



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Gestión por procesos y satisfacción del cliente en los clientes de la  
empresa EMSETUR Colón SAC en Lima en el año 2022**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**PRESENTADO POR:**

Rivas Christiansen, Lilly Stephanie – Administración y Dirección de Negocios  
Van Oordt Dellepiane, Maggie Stefanny – Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR**

Ricra Mayorca, Juan Manuel

LIMA, PERÚ

2022

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Mg. Juan Manuel Ricra Mayorca

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Angela Quispe Vergara

Oscar Arakaki Ogusuku

## **DEDICATORIA**

A nuestros hijos y esposo por su amor  
apoyo brindado para poder lograr  
nuestra meta de ser bachiller para  
seguir luchando por nuestros sueños.

Rivas Christiansen, Stephanie.

Van Oordt Dellepiane, Maggie

## **AGRADECIMIENTO**

Al Mg. Juan Manuel Ricra Mayorca, asesor de nuestra tesis, por su apoyo permanente durante esta experiencia en donde hemos aprendido y mejorado conocimientos.

## ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
I. Información general .....	8
1.1 Título del Proyecto .....	8
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario .....	8
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada .....	8
1.4 Localización o alcance de la solución.....	9
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación .....	10
2.1 Marco teórico .....	10
2.1.1 Antecedentes de la investigación.....	10
2.1.2 Bases teóricas .....	12
2.1.3 Definición de términos básicos .....	27
2.2 Hipótesis y variables .....	30
2.2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	30
2.2.2 Operacionalización de variables .....	31
2.3 Plan de actividades del proyecto .....	32
2.4 Metodología de la investigación .....	33

2.4.1	Diseño metodológico .....	33
2.4.2	Diseño muestral.....	33
2.4.3	Técnicas de recolección de datos.....	33
2.4.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	33
2.4.5	Aspectos éticos .....	34
III.	Estimación del costo del proyecto .....	35
3.1	Estimación de los costos necesarios para la implementación .....	35
IV.	Desarrollo de la propuesta de innovación .....	36
4.1	Resultados descriptivos .....	36
4.1.1	Resultados de la Variable 1 .....	36
4.1.2	Resultados de la Variable 2 .....	40
4.2	Prueba de hipótesis .....	46
4.2.1	Prueba de hipótesis general .....	47
4.2.2	Prueba de hipótesis específicas .....	48
V.	Conclusiones y recomendaciones .....	56
5.1	Conclusiones .....	56
5.2	Recomendaciones .....	57
VI.	Referencias bibliográficas .....	59
VII.	Anexos .....	65
7.1	Matriz de consistencia.....	66
7.2	Matriz de operacionalización de variables .....	67
7.3	Instrumentos de recolección de datos .....	68
7.4	Validación de expertos .....	70
7.5	Matriz de datos .....	72
7.6	Permiso o autorización para realizar el estudio .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Presupuesto del proyecto .....	35
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable Gestión por procesos .....	36
Tabla 3 Distribución de frecuencias según la dimensión determinación de procesos .....	37
Tabla 4 Distribución de frecuencias según la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos.....	38
Tabla 5 Distribución de frecuencias según la dimensión mejora de procesos .....	39
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del cliente.....	40
Tabla 7 Distribución de frecuencias según la dimensión Tangibilidad .....	41
Tabla 8 Distribución de frecuencias según la dimensión fiabilidad .....	42
Tabla 9 Distribución de frecuencias según la dimensión empatía .....	43
Tabla 10 Distribución de frecuencias según la dimensión capacidad de respuesta .....	44
Tabla 11 Distribución de frecuencias según la dimensión seguridad.....	45
Tabla 12 Interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman .....	46
Tabla 13 Correlación entre las variables gestión por procesos y la satisfacción del cliente .....	47
Tabla 14 Correlación entre las variables gestión por procesos y tangibilidad .....	49
Tabla 15 Correlación entre las variables gestión por procesos y fiabilidad .....	50
Tabla 16 Correlación entre las variables gestión por procesos y empatía .....	51
Tabla 17 Correlación entre las variables gestión por procesos y capacidad de respuesta .....	53
Tabla 18 Correlación entre las variables gestión por procesos y la seguridad .....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de barras de la variable Gestión por procesos .....	37
Figura 2 Gráfico de barras de la dimensión determinación de procesos .....	38
Figura 3 Gráfico de barras de la dimensión Seguimiento, medición y análisis de procesos .....	39
Figura 4 Gráfico de barras de la dimensión Seguimiento, mejora de procesos ....	40
Figura 5 Gráfico de barras de la variable satisfacción del cliente .....	41
Figura 6 Gráfico de barras de la dimensión tangibilidad.....	42
Figura 7 Gráfico de barras de la dimensión fiabilidad.....	43
Figura 8 Gráfico de barras de la dimensión empatía.....	44
Figura 9 Gráfico de barras de la dimensión capacidad de respuesta .....	45
Figura 10 Gráfico de barras de la dimensión seguridad .....	46

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general identificar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022. Dicho estudio tuvo una muestra constituida por 30 clientes. La investigación de tipo aplicado, de diseño no experimental, donde el nivel es correlacional y tiene un enfoque cuantitativo y de corte transversal. Se usó la técnica de la encuesta y como instrumento de medición un cuestionario con 23 preguntas para medir ambas variables de estudio. La prueba de evaluación realizada considerada en base a una rúbrica, nos permitió obtener como resultado un valor de significancia de 0,911; lo cual nos indicó que no existe relación entre la satisfacción del cliente y la gestión por procesos en los clientes de la empresa, y nos permitió concluir que existen otros factores más significativos a parte de la gestión por procesos que afectan a satisfacción del cliente.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, Satisfacción del cliente

### **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship between process management and customer satisfaction in the customer service area of the company EMSETUR Colón SAC in the year 2022. This study had a sample of 30 customers. The research of applied type of non-experimental design of correlational level with quantitative and cross-sectional approach. The survey technique was used and a questionnaire with 23 questions was used as a measurement instrument to measure both study variables. An evaluation test was carried out and scored based on a rubric, obtaining a significance value of 0.911; this result indicated that there is no relationship between customer satisfaction and process management in the customer service area of the company, and it is concluded that there are other more significant factors other than process management that affect customer satisfaction.

**Keywords:** Process Management, Customer Satisfaction

## INTRODUCCIÓN

La evolución de la Gestión por procesos a nivel global se ha desarrollado a través de 4 etapas; las cuales empiezan con la gestión funcional, en la primera etapa la satisfacción del cliente se enfoca sólo de los procesos realizados por el departamento de calidad, los cuales serían responsables de separar los servicios finales aceptables de los que no lo serían; en una segunda etapa la calidad se autocontrolan, y para ello la responsabilidad recae en los procesos productivos pudiendo controlarse antes de la producción del servicio final, lo cual durante la tercera etapa la calidad, cambió ya que se podría asegurarse mediante la elaboración de servicios conforme a los requisitos del cliente, lo cual se podría conseguir normalizando los procesos para estar seguros que se han respetado la secuencia productiva, finalmente en la última etapa relacionado a la actualidad es posible gestionar la calidad al conseguir satisfacer al cliente, lo cual abarcaría a todas las actividades realizadas por la organización tales como empresariales, operativas, de apoyo, gestión y dirección, ello debido a que el servicio final es el resultado del trabajo de todos los involucrados (Pérez, 2010).

El aumento de productividad y la mejora de variables; tales como: el tiempo, la calidad y el costo, se sostienen en una buena gestión por procesos (Bravo, 2011).

Respecto a Sudamérica, en un trabajo de titulación denominado: “La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción en la Clínica Santa María realizado

en Ecuador”, se puede observar que dicha institución no contaba con un manual de gestión de procesos institucional, instrumento que permite optimizar recursos y mejorar la calidad de atención de los usuarios. El objetivo principal fue la implementación de un sistema de gestión por procesos claves en los servicios de la Clínica, además capacitar al personal y recalcar la importancia de la calidad del servicio y satisfacción del cliente, con el fin de disminuir errores y eliminar inconvenientes que se presenten en relación con los procesos desarrollados. El trabajo por procesos incrementa la eficiencia respecto a la atención al cliente buscando la satisfacción de los clientes desde que ingresa hasta que se retira de la institución. Es clave que el sistema de procesos sea estructurado para que este permita la evaluación directa del mismo con la aplicación de indicadores y tenga la flexibilidad para ser mejorados o modificados con el fin de lograr el bienestar en los pacientes y la organización (Gutiérrez, 2016).

En la tesis titulada “Gestión por procesos para mejorar el Servicio al Cliente en una empresa de Soluciones Modulares” se planteó la Implementación de la gestión por procesos enfocada al área de atención al cliente dentro del rubro de la construcción, con el fin de ejecutar, mejorar y reestructurar los procesos para una mejora continua con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, utilizando los métodos descriptivo y explicativo; se utilizó como base de datos a los clientes para examinar los puntos de contacto que existen entre ellos, el cual dio como resultado que existen tres problemas que generan un mal servicio y presentan puntos críticos, tales como; Reducir la cantidad de reclamos, optimizar el tiempo en la atención y mejorar la recuperación de cobro. El resultado de esta investigación concluye que la gestión por procesos afecta significativamente en la satisfacción del cliente, por lo cual, la gestión por procesos ayuda a llevar una mejor

organización y a definir y replantear dichos procedimientos en los cuales forma parte (Philco, 2020).

En el contexto local la empresa EMSETUR Colón SAC de la ciudad de Lima se están presentando quejas y reclamos en los procesos de la empresa por demoras, errores, reprocesos y falta de stock productos para la atención del cliente; lo cual podría estar causando la pérdida en la satisfacción del cliente externo y posibles costes ocultos.

Las posibles causas de los problemas de sus procesos en el área de atención al cliente podrían estar centradas principalmente en la falta de una homologación de sus procesos.

Las posibles consecuencias que ese problema está trayendo podrían generar el aumento de reclamos y quejas de los clientes; y la consecuente disminución de la satisfacción del cliente; lo cual finalmente puede afectar al desarrollo de la empresa ya que la reputación de esta puede verse afectada y las ventas podrían disminuir, siendo negativo además para la empresa cuando quiera obtener nuevos clientes o fidelizarlos para lo cual sería necesario gestionar la satisfacción del cliente; cuidando cumplir con los atributos que son percibidos por estos.

Esta investigación se enfocará en relacionar la gestión por procesos y la satisfacción del cliente, considerando que la empresa necesita implementar estrategias que le permitan aumentar la satisfacción del cliente para generar valor y desarrollo del negocio, pudiendo a través de la gestión por procesos gestionar aquellos procesos que formen parte de la cadena de valor, todo ello para la consecución de sus objetivos.

Es necesario tomar en cuenta que la satisfacción del consumidor va a depender del rendimiento que se percibe en un servicio en cuanto generación de valor en relación con las expectativas del cliente. Si el nivel del servicio no alcanza estas expectativas, el comprador no quedará satisfecho. Es decir, si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente estará complacido (Kotler y Amstrong, 2003).

Debido a estas consideraciones, el problema principal que busca resolver el presente proyecto es identificar si existe relación entre la gestión por procesos y satisfacción al cliente en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en Lima en el año 2022.

Se tomó como sugerencia plantear la siguiente interrogante como pregunta general de la investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022?

Asimismo, el detalló los siguientes problemas específicos:

PE1: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la tangibilidad del área de atención al cliente de la empresa EMSETUR Colón SAC?

PE2: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC?

PE3: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la empatía en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC?

PE4: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC?

PE5: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la seguridad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC?

Es importante mencionar que los objetivos de la investigación se desarrollan coherentemente con los respectivos problemas de la investigación, por ende, el objetivo general fue el de: “Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022”.

Además, los objetivos específicos fueron los siguientes:

OE1: Determinar la relación significativa que existe entre la gestión por procesos y la tangibilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

OE2: Determinar la relación significativa que existe entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

OE3: Determinar la relación significativa que existe entre la gestión por procesos y la empatía en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

OE4: Determinar la relación significativa que existe entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

OE5: Determinar la relación significativa que existe entre la gestión por procesos y la seguridad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

De acuerdo a la perspectiva teórica el presente estudio aportará conocimientos e información relevante sobre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente lo cual permitirá tomar decisiones informadas tomando en consideración la percepción de los clientes y la importancia de evaluar implementar estrategias centradas en aumentar la satisfacción del cliente.

Asimismo, mediante este estudio se logrará analizar de forma didáctica y práctica aspectos relacionados a la gestión por procesos y la satisfacción del

cliente; los cuales a través de su evaluación y mejora podrán repercutir en beneficio no sólo del área sino de la empresa.

Finalmente, el presente estudio analizará aspectos relacionados a la satisfacción del cliente para mejorar la situación económica de la empresa, los cuales no sólo permitirán aumentar la satisfacción del cliente, lo cual aumentaría las ventas; sino que a través de la gestión por procesos disminuir sus desperdicios y defectos, y reducir los tiempos de trabajo logrando reducir sus costos.

Esta investigación fue correcta en la medida que el investigador tuvo acceso a información de la empresa y de la población de estudio además de los conocimientos requeridos gracias a la experiencia en el desarrollo de proyectos de implementación de gestión por procesos y mejora continua.

Asimismo, se contó con información de diferentes fuentes como libros, revistas y artículos para la elaboración de los sustentos teóricos; siendo estos recursos imprescindibles para desarrollar nuestra investigación.

Sobre las limitaciones, estas se centraron específicamente en el tiempo disponible debido a que todos los que participamos en esta investigación contamos con limitantes por trabajo, estudios y otras obligaciones; por lo que, para lograr superarlas, se solicitaron permisos y se realizaron coordinaciones de forma virtual para lograr cumplir con los plazos establecidos.

El presente informe de investigación se ubica estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Presentación de la información del proyecto, se presenta el área de desarrollo, económica y ubicación.

Capítulo II: Se presenta el marco teórico, propuesta de hipótesis y variables correspondientes, asimismo, se presenta el plan de actividades de la investigación y la metodología.

Capítulo III: Se especifica la estimación de los costos del proyecto.

Capítulo IV: Se encuentran los resultados descriptivos y las pruebas de hipótesis como desarrollo del proyecto.

Capítulo V: Se brindan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Capítulo VI: Se establecen las referencias bibliográficas.

Capítulo VII: Están los anexos: matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, instrumentos, validación de expertos y el permiso para realizar el estudio.

## **I. Información general**

### **1.1 Título del Proyecto**

Gestión por procesos y satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR colón SAC en Lima en el año 2022.

### **1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario**

El área estratégica de desarrollo prioritario es el de “Mejora de Procesos y Operaciones” ya que se orienta al análisis del desarrollo e implementación de herramientas que permiten diseñar o mejorar procesos para un determinado público objetivo buscando el máximo nivel de calidad en la experiencia.

### **1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada**

Se realizará el análisis para la mejora de los procesos permitiéndonos identificar la percepción de los clientes frente a las dimensiones que afectan a su satisfacción y a las dimensiones de una gestión por procesos y con ello proponer estrategias para mejorar la satisfacción del cliente.

#### **1.4 Localización o alcance de la solución**

La investigación se realizó en la ciudad de Lima en el distrito de Miraflores, y estuvo enfocada en analizar la percepción de los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC. Con esta investigación determinamos que no existe relación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente del área de atención del cliente de la empresa en el año 2022.

## II. Descripción de la investigación aplicada o innovación

### 2.1 Marco teórico

#### 2.1.1 *Antecedentes de la investigación*

En el año 2019 se realizó un estudio descriptivo donde el diseño fue experimental y transversal, titulado “Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante Tao”, en donde el instrumento fue el cuestionario, este estudio tenía como objetivo general evaluar la satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio, orientado a la búsqueda de la mejora del servicio brindado. Tuvo una muestra de 224 clientes en donde se pudo observar brechas entre la percepción y la expectativa del cliente respecto a las dimensiones de la calidad de servicio, se concluye en conjunto con otros análisis estadísticos que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido (Calvo-Pérez y Landa, 2019).

En un estudio realizado en la ciudad de Trujillo del país Perú, denominado: “Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en el área de consulta externa de la Clínica Pro Salud S.A.C 2019”, se tenía como objetivo determinar si existía relación entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente, se utilizó el cuestionario SERVQUAL en 123 usuarios de la Clínica PRO-SALUD S.A.C en el año 2019, en donde se concluyó que existió un aumento del

21% de satisfacción respecto a la medición inicial de 54% debido a la implementación de gestión por procesos, demostrando su importancia e impacto positivo en satisfacción del usuario (Soria, 2019).

Se realizó un estudio titulado: “Diseño e implementación de la gestión por procesos de la empresa Productos El Rosario” de la ciudad de Cayambe en Ecuador. El objetivo principal de esta investigación fue la implementación de la gestión por procesos con el fin de estandarizarlos. Fue realizado con una muestra de trabajadores de la empresa donde proporcionaron la información del diagnóstico inicial de la empresa, el diseño utilizado fueron los métodos cualitativo y descriptivo. Además, los instrumentos utilizados fueron encuesta y entrevista. Asimismo, se obtuvo como resultado que el 83% de sus procesos no tenían caracterizaciones y el 17% de dichas caracterizaciones no estaban completas; no existían responsables de procesos ni la documentación requerida, no existían indicadores del 83% de los procesos y además el 50% no tenía formatos (Cordero, 2019).

En el estudio “Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente realizado en la empresa Alimentos El Sabor Cía. en la ciudad de Guayaquil”, en el país de Ecuador, se buscó proponer un modelo de gestión por procesos logístico, se realizó una encuesta a 381 clientes y 44 trabajadores, donde se observó la necesidad de implementar un nuevo modelo de gestión por procesos en el área de logística. Se aplicó un diseño jerárquico de Supply Chain en donde se hace énfasis en la capacitación del recurso humano, mejora en la cadena de suministro a través de reuniones periódicas y la revisión y actualizaciones de indicadores logísticos (Figuroa, 2018).

### **2.1.2 Bases teóricas**

#### **Gestión por procesos**

Contreras et al. (2017) define a la gestión por procesos como: “La forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes” (p. 15).

Según las palabras de los autores Aguilera y Morales, la gestión por procesos es una manera de organizarse diferente a la forma convencional, esto debido a que prevalece la visión de los clientes por encima de las funciones dentro de las empresas. Los procesos son gestionados de una forma estructurada, por lo que la eficiencia y eficacia conllevan al crecimiento de la organización (Aguilera y Morales, 2011).

La secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros establece en una norma técnica que la gestión por procesos es una manera de planear, estructurar y controlar sus actividades de forma lineal y consecutiva a las distintas áreas de una organización con la finalidad de satisfacer los requerimientos y las expectativas de los clientes, además de lograr los objetivos de la organización. Por ese motivo los procesos se organizan y estructuran como un sistema dentro de la red de procesos (La Secretaría de gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 2018).

En este estudio se usarán los conceptos usados por la Secretaría de gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, porque consideramos que la gestión de la organización necesita planificarse, organizarse, dirigirse y controlarse como un sistema de procesos para generar valor al cliente y conseguir cumplir con los objetivos establecidos.

En base a lo investigado en la empresa EMSETUR Colón SAC observamos por las entrevistas, quejas y reclamos recibidos que se han presentado problemas relacionados a sus procesos, por lo recomendamos poder solicitar una asesoría en gestión por procesos para ayudarlos a conocer sobre esta herramienta que podría ayudarlos no sólo a disminuir costos sino a mejorar la experiencia del cliente.

### **Tipos de procesos**

Bravo (2009) menciona los siguientes tipos de procesos:

**Procesos estratégicos:** Estos procesos estarían relacionados con las políticas, planes estratégicos, indicadores y metas de la organización, estos procesos permiten caracterizar y dirigir a la empresa hacia su desarrollo y mejora.

**Procesos del negocio:** Se refiere a procesos que atienden la misión de la organización, los cuales se encargan directamente de ofrecer los productos y servicios solicitados por el cliente cuyos atributos son definidos según las necesidades y expectativas de estos; con lo cual necesitará recursos e información disponibles en la organización.

**Procesos de apoyo:** Son aquellos procesos que brindan apoyo o soporte a los procesos del negocio proporcionando los recursos o servicios necesarios para que estos puedan ejecutarse.

Es importante considerar que, los procesos de negocios son aquellos que pertenecen a la cadena de valor; los mismos que consideramos se deberán priorizar ya que trabajan con aquellos requisitos solicitados previamente por el cliente y que finalmente, afectarían en un corto plazo a la satisfacción del cliente.

En el caso de la empresa EMSETUR Colón SAC, esta no cuenta con información sobre los tipos de procesos dentro de su organización, para lo cual se recomendaría empezar por su inventario y posterior caracterización.

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

Contreras et al. (2017) comenta que la importancia de implementar la gestión por procesos radica en mejorar la eficiencia, productividad, resultados además de los servicios y servicios ofrecidos por la organización; lo cual se vería reflejado en el valor generado; asimismo permite a la organización actuar de forma más rápida ante los cambios y optimizar el tiempo y sus recursos.

Consideramos, de acuerdo a lo mencionado por Contreras, que implementar una gestión por procesos, ayudaría a cambiar la perspectiva de preocuparse únicamente por efectuar las funciones de las que se es responsable a poner énfasis en entender a los procesos de la organización; generando que se formen equipos de trabajo que se preocupen por una meta común.

### **Ventajas de la implementación de la gestión por procesos**

Contreras et al. (2017) comenta que las ventajas de implementar una gestión por procesos se centran en que permiten que las organizaciones se centren en el cliente y en sus objetivos, dando claridad sobre qué podemos optimizar y cómo podemos utilizar nuestros procesos de forma más eficiente. Además, aporta una visión más macro de la organización, permitiendo la reducción de sus costos y tiempos; generando así una cohesión que logre la cooperación de todos los miembros de la organización.

En este estudio consideramos que efectivamente la ventaja principal de gestionar por procesos es que te permite centrarte mejorar el desempeño de la organización ya que estamos hablando de sus clientes y de los objetivos internos de esta lo cual permitirán el desarrollo de la organización.

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

Según la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros (2018) la gestión por proceso contiene 3 fases, siendo la primera fase la determinación de procesos, la segunda fase el seguimiento, medición y análisis de procesos; y la última fase la mejora de procesos.

### **Dimensión 1: Determinación de Procesos:**

En esta dimensión se identifican los productos y procesos, para luego registrar los procesos en un inventario de procesos, y con ello buscar caracterizarlos; consecutivamente se deberá elaborar el mapa de procesos para finalmente crear las fichas técnicas y los diagramas de procesos.

#### **Producto:**

En el estudio de Pérez y Pérez (2018) establece que: “Un producto está formado por diferentes atributos, como hemos señalado, englobables entre los tangibles y los intangibles que lo caracterizan y le dan personalidad.” (p. 7).

Thompson define a los productos como un ofrecimiento de las empresas, de las organizaciones y/o emprendimientos al grupo objetivo con el fin de lograr con las metas que se trazan, tales como; ganancias, impacto social, etcétera (Thompson, 2009).

En este estudio se utilizarán los conceptos dados por la Secretaría de gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros ya que los productos efectivamente deben tener atributos para satisfacer los requerimientos y expectativas de sus clientes.

El caso de la empresa EMSETUR Colón SAC, hemos logrado identificar los productos que ofrecen, los cuales son 5 tipos de habitaciones, además de sus servicios de salones, desayunos, alerta médica 24 horas, limpieza especializada,

restaurante, recepción 24H, Wi Fi complementario, botones, teléfono, recepción de paquetes, housekeeping, seguridad 24 horas, room service, Tópico, internet fibra óptica, guarda equipaje, y lavandería.

### **Proceso**

Bravo (2009) define al proceso como: “Un conjunto de actividades e interacciones que transforma entradas en salidas que agregan valor a los clientes, con la finalidad común. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información” (p. 27).

Pérez (2010) los considera como: “Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo servicio tiene valor intrínseco para su usuario o cliente” (p. 51).

Contreras et al. (2017) establece que son: “Un conjunto de actividades agrupadas por características similares que se desarrollan de manera secuencial, ordenada y sistemática que permite la obtención de resultados para el logro de los objetivos” (p. 31).

En este estudio se considerará los conceptos trabajados por Contreras et al. ya que consideramos que los procesos son actividades ordenadas y secuenciadas, que utilizan inputs tales como diferentes recursos, transformándolos en outputs que son finalmente entregados al cliente.

En el caso de la empresa EMSETUR Colón SAC, esta no cuenta con un inventario de sus procesos, por lo que se recomienda empezar con el relevamiento de información sobre los procesos de la empresa para poder trabajar con aquellos procesos que afecten la satisfacción del cliente.

### **Mapa de procesos**

La Junta de León y Castilla define al mapa de procesos como una representación gráfica de los procesos que una entidad usa para operar y ejecutar

sus funciones, además permite generar una visión más amplia de su gestión, analizando todas las acciones y actividades que se realizan, seguido de su identificación, clasificación según su finalidad; obteniendo los de tipo estratégicos, de soporte u operativos (La Junta de León y Castilla, 2004).

Pérez establece que es un instrumento que ayuda a mostrar interacciones a un nivel más profundo, esto con el fin de que los procesos más operativos interactúen con los procesos de soporte ya que comparten recursos y necesidades y con los procesos de gestión porque comparten información y datos (Pérez, 2010).

En este estudio se considerará los conceptos trabajados por la Junta de León y Castilla, ya que consideramos que el mapa de procesos es una muestra gráfica de todos los procesos dentro de una empresa que permite tener claro cómo funciona su sistema de gestión; necesitando para ello clasificar dichos procesos.

En base a lo investigado la empresa EMSETUR Colón SAC necesitaría después de hacer un inventario de sus procesos, clasificar dichos procesos para poder definir su mapa de procesos; y con ello ubicar los procesos de negocio estratégicos.

### **Diagrama de procesos**

Según el autor el diagrama de procesos es un instrumento de gestión para los proyectos de todos los tipos. Permite reconocer los procesos en las empresas, todo en un solo documento y sus interrelaciones, aporta en la identificación de los puntos de mejora y les brinda importancia a todos los procesos dentro de una organización (Ekon,2021).

Según Zapata y Álvarez (2005) “El modelo verbal de un problema suministra los elementos necesarios para trazar el diagrama de procesos de la organización,

que se constituye en una descripción de las secuencias de actividades que describen el quehacer de la organización” (p. 106).

En este estudio se considerará los conceptos trabajados por Ekon, ya que consideramos que el diagrama de procesos es un instrumento efectivo que nos ayudará a plasmar la secuencia de las actividades y procesos que realiza la organización, permitiéndonos analizar de forma gráfica.

Con respecto a la empresa EMSETUR Colón SAC ésta necesitaría después de hacer su mapa de procesos; crear sus diagramas de procesos para con ello poder identificar aquellas actividades de valor y aquellos reprocesos.

## **Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis:**

Según el estudio de Gonzalez (2020):

El enfoque basado en Procesos de los sistemas de gestión pone de manifiesto la importancia de llevar a cabo un seguimiento y medición de los procesos con el fin de conocer los resultados que se están obteniendo y si estos resultados cubren los objetivos previstos. El seguimiento y la medición constituyen, por tanto, la base para saber qué se está obteniendo, en qué extensión se cumplen los resultados deseados y por dónde se deben orientar las mejoras.

Según Beltrán *et al.* (2009): “Los datos recopilados del seguimiento y la medición de los procesos deben ser analizados con el fin de conocer las características y la evolución de los procesos” (p. 70).

### **Seguimiento de procesos:**

Según Sato y Huamán (2020) definen seguimiento de procesos: “Evaluar constantemente los procesos para encontrar oportunamente desviaciones que pudieran perjudicar los objetivos de la organización” (p. 4).

El seguimiento de procesos es el punto inicial para conocer los que se está logrando, en que amplitud se van cumpliendo los resultados buscados y por donde dirigir las mejoras (Gonzalez, 2020).

En este estudio se considerará los conceptos trabajados por Sato y Huamán, ya que consideramos que el seguimiento de procesos es una herramienta que nos ayuda a encontrar oportunamente las desviaciones dentro de los procesos que puedan perjudicar a la organización.

Con respecto a la empresa EMSETUR Colón SAC ésta necesitaría después de identificar el diagrama de procesos; realizar el seguimiento oportuno a los procesos con el fin de identificar que se cumplan tal cual se han establecido.

#### **Medición de procesos:**

Según Herrero (2021) define que: “La medición de procesos es una actividad que no aporta valor por sí misma, sino que debe ir acompañada de unos objetivos bien definidos y un plan, al cual deben ajustarse las acciones que ponga en marcha la empresa”.

Asimismo, Herrero (2021) define que: “Con la medición de los procesos se capturan datos del desempeño de estos para transformarlos en información y, en última instancia, poder determinar los puntos de mejora”.

En este estudio se considerará los conceptos trabajados por Herrero, ya que consideramos que la medición de procesos es una herramienta que mide el desempeño de los procesos y nos ayuda a determinar los puntos de mejora.

Con respecto a la empresa EMSETUR Colón SAC ésta necesitaría después de hacer su diagrama de procesos; realizar la medición acompañada de los objetivos definidos y determinar los puntos de mejora.

#### **Análisis de procesos:**

En el estudio de Quiroga (2021) define: “El análisis de procesos es una metodología que describe los diferentes pasos que integran un proceso”.

Según el estudio (¿Qué es el análisis de procesos de negocio y cómo aplicarlo en mi empresa? | Conexión ESAN, 2019b): “Identificar, evaluar y resolver los problemas ayuda a las organizaciones a mejorar sus procesos, transformar el negocio y brindar a sus consumidores una mejor experiencia. Por ello, es necesario que realicen constantemente un análisis de procesos de negocio”.

En este estudio se considerarán los conceptos trabajados en el estudio de Herrero, ya que se considera que es importante medir el desempeño de los procesos para con ello poder identificar oportunidades de mejora, por lo que en el caso de EMSETUR Colón SAC, se recomienda después de la formulación de procesos; seleccionar los indicadores para el seguimiento y análisis y luego comparar los resultados con las metas que se establezcan.

### **Dimensión 3: Mejora de Proceso**

En el estudio de Pesado et al. (2013) define a la mejora de procesos como: “Un conjunto de tareas llevadas adelante para obtener productos de mejor calidad a partir de la revisión y adaptación de sus procesos” (p. 581).

Según Malinova et al. (2022) define a la mejora de procesos como:

Los métodos de mejora de procesos (o mejora para abreviar) ayudan al cambio sistemático de procesos existentes o al desarrollo de nuevos procesos. Dichos métodos son el foco central de la investigación sobre la gestión de procesos empresariales (BPM), que, a su vez, se ocupa más ampliamente del descubrimiento, análisis, rediseño, implementación y control de procesos. (p. 1)

En este estudio se considerará los conceptos trabajados por Pesado, ya que se considera que las características de la mejora de procesos se centran en eliminar procesos que no generen valor y diseñarlos nuevamente desde cero.

En el caso de EMSETUR Colón SAC, se recomienda después de la formulación de procesos; y el consecutivo seguimiento, medición y análisis de los procesos del área de satisfacción del cliente, realizar la mejora de aquellos procesos que impactan directamente en la satisfacción de los clientes.

### **Satisfacción del cliente**

Según Juran y Gryna (1995) la satisfacción del cliente significa: “Que un bien o servicio cumple las características deseadas por el comprador y carece de deficiencias” (p. 4).

Kotler y Armstrong (2003) definen a la satisfacción del cliente como: “El grado en que el desempeño percibido de un servicio concuerda con las expectativas del comprador” (p. 10).

Farris et al. (2010) establecen que la satisfacción del cliente es: “El número de clientes, o el porcentaje total de clientes, cuyas experiencias con una empresa, sus servicios o sus servicios exceden determinados umbrales de satisfacción” (p. 27).

En este estudio se usarán los conceptos usados por Juran y Gryna, ya que consideramos que la satisfacción del cliente depende netamente de los atributos que son requeridos y percibidos por este, siendo la forma cómo se podría no sólo cumplir con estos atributos que se convertirían en requisitos, sino que además se podría llegar a superar las expectativas de estos requisitos gracias a una adecuada gestión de su satisfacción.

En base a lo investigado la empresa EMSETUR Colón SAC consideramos que es necesario poder gestionar la satisfacción de sus clientes, y para ello será necesario primero realizar una evaluación para medir la percepción de los clientes externos, y en base a estos resultados lograr implementar acciones que permitan lograr mejoras importantes.

### **Tipos de clientes**

Tarí (2007) comenta que existen clientes internos y externos; tomando en cuenta que los clientes externos no sólo a los usuarios finales, sino que además a los comerciantes, intermediarios u otros que no sean parte de la organización; y con lo que refiere a los clientes son aquellos que reciben algún bien o servicio dentro de la organización para lograr desarrollar su trabajo.

En el caso de la empresa EMSETUR Colón SAC, se han identificado como clientes internos a los trabajadores, mientras que los clientes externos son los clientes de la empresa.

### **Ventajas de la calidad del servicio**

Según el autor: Obtener clientes satisfechos y duraderos se da por una buena calidad del servicio, los cuales son clientes felices luego de experimentar sus servicios, asimismo, son clientes fidelizados los cuales hablaran positivamente con otras personas de los establecimientos (Zeithaml et al, 1993).

Kotler y Keller (2006) comentan que “Una oferta tendrá éxito si promete valor y satisfacción al comprador potencial. El comprador elige entre las diferentes ofertas en función del valor que percibe en ellas” (p. 25).

Consideramos que conforme a lo establecido por Zeithaml et al, la calidad del servicio impactará en el bienestar de toda organización ya que podrá mantener satisfechos a sus clientes, haciendo que estos vuelvas a comprar nuestros servicios

o usen nuestros servicios y a través de su experiencia puedan comentarlo a otros de forma positiva.

Por lo antes expuesto, recomendamos a la empresa EMSETUR Colón SAC, poder gestionar la calidad de sus servicios para lograr con ello la satisfacción de sus clientes, además de volver más atractivo sus servicios.

### **Características de la satisfacción del cliente**

Según Zeithaml et al (1993) los clientes perciben y evalúan más allá de la calidad de un servicio, ya que, priorizan el resultado final percibido, sino que además consideran el proceso de recepción del servicio.

Kotler y Amstrong (2003) comentan que la satisfacción de los clientes se caracteriza por depender de la percepción del cliente con respecto a sus expectativas. Por lo cual si el servicio cumple con estas expectativas el cliente estaría satisfecho, de lo contrario insatisfecho y si estas se sobrepasan quedará más que satisfecho.

El concepto valor de una empresa se da especialmente si combinamos la calidad, el servicio y el precio, la cual es conocida como la “tríada de valor del consumidor”, ya que, genera el aumento de calidad y el servicio y la reducción del precio. Asimismo, existen más factores que forman parte importante para concretar el valor (Kotler y Keller, 2006).

Según Tarí (2007) “la satisfacción del cliente dependerá de la diferencia entre las expectativas y la percepción, por lo que si la percepción y expectativa es igual o superior a lo esperado el cliente estará satisfecho con el bien o servicio ofrecido” (p. 28).

En este estudio se usarán los conceptos usados por Kotler y Amstrong, lo cual debido a la experiencia en diferentes organizaciones se concluyó que la

satisfacción de los clientes depende de la percepción que tengan los clientes y si es que tienen relación con sus expectativas.

En el caso de la empresa EMSETUR Colón SAC, se recomienda empezar por concientizar a los trabajadores sobre la importancia de considerar la percepción del cliente como un factor que impactará directamente en la fidelización y la obtención de nuevos clientes, además de la continuidad del negocio.

### **Dimensiones**

Baptista y León (2011) comentan que existen cinco grandes dimensiones: la tangibilidad, la empatía, la confiabilidad, la seguridad y la capacidad de respuesta.

Zeithaml et al (1993) comenta que para lograr medir la calidad del servicio se establecen 5 criterios diferenciados: Los elementos que son tangibles, la fiabilidad o confiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad y por último la empatía.

En este estudio se usarán los conceptos usados por Zeithaml et al. ya que consideramos que el enfoque sobre el análisis de las variables fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles es el necesario para lograr una efectiva gestión de la satisfacción del cliente.

En el caso de la empresa EMSETUR Colón SAC, se recomienda analizar y medir dichas variables a través de un cuestionario que permita a la organización poder conocer la percepción de los clientes de hoteles con respecto a las variables que afectan su satisfacción y con ello poder analizar la posibilidad de mejorar aquellos aspectos relacionados a las dimensiones que son afectados según esta percepción.

### **Dimensión 1: Elementos tangibles o tangibilidad**

La tangibilidad es todo aquello que puedes apreciar, por ejemplo, la apariencia de las instalaciones, quipos, trabajadores y materiales (Baptista y León, 2011).

Se refieren a la tangibilidad como el aspecto de los ambientes, trabajadores, equipos y materiales de comunicación (Zeithaml et al., 1993).

Consideramos que, de acuerdo con lo expuesto por Zeithaml et al. La experiencia del cliente considera el espacio físico en donde se da o vende el servicio, además de como lucen los equipos, los trabajadores y los materiales que se utilizan; siendo una variable que también deberá gestionarse de manera adecuada.

En el caso de la empresa EMSETUR Colón SAC, al ser un hotel 4 estrellas este debería cuidar la percepción de sus clientes con respecto a estos elementos tangibles, dándoles mantenimiento y manteniendo una buena presentación de éstos ya que por su categoría el precio no es un factor determinante en la compra.

## **Dimensión 2: Empatía**

Dice que la empatía tiene relación con el servicio que brindas a los clientes, así como; la atención personalizada y especializada (Baptista y León, 2011).

Define a la empatía como la atención personalizada que brindan las organizaciones a sus clientes (Zeithaml et al, 1993).

Consideramos que, de acuerdo con lo expuesto por Zeithaml et al. uno de los valores más apreciados en la actualidad es la empatía por lo que el personal responsable de entregar el servicio o dar el servicio deberá comprender y ponerse en el lugar de cada clientes siempre que tome una decisión.

En el caso de la empresa EMSETUR Colón SAC, se recomienda capacitar y entrenar a los colaboradores en todo el proceso de servicio al cliente, a fin de que

estos desarrollen sus funciones pensando siempre de forma empática con el cliente.

### **Dimensión 3: Confiabilidad o fiabilidad**

Comenta que la confiabilidad es desempeñar un servicio prometido de manera específica y segura (Baptista y León, 2011).

Define a la confiabilidad como la mejor manera de ejecutar un servicio ofrecido de manera detallista y confiable (Zeithaml et al, 1993).

Conforme con lo expuesto por los autores Zeithaml et al. Con respecto a los resultados del estudio que realizaron, consideramos también que la fiabilidad es una variable muy importante que forma parte de los criterios que usan los clientes para evaluar la calidad de los servicios.

Es así, que en el caso de la empresa EMSETUR Colón SAC, se recomienda darle énfasis a este criterio, estableciendo acciones que permitan realizar un servicio de manera segura y trabajando de forma precisa; para lograr así dar fiabilidad a la información o a los servicios brindados.

### **Dimensión 4: Capacidad de respuesta**

Comentan que estar disponible para los clientes y brindar un servicio con rapidez es la responsabilidad de la empresa (Baptista y León, 2011).

Define a la capacidad de respuesta como la proactividad y buena voluntad para apoyar a los clientes y otorgarles un momento y servicio de calidad y con prontitud (Zeithaml et al., 1993).

Conforme con lo expuesto por los autores Zeithaml et al. Consideramos también que la capacidad de respuesta es un atributo importante dentro de la experiencia del cliente, ya que en caso existan demoras en el servicio o entrega del servicio la satisfacción del cliente es afectada.

En el caso de la empresa EMSETUR Colón SAC, se recomienda cumplir con los plazos y tiempos establecidos a fin de evitar los retrasos en las entregas de los productos y/o servicios y así pueda cumplir con el cliente de forma oportuna.

### **Dimensión 5: Seguridad**

Definen a la seguridad como el entendimiento y cortesía de los trabajadores y su destreza para demostrar confianza y buena voluntad (Baptista y León, 2011).

Definen a la seguridad como el conocimiento demostrado y buena voluntad al atender por parte de los trabajadores y sus destrezas para demostrar confianza y credibilidad (Zeithaml et al., 1993).

Conforme con lo expuesto por los autores Zeithaml et al. efectivamente un personal capacitado que cuente con las competencias idóneas para su puesto puede realizar en un mayor grado sus funciones de forma efectiva generando credibilidad, confianza además de coherencia.

En el caso de la empresa EMSETUR Colón SAC, recomendamos que esta empresa pueda realizar un proceso de selección idóneo, evaluación de su desempeño en base a competencias blandas y un programa de corrección de faltas; lo cual finalmente se verá reflejado en la calidad del servicio que estos brindan. Además de cuidar la integridad y seguridad de sus procesos.

#### **2.1.3 Definición de términos básicos**

**Análisis:** Analizar los procesos de la empresa es identificar, evaluar y resolver los problemas con el fin de mejorar sus procesos, transformar el negocio buscando una mejor experiencia para sus clientes o consumidores (Conexión Esan. 2019).

**Capacidad de respuesta:** Es la disposición y voluntad de la organización para ayudar a sus clientes y lograr con ello brindar un servicio que sea rápido (Zeithaml et al. 1993).

**Caracterización de procesos:** Es un instrumento que apoya a la descripción del funcionamiento de un proceso a través del reconocimiento de los componentes principales que permiten el control y la gestión por procesos (Betancourt, 2022).

**Determinación de procesos:** Es analizar juiciosamente los procesos de cada organización y sobre todo como está estructurada en la cadena de valor. Determinar los procesos es la clave para el éxito (Dangond, 2010).

**Diagrama de procesos:** Es un instrumento que posibilita conocer los procesos detallados en un documento, es decir, es un gráfico que detalla los principales procesos, su orden y sus interrelaciones, lo cual ayuda a reconocer e identificar los puntos de mejora (Ekon, 2021).

**Elementos Tangibles:** Comenta que la tangibilidad es todo aquello que puede verse, como la apariencia de las instalaciones, equipos, materiales y trabajadores (Zeithaml et al. 1993).

**Empatía:** Es una atención detallista que ofrecen las organizaciones a sus consumidores (Zeithaml et al. 1993).

**Fiabilidad:** Es la habilidad para realizar el servicio ofrecido de forma fiable y siendo cuidadosos en sus procesos (Zeithaml et al. 1993).

**Gestión por procesos:** La gestión de procesos logra diferenciarse con la gestión por funciones debido a que centra sus procesos según la visión del cliente, por lo cual se enfoca en gestionarlos y mejorarlos (Aguilera y Morales, 2011).

**Mapa de procesos:** Es la representación en gráfico de los procesos operativos necesarios para desempeñar las funciones de los trabajadores y que permite tener un panorama en conjunto del sistema de gestión de las empresas, siendo necesario identificar primero sus procesos para luego poder clasificarlos en procesos Estratégicos, Clave u Operativos y de Soporte o de Apoyo (La Junta de León y Castilla, 2004).

**Medición:** Es una actividad que debe ir acompañada de los objetivos de la empresa y un plan de trabajo, con el fin de que con esta medición se capturen datos del desempeño de los mismos procesos y se pueda realizar una medición y así determinar cuáles serían los puntos de mejora (Herrero, 2021).

**Mejora de procesos:** Es el estudio de todos los puntos de mejora, tales como; orden de actividades; ingresos y salidas, con el fin de conocer el proceso, y de esta forma, optimizar en la reducción de costos, mejorar la calidad y la satisfacción del cliente (Krajewski, Ritzman, y Malhotra, 2008).

**Proceso:** El proceso es un conjunto de actividades similares, secuencias, ordenadas que forman parte de un sistema y que permiten obtener resultados para lograr con ello los objetivos trazados (Contreras et al. 2017).

**Producto:** Es un bien, servicio o idea que posee valor para los clientes ya que satisface sus necesidades gracias a sus atributos (Pérez y Pérez, 2006).

**Satisfacción del cliente:** Se da cuando los bienes o servicios cumplen las características deseadas por el cliente por lo que carece de deficiencias (Juran y Gryna, 1995).

**Seguimiento medición y análisis:** Son importantes porque se puede ir analizando y conociendo los resultados que van obteniendo y si estos son necesarios para cumplir los objetivos propuestos (Gonzalez, 2020).

**Seguimiento:** Es la evaluación constante de los procesos con el fin de conocer si existen desviaciones o errores que pudieran perjudicar los objetivos trazados (Sato y Huamán, 2020).

**Seguridad:** Es la información con la que cuentan los empleados, que va de la mano con la atención que ofrecen, que inspiran credibilidad y confianza en sus servicios (Zeithaml et al. 1993).

## 2.2 Hipótesis y variables

### 2.2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

#### 2.2.1.1 Hipótesis general.

H<sub>i</sub>. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la satisfacción del cliente y la gestión por procesos en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

#### 2.2.1.2 Hipótesis específicas.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la tangibilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

H<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

H<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la empatía en los clientes al cliente de la empresa EMSETUR Colón SAC.

H<sub>4</sub>. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

H<sub>5</sub>. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la seguridad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC

### **2.2.2 Operacionalización de variables**

**Variable uno:** Gestión por procesos

**Variable dos:** Satisfacción del cliente

### 2.3 Plan de actividades del proyecto

Actividades	1era semana	2da semana	3era semana	4ta semana	5ta semana	6ta semana	7ma semana	8va semana	9na semana	10na semana
1 Escoger el tema y título que se desea investigar	■									
2 Selección del lugar donde se ejecutará la investigación	■									
3 Presentación y planteamiento de la problemática y su respectiva pregunta a investigar		■								
4 Decisión de los objetivos generales y los objetivos específicos		■								
5 Descripción del capítulo		■								
6 Presentación del cronograma de actividades		■								
7 Elaboración de la 1era entrega		■	■	■						
8 Formulación de hipótesis, instrumento, marco conceptual y marco teórico		■	■	■						
9 Presentación de la 2da entrega			■	■						
10 Presentación de la muestra y tipo de muestreo				■						
11 Preparación del informe con el formato correspondiente					■					
12 Selección de información de datos					■					
13 Procesar datos y su respectivo análisis						■				
14 Presentación de la 3era entrega						■				
15 Presentación y debate de los resultados						■	■			
16 Preparar las recomendaciones y conclusiones							■			
17 Definición de formatos de fuentes								■		
18 Definir los aspectos de ética								■		
19 Rectificación de ortografía								■		
20 Preparación del informe de la investigación final								■	■	
21 Presentación de la 4ta entrega									■	
22 Sustentación										■

## **2.4 Metodología de la investigación**

### **2.4.1 Diseño metodológico**

Respecto al diseño metodológico que se utilizó en el estudio, este es de tipo aplicado y el diseño es no experimental, asimismo, este estudio es de nivel correlacional el cual tiene un enfoque cuantitativo y su corte es transversal.

### **2.4.2 Diseño muestral**

#### **Población**

Clientes del hotel Colón en Miraflores de la ciudad de Lima, de género femenino y masculino; tanto extranjeros como nacionales, con un rango de edades entre los 18 a más.

#### **Muestra**

Está constituida por 30 clientes del hotel Colón.

### **2.4.3 Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección se utilizará la encuesta y para el instrumento de medición se empleará un cuestionario que contiene 23 preguntas para medir las dos variables de la investigación.

### **2.4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Para el procesamiento de la información se usará una hoja de Excel para la organización de los datos, además para elaborar los resultados descriptivos se usará el programa de estadística SPSS; finalmente para realizar la prueba de hipótesis se utilizará la prueba estadística Rho de Spearman.

#### **2.4.5 Aspectos éticos**

En el presente estudio se respetarán los derechos de autor, en el cual se emplearán las Normas APA séptima edición, se citarán las definiciones y comentarios de los autores; también para las referencias bibliográficas.

### III. Estimación del costo del proyecto

#### 3.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación

**Tabla 1**

*Presupuesto del proyecto*

	Mensual S/.	Totales S/.
<b>Recursos Humanos</b>		
Especialista en análisis 1	800.0	2000.0
Especialista en análisis 2	800.0	2000.0
<b>Servicios</b>		
Licencia y programas SPS		300.0
Libro físico autor Valarie A. Zeithaml, A Parasuraman y Leonard L. Berry		60.0
Libro físico autor José Antonio Pérez Fernández de Velasco		55.0
Gasto suministro de luz	100.0	250.0
Internet	85.0	212.5
Gastos varios		300.0
<b>Total</b>		<b>5,177.5</b>

*Nota.* Estimación del costo necesario para la implementación del proyecto que tuvo una duración de diez semanas.

#### IV. Desarrollo de la propuesta de innovación

##### 4.1 Resultados descriptivos

##### 4.1.1 Resultados de la Variable 1

**Tabla 2**

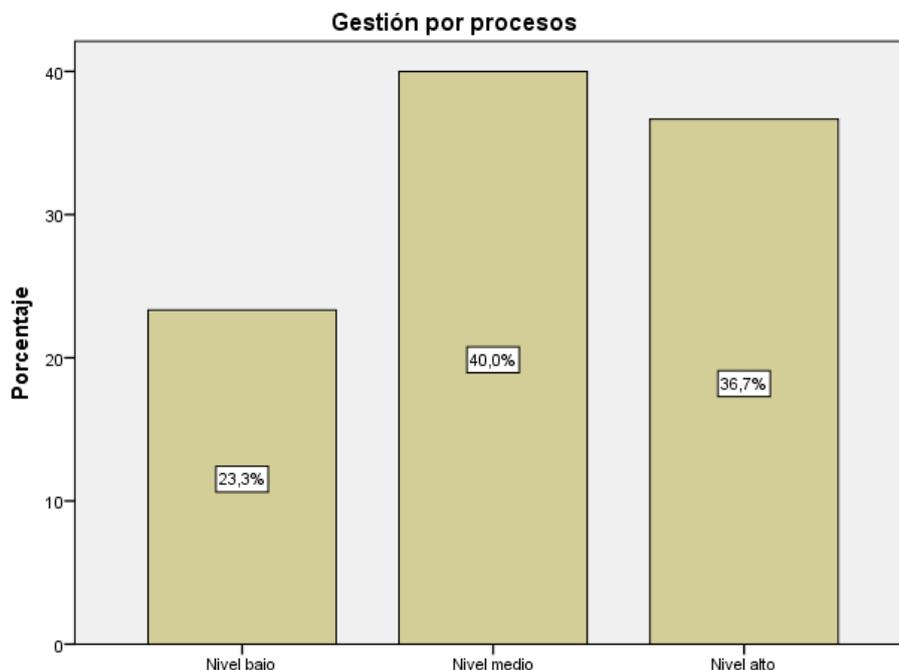
*Distribución de frecuencias de la variable Gestión por procesos*

Niveles	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	7	23.3	23.3	23.3
Medio	12	40.0	40.0	63.3
Alto	11	36.7	36.7	100.0
Totales	30	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos

**Figura 1**

Gráfico de barras de la variable Gestión por procesos



*Nota.* Base de datos

Respecto a la Tabla 2 y Figura 1 apreciamos que, en la gestión por procesos, el 23,3% de los clientes que participaron en la encuesta se encuentran en un nivel bajo, el 40,0% en un nivel medio y por último, el 36,7% en un nivel alto.

### Dimensión 1: Determinación de procesos

**Tabla 3**

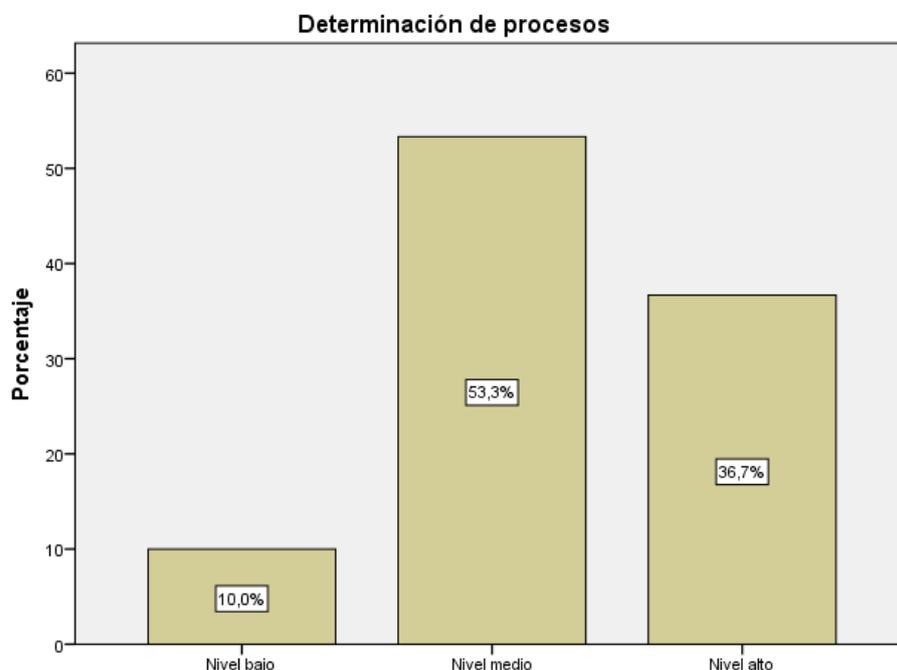
*Distribución de frecuencias según la dimensión determinación de procesos*

Niveles	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	3	10.0	10.0	10.0
Medio	16	53.3	53.3	63.3
Alto	11	36.7	36.7	100.0
Totales	30	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos

**Figura 2**

*Gráfico de barras de la dimensión determinación de procesos*



*Nota.* Base de datos

Respecto a la Tabla 3 y Figura 2 apreciamos que, en la dimensión determinación de procesos, el 10% de los encuestados se sitúan en un nivel bajo, el 53,3% en un nivel medio y por último, el 36,7% en un nivel alto.

**Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos**

**Tabla 4**

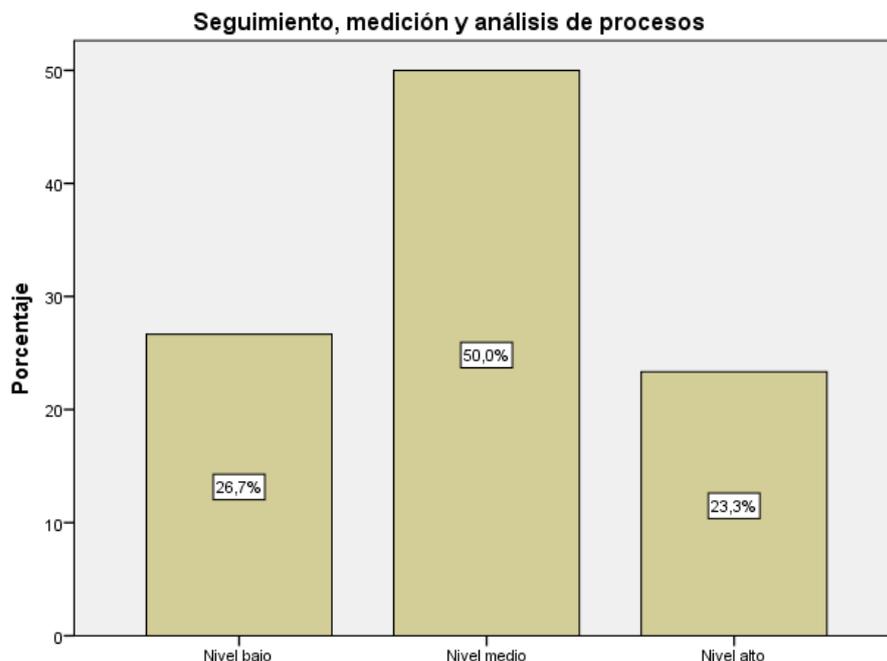
*Distribución de frecuencias según la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos*

Niveles	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	8	26.7	26.7	26.7
Medio	15	50.0	50.0	76.7
Alto	7	23.3	23.3	100.0
Totales	30	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos

**Figura 3**

*Gráfico de barras de la dimensión Seguimiento, medición y análisis de procesos*



*Nota.* Base de datos

Respecto a la Tabla 4 y Figura 3 apreciamos que, en la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos, el 26,7% de los encuestados se sitúan en un nivel bajo, el 50% en un nivel medio y por último, el 23,3% en un nivel alto.

### **Dimensión 3: Mejora de procesos**

**Tabla 5**

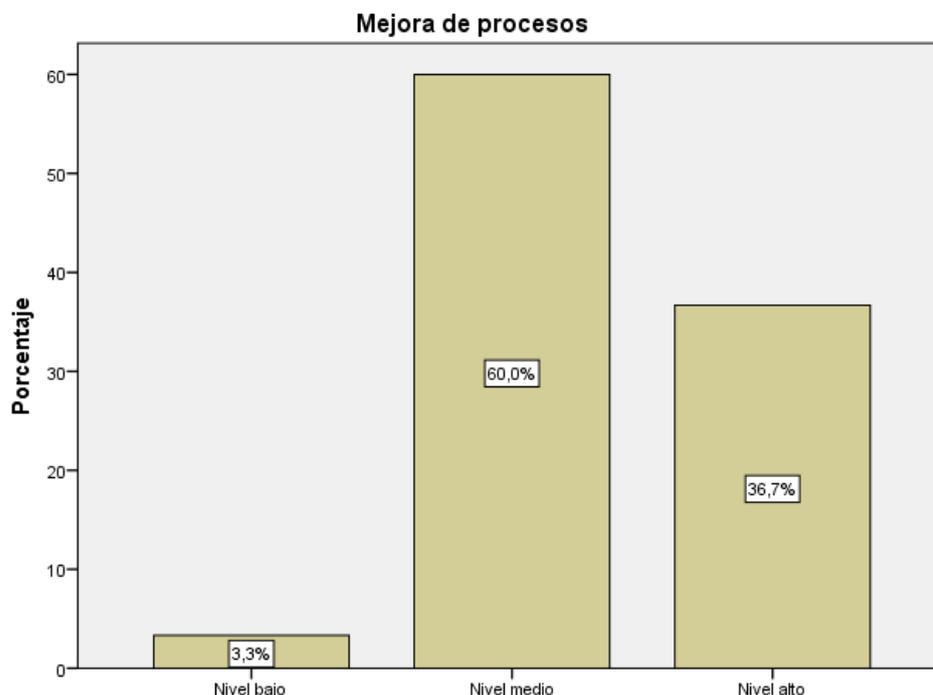
*Distribución de frecuencias según la dimensión mejora de procesos*

Niveles	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	1	3.3	3.3	3.3
Medio	18	60.0	60.0	63.3
Alto	11	36.7	36.7	100.0
Totales	30	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos

**Figura 4**

Gráfico de barras de la dimensión Seguimiento, mejora de procesos



Nota. Base de datos

Respecto a la Tabla 5 y Figura 4 apreciamos que, en la dimensión mejora de procesos, el 3,3% de los clientes que participaron de la encuesta se encuentran en un nivel bajo, el 60% en un nivel medio y por último, el 36,7% en un nivel alto.

#### 4.1.2 Resultados de la Variable 2

**Tabla 6**

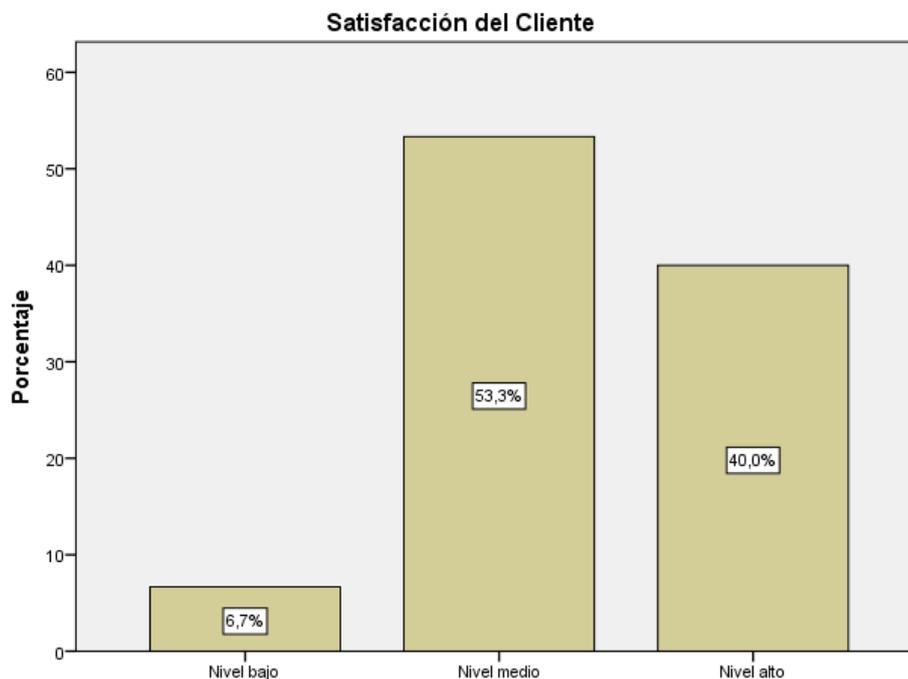
Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del cliente

Niveles	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	2	6.7	6.7	6.7
Medio	16	53.3	53.3	60.0
Alto	12	40.0	40.0	100.0
Totales	30	100.0	100.0	

Nota. Base de datos

**Figura 5**

*Gráfico de barras de la variable satisfacción del cliente*



*Nota.* Base de datos

Respecto a la Tabla 6 y Figura 5 apreciamos que, en la dimensión satisfacción del cliente, el 6,7% de los encuestados se sitúan en el nivel bajo, el 53,3% en el nivel medio y por último, el nivel alto tuvo el 40%.

### **Dimensión 1: Tangibilidad**

**Tabla 7**

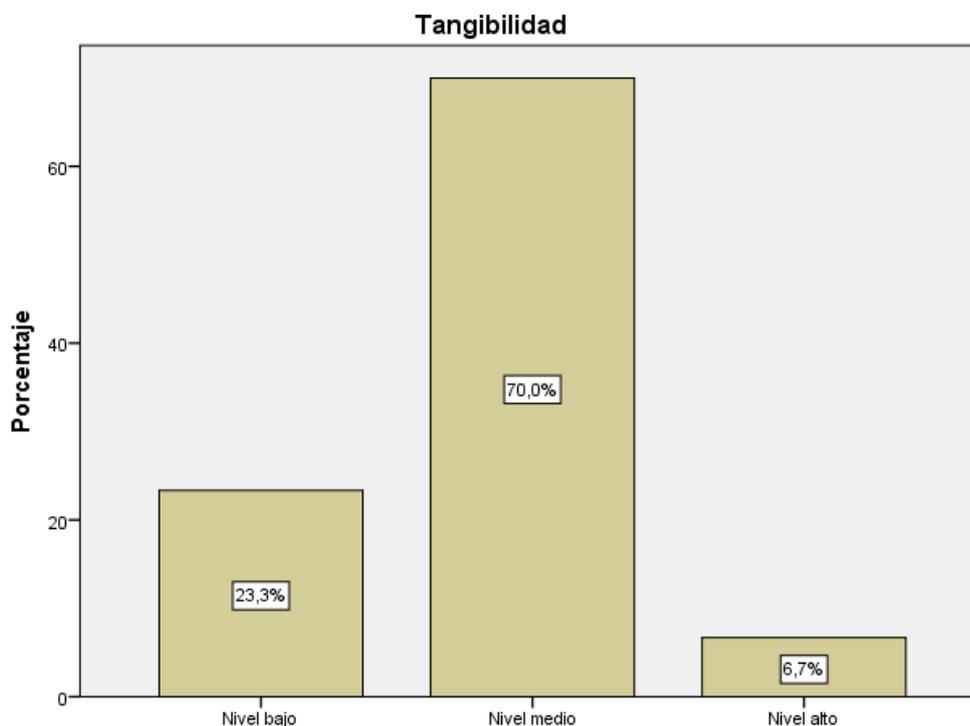
*Distribución de frecuencias según la dimensión Tangibilidad*

Niveles	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	7	23.3	23.3	23.3
Medio	21	70.0	70.0	93.3
Alto	2	6.7	6.7	100.0
Totales	30	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos

**Figura 6**

*Gráfico de barras de la dimensión tangibilidad*



*Nota.* Base de datos

Respecto a la Tabla 7 y Figura 6 apreciamos que, en la dimensión tangibilidad, el 23,3% de los clientes que participaron de la encuesta se encuentran en el nivel bajo, el 70% en un nivel medio y por último, el nivel alto tuvo el 6,7%.

## **Dimensión 2: Fiabilidad**

**Tabla 8**

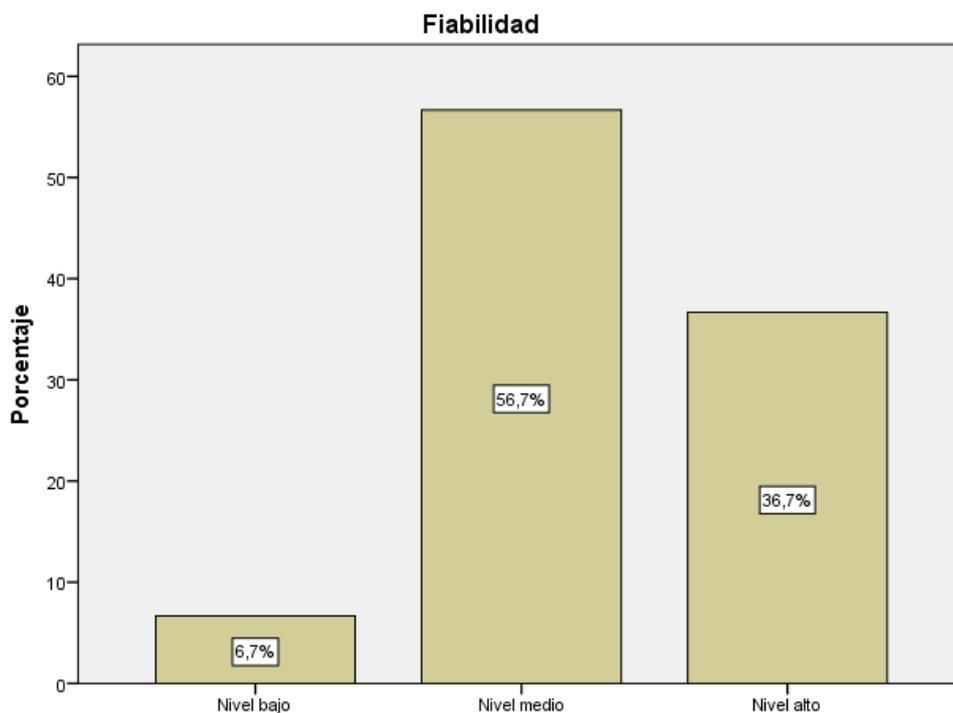
*Distribución de frecuencias según la dimensión fiabilidad*

Niveles	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	2	6.7	6.7	6.7
Medio	17	56.7	56.7	63.3
Alto	11	36.7	36.7	100.0
Totales	30	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos

**Figura 7**

*Gráfico de barras de la dimensión fiabilidad*



*Nota.* Base de datos

Respecto a la Tabla 8 y Figura 7 apreciamos que, en la dimensión fiabilidad, el 6,7% de los encuestados se sitúa en el nivel bajo, el 56,7% se sitúa en el nivel medio y por último, el 36,7% en un nivel alto.

### **Dimensión 3: Empatía**

**Tabla 9**

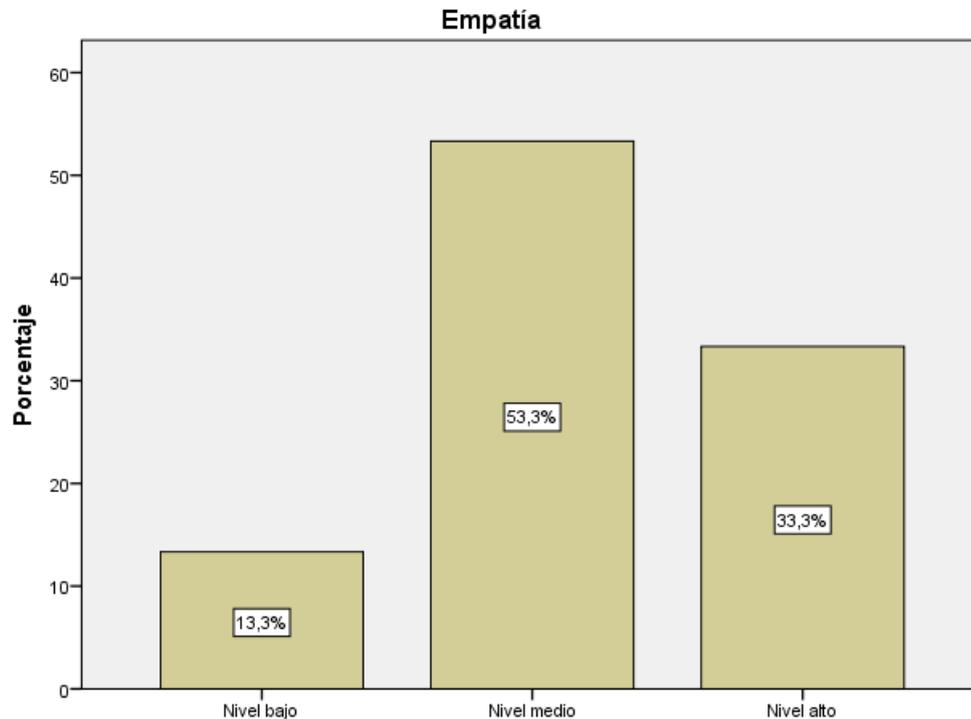
*Distribución de frecuencias según la dimensión empatía*

Niveles	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	4	13.3	13.3	13.3
Medio	16	53.3	53.3	66.7
Alto	10	33.3	33.3	100.0
Totales	30	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos

**Figura 8**

*Gráfico de barras de la dimensión empatía*



*Nota.* Base de datos

Respecto a la Tabla 9 y Figura 8 apreciamos que, en la dimensión empatía, el 13,3% de los clientes que participaron en la encuesta se ubica en un nivel bajo, asimismo, el 53,3% pertenece al nivel medio y por último, el nivel alto tuvo el 33,3%.

#### **Dimensión 4: Capacidad de respuesta**

**Tabla 10**

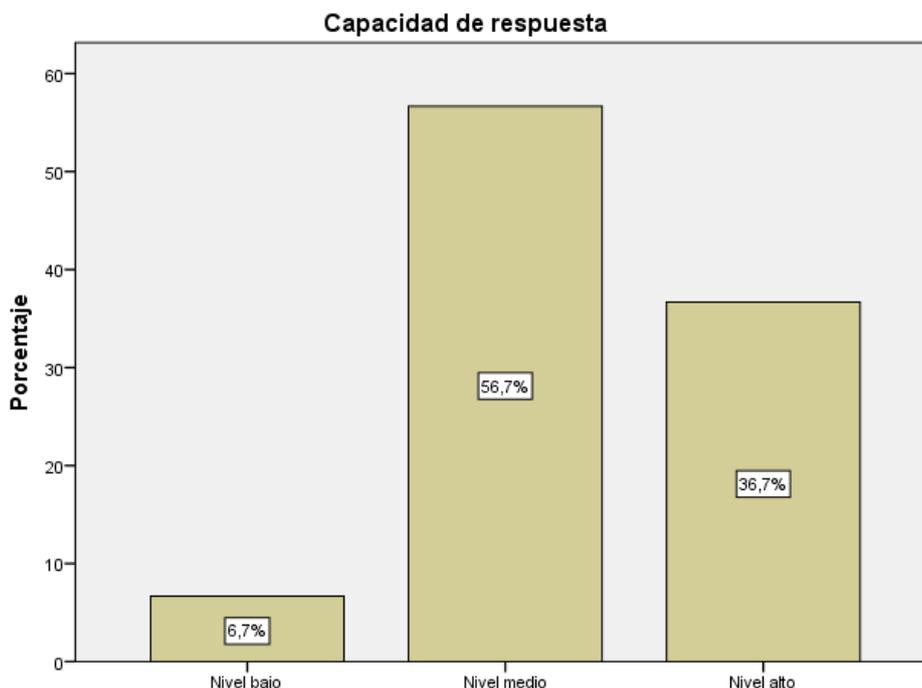
*Distribución de frecuencias según la dimensión capacidad de respuesta*

Niveles	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	2	6.7	6.7	6.7
Medio	17	56.7	56.7	63.3
Alto	11	36.7	36.7	100.0
Totales	30	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos

**Figura 9**

*Gráfico de barras de la dimensión capacidad de respuesta*



*Nota.* Base de datos

Respecto a la Tabla 10 y Figura 9 apreciamos que, en la dimensión capacidad de respuesta, el 6,7% de los encuestados se sitúa en un nivel bajo, el 56,7% en un nivel medio y por último, el nivel alto tiene el 36,7%.

**Dimensión 5: Seguridad**

**Tabla 11**

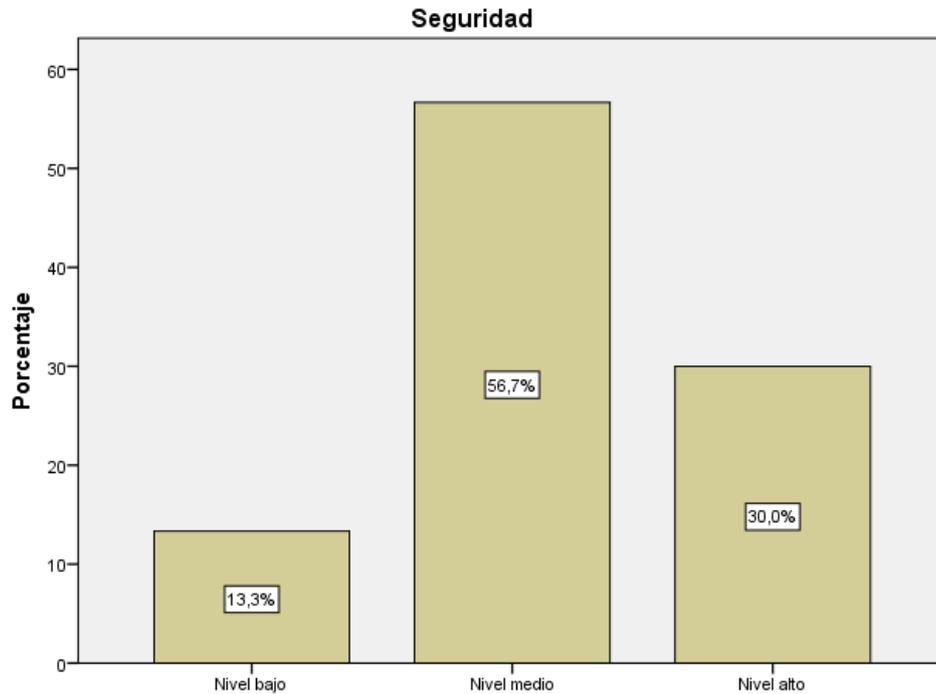
*Distribución de frecuencias según la dimensión seguridad*

Niveles	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	4	13.3	13.3	13.3
Medio	17	56.7	56.7	70.0
Alto	9	30.0	30.0	100.0
Totales	30	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos

**Figura 10**

*Gráfico de barras de la dimensión seguridad*



*Nota.* Base de datos

Respecto a la Tabla 11 y Figura 10 apreciamos que, en la dimensión seguridad, el 13,3% de los que participaron en la encuesta se encuentra en el nivel bajo, el 56,7% en el nivel medio y por último, el 30% en el nivel alto.

#### 4.2 Prueba de hipótesis

Tomando en cuenta el análisis estadístico, se procederá a aplicar el procedimiento estadístico Rho Spearman, por lo cual es importante tomar en consideración la tabla a continuación:

**Tabla 12**

*Interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta

-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Obtenida de (Martínez Rebollar & Campos Francisco, 2015)

Se siguieron los siguientes pasos para contrastar las hipótesis:

#### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

##### Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

##### Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 5% = 0.05

##### Paso 3: Selección del procedimiento estadístico

Con respecto al análisis de inferencia se utilizará lo que propone Vara (2010), con el fin de relacionar ambas variables ordinales o de intervalo.

#### Tabla 13

*Correlación entre las variables gestión por procesos y la satisfacción del cliente*

		GESTIÓN POR PROCESOS	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	1.000	.021
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		.911

	N	30	30
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Coeficiente de correlación	.021	1.000
	Sig. (bilateral)	.911	
	N	30	30

Nota. Base de datos

#### Paso 4: Lectura del p-valor

Regla de decisión:

Valor de Significancia.  $> 0.05$  Se toma la Hipótesis nula

Valor de Significancia.  $< 0.05$  Se descarta la Hipótesis nula

Ya que el valor de Significancia = 0,911 tal y como se indica en la Tabla 13 es suficiente evidencia para tomar la hipótesis nula.

#### Paso 5: Toma de decisión

Ya que el resultado del valor de significancia nos brindó como resultado una valoración mayor que 0.05, se descarta la hipótesis que se planteó por el investigador que: No existe relación entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

#### 4.2.2 Prueba de hipótesis específicas

##### Hipótesis específica uno

##### Paso 1: Planteamiento de hipótesis

$H_0$ . No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la tangibilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

$H_1$ . Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la tangibilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

##### Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 5% = 0.05

### Paso 3: Selección del procedimiento estadístico

Con respecto al análisis de inferencia se utilizará lo que propone Vara (2010), con el fin de relacionar ambas variables ordinales o de intervalo.

**Tabla 14**

*Correlación entre las variables gestión por procesos y tangibilidad*

			GESTIÓN POR PROCESOS	Tangibilidad
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	1.000	.027
		Sig. (bilateral)		.886
		N	30	30
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	.027	1.000
		Sig. (bilateral)	.886	
		N	30	30

*Nota.* Base de datos

### Paso 4: Lectura del p-valor

Regla de decisión:

Valor de Significancia.  $> 0.05$  Se toma la Hipótesis nula

Valor de Significancia.  $< 0.05$  Se descarta la Hipótesis nula

Ya que el valor de Significancia = 0,886 tal y como se indica en la Tabla 14 es suficiente evidencia para tomar la hipótesis nula.

### Paso 5: Toma de decisión

Ya que el resultado del valor de significancia nos brindó como resultado una valoración mayor que 0.05, se descarta la hipótesis que se planteó por el investigador que: No existe relación entre la satisfacción del cliente y la gestión por procesos en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

## Hipótesis específica dos

### Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la gestión por procesos (i) y la fiabilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

### Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 5% = 0.05

### Paso 3: Selección del procedimiento estadístico

Con respecto al análisis de inferencia se utilizará lo que propone Vara (2010), con el fin de relacionar ambas variables ordinales o de intervalo.

**Tabla 15**

*Correlación entre las variables gestión por procesos y fiabilidad*

			GESTIÓN POR PROCESOS	Fiabilidad
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	1.000	-.029
		Sig. (bilateral)		.877
		N	30	30
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	-.029	1.000
		Sig. (bilateral)	.877	
		N	30	30

*Nota.* Base de datos

### Paso 4: Lectura del p-valor

Regla de decisión:

Valor de Significancia. > 0.05 Se toma la Hipótesis nula

Valor de Significancia. < 0.05 Se descarta la Hipótesis nula

Ya que el valor de Significancia = 0,877 tal y como se indica en la Tabla 15 es suficiente evidencia para tomar la hipótesis nula.

### Paso 5: Toma de decisión

Ya que el resultado del valor de significancia nos brindó como resultado una valoración mayor que 0.05, se descarta la hipótesis que se planteó por el investigador que: No existe relación entre la satisfacción del cliente y la gestión por procesos en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

### Hipótesis específica tres

#### Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la empatía en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la empatía en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

#### Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 5% = 0.05

#### Paso 3: Selección del procedimiento estadístico

Con respecto al análisis de inferencia se utilizará lo que propone Vara (2010), con el fin de relacionar ambas variables ordinales o de intervalo.

**Tabla 16**

*Correlación entre las variables gestión por procesos y empatía*

		GESTIÓN POR PROCESOS		Empatía
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coficiente de correlación	1.000	.058
		Sig. (bilateral)		.760
		N	30	30

Empatía	Coeficiente de correlación	.058	1.000
	Sig. (bilateral)	.760	
	N	30	30

*Nota.* Base de datos

#### **Paso 4: Lectura del p-valor**

Regla de decisión:

Valor de Significancia.  $> 0.05$  Se toma la Hipótesis nula

Valor de Significancia.  $< 0.05$  Se descarta la Hipótesis nula

Ya que el valor de Significancia = 0,760 tal y como se indica en la Tabla 16 es suficiente evidencia para tomar la hipótesis nula

#### **Paso 5: Toma de decisión**

Ya que el resultado del valor de significancia nos brindó como resultado una valoración mayor que 0.05, se descarta la hipótesis que se planteó por el investigador que: No existe relación entre la satisfacción del cliente y la gestión por procesos en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

#### **Hipótesis específica cuatro**

##### **Paso 1: Planteamiento de hipótesis**

$H_0$ . No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

$H_1$ . Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

##### **Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 5% = 0.05**

##### **Paso 3: Selección del procedimiento estadístico**

Con respecto al análisis de inferencia se utilizará lo que propone Vara (2010), con el fin de relacionar ambas variables ordinales o de intervalo.

**Tabla 17**

*Correlación entre las variables gestión por procesos y capacidad de respuesta*

			GESTIÓN POR PROCESOS	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	1.000	.095
		Sig. (bilateral)		.619
		N	30	30
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	.095	1.000
		Sig. (bilateral)	.619	
		N	30	30

*Nota.* Base de datos

#### **Paso 4: Lectura del p-valor**

Regla de decisión:

Valor de Significancia.  $> 0.05$  Se toma la Hipótesis nula

Valor de Significancia.  $< 0.05$  Se descarta la Hipótesis nula

Ya que el valor de Significancia = 0,619 tal y como se indica en la Tabla 17 es suficiente evidencia para tomar la hipótesis nula

#### **Paso 5: Toma de decisión**

Ya que el resultado del valor de significancia nos brindó como resultado una valoración mayor que 0.05, se descarta la hipótesis que se planteó por el investigador que: No existe relación entre la satisfacción del cliente y la gestión por procesos en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

### Hipótesis específica cinco

#### Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la seguridad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la seguridad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

#### Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 5% = 0.05

#### Paso 3: Selección del procedimiento estadístico

Con respecto al análisis de inferencia se utilizará lo que propone Vara (2010), con el fin de relacionar ambas variables ordinales o de intervalo.

**Tabla 18**

*Correlación entre las variables gestión por procesos y la seguridad*

		GESTIÓN POR PROCESOS		Seguridad
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	1.000	-.142
		Sig. (bilateral)		.453
		N	30	30
	Seguridad	Coeficiente de correlación	-.142	1.000
		Sig. (bilateral)	.453	
		N	30	30

*Nota.* Base de datos

#### Paso 4: Lectura del p-valor

Regla de decisión:

Valor de Significancia. > 0.05 Se toma la Hipótesis nula

Valor de Significancia.  $< 0.05$  Se descarta la Hipótesis nula

Ya que el valor de Significancia. = 0,453 tal y como se indica en la Tabla 18 es suficiente evidencia para tomar la hipótesis nula.

#### **Paso 5: Toma de decisión**

Ya que el resultado del valor de significancia nos brindó como resultado una valoración mayor que 0.05, se descarta la hipótesis que se planteó por el investigador que: No existe relación entre la satisfacción del cliente y la gestión por procesos en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.

## V. Conclusiones y recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

EMSETUR Colón SAC es una empresa familiar con 16 años de experiencia. Este hotel 4 estrellas cuenta con 66 habitaciones y está ubicado en el distrito de Miraflores en la ciudad de Lima, asimismo, es una mediana empresa que cuenta con 55 trabajadores y es gestionado por funciones. Los problemas que se están presentando están relacionados a fallas en procesos, errores, demoras y otros.

Se determinó que no existe relación entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022. Tomando en consideración que el valor de significancia = 0.911 se rechazó la hipótesis planteada por el investigador; lo cual nos permitió concluir que existen otros factores más significativos que afectan la satisfacción del cliente.

Se determinó que no existe relación entre la gestión por procesos y la tangibilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022. Tomando en cuenta que el valor de significancia = 0.886, se rechazó la hipótesis planteada por el investigador.

Se determinó que no existe relación entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022.

Tomando en cuenta que el valor de significancia = 0,877, se rechazó la hipótesis planteada por el investigador.

Se determinó que no existe relación entre la gestión por procesos y la empatía en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022. Se toma en consideración que el valor Sig. = 0,760, se rechazó la hipótesis que plantea el investigador.

Se determinó que no existe relación entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022. Tomando en consideración que el valor de sig. = 0,619, se rechazó la hipótesis planteada por el investigador.

Se determinó que no existe relación entre la gestión por procesos y la seguridad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022. Tomando en consideración que el valor de significancia = 0,453, se rechazó la hipótesis que plantea el investigador.

Con respecto al análisis de las frecuencias se determinó que los clientes consideraban que el hotel se encontraba en un nivel medio con respecto a las variables satisfacción del cliente y gestión por procesos.

## **5.2 Recomendaciones**

De acuerdo a las entrevistas realizadas se recomienda iniciar con la gestión de reclamos, para ello será necesario poder definir indicadores que permitan medir y mejorar las metas establecidas.

Con respecto a los resultados de la encuesta se recomienda que la empresa Sobre otros aspectos que afectan a la satisfacción del cliente se recomienda analizar estrategias para identificar oportunidades de mejora iniciando con estudios de mercado y asesorías de expertos centrándose en la gestión de sus reclamos,

implementación de herramienta Service blueprint, capacitaciones, gestión de relaciones, entre otros.

Con respecto al el análisis de valoración de la variable gestión por procesos y sus dimensiones se recomienda implementar una gestión por procesos, empezando con una capacitación a los trabajadores para luego seguir con las fases correspondientes.

Con respecto al el análisis de valoración de la variable satisfacción del cliente y sus dimensiones se recomienda capacitar y realizar un taller para analizar los problemas relacionados, luego mediante un plan de trabajo se deberá establecer acciones concretas.

## VI. Referencias bibliográficas

- Aguilera Ortega, O. y Morales Aguilar, I. (2011). *Guía de buenas prácticas para la gestión por procesos en instalaciones deportivas*. Editora Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, Junta de Andalucía.
- Baptista Araujo, M. V., y León de Álvarez, M. F. (2010). Comportamiento de lealtad de los clientes en los segmentos identificados en la Banca Universal. *Revista Visión Gerencial*, 1(2), 235- 255.
- Beltrán, et al. (2009). Guía para una gestión basada en procesos. *Instituto Andaluz de Tecnología*. [https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl\\_digital/es\\_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf](https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf)
- Betancourt, D. (2022, 10 enero). *Cómo hacer la caracterización de procesos desde la ISO 9001*. Ingenio Empresa. <https://www.ingenioempresa.com/planificacion-tactica-caracterizar-proceso>
- Bravo, J. (2009). *Gestión de procesos, con responsabilidad social*. Editorial Evolución S.A.
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos, Alineados a la estrategia*. Editorial Evolución S.A.

Calvo-Pérez Gerrero, C., y Landa Reto, A. M. (2019). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante Tao*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura].

Repositorio digital UDEP.

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE\\_318.pdf?sequence](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?sequence)

Carrasco, J. B. (2001). *Gestión de Procesos*. Evolución S. A. Editorial.

Chang, J. F. (2006). *Business Process Management Systems*. Auerbach Publications.

Contreras Contreras, F., et al. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Biblioteca Nacional del Perú.

Cordero Arias, M. E. (2019). *Diseño e implementación de la gestión por procesos de la empresa Productos El Rosario de la ciudad de Cayambe*. [Tesis de Maestría, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE]. Repositorio digital ESPE.

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/20928/1/T-ESPE-038856.pdf>

Dangond, R. (2010, mayo). *Determinación de procesos: clave para el éxito*. Scribd.

<https://es.scribd.com/doc/31218138/DETERMINACION-DE-PROCESOS-CLAVE-PARA-EL-EXITO>

Ekon, E. (2021, 27 diciembre). *¿Qué es un diagrama de procesos y por qué es tan importante para tu empresa?* Ekon. <https://www.ekon.es/blog/diagrama-procesos-empresa/>

Farris, P. W. et al. (2010). *Marketing Metrics*. Pearson Education Inc.

Figueroa Veloz, M. A. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa*

*Alimentos El Sabor Cía. Ltda.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio digital UCSG.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/T-UCSG-POS-MAE-171.pdf>

Gonzalez, I. H. (2020b, noviembre 13). *ISO 9001:2015. Seguimiento y medición de procesos.* Calidad & Gestion - Consultoría para Empresas.

<https://calidadgestion.wordpress.com/2016/12/27/iso-9001-2015-seguimiento-y-medicion-de-procesos/>

Gutierrez, D. P. (2016). *La gestión por procesos y su incidencia en la Satisfacción de los clientes en la clínica santa María de la ciudad de Ambato II.* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio digital UTA.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19570/1/18%20GIS.pdf>

Hammer, M. y Champy, J. (1994). *Reingeniería de procesos.* Editorial Norma.

Herrero, P. (2021, 4 mayo). *La importancia de medir los procesos para una gestión eficiente.* Sage Advice España.

<https://www.sage.com/es-es/blog/la-importancia-de-medir-los-procesos-para-una-gestion-eficiente/>

Junta de Castilla y León (2004). *Guía para la gestión por procesos.* Junta de Castilla y León.

[https://r.search.yahoo.com/\\_ylt=AwrE18oOzrRhUA8AZihU04IQ;\\_ylu=Y29sbwNiZiEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1639267983/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.educa.jcyl.es%2feducacyl%2fcm%2fimages%3fidMmedia%3d118555/RK=2/RS=xoCpjPk8gNzih8bTdwe.Ctp4rYU-](https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrE18oOzrRhUA8AZihU04IQ;_ylu=Y29sbwNiZiEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1639267983/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.educa.jcyl.es%2feducacyl%2fcm%2fimages%3fidMmedia%3d118555/RK=2/RS=xoCpjPk8gNzih8bTdwe.Ctp4rYU-)

Jurán, J. M. y Gryna, F.M. (1995). *Análisis y planeación de la calidad, del desarrollo del servicio al uso.* Editorial McGraw-Hill.

- Kotler, P., y Amstrong, G. (2003). *Fundamentos del Marketing*. Editorial Pearson Educación Pretince Hall.
- Kotler, P., y Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing*. Pearson Educación Pretince Hall.
- Krajewski, L., et al. (2008). *Administración de operaciones: procesos y cadenas de valor*. Editorial Pearson Educación.
- Malinova, M., Gross, S., & Mendling, J. (2022b, febrero 1). *A study into the contingencies of process improvement methods*. ScienceDirect. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306437921001022?via%3Dihub>
- Medina Giopp, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: Un enfoque analítico*. Editora Búho.
- Pérez, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. Business & Marketing School Editorial ESIC.
- Pérez, D., & Pérez, I. (2018, 15 noviembre). *El producto: concepto y desarrollo*. Biblioteca virtual CUNORI. <https://bibliotecavirtualcunori.wordpress.com/2018/11/15/el-producto-concepto-y-desarrollo/>
- Pesado, P. M., Bertone, R. A., Esponda, S., Pasini, A. C., Boracchia, M., Martonelli, S. L., & Swaels, M. (2013, 14 junio). *Mejora de procesos en el desarrollo de sistemas de software y en procesos de gestión*. Repositorio Institucional de la UNLP. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/27246>
- Esan (2019). *¿Qué es el análisis de procesos de negocio y cómo aplicarlo en mi empresa?* Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-analisis-de-procesos-de-negocio-y-como-aplicarlo-en-mi-empresa>

Quiroa, M. (2021, 10 mayo). *Análisis de procesos*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-procesos.html>

Secretaría De Gestión Pública Presidencia Del Consejo De Ministros. (2021, 11 agosto). *Implementación de la Gestión por Procesos en la administración pública*. Gobierno del Perú.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2065136-implementacion-de-la-gestion-por-procesos-en-la-administracion-publica>

Philco, L. M. (2020). *Gestión por procesos para mejorar el Servicio al Cliente en una empresa de Soluciones Modulares*. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio digital URP.

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3537/M-IND\\_T030\\_20108710\\_M%20%20%20PHILCO%20BACA%20LAURA%20MERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3537/M-IND_T030_20108710_M%20%20%20PHILCO%20BACA%20LAURA%20MERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Soria Aldave, M. N. (2019). *Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en el área de consulta externa de la Clínica Pro Salud S.A.C 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40641/Soria\\_AMN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40641/Soria_AMN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones Universidad de Alicante.

Thompson, I. (2009b, septiembre). *Definición de Producto*. PORTAL DE MARKETING - Marketing-free.com. <https://www.marketing-free.com/producto/definicion-producto.html>

Zapata, C. y Álvarez C. (2005) Conversión de diagramas de procesos en diagramas de casos de usos usando atom3. *Universidad Nacional de Colombia*, Vol(72), 106.

Zeithaml, V. A et al. (1993) *Calidad total en la Gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos SA.

## **VII. Anexos**

7.1 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	<b>Variable A</b> <b>Satisfacción del cliente</b> Dimensiones de la variable A - A1 Tangibilidad - A2 Empatía - A3 Confiabilidad - A4 Seguridad - A5 Capacidad de respuesta <b>Variable B</b> <b>Gestión de procesos</b> Dimensiones de la variable B - B1 Determinación de procesos. - B2 Seguimiento, medición y análisis de procesos. - B3 Mejora de procesos
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022.	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la tangibilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la tangibilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022.	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la tangibilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.	
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022.	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la fiabilidad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.	
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la empatía en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la empatía en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022.	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la empatía en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.	
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022.	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la capacidad de respuesta en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.	
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la seguridad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la seguridad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC en el año 2022.	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la seguridad en los clientes de la empresa EMSETUR Colón SAC.	

## 7.2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTOS
<b>Gestión por procesos</b>	Es una manera de planear, estructurar y controlar sus actividades de forma lineal y consecutiva a las distintas áreas de una organización con la finalidad de satisfacer los requerimientos y las expectativas de los clientes, además de lograr los objetivos de la organización. Por ese motivo los procesos se organizan y estructuran como un sistema dentro de la red de procesos (Secretaría de gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 2018).	Operacional mente la gestión por procesos se logra medir a partir de las siguientes dimensiones: Determinación de procesos, seguimiento, medición y análisis de procesos; y mejora de procesos.	Determinación de procesos	Identifica productos/ servicios	Pregunta 1	Cuestionario
				Identifica procesos	Pregunta 3	
				Determina la secuencia e interacciones entre procesos	Pregunta 12	
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	Sigue y mide procesos	Pregunta 6	
				Sigue y mide procesos	Pregunta 7	
				Analiza procesos	Pregunta 2	
				Analiza procesos	Pregunta 4	
				Analiza procesos	Pregunta 10	
			Mejora de procesos	Analiza procesos	Pregunta 11	
				Selecciona problemas	Pregunta 9	
				Analiza la causa -efecto	Pregunta 8	
			<b>Satisfacción del Cliente</b>	Se refiere a que el servicio brindado cumple con los requerimientos deseados por los clientes y que no tienen deficiencias (Juran y Gryna, 1995).	Operacional mente la satisfacción del cliente se logra medir a partir de las siguientes dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.	
Instalaciones físicas	Pregunta 13					
Fiabilidad	Presentación del personal	Pregunta 14				
	Vocación de servicio	Pregunta 15				
	Eficiencia	Pregunta 16				
Empatía	Eficacia	Pregunta 17				
	Trato personalizado	Pregunta 18				
Capacidad de respuesta	Cortesía	Pregunta 19				
	Respuesta	Pregunta 20				
Seguridad	Disposición	Pregunta 21				
	Garantía	Pregunta 22				
	Confianza	Pregunta 23				

### 7.3 Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario

##### Medir las Variables Gestión por procesos y Satisfacción del Cliente

Porque su opinión es muy importante para nosotros, invitamos a que usted pueda llenar una encuesta que nos permitirá mejorar nuestros servicios. Por favor elegir la opción correcta:

	1. Sexo		2. Edad		3. Nacionalidad
<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>	18-25	<input type="checkbox"/>	Peruana
<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	26-35	<input type="checkbox"/>	Extranjera
			36-45		
			46-55		
			55 a más		

Por favor marcar con un aspa (x) la alternativa que mejor valora en cada ítem, tomando en consideración que cinco (5) es la puntuación más alta y uno (1) la puntuación más baja.



N°	Preguntas	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Deficiente (1)	Regular (2)	Aceptable (3)	Buena (4)	Excelente (5)
1	¿De qué manera el personal demostró conocer cuáles son los servicios con los que cuenta el hotel?					
2	¿Cómo calificaría usted la atención de sus requerimientos de parte del personal?					
3	¿Cómo calificaría usted los procesos de los servicios brindados?					
4	¿Cómo calificaría el grado de satisfacción que le ofrece el hotel comparándolo con el recibido en otros hoteles 4 estrellas?					
5	En caso de percibir mejoras, ¿Cómo calificaría usted a las mejoras realizadas dentro de los servicios brindados?					
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
6	Durante su estadía, ¿No sufrió inconvenientes por demoras, errores, fallas en sistemas, daños en equipos o productos vencidos?					
7	En caso tuvo un inconveniente, ¿Considera usted que, se dio el seguimiento adecuado?					
8	En caso tuvo un inconveniente, ¿Considera usted que, se lograron identificar las causas e impulsaron mejoras?					
9	¿Los requerimientos fueron atendidos de forma oportuna?					
10	¿El personal está altamente capacitado para atender cualquier requerimiento o resolver cualquier inconveniente?					
11	¿Los procesos del hotel satisficieron sus expectativas?					
12	¿El personal demostró conocer los procedimientos correctos por el servicio brindado?					

7.4

		No estoy de acuerdo (1)	Estoy más en desacuerdo que de acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
13	Las instalaciones son cómodas, atractivas y limpias.					
14	La presentación del personal fue la adecuada					
15	Considera que fue sincero el interés del personal para atender sus requerimientos o solucionar sus problemas					
16	El hotel cumplió con los servicios y tiempos ofrecidos.					
17	El hotel atendió sus requerimientos la primera vez que los solicitó					
18	El hotel brindó una atención personalizada					
19	Se percibe cortesía, sinceridad y buen trato de parte del personal					
20	Se tuvo rápida respuesta cuando se contactó con el hotel					
21	Las consultas fueron atendidas de forma inmediata y oportuna					
22	El comportamiento del personal le inspira confianza					
23	Las transacciones realizadas con el hotel le inspiran confianza					

**ENTREVISTA A ACTUAL GERENTE DE VENTAS, MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS DEL HOTEL COLÓN EN MIRAFLORES - LIMA**

Nombre y Apellido: Carla Chuquisengo  
 Lugar: Hotel Colón, Miraflores

**Preguntas:**

- ¿Qué tipo de empresa es Emsetur Colón SAC?  
Es una mediana empresa
- ¿Cuántos trabajadores hay en la empresa?  
55 trabajadores
- ¿Con qué sistema operativo cuentan?  
Infhotel
- ¿Cómo se gestiona al personal?  
Se gestiona por funciones, cada área tiene asignada sus funciones, los trabajadores tienen más de 10 años y ya están familiarizados con lo que tienen que hacer; sin embargo, se han presentado fallas en los procesos, errores y demoras.
- ¿Con cuántas habitaciones cuentan?  
Con 66 habitaciones
- ¿Cuántas personas pueden llegar a hospedar?  
100% de ocupabilidad son 120 personas

## 7.5 Validación de expertos



INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): ..... Juan Manuel Ricra Mayorca  
 Maestro en educación
- 1.2 Grado Académico: ..... Maestro en educación
- 1.4 Institución donde labora: ..... Instituto San Ignacio de Loyola  
 Docente de Taller de investigación
- 1.5 Cargo que desempeña: ..... Docente de Taller de investigación
- 1.6 Denominación del Instrumento: ..... Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: ..... Rivas Christiansen, Stephanie  
 MAGGIE VAN OORDT
- 1.8 Título de la investigación: ..... Gestión por procesos y satisfacción del cliente en los clientes del Hotel Colón en Lima en el año 2022

#### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X

5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
	SUMATORIA PARCIAL				12	15
	SUMATORIA TOTAL	27				

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión:

FAVORABLE  X

DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones:

Puede aplicarse el instrumento

---

---

---

Lima, 05 de febrero de 2022.



JUAN MANUEL RICRA MAYORCA

DNI N° 41266866

Gestión por procesos y satisfacción del cliente en los clientes de la empresa EMSETUR colón SAC en Lima en el año 2022



7.6 Matriz de datos

ID	Genero	Edad	Nacionalidad	P1	P3	P12	P2	P4	P6	P7	P10	P11	P5	P8	P9	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	F	2	1	3	3	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
2	F	5	2	3	3	5	3	3	3	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4
3	F	3	2	4	4	2	0	3	3	5	2	4	5	5	5	2	5	4	2	3	4	5	4	5	4	4
4	F	2	1	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	3	5	3	5	3	5
5	F	2	1	4	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5
6	M	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	5	3	5	3	4	3
7	M	2	2	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
8	M	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
9	F	2	2	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
10	M	5	1	3	4	4	3	2	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
11	M	2	2	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
12	M	5	1	3	4	4	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
13	M	3	1	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2
14	F	2	1	3	3	5	3	3	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	M	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
16	F	1	1	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17	M	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
18	M	5	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
19	F	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	F	3	2	4	4	4	4	4	3	1	4	4	1	1	1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
21	F	5	2	4	2	2	5	4	3	4	1	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
22	F	2	1	2	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	9	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
23	M	3	1	5	4	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
24	F	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4
25	M	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4
26	F	3	2	3	3	4	3	3	3	3	5	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5
27	F	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	M	5	1	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	M	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	M	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5

## 7.7 Permiso o autorización para realizar el estudio

