

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS



**CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA
EMPRESA DE TRANSPORTES EN LA LIBERTAD 2023**

Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN: DIRECCIÓN Y
GESTIÓN DE PROYECTOS

AUTORA

Br. María Cecilia Katherinne Falcón Núñez

ASESOR

Mg. Jean Carlos Ecurra Lagos
<https://orcid.org:0000-0003-2730-8323>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Competencias en la dirección de proyectos

TRUJILLO - PERÚ

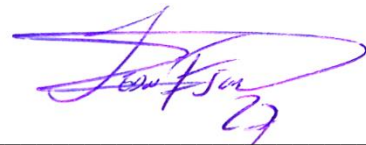
2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Jean Carlos Ecurra Lagos con DNI N° 45909958, como asesor(a) de la tesis titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES EN LA LIBERTAD 2023, desarrollada por el bachiller: María Cecilia Katherinne Falcón Núñez con DNI N° 74654768, del Programa de: INGENIERÍA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS.

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Firma del asesor(a)

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Vicerrectora académica

Dr. Jorge Luis Brenis Exebio

Director de la Escuela de Posgrado (e)

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrectora de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín

Secretaria General

DEDICATORIA

A la memoria de mi Madre Palmira del Pilar, por darme fortaleza durante este camino, porque a pesar de tu ausencia física siempre estas junto a mí, tu ejemplo y consejos hicieron de mí una persona de bien para valerme por mí mismo , a mi Hija Lidia del Pilar que siempre será mi compañera de toda la vida, a mi Hijo José que a pocas semanas de haber partido al reino de Dios está presente junto a mí, a mi esposo José Carlos por su comprensión y apoyo incondicional y por ser ellos la mayor motivación e inspiración para cumplir los sueños y metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darnos luz, fortaleza y las herramientas necesarias para lograr nuestras metas y ayudarnos una vez más a alcanzar un objetivo.

Agradezco a nuestros docentes de la Escuela de Post grado de la Universidad Católica de Trujillo, por guiarnos a lo largo de esta maestría compartiendo su experiencia y conocimiento. Un especial agradecimiento al Mtro. Jean Escurra Lagos, asesor de la presente, por su orientación y ayuda en la ejecución de esta tesis y por la motivación constante hacia la investigación. Gracias a la empresa de transporte, por abrirme las puertas y permitirme desarrollar esta investigación en su institución, de igual manera al personal que labora en las áreas operativas y administrativas por su buena disposición para colaborar con esta investigación.

DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

Yo, María Cecilia Katherinne Falcón Núñez con DNI 74654768 egresado de la Maestría en Ingeniería con Mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES EN LA LIBERTAD 2023, la que consta de un total de 98 páginas, en las que se incluye 10 tablas, más un total de 35 páginas en apéndices.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

El autor



Br. María Cecilia Katherinne Falcón Núñez

DNI: 74654768

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD.....	ii
AUTORIDADES UNIVERISTRIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. METODOLOGÍA.....	39
2.1. Enfoque, tipo	39
2.2. Diseño de investigación	39
2.3. Población, muestra y muestreo.....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de información	41
2.6. Aspectos éticos en investigación.....	41
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS	57
ANEXOS	63
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información.....	63
ANEXO 2: Ficha Técnica	66
ANEXO 3: Operacionalización de variables.....	67
ANEXO 4: Carta de presentación	70
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	71
ANEXO 6: Consentimiento informado.....	72
ANEXO 7: Matriz de consistencia.....	77
ANEXO 8: Validación de instrumentos.....	79
ANEXO 9: Imagen del porcentaje de Turnitin	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización.....	37
Tabla 2. Personal de la empresa	40
Tabla 3. Nivel de la variable Calidad de servicio	43
Tabla 4. Nivel de la variable Gestión por procesos	43
Tabla 5. Prueba de Normalidad	45
Tabla 6. Estadístico “Spearman” para comprobar la planteada hipótesis general.....	45
Tabla 7. Estadístico “Spearman” para comprobar la planteada hipótesis 1 específica	46
Tabla 8. Estadístico “Spearman” para comprobar la planteada hipótesis 2 específica	47
Tabla 9. Estadístico “Spearman” para comprobar la planteada hipótesis 3 específica	48
Tabla 10. Estadístico “Spearman” para comprobar la planteada hipótesis 4 específica	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de la variable Calidad de servicio	43
Figura 2. Nivel de la variable Gestión por procesos	44

RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue determinar la relación de la Calidad de servicio y gestión por procesos en una empresa de transportes en La Libertad 2023. Se realizó un estudio de nivel correlacional con un enfoque de investigación cuantitativo, en base a una estructura con diseño de no experimentación de corte transversal debido a que se realizó la medición en una sola ocasión, el cual generó un proceso de revisión de la literatura de las dos variables abordadas, construcción de los instrumentos y la validación por medio de expertos. En cuanto a la muestra del estudio se contó con 34 colaboradores de la empresa en estudio, cuyas respuestas permitieron realizar un análisis estadístico descriptivo e inferencial. Se halló un correlacional como coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.875$) y de sig. hallada ($p = 0.000$), asimismo, para el contraste de las hipótesis específicas se halló valores de significancia menores al 0.05 y coeficientes de correlación mayores al 0.7 en todos sus casos. Se concluye que la calidad de servicios se relaciona de forma altamente significativa y directa con la gestión por procesos de la organización.

Palabras claves: Calidad, servicio, gestión, procesos, transportes.

ABSTRACT

The objective of this work was to determine the relationship between Service Quality and process management in a transportation company in La Libertad 2023. A correlational level study was carried out with a quantitative research approach, based on a structure with a no cross-sectional experimentation because the measurement was carried out on a single occasion, which generated a process of literature review of the two variables addressed, construction of the instruments and validation by experts. Regarding the study sample, there were 34 employees of the company under study, whose responses allowed a descriptive and inferential statistical analysis to be carried out. A correlation was found as Spearman's correlation coefficient ($r = 0.875$) and sig. found ($p = 0.000$), likewise, for the contrast of the specific hypotheses, significance values less than 0.05 and correlation coefficients greater than 0.7 were found in all cases. It is concluded that the quality of services is related in a highly significant and direct way to the process management of the organization.

Keywords: Quality, service, management, processes, transportation.

ANEXO 9: Imagen del porcentaje de Turnitin

CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES EN LA LIBERTAD 2023

ORIGINALITY REPORT

15% SIMILARITY INDEX	16% INTERNET SOURCES	3% PUBLICATIONS	3% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.uct.edu.pe Internet Source	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet Source	4%
3	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Student Paper	2%
4	hdl.handle.net Internet Source	1%
5	edoc.pub Internet Source	1%
6	repositorio.undac.edu.pe Internet Source	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	1%
8	repositorio.upn.edu.pe Internet Source	1%