altamente competitivo, la atención al cliente se convierte en un factor diferenciador clave. Una empresa que destaca por su excelente atención al cliente puede ganar ventaja sobre sus competidores. Los clientes valoran el trato personalizado, la eficiencia en la resolución de problemas y la disponibilidad de un buen servicio de atención al cliente.

La atención al cliente tiene un impacto directo en la imagen de marca de una empresa. Si los clientes reciben una atención deficiente o poco satisfactoria, es probable que tengan una opinión negativa de la empresa en su conjunto. Por el contrario, una atención al cliente excepcional ayuda a construir una imagen positiva de la marca y fortalece la reputación de la empresa.

La atención al cliente también juega un papel importante en la retención de clientes. Cuando los clientes se sienten bien atendidos y sus necesidades son resueltas de manera efectiva, es menos probable que busquen alternativas en la competencia. Esto reduce la tasa de rotación de clientes y proporciona estabilidad y crecimiento a largo plazo para la empresa (Modesto,2018).

En resumen, la atención al cliente es esencial para el éxito y la supervivencia de una empresa. Proporcionar un servicio de calidad, satisfacer las necesidades de los clientes y construir relaciones sólidas genera beneficios como la satisfacción del cliente, la fidelización, la diferenciación en el mercado y una imagen de marca positiva. Es una inversión estratégica que contribuye al crecimiento y la prosperidad de la empresa (Araujo,2022).

## **Dimensiones**

Cabana (2018) señala que las dimensiones de la atención al cliente son:

Tiempo de respuesta: Esta dimensión se refiere a la rapidez con la que la empresa responde a las consultas, solicitudes o problemas planteados por los clientes. Un tiempo de respuesta rápido implica atender de manera ágil y oportuna las necesidades del cliente. Esto puede incluir responder a correos electrónicos o mensajes en un plazo de tiempo determinado, proporcionar una atención telefónica inmediata o garantizar una pronta asistencia en persona. Un tiempo de respuesta eficiente muestra al cliente que su satisfacción es una prioridad y contribuye a su experiencia positiva.

Resolución de problemas: Esta dimensión se centra en la capacidad de la empresa para identificar y resolver los problemas o inconvenientes que puedan surgir en relación con el producto o servicio ofrecido. Implica comprender la situación del cliente, analizar el problema y encontrar soluciones efectivas. La resolución de problemas puede requerir un enfoque proactivo, habilidades de diagnóstico, colaboración con otros departamentos y una comunicación clara con el cliente. Una resolución de problemas exitosa proporciona al cliente una solución satisfactoria y fortalece su confianza en la empresa (Tupac et al.2021).

Calidad de la comunicación: Esta dimensión se refiere a la forma en que la empresa se comunica con el cliente. Implica utilizar un lenguaje claro, conciso y comprensible, evitar tecnicismos o jerga complicada, y transmitir la información de manera efectiva. La calidad de la comunicación implica escuchar activamente al cliente, mostrar empatía y brindar respuestas claras a sus preguntas o inquietudes. También incluye la capacidad de proporcionar orientación y explicaciones adecuadas sobre el producto o servicio. Una comunicación de calidad fomenta una interacción fluida y positiva con el cliente, lo que contribuye a su satisfacción y comprensión (Romero et al,2021).

Estas dimensiones son elementos clave en la atención al cliente y juegan un papel fundamental en la experiencia del cliente. Al prestar atención a ellas y asegurarse de cumplirlas de manera efectiva, las empresas pueden mejorar la calidad de su servicio al cliente y fortalecer su relación con ellos (Huamaní y Bejar ,2022).

### **Indicadores de las dimensiones de atención al cliente**

Los autores Apac (2018) señalan que los indicadores son:

Tiempo de procesamiento: Se refiere al tiempo que se necesita para completar una tarea, operación o proceso específico. Puede aplicarse a una variedad de contextos, como el procesamiento de pedidos, solicitudes o datos.

Tiempo de respuesta al cliente: Es el período que transcurre desde que un cliente realiza una consulta, pregunta o solicitud, hasta que recibe una respuesta por parte de la empresa u organización. Una respuesta rápida y eficiente puede aumentar la satisfacción del cliente.

Identificación y análisis de problemas: Este proceso implica la detección de problemas, fallos o deficiencias en un proceso o producto, seguido del análisis de las causas subyacentes. Identificar y abordar los problemas de manera eficaz es fundamental para la mejora continua (Cabana,2018).

Seguimiento y monitoreo: Refiere al acto de supervisar y observar de manera constante los procesos, proyectos o actividades para garantizar que se estén ejecutando de acuerdo con los estándares establecidos. El seguimiento y el monitoreo permiten tomar medidas correctivas cuando sea necesario (Cabana,2018).

### **2.3 Hipótesis**

Hi. Existe una influencia entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.

Ho. No existe una influencia entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

##### 3.1.1 Nivel

El nivel descriptivo según Hernández et al. (2014) se refiere a una de las etapas del método científico y se utiliza para describir y presentar de manera objetiva los hechos observados o recopilados durante un estudio o investigación. En este nivel, el objetivo principal fue recopilar datos y describir fenómenos o situaciones tal como se presentan, sin realizar interpretaciones o establecer relaciones causales.

##### 3.1.2 Tipo

Esta investigación fue de tipo aplicada porque tuvo en cuenta aplicaciones específicas de sus procesos o productos, se orientará hacia una mayor comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos y hechos observables (Cárdenas ,2018).

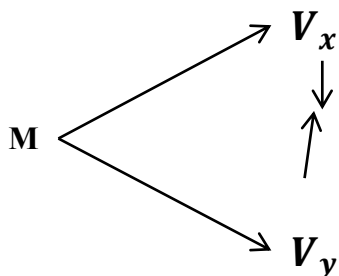
##### 3.1.3 Diseño de Investigación

No experimental de corte transversal correlacional

Según Hernández y Mendoza, (2018) el diseño no experimental correlacional es una metodología de investigación utilizada para examinar la relación entre dos o más variables en un entorno natural, sin manipulación activa de las variables independientes por parte del investigador. En este tipo de diseño, se busca determinar si existe una relación estadística entre las variables y en qué grado están asociadas.

El esquema del estudio es el siguiente:

Donde:



Dónde:

M = Muestra de estudio

Vx = Gestión por procesos

Vy= Atención al cliente

r = relación

### **3.2 Población y Muestra**

La población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que comparten características comunes y que son objeto de estudio, representa el grupo total al que se desea generalizar los resultados de la investigación (Arias et al,2016).

Este estudio tuvo como población a 246 clientes de la empresa cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023.

La muestra se refiere a un subconjunto seleccionado de elementos o individuos de una población más grande. La muestra se elige con el propósito de obtener información sobre la población de interés y generalizar los resultados obtenidos de la muestra a la población en general (Hernández et al.,2014).

Esta investigación tuvo como muestra a 150 clientes de la empresa cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023.

El tipo de muestreo fue el probabilístico para una muestra finita simple con un 95% de confianza y 5 % error.

### **3.3 Variables. Definición y Operacionalización**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN OPERATIVA</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>CATEGORÍAS O VALORACIÓN</b>
<b>Variable X: Gestión por procesos</b>	La gestión por procesos es un enfoque organizativo que se centra en identificar, diseñar, documentar, implementar, controlar y mejorar los procesos clave de una organización para lograr objetivos estratégicos y satisfacer las necesidades de los clientes.	-Diseño y optimización de procesos  -Atención y comunicación  -Seguimiento y control	- Tiempo de ciclo - Tasa de errores o defectos  - Tiempo de espera - Comunicación efectiva  - Tiempo de entrega - Precisión en la información de seguimiento	Ordinal Likert:	(1) Nunca  (2) Casi Nunca  (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
<b>Variable Y: Atención al cliente</b>	La atención al cliente es un conjunto de acciones y procesos que una organización lleva a cabo para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, proporcionando un servicio de calidad y estableciendo una relación positiva con ellos.	•Tiempo de respuesta  •Resolución de problemas  •Calidad de la comunicación	- Tiempo de procesamiento - Tiempo de respuesta al cliente  - Identificación y análisis de problemas - Seguimiento y monitoreo  - Canal de comunicación efectivo - Comunicación proactiva:	Ordinal Likert:	(1) Nunca  (2) Casi Nunca  (3) A veces (4) Casi siempre  (5) Siempre

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

Este estudio se utilizó como técnica a la encuesta porque es un procedimiento que consiste en obtener la información utilizando instrumentos organizados y estructurados específicamente para recabar datos para entender la problemática existente (Vasquez,2020).

Como instrumento en este estudio se empleó el cuestionario porque es un recurso utilizado a base de ítems organizados y coherentes con el fin de extraer información para entender la realidad problemática (Lopez,2019).

El cuestionario sobre Gestión por Procesos, compuesto por 15 enunciados, ha sido sometido a validación por tres expertos, quienes evaluaron su contenido como "aceptable". Además, el cuestionario demostró una confiabilidad de 0.816 según alfa de Cronbach.

El cuestionario acerca de la Calidad de Atención, que consta de 15 declaraciones, ha sido validado por tres expertos, quienes evaluaron su contenido como "aceptable". Además, el cuestionario demostró una confiabilidad de 0.822 según el coeficiente alfa de Cronbach.

### **3.5 Método de análisis de datos**

Este estudio se empleó como método de análisis a los programas Excel y SPSS versión 26, también utilizara a la estadística inferencial y descriptiva que permitirán que la información sea ordenada y clasificada para lograr contestar los objetivos planteados y para comprobar la hipótesis de estudio se empleara al método de contratación de hipótesis Rho Speraman que permitió medir el nivel de correlación de las variables estudiadas.

### **3.6 Aspectos Éticos**

Para el desarrollo este estudio, se adherirá estrictamente a los principios éticos establecidos en Reglamento de Integridad Científica en la Investigación de la Uladech y son:

Respeto y protección de los derechos: Se garantizó el respeto y la protección de los derechos de todas las partes involucradas en la investigación, incluyendo su dignidad, privacidad y diversidad cultural.

Libertad de elección y autonomía: Se preservó la libertad de elección y la autonomía de cada participante, asegurando que su participación sea voluntaria, inequívoca e informada, y que se respete su capacidad de tomar decisiones.



Participación informada y voluntaria: Se promovió la participación libre y voluntaria de los individuos, asegurando que estén plenamente informados sobre los propósitos y objetivos de la investigación, y que expresen claramente su voluntad de participar.

Beneficencia y no maleficencia: Se buscó el beneficio de los participantes y se tomarán medidas para evitar cualquier daño potencial, minimizando los efectos adversos y maximizando los beneficios derivados de la investigación.

Difusión responsable y rigor científico: La difusión de los resultados de la investigación se realizó con veracidad y justicia, asegurando la integridad científica y el rigor en la recopilación, análisis y presentación de los hallazgos.

Integridad científica: Se mantuvo la integridad científica en todo momento, promoviendo la objetividad, imparcialidad y transparencia en el proceso de investigación y en la interpretación de los resultados.

Justicia y trato equitativo: Se aplicó un juicio razonable y ponderado en la toma de decisiones, tomando precauciones para evitar sesgos y garantizando un trato equitativo a todos los participantes.

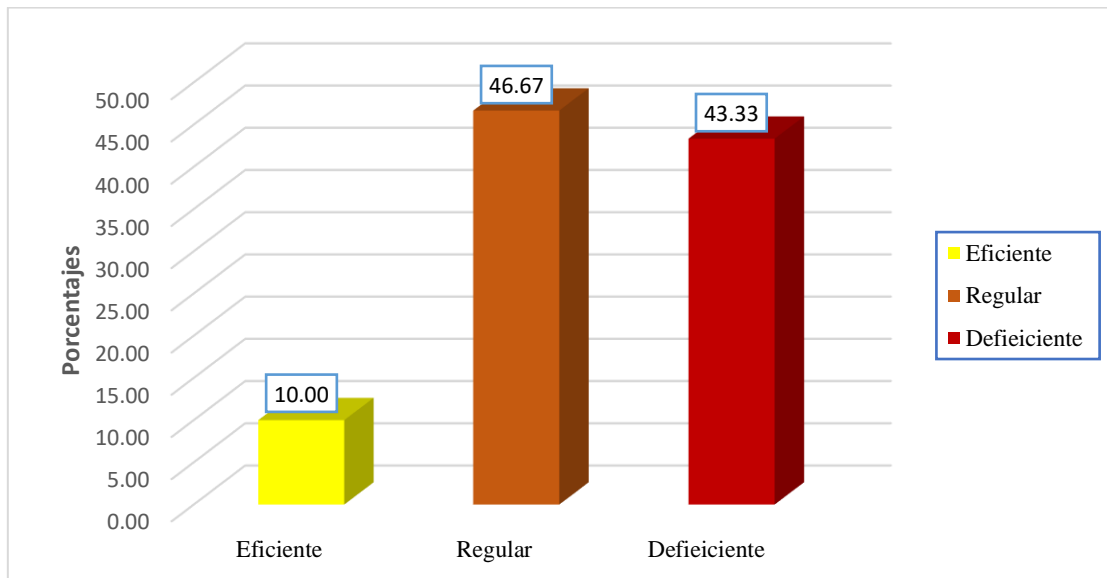
## IV. RESULTADOS

**Tabla 1.**

*Nivel de la gestión por procesos en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.*

Niveles	f	f%
Eficiente	15	10.00
Regular	70	46.67
Deficiente	65	43.33
Total	150	100.00

*Nota:* Instrumentos aplicados a los clientes de la empresa Cargo Express Americano SAC.



*Nota:* Instrumentos aplicados a los clientes de la empresa Cargo Express Americano SAC.

### Interpretación:

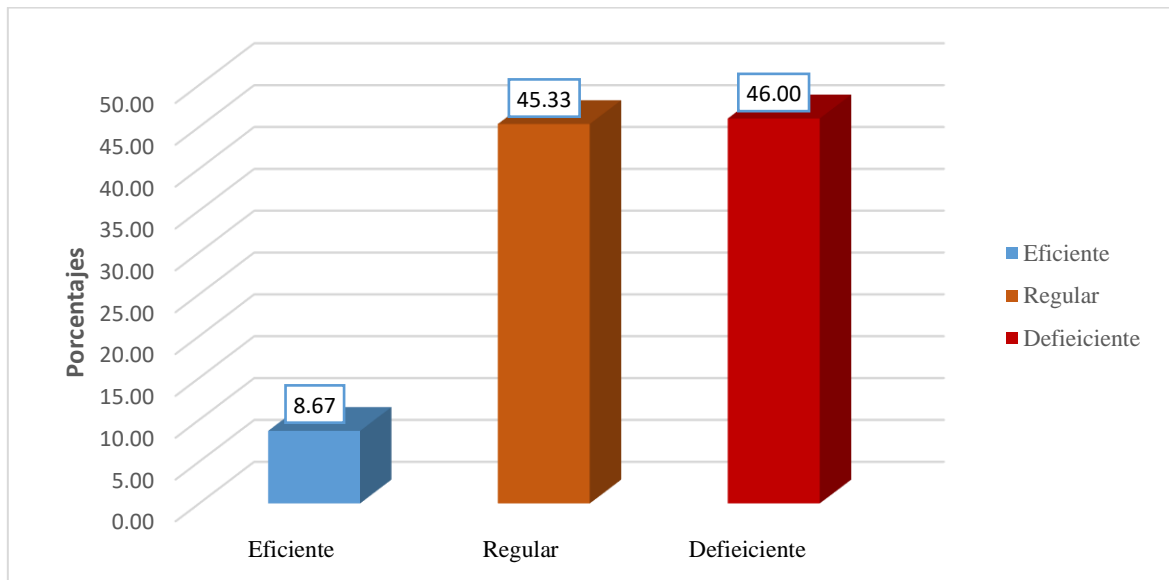
En la tabla 1 y figura 1 se muestran los niveles de gestión por procesos en la empresa Cargo Express Americano SAC en Chimbote, en el año 2023, desde la perspectiva de sus clientes, se puede observar que el 10% de la gestión por procesos se encuentra en el nivel "alto", el 46.67% se encuentra en el nivel "regular" y el 43.33% se encuentra en el nivel "deficiente".

**Tabla 2.**

*Nivel de atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.*

Niveles	f	f%
Eficiente	13	8.67
Regular	68	45.33
Deficiente	69	46.00
Total	150	100.00

*Nota:* Instrumentos aplicados a los clientes de la empresa Cargo Express Americano SAC.



*Nota:* Instrumentos aplicados a los clientes de la empresa Cargo Express Americano SAC.

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2 se muestran los niveles de atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC en Chimbote, en el año 2023, desde la perspectiva de sus clientes, se puede observar que el 8.67% se encuentra en el nivel "alto", el 45.33% se encuentra en el nivel "regular" y el 46.00% se encuentra en el nivel "deficiente".

**Tabla 3.**

*Relación entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.*

		Gestión por procesos	Atención al cliente
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,879*
	Atención al cliente	N	150
		Coeficiente de correlación	,879*
	Sig. (bilateral)	1,000	
	N	150	

*Nota:* Instrumentos aplicados a los clientes de la empresa Cargo Express Americano SAC.

**Interpretación:**

En la tabla 3. Se puede observar el nivel de correlación entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC en Chimbote, el cual obtuvo, Rho de 0.879\* con un nivel de significancia estadística de 0.000. Esto implica una fuerte correlación positiva entre ambos factores, el cual se puede inferir que a medida que la empresa mejora su gestión por procesos, es más probable que experimente una mejora en la atención al cliente. La alta correlación positiva indica que una gestión efectiva de los procesos dentro de la empresa tiene un impacto significativo en la satisfacción y el servicio proporcionado a los clientes.

#### IV.DISCUSIÓN

Respecto al objetivo específicos 1: Identificar el nivel la gestión por procesos en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023. Como se observa en la tabla y figura 1 el nivel de gestión por procesos en la empresa Cargo Express Americano SAC. en Chimbote, en el año 2023, desde la perspectiva de sus clientes, se pudo observar que el 10% de la gestión por procesos se encuentra en el nivel "alto", el 46.67% se encuentra en el nivel "regular" y el 43.33% se encuentra en el nivel "deficiente". En base a estos resultados, se puede concluir que la gestión por procesos en Cargo Express Americano SAC. aún enfrenta desafíos y áreas de mejora. Estos resultados son parecidos con Morales (2020) en su investigación los resultados reflejaron que el 49.1% de los encuestados considera que la gestión de procesos en la empresa y la calidad del servicio era baja. Del mismo modo estos resultados son semejantes a lo encontrado por Ascoy y Carrasco (2021) quienes en su investigación también encontraron que una gran proporción de encuestados consideraba que la gestión por procesos estaba en un nivel bajo de 58%. Estos hallazgos sugieren que la empresa aún tiene desafíos pendientes en términos de optimización de procesos y eficiencia en la entrega de servicios.

Por lo tanto, Ocaña et al. (2017) señala que, mejorar la gestión por procesos tiene el potencial de optimizar las actividades internas de la empresa, reducir los cuellos de botella y mejorar la calidad del servicio brindado a los clientes. Esto, a su vez, puede tener un impacto positivo en la satisfacción del cliente, la fidelidad y la reputación de la empresa. Los resultados obtenidos en este estudio y su concordancia con investigaciones anteriores resaltan la importancia de centrarse en la gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio en Cargo Express Americano SAC. Es fundamental implementar estrategias de mejora que aborden los aspectos identificados como "regular" y "deficiente" para lograr una gestión por procesos más efectiva y elevar el nivel de satisfacción del cliente.

Respecto al objetivo específicos 2: Identificar el nivel de atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023. En la tabla y figura 2 se muestran los niveles de atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC en Chimbote, en el año 2023, desde la perspectiva de sus clientes, se puede observar que el 8.67% se encuentra en el nivel "alto", el 45.33% se encuentra en el nivel "regular" y el 46.00% se encuentra en el nivel "deficiente". Resultados que son parecidos con García (2021) en su estudio los resultados obtenidos revelaron que el 85.71% de los clientes

calificaron el servicio de atención de la empresa como nivel "regular", mientras que el 14.29% lo calificó como "adecuado". Esto indica que, aunque hay margen de mejora, algunos clientes perciben un nivel de atención al cliente satisfactorio en la empresa. También son semejantes en el estudio de Baque et al. (2022) donde los resultados obtenidos revelaron que en la cooperativa de Transportes estudiada se observa una mala atención al cliente, ya que el 71% de los encuestados la calificó en un nivel bajo. Se identificó que el personal carece de conocimientos y se reciben quejas constantes por parte de los clientes. Estos hallazgos indican la existencia de deficiencias en el servicio de atención al cliente, lo cual es una preocupación importante, ya que una atención de calidad Mejía et al. (2018), es fundamental para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, lo cual estos hallazgos respaldan la necesidad de mejorar la calidad del servicio de atención al cliente en la empresa. Desde este punto es importante señalar que la atención al cliente es esencial para el éxito y la supervivencia de una empresa porque proporcionar un servicio de calidad convirtiéndose en una inversión estratégica que contribuye al crecimiento y la prosperidad de la empresa como lo señala (Araujo,2022).

Respecto al objetivo general: Determinar la influencia de la gestión por procesos en la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023. En la tabla 3, se puede observar el nivel de correlación entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC en Chimbote, el cual obtuvo, Rho de 0.879\* con un nivel de significancia estadística de 0.000. Esto implica una fuerte correlación positiva entre ambos factores, el cual se puede inferir que a medida que la empresa mejora su gestión por procesos, es más probable que experimente una mejora en la atención al cliente. La alta correlación positiva indica que una gestión efectiva de los procesos dentro de la empresa tiene un impacto significativo en la satisfacción y el servicio proporcionado a los clientes. Resultados que son similares a lo encontrado por Cortez (2018) el resultado final demostró que existe una prueba altamente significativa; con un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , y un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.923), la cual es alta entre la gestión por procesos y la satisfacción de atención de los clientes. Asimismo estos resultados son semejantes a Jiménez y Cárdenas (2020) en su investigación entre los resultados encontrados demostró que existe una relación fuerte entre la gestión por procesos y la calidad de los servicios, con el coeficiente de Rho de 0.752 asimismo nos permite no rechazar la significación global de las variables en su conjunto ni del modelo y concluyeron que la gestión por procesos influye directa y significativamente sobre la atención de los

servicios, directa por que a medida que se obtenga un óptimo resultado en la gestión por proceso también se tendrá una mejora en atención de los servicios. De igual forma estos resultados son parecidos con García y Ledesma (2021) encontró una influencia significativa entre la gestión de procesos y la atención del servicio, teniendo una correlación positiva muy alta con un valor de 0.949, y contrastandola hipótesis con un valor de chi cuadrado de 70.064 con un valor de  $p = 0.000$ , el cual menciona que la variable de gestión de procesos influye en la calidad de servicio a un nivel de significancia del 5%. Esto indica que a medida que la empresa mejora su gestión por procesos, es más probable que experimente una mejora en la atención al cliente. Esta alta correlación positiva sugiere que una gestión efectiva de los procesos dentro de la empresa tiene un impacto significativo en la satisfacción y el servicio proporcionado a los clientes.

## V. CONCLUSIONES

- El nivel de gestión por procesos en la empresa Cargo Express Americano SAC en Chimbote, durante el año 2023, es variado y presenta áreas de mejora. Si bien un pequeño porcentaje, se encuentra en el nivel "alto" de gestión por procesos, la mayoría de los clientes perciben un nivel "regular" o "deficiente". Estos resultados indican que la empresa enfrenta desafíos en la implementación y ejecución efectiva de sus procesos internos.
- El nivel de atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC en Chimbote, durante el año 2023, muestra áreas de mejora significativas. Si bien un pequeño porcentaje, de los clientes perciben un nivel "alto" de atención al cliente, la mayoría de los clientes consideran que el nivel de atención es "regular" o "deficiente" . Estos resultados indican que la empresa enfrenta desafíos en el brindar un servicio de atención al cliente satisfactorio.
- Existe una correlación positiva y significativa entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC en Chimbote, durante el año 2023. Esto implica que una gestión efectiva de los procesos internos de la empresa tiene un impacto significativo en la satisfacción y el servicio brindado a los clientes.



## VI.RECOMENDACIONES

Basándonos en las conclusiones anteriores, se pueden plantear las siguientes recomendaciones a la empresa Cargo Express Americano SAC.

- **Mejorar la gestión por procesos:** Es fundamental identificar las áreas de mejora en la gestión por procesos y tomar medidas para optimizarlos. Esto puede incluir el rediseño de los procesos, la implementación de herramientas y tecnologías adecuadas, y la capacitación del personal en la gestión por procesos. Asimismo, es importante establecer indicadores de rendimiento clave para monitorear y evaluar continuamente la efectividad de los procesos implementados.
- **Fortalecer la capacitación del personal:** Para mejorar la atención al cliente, es necesario brindar capacitación adecuada a todo el personal en habilidades de atención al cliente. Esto incluye desarrollar habilidades de comunicación, empatía, resolución de problemas y manejo de quejas. El personal debe estar bien informado y capacitado para brindar un servicio de calidad y responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los clientes.
- **Establecer estándares claros de atención al cliente:** Es importante establecer estándares claros y definidos para la atención al cliente en la empresa. Esto incluye tiempos de respuesta, protocolos de servicio, canales de comunicación y resolución de problemas. Estos estándares deben ser comunicados y seguidos por todo el personal, garantizando una experiencia coherente y satisfactoria para los clientes.
- **Fomentar la retroalimentación y el aprendizaje continuo:** Es crucial establecer un sistema de retroalimentación de los clientes para recopilar sus opiniones y sugerencias sobre la calidad del servicio. Esta información puede utilizarse para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en la gestión por procesos y la atención al cliente. Asimismo, es importante fomentar un ambiente de aprendizaje continuo en la empresa, donde se promueva la mejora constante y la búsqueda de la excelencia en la atención al cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, K. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en Plaza Vea Puente Piedra 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12205>
- Apac, D. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de clientes en el supermercado Plaza Vea - Huánuco 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1589>
- Araujo, D. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2616-2629. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3706](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706)
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. [en línea]. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Bravo, F. (2022). *Empresas de envíos en Perú: Conozca las 7 Principales*. <https://enviame.io/pe/empresas-de-envios-en-peru/>
- Cabana, E. (2018). *Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en Sodimac Ate, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22388>
- Carbón, Y. (2023). Modelo de servicio de atención al cliente en el restaurante la palapa del hotel explorean Kohunlich. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 1199-1221. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4471](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4471)
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. [https://www.programa-trandes.net/Ressources/Manuales/Manual\\_Cardenas\\_Investigacion\\_cuantitativa.pdf](https://www.programa-trandes.net/Ressources/Manuales/Manual_Cardenas_Investigacion_cuantitativa.pdf)
- Cevallos, S., y Esquivel, R. (2023). Gestión de procesos operativos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Distribuidora PAMOGA S.A., Cantón Portoviejo, provincia de Manabí. *Digital Publisher CEIT*, 8(2-1), 115-123. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1742>
- Contreras, F., Olaya, J., y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>

- El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI,2021). *En el Perú existen más de 2 millones 838 mil empresas*. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-existen-mas-de-2-millones-838-mil-empresas-12937/>
- Espinoza, L. y Encarnación, A. (2019). *Calidad de los servicios y satisfacción de los clientes en la tienda Estilos S.R.L. del distrito de Huacho, en el año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] <http://200.48.129.167/handle/UNJFSC/3328>
- García, J y Ledesma, G. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo Milagritos S.A.C del distrito de Trujillo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5653>
- García, K. (2018). *Mejora de la calidad de servicio para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25258>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). [Metodología de la investigación]. *Revista de Investigación*, 15(2), 45-60.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Education
- Huamaní, M., & Bejar, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3783](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783)
- Huiza, L. (2022). *Propuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en la pequeña empresa cevichería Mar y Luna, distrito de Chimbote, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote] <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25877>
- Jiménez, D.(2017). *Gestión por procesos para el restaurante Mama Miche Marisquería*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad del Ecuador (Ambato)] <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2148/1/76539.pdf>
- Jiménez, Y. y Cárdenas, J. (2020). *Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad nacional Alcides Carrión]. [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2245/1/T026\\_45452364\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2245/1/T026_45452364_M.pdf)

- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Rev. chil. ing.*, 27(2), 328-342. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-328-342>.
- Mejía, A., Godoy, E. y Piña, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. Compendium Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela, 21(40), 1-18. ISSN: 1317-6099. Madrid, España.* <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>
- Modesto, D. (2018). *calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM internacional SAC - Huanuco 2017.* Huánuco: Universidad Católica De Los Angeles Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/4159>
- Morales, J. (2020). *La gestión por procesos y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Strategics Jobs, Lima-2020.* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56018>
- Navarro, N. (2017). *Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en el área de obstetricia del Centro de Salud del Distrito de Andahuaylas, 2016.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas] <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/306>
- Ocaña, E., Lara, A., Mayorga, R., y Saá, F. (2017). Rediseño de procesos utilizando herramientas técnicas alienadas al enfoque Harrington y cicho PVHA. *CienciaAmérica*, 6(1), 1-8. <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/126/10>
- Oliva, M. (2017). *Gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas en el Hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, período 2015.* [Tesis de Grado. Universidad Católica del Perú]. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/189>
- Romero A., González, I., y Latorre, L. (2021). Evaluación de la calidad de los servicios de transporte de pasajeros de la Compañía Bluebus - Star. *Universidad Y Sociedad, 13(S2), 217-225.* <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2306>
- Serrano, K. (2022). *Gestión por procesos y su incidencia en la calidad de servicio de la superintendencia nacional de los registros públicos – Sede central.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7613/PGP00114S42.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Tupac, N., Quispe, M., Alomia, D., y Geraldo, L. (2021). Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes-Cusco. *Revista Científica Pakamuros*, 9(4), 68 - 82. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.238>
- Vaca, J. y Gutiérrez, D. (2016). *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Clínica Santa María de la ciudad de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19570>
- Vásquez, W. (2020). *Metodología de la investigación*. [en línea]. 06 febrero 2020 [<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>]
- Visor Empresarial (2022). *Informa encuesta que el 43% de los consumidores latinoamericanos considera que el servicio al cliente tiene un rol secundario para las empresas*. <https://visorempresarial.info/blog/2022/01/19/informa-encuesta-que-el-43-de-los-consumidores-latinoamericanos-considera-que-el-servicio-al-cliente-tiene-un-rol-secundario-para-las-empresas/>
- Aguagallo Aucancela, M. (2022) *La gestión por procesos administrativos y atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8823>
- Cevallos-Zambrano, S., & Esquivel-García, R. (2023). Gestión de procesos operativos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Distribuidora PAMOGA S.A., cantón Portoviejo, provincia de Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2-1), 115-123. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1742>
- De la Cruz, J. (2023). *Gestión por procesos y la calidad de servicio en la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, 2022*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114311>
- Ángeles, P. y Huerta, V. (2023). *Gestión por Procesos en la empresa Servicios Generales Pardo E.I.R.L, en la satisfacción del cliente, Chimbote 2021*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58423>

## ANEXOS:

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

**Título:**

Gestión por procesos y su influencia en la atención al cliente de la empresa cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera la gestión por procesos influencia en la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo general</b></p> <p>- Determinar la influencia de la gestión por procesos en la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos</b></p> <p>-Identificar el nivel la gestión por procesos en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.</p> <p>-Identificar el nivel de atención al cliente en la</p>	<p>Ha. Existe una influencia entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.</p> <p>Ho. No existe una influencia entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.</p>	<p>Variable 1</p> <p style="text-align: center;"><b>Gestión por procesos</b></p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño y optimización de procesos</li> <li>• Atención y comunicación</li> <li>• Seguimiento y control</li> </ul> <p>Variable 2</p> <p style="text-align: center;"><b>Atención al cliente</b></p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo de Inv:</b> Aplicada</p> <p style="text-align: center;"><b>Nivel de Inv:</b> Descriptivo</p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño de Inv:</b> No experimental correlacional</p> <p style="text-align: center;"><b>Población y muestra:</b></p> <p style="text-align: center;">Clientes de la empresa Cargo Express Americano SAC. Chimbote, 2023</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnica Instrumento</b></p>

	empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.		<ul style="list-style-type: none"><li>• Resolución de problemas</li><li>• Calidad de la comunicación</li></ul>	Encuesta/Cuestionario
--	--	--	--	-----------------------

Anexo 02. Instrumento de recolección de información

**CUESTIONARIO GESTION POR PROCESOS**

Estimado cliente,

Agradecemos su participación en este cuestionario diseñado para evaluar la gestión de procesos en nuestra empresa. Su opinión es de gran importancia para nosotros, ya que nos ayudará a identificar áreas de mejora y brindar un servicio de mayor calidad.

**Instrucciones:** Por favor, tome unos minutos para responder y marque con una (X) cada pregunta de acuerdo a su experiencia y percepción.

No.	<b>D1: DISEÑO Y OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
1	El proceso de envío de encomiendas de esta empresa está bien estructurado y organizado.					
2	La empresa debería mejorar la eficiencia en el proceso de envío de encomiendas.					
3	Considera que la empresa podría optimizar los tiempos de entrega de las encomiendas.					
4	¿Crees que nuestra empresa debería implementar mejoras en el proceso de recepción y clasificación de las encomiendas para agilizar su procesamiento?					
5	La empresa utiliza tecnología y herramientas adecuadas para optimizar el seguimiento y control de las encomiendas					
No.	<b>D 2: ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
6	El tiempo de espera para el envío y entrega de mis encomiendas es razonable.					
7	La empresa debería reducir el tiempo de espera en el proceso de envío de encomiendas.					



8	La comunicación con la empresa durante el proceso de envío de encomiendas es clara y efectiva.					
9	La empresa debería mejorar la comunicación con los clientes durante el proceso de envío de encomiendas.					
10	Recomendaría esta empresa a otros clientes basado en su tiempo de espera y comunicación efectiva.					
No.	<b>D 3. SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Opciones de respuesta				
		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
11	¿La empresa debería proporcionar opciones de seguimiento más detalladas, como la posibilidad de conocer el tiempo estimado de entrega y el nombre del responsable de la entrega?					
12	¿Crees que la empresa debería mejorar la claridad y la frecuencia de la comunicación sobre cualquier retraso o eventualidad que pueda surgir en el envío de tus encomiendas?					
13	La información de seguimiento proporcionada por la empresa es precisa y confiable.					
14	La empresa debería mejorar la precisión de la información de seguimiento que brinda.					
15	¿Consideras que la empresa proporciona información precisa y actualizada sobre el estado y la ubicación de tus encomiendas durante todo el proceso de envío?					

**¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!**

## CUESTIONARIO ATENCION AL CLIENTE

Estimado cliente,

Agradecemos su participación en este cuestionario diseñado para evaluar la atención a la cliente proporcionada en nuestra empresa. Su opinión es de gran importancia para nosotros, ya que nos ayudará a identificar áreas de mejora y brindar un servicio de mayor calidad.


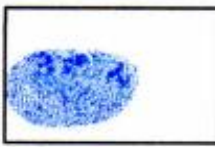
**Instrucciones:** Por favor, tome unos minutos para responder y marque con una (X) cada pregunta de acuerdo a su experiencia y percepción.

No.	<b>D1: TIEMPO DE RESPUESTA</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
1	La empresa responde rápidamente a mis consultas o problemas.					
2	El tiempo de espera para recibir una respuesta de la empresa es aceptable.					
3	La empresa cumple con los plazos establecidos para responder a mis solicitudes.					
4	La empresa brinda respuestas claras y precisas en un tiempo razonable.					
5	En general, estoy satisfecho/a con el tiempo de respuesta de la empresa.					
No.	<b>D 2: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
6	La empresa se esfuerza por resolver eficientemente los problemas o inconvenientes que surgen.					
7	La empresa ofrece soluciones adecuadas y satisfactorias a los problemas que presento.					

8	Me siento escuchado/a y valorado/a cuando planteo un problema a la empresa.					
9	La empresa toma medidas efectivas para evitar la recurrencia de problemas similares.					
10	Estoy satisfecho/a con la capacidad de la empresa para resolver problemas.					
No.	<b>D 3. CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN</b>	Opciones de respuesta				
		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
11	La empresa se comunica de manera clara y comprensible.					
12	La empresa utiliza un lenguaje amigable y cortés en sus interacciones conmigo.					
13	La empresa proporciona información precisa y relevante en sus comunicaciones.					
14	Me siento informado/a y actualizado/a sobre el estado y los detalles de mis encomiendas.					
15	En general, estoy satisfecho/a con la calidad de la comunicación de la empresa.					

**¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!**

Anexo 03. Validez del instrumento

<b>Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación</b>	
Nombres y Apellidos: Mg.. Raquel Silva Juárez	
N° DNI / CE: 02846914	Edad: 47
.....	
Teléfono / celular: 945023058	Email: raquelsilvajuares@gmail.com
.....	
<hr/>	
Título profesional: ...Licenciada en Ciencias administrativas.....	
Grado académico: Maestría x _____	Doctorado: _____
Especialidad: Gerencia Empresarial.....	
Institución que labora: Universidad Nacional de Frontera como docente Investigador	
.....	
<hr/>	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: Gestión por procesos y su influencia en la atención al cliente de la empresa cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023	
Yesenia Paolet Maqui Casana .....Autor(es)	
Programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	
Programa académico: .....	
<hr/>	
 Mg. Raquel Silva Juárez LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CLAD-01899	
Firma	Huella digital

## Formato de Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Mg. Raquel Silva Juárez

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Yesenia Paolet Maqui Casana estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "Gestión por procesos y su influencia en la atención al cliente de la empresa cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma de estudiante

DNI:

  
-----  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
LC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD-01899

**Matriz de operacionalización de las variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORACIÓN
Variable X: <b>Gestión por procesos</b>	La gestión por procesos es un enfoque organizativo que se centra en identificar, diseñar, documentar, implementar, controlar y mejorar los procesos clave de una organización para lograr objetivos estratégicos y satisfacer las necesidades de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño y optimización de procesos</li> <li>• Atención y comunicación</li> <li>• Seguimiento y control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de ciclo</li> <li>- Tasa de errores o defectos</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Tiempo de entrega</li> <li>- Precisión en la información de seguimiento</li> </ul>	Ordinal Likert:	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Variable Y: <b>Atención al cliente</b>	La atención al cliente es un conjunto de acciones y procesos que una organización lleva a cabo para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, proporcionando un servicio de calidad y estableciendo una relación positiva con ellos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta</li> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Calidad de la comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de procesamiento</li> <li>- Tiempo de respuesta al cliente</li> <li>- Identificación y análisis de problemas</li> <li>- Seguimiento y monitoreo</li> <li>- Canal de comunicación efectivo</li> <li>- Comunicación proactiva:</li> </ul>	Ordinal Likert:	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
 L.C. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

**Matriz de Consistencia**

**Título:**

Gestión por procesos y su influencia en la atención al cliente de la empresa Cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera la gestión por procesos influencia en la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> - Determinar la influencia de la gestión por procesos en la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b> -Identificar el nivel de gestión por procesos en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023. -Identificar el nivel de atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.</p>	<p>Ha. Existe una influencia entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.</p> <p>Ho. No existe una influencia entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.</p>	<p>Variable 1 <b>Gestión por procesos</b></p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño y optimización de procesos</li> <li>• Atención y comunicación</li> <li>• Seguimiento y control</li> </ul> <p>Variable 2 <b>Atención al cliente</b></p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta</li> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Calidad de la comunicación</li> </ul>	<p><b>Tipo de Inv:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de Inv:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de Inv:</b> No experimental correlacional</p> <p><b>Población y muestra:</b> Clientes de la empresa Cargo Express Americano SAC. Chimbote, 2023</p> <p><b>Técnica Instrumento</b> Encuesta/Cuestionario</p>

  
 Mg. Raquel Silva Juárez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899



Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Gestión por procesos y su influencia en la atención al cliente de la empresa cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023.								
Gestión por procesos		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Diseño y optimización de procesos		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	El proceso de envío de encomiendas de esta empresa está bien estructurado y organizado.	X		X		X		
2	La empresa debería mejorar la eficiencia en el proceso de envío de encomiendas.	X		X		X		
3	Considera que la empresa podría optimizar los tiempos de entrega de las encomiendas.	X		X		X		
4	¿Crees que nuestra empresa debería implementar mejoras en el proceso de recepción y clasificación de las encomiendas para agilizar su procesamiento?	X		X		X		
5	La empresa utiliza tecnología y herramientas adecuadas para optimizar el seguimiento y control de las encomiendas.	X		X		X		
<b>Atención y comunicación</b>								
6	El tiempo de espera para el envío y entrega de mis encomiendas es razonable.	X		X		X		
7	La empresa debería reducir el tiempo de espera en el proceso de envío de encomiendas.	X		X		X		
8	La comunicación con la empresa durante el proceso de envío de encomiendas es clara y efectiva.	X		X		X		
9	La empresa debería mejorar la comunicación con los clientes durante el proceso de envío de encomiendas.	X		X		X		
10	Recomendaría esta empresa a otros clientes basado en su tiempo de espera y comunicación efectiva.	X		X		X		
<b>Seguimiento y control</b>								
11	La empresa debería proporcionar opciones de seguimiento más detalladas, como la posibilidad de	X		X		X		

  
 Mg. Raquel Silva Juárez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899



	conocer el tiempo estimado de entrega y el nombre del responsable de la entrega.					
12	Crees que la empresa debería mejorar la claridad y la frecuencia de la comunicación sobre cualquier retraso o eventualidad que pueda surgir en el envío de tus encomiendas.	X	X	X		
13	La información de seguimiento proporcionada por la empresa es precisa y confiable.	X	X	X		
14	La empresa debería mejorar la precisión de la información de seguimiento que brinda.	X	X	X		
15	Consideras que la empresa proporciona información precisa y actualizada sobre el estado y la ubicación de tus encomiendas durante todo el proceso de envío.	X	X	X		
<b>Atención al cliente</b>						
<b>Tiempo de respuesta</b>						
1	La empresa responde rápidamente a mis consultas o problemas.	X	X	X		
2	El tiempo de espera para recibir una respuesta de la empresa es aceptable.	X	X	X		
3	La empresa cumple con los plazos establecidos para responder a mis solicitudes.	X	X	X		
4	La empresa brinda respuestas claras y precisas en un tiempo razonable.	X	X	X		
5	En general, estoy satisfecho/a con el tiempo de respuesta de la empresa.	X	X	X		
<b>Resolución de problemas</b>						
1	La empresa se esfuerza por resolver eficientemente los problemas o inconvenientes que surgen.	X	X	X		
2	La empresa ofrece soluciones adecuadas y satisfactorias a los problemas que presento.	X	X	X		
3	Me siento escuchado/a y valorado/a cuando planteo un problema a la empresa.	X	X	X		
4	La empresa toma medidas efectivas para evitar la recurrencia de problemas similares.	X	X	X		

  
 Mg. Raquel Silva Juárez  
 U.C. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899


5	Estoy satisfecho/a con la capacidad de la empresa para resolver problemas.	X		X		X		
<b>Calidad de la comunicación</b>								
6	La empresa se comunica de manera clara y comprensible.	X		X		X		
7	La empresa utiliza un lenguaje amigable y cortés en sus interacciones conmigo.	X		X		X		
8	La empresa proporciona información precisa y relevante en sus comunicaciones.	X		X		X		
9	Me siento informado/a y actualizado/a sobre el estado y los detalles de mis encomiendas.	X		X		X		
10	En general, estoy satisfecho/a con la calidad de la comunicación de la empresa.	X		X		X		

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: Ninguna

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg. Raquel Silva Juárez DNI. 02846914

  
 Mg. Raquel Silva Juárez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

Firma



### Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Nilton Armando Arellano Flores

N° DNI / CE: 41868470

Edad: 39 años

Teléfono / celular: 954048336

Email: Lic.niltonarmando@gmail.com

Título profesional:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Grado académico: Maestría X

Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad:  
MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL .....

Institución que labora: INSTITUTO MEDICO EN SALUD OCUPACIONAL SOY DIABETICO EIRL

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis


Título:  
.....

..... Autor(es):

..... Programa académico:

.....

  
Nilton Armando Arellano Flores  
DNI 41868470  
CLAD 13912  
Firma

  
Huella digital

## Formato de Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Mgtr. Nilton Armando Arellano Flores

.....

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Yesenia Paolet Maqui Casana estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "Gestión por procesos y su influencia en la atención al cliente de la empresa cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



47877102

Firma de estudiante

DNI:.....

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORACIÓN
Variable X: <b>Gestión por procesos</b>	La gestión por procesos es un enfoque organizativo que se centra en identificar, diseñar, documentar, implementar, controlar y mejorar los procesos clave de una organización para lograr objetivos estratégicos y satisfacer las necesidades de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño y optimización de procesos</li> <li>• Atención y comunicación</li> <li>• Seguimiento y control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de ciclo</li> <li>- Tasa de errores o defectos</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Tiempo de entrega</li> <li>- Precisión en la información de seguimiento</li> </ul>	Ordinal Likert:	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Nunca</li> <li>(2) Casi Nunca</li> <li>(3) A veces</li> <li>(4) Casi siempre</li> <li>(5) Siempre</li> </ul>
Variable Y: <b>Atención al cliente</b>	La atención al cliente es un conjunto de acciones y procesos que una organización lleva a cabo para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, proporcionando un servicio de calidad y estableciendo una relación positiva con ellos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta</li> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Calidad de la comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de procesamiento</li> <li>- Tiempo de respuesta al cliente</li> <li>- Identificación y análisis de problemas</li> <li>- Seguimiento y monitoreo</li> <li>- Canal de comunicación efectivo</li> <li>- Comunicación proactiva:</li> </ul>	Ordinal Likert:	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Nunca</li> <li>(2) Casi Nunca</li> <li>(3) A veces</li> <li>(4) Casi siempre</li> <li>(5) Siempre</li> </ul>

### Matriz de Consistencia

#### Título:

Gestión por procesos y su influencia en la atención al cliente de la empresa cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera la gestión por procesos influencia en la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> - Determinar la influencia de la gestión por procesos en la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b> -Identificar el nivel la gestión por procesos en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023. -Identificar el nivel de atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.</p>	<p>Ha. Existe una influencia entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.</p> <p>Ho. No existe una influencia entre la gestión por procesos y la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.</p>	<p>Variable 1 <b>Gestión por procesos</b></p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño y optimización de procesos</li><li>• Atención y comunicación</li><li>• Seguimiento y control</li></ul> <p>Variable 2 <b>Atención al cliente</b></p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo de respuesta</li><li>• Resolución de problemas</li><li>• Calidad de la comunicación</li></ul>	<p><b>Tipo de Inv:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de Inv:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de Inv:</b> No experimental correlacional</p> <p><b>Población y muestra:</b> Clientes de la empresa Cargo Express Americano SAC. Chimbote, 2023</p> <p><b>Técnica Instrumento</b> Encuesta/Cuestionario</p>



**Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)**

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Gestión por procesos y su influencia en la atención al cliente de la empresa cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023.								
Gestión por procesos		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Diseño y optimización de procesos		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	El proceso de envío de encomiendas de esta empresa está bien estructurado y organizado.	X		X		X		
2	La empresa debería mejorar la eficiencia en el proceso de envío de encomiendas.	X		X		X		
3	Considera que la empresa podría optimizar los tiempos de entrega de las encomiendas.	X		X		X		
4	¿Crees que nuestra empresa debería implementar mejoras en el proceso de recepción y clasificación de las encomiendas para agilizar su procesamiento?	X		X		X		
5	La empresa utiliza tecnología y herramientas adecuadas para optimizar el seguimiento y control de las encomiendas.	X		X		X		
<b>Atención y comunicación</b>								
6	El tiempo de espera para el envío y entrega de mis encomiendas es razonable.	X		X		X		
7	La empresa debería reducir el tiempo de espera en el proceso de envío de encomiendas.	X		X		X		
8	La comunicación con la empresa durante el proceso de envío de encomiendas es clara y efectiva.	X		X		X		
9	La empresa debería mejorar la comunicación con los clientes durante el proceso de envío de encomiendas.	X		X		X		
10	Recomendaría esta empresa a otros clientes basado en su tiempo de espera y comunicación efectiva.	X		X		X		
<b>Seguimiento y control</b>								
11	La empresa debería proporcionar opciones de seguimiento más detalladas, como la posibilidad de	X		X		X		

	conocer el tiempo estimado de entrega y el nombre del responsable de la entrega.						
12	Creer que la empresa debería mejorar la claridad y la frecuencia de la comunicación sobre cualquier retraso o eventualidad que pueda surgir en el envío de tus encomiendas.	X		X		X	
13	La información de seguimiento proporcionada por la empresa es precisa y confiable.	X		X		X	
14	La empresa debería mejorar la precisión de la información de seguimiento que brinda.	X		X		X	
15	Consideras que la empresa proporciona información precisa y actualizada sobre el estado y la ubicación de tus encomiendas durante todo el proceso de envío.	X		X		X	
<b>Atención al cliente</b>							
<b>Tiempo de respuesta</b>							
1	La empresa responde rápidamente a mis consultas o problemas.	X		X		X	
2	El tiempo de espera para recibir una respuesta de la empresa es aceptable.	X		X		X	
3	La empresa cumple con los plazos establecidos para responder a mis solicitudes.	X		X		X	
4	La empresa brinda respuestas claras y precisas en un tiempo razonable.	X		X		X	
5	En general, estoy satisfecho/a con el tiempo de respuesta de la empresa.	X		X		X	
<b>Resolución de problemas</b>							
1	La empresa se esfuerza por resolver eficientemente los problemas o inconvenientes que surgen.	X		X		X	
2	La empresa ofrece soluciones adecuadas y satisfactorias a los problemas que presento.	X		X		X	
3	Me siento escuchado/a y valorado/a cuando planteo un problema a la empresa.	X		X		X	
4	La empresa toma medidas efectivas para evitar la recurrencia de problemas similares.	X		X		X	





### Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: EXILDA ELENA PEÑA ALVARADO

N° DNI : 02649885

Edad: 60

Teléfono / celular: 955606492

Email: ele2000pe@yahoo.com.mx

---

Título profesional: Lic. Ciencias Administrativas

Grado académico: Maestría  X

Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad:

ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Institución que labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA.

---

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

“Gestión por procesos y su influencia en la atención al cliente de la empresa cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023”

...

Autor(es):

Yesenia Paolet Maqui Casana

Programa académico:

---

.....

\_\_\_\_\_

  
Mg. Exilda Elena Peña Alvarado  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD - 12612



Huella digital

## Formato de Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister EXILDA ELENA PEÑA ALVARADO

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Yesenia Paolet Maqui Casana estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "Gestión por procesos y su influencia en la atención al cliente de la empresa cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



47877102

DNI:47878102

Firma de estudiante

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORACIÓN
Variable X: <b>Gestión por procesos</b>	La gestión por procesos es un enfoque organizativo que se centra en identificar, diseñar, documentar, implementar, controlar y mejorar los procesos clave de una organización para lograr objetivos estratégicos y satisfacer las necesidades de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño y optimización de procesos</li> <li>• Atención y comunicación</li> <li>• Seguimiento y control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de ciclo</li> <li>- Tasa de errores o defectos</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Tiempo de entrega</li> <li>- Precisión en la información de seguimiento</li> </ul>	Ordinal Likert:	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Nunca</li> <li>(2) Casi Nunca</li> <li>(3) A veces</li> <li>(4) Casi siempre</li> <li>(5) Siempre</li> </ul>
Variable Y: <b>Atención al cliente</b>	La atención al cliente es un conjunto de acciones y procesos que una organización lleva a cabo para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, proporcionando un servicio de calidad y estableciendo una relación positiva con ellos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta</li> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Calidad de la comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de procesamiento</li> <li>- Tiempo de respuesta al cliente</li> <li>- Identificación y análisis de problemas</li> <li>- Seguimiento y monitoreo</li> <li>- Canal de comunicación efectivo</li> <li>- Comunicación proactiva:</li> </ul>	Ordinal Likert:	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Nunca</li> <li>(2) Casi Nunca</li> <li>(3) A veces</li> <li>(4) Casi siempre</li> <li>(5) Siempre</li> </ul>

  
 Micaela Elena Peña Alvarado  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD - 2012

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Gestión por procesos y su influencia en la atención al cliente de la empresa cargo Express americano SAC. Chimbote, 2023.								
	Gestión por procesos	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	El proceso de envío de encomiendas de esta empresa está bien estructurado y organizado.	X		X		X		
2	La empresa debería mejorar la eficiencia en el proceso de envío de encomiendas.	X		X		X		
3	Considera que la empresa podría optimizar los tiempos de entrega de las encomiendas.	X		X		X		
4	¿Crees que nuestra empresa debería implementar mejoras en el proceso de recepción y clasificación de las encomiendas para agilizar su procesamiento?	X		X		X		
5	La empresa utiliza tecnología y herramientas adecuadas para optimizar el seguimiento y control de las encomiendas.	X		X		X		
<b>Atención y comunicación</b>								
6	El tiempo de espera para el envío y entrega de mis encomiendas es razonable.	X		X		X		
7	La empresa debería reducir el tiempo de espera en el proceso de envío de encomiendas.	X		X		X		
8	La comunicación con la empresa durante el proceso de envío de encomiendas es clara y efectiva.	X		X		X		
9	La empresa debería mejorar la comunicación con los clientes durante el proceso de envío de encomiendas.	X		X		X		
10	Recomendaría esta empresa a otros clientes basado en su tiempo de espera y comunicación efectiva.	X		X		X		
<b>Seguimiento y control</b>								
11	La empresa debería proporcionar opciones de seguimiento más detalladas, como la posibilidad de	X		X		X		

	conocer el tiempo estimado de entrega y el nombre del responsable de la entrega.						
12	Crees que la empresa debería mejorar la claridad y la frecuencia de la comunicación sobre cualquier retraso o eventualidad que pueda surgir en el envío de tus encomiendas.	X		X		X	
13	La información de seguimiento proporcionada por la empresa es precisa y confiable.	X		X		X	
14	La empresa debería mejorar la precisión de la información de seguimiento que brinda.	X		X		X	
15	Consideras que la empresa proporciona información precisa y actualizada sobre el estado y la ubicación de tus encomiendas durante todo el proceso de envío.	X		X		X	
	<b>Atención al cliente</b>						
	<b>Tiempo de respuesta</b>	X		X		X	
1	La empresa responde rápidamente a mis consultas o problemas.	X		X		X	
2	El tiempo de espera para recibir una respuesta de la empresa es aceptable.	X		X		X	
3	La empresa cumple con los plazos establecidos para responder a mis solicitudes.	X		X		X	
4	La empresa brinda respuestas claras y precisas en un tiempo razonable.	X		X		X	
5	En general, estoy satisfecho/a con el tiempo de respuesta de la empresa.	X		X		X	
	<b>Resolución de problemas</b>						
1	La empresa se esfuerza por resolver eficientemente los problemas o inconvenientes que surgen.	X		X		X	
2	La empresa ofrece soluciones adecuadas y satisfactorias a los problemas que presento.	X		X		X	
3	Me siento escuchado/a y valorado/a cuando planteo un problema a la empresa.	X		X		X	
4	La empresa toma medidas efectivas para evitar la recurrencia de problemas similares.	X		X		X	

7	La empresa utiliza un lenguaje amigable y cortés en sus interacciones conmigo.	X		X		X		
8	La empresa proporciona información precisa y relevante en sus comunicaciones.	X		X		X		
9	Me siento informado/a y actualizado/a sobre el estado y los detalles de mis encomiendas.	X		X		X		
10	En general, estoy satisfecho/a con la calidad de la comunicación de la empresa.	X		X		X		

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: Ninguna

Opinión de experto: Aplicable ( X ) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Exilda Elena Peña Alvarado DNE: 02649885

  
Mg. Exilda Elena Peña Alvarado  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD - 19912

Firma



Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

PRUBA PILOTO . GESTION POR PROCESOS																
items	Diseño y optimización de procesos					Atención y comunicación					Seguimiento y control					total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	29
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	25
4	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	26
5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	28
6	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
9	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	28
10	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	31

V	0.2	0.2	0.5	0.2	0.2	0.2	0.5	0.2	0.5	0.3	0.3	0.5	0.2	0.2	0.2	19.21
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

a=Confiabilidad	<b>0.81624</b>
K = número de ítems del instrumento ( número de preguntas)	28
si <sup>2</sup> = varianza de cada ítem	4.5
st <sup>2</sup> = varianza del instrumento	21.3

SESION 1	1.04
SESION 2	0.79
ABOLUTO S2	0.79
<b>a</b>	<b>0.81624</b>



## VARIABLE. ATENCION AL CLIENTE

items	Tiempo de respuesta					Resolución de problemas					Calidad de la comunicación					total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	27
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
3	3	2	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	25
4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	31
5	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	24
6	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	27
7	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	26
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
9	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	2	3	33
10	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	32

V	0.7	0.2	0.3	0.4	0.2	0.1	0.5	0.5	0.5	0.4	0.3	0.5	0.3	0.2	0.5	<b>24.40</b>
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------------

a=Confiabilidad	0.82165
K = número de ítems del instrumento ( número de preguntas)	30
si <sup>2</sup> = varianza de cada ítem	5.6
st <sup>2</sup> = varianza del instrumento	27.1

SESION 1	1.03
SESION 2	0.79
ABOLUTO S2	0.79
<b>a</b>	<b>0.82165</b>

## Anexo 05. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Gestión por procesos y su influencia en la atención al cliente de la empresa Cargo Express Americano SAC. Chimbote, 2023 y es dirigido por Maqui Casana Yesenia Paolet, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la influencia de la gestión por procesos en la atención al cliente en la empresa Cargo Express Americano SAC, Chimbote, 2023.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de número de celular 936192078. Si desea, también podrá escribir al correo: [maquiycai@gmail.com](mailto:maquiycai@gmail.com), para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:   Karolay Nicoll Gutierrez Varela  

Fecha:   03/07/23  

Correo electrónico:   nicollgutierrez24@gmail.com  

Firma del participante:   Karolay  

Firma del investigador (o encargado de recoger información):   [Signature]



### CARTA DE AUTORIZACION

YO: Leonard Marcel Medina Vargas, Jefe General de Encomienda y Carga de la Empresa Cargo Express Americano SAC.

Autorizo para que la Srta. Yesenia Paolet Maqui Casana, estudiante/egresada del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, realice su trabajo de investigación titulado: "Gestión Por Procesos Y Su Influencia En La Atención al Cliente"

El cual servirá solo para aspectos académico y lograr su título profesional de licenciada en Administración.

Atentamente,

  
  
Leonard Marcel Medina Vargas  
JEFE DE ENCOMIENDA Y CARGA  
Firma Jefe General

43621531

DNI:



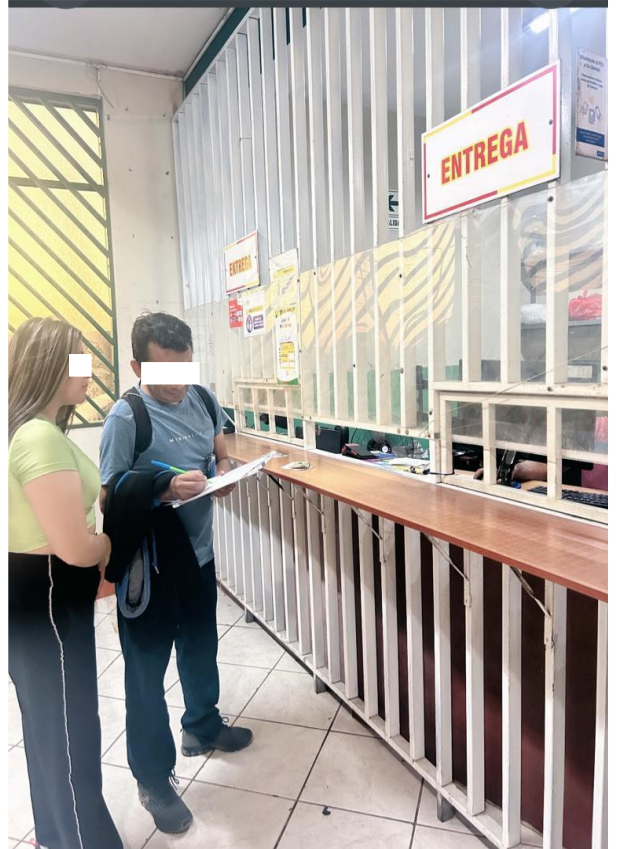
Huella

Nota: de aceptar solicitud por favor responder y firmar el documento adjunto.

Anexo 07. Evidencias de ejecución







## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Yesenia Paolet Maqui Casana, identificado(a) con DNI número 47878102, en mi calidad de estudiante/egresado(a) del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en el marco de mi trabajo de investigación titulado "Gestión por Procesos y su Influencia en la Atención al Cliente de la Empresa Cargo Express Americano SAC", presentado en el año 2023, hago constar y declaro bajo juramento lo siguiente:

Que, en el desarrollo de mi trabajo de investigación, he aplicado los cuestionarios a los clientes de la empresa con el fin de recopilar información relevante y fundamentar mis conclusiones, he realizado la aplicación de los cuestionarios de manera objetiva, sin influir en las respuestas de los participantes y procurando obtener datos veraces y confiables. Todos los resultados y conclusiones presentados en mi trabajo de investigación son el fruto de un análisis riguroso y basado en la información obtenida de los cuestionarios, respetando los principios éticos y académicos.

En consecuencia, firmo la presente declaración jurada en señal de veracidad y compromiso con los principios éticos y de integridad que rigen la investigación y el ámbito académico.

**Chimbote 20, julio del 2023**



**Firma de Yesenia Paolet Maqui Casana**

**DNI: 47878102**



39	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	25
40	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	26
41	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	28
42	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
45	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	63
46	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	62
47	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	63
48	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	19
49	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	19
50	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	19
51	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
53	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	26
54	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	28
55	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	31
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
57	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	21
58	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	24
59	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	28
60	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
63	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	24
64	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	27
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
66	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	23
67	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	26
68	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	28
69	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
70	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	40
71	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	39
72	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	39
73	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	40
74	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	39
75	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	40
76	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
77	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	38
78	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	39
79	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
80	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	39
81	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	38
82	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	41
83	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	38
84	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36



85	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	38
86	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	38
87	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41
88	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38
89	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	38
90	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	40
91	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	38
92	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	38
93	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	39
94	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	40
95	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	37
96	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38
97	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
98	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	38
99	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38
100	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	40
101	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
102	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	37
103	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
104	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
105	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
106	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	38
107	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
108	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
109	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	38
110	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	41
111	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
112	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	38
113	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	37
114	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38
115	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38
116	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	40
117	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	38
118	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	39
119	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	39
120	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	39
121	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	42
122	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	38
123	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	40
124	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	40
125	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	38
126	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	39
127	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	42
128	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	39
129	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
130	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	40

131	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	42
132	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	40
133	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	37
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
135	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	41
136	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	39
137	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	42
138	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	41
139	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	41
140	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	24
141	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	22
142	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	23
143	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	24
144	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	2	1	1	28
145	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	27
146	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	23
147	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	25
148	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	3	2	1	1	26
149	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	28
150	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	23

ATENCIÓN AL CLIENTE																
ítems	Tiempo de respuesta					Resolución de problemas					Calidad de la comunicación					total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	29
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	25
4	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	26
5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	63
6	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	62
7	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	63
8	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	2	5	64
9	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	19
10	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	19
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
12	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	25
13	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	26
14	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	28
15	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
18	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	28
19	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	31
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
21	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	25
22	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	26
23	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	28
24	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
25	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	63
26	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	62
27	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	63
28	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	2	5	64
29	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	62
30	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	63
31	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	26
32	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	28
33	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
36	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	28
37	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	31
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
39	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	25
40	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	26
41	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	28
42	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
43	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	27

44	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
45	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	63
46	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	62
47	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	63
48	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
51	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
53	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	26
54	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	28
55	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	31
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
57	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	21
58	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	24
59	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	28
60	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
63	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	24
64	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	27
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
66	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	23
67	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	26
68	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	28
69	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	25
70	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	40
71	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	39
72	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	39
73	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	40
74	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	39
75	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	40
76	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
77	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	38
78	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	39
79	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
80	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	39
81	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	38
82	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	41
83	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	38
84	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
85	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	38
86	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	38
87	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41
88	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38
89	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	38

90	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	40
91	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	38
92	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	38
93	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	39
94	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	40
95	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	37
96	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38
97	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
98	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	38
99	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38
100	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	40
101	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
102	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	37
103	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
104	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
105	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
106	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	38
107	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
108	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
109	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	38
110	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	41
111	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	36
112	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	38
113	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	37
114	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38
115	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	38
116	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	40
117	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	38
118	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	39
119	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	39
120	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	39
121	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	42
122	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	38
123	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	40
124	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	40
125	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	38
126	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	39
127	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	42
128	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	39
129	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
130	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	40
131	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42
132	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	40
133	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	37
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
135	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	41

136	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	39
137	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	42
138	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	24
139	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	24
140	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	24
141	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	22
142	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	23
143	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	24
144	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	28
145	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	27
146	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	23
147	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	25
148	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	3	2	1	1	2	26
149	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	28
150	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	23