

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Gestión por Procesos y Calidad de Servicio en el Restaurant “El Trujillano”, Juliaca año 2020**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en  
Administración y Negocios Internacionales

**Autor:**

Flor de María Ñaupá Martínez

**Asesor:**

Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco

Juliaca, diciembre de 2020

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### **DECLARO:**

Que el presente trabajo de investigación titulado: **“GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANT “EL TRUJILLANO”, JULIACA AÑO 2020”** constituye la memoria que presenta la estudiante Flor de María Ñaupá Martínez para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 23 días del mes de diciembre del año 2020.



---

Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN  
FORMATO ARTÍCULO**

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 23 día(s) del mes de diciembre del año 2020 siendo las 08:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en sala virtual de la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del Señor **Presidente del jurado: Lic. Julio Samuel Torres Miranda**, el secretario: **Mtro. Lucas Fernando Meza Revatta** y los demás miembros: **Mtro. Wilson Cruz Mamani** y el(la) asesor(a), **Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: **Gestión por Procesos y Calidad de Servicio en el Restaurant "El Trujillano", Juliaca año 2020**

Del(los)/la(las) estudiantes: **a) Flor de María Martínez Ñaupa**, conducente a la obtención del **grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales**.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual – Zoom, invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

**Candidato (a): Flor de María Martínez Ñaupa**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	<b>14</b>	<b>C</b>	<b>Aceptable</b>	Bueno

**Candidato (b):**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

**Candidato (c):**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) *Ver parte posterior*

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente



\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (c)

# Gestión por Procesos y Calidad de Servicio en el Restaurant “El Trujillano”, Juliaca año 2020

## Management by Processes and Service Quality in the Restaurant "El Trujillano", Juliaca, 2020

Martinez Ñaupá Flor de María<sup>a1</sup>

<sup>a</sup>EP Administración, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

---

### Resumen:

La investigación determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020 y al mismo tiempo determina la relación entre la gestión del personal y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, como también la relación entre el uso de recursos y la calidad de servicio y la relación entre la identificación de procesos y la calidad de servicio. La investigación es no experimental, de enfoque cuantitativo, básico, transversal y nivel correlacional. Haciendo uso de un cuestionario se recogió los datos en 19 trabajadores del Restaurante “El Trujillano”, así como de 235 comensales, en el periodo del mes de setiembre del 2020. La prueba de normalidad muestra el valor de significancia bilateral de .876 para la variable Gestión por Procesos y de .846 para la variable Calidad de Servicio; estos resultados permiten afirmar que ambas variables tienen una distribución normal. Se analizó la fiabilidad del instrumento aplicado a los 9 trabajadores de la presente investigación y se obtuvo el valor de alfa de Cronbach de .962; siendo un valor alto nos muestra la confiabilidad del instrumento. Se encontró que existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, con un valor  $r = .998$ . Del mismo modo la relación entre las dimensiones de la variable gestión por procesos y la calidad de servicio obtuvo valores significativos; existe relación positiva y significativa entre la gestión del personal y la calidad de servicio con el valor  $r = .989$ . La relación entre el uso de recursos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano” es positiva y significativa siendo el valor  $r = .972$ . Existe relación positiva y

---

<sup>1</sup>Autor de correspondencia: Flor de María Martínez Ñaupá  
Jr. Luis Guerra 138 - Juliaca  
Teléfono 970681448  
E-mail: fmartinezn.1998@gmail.com

significativa entre la identificación de procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano” con un valor  $r = .996$ .

*Palabras clave:* Gestión por procesos, calidad de servicio, Gestión de personal, Uso de recursos, Identificación de procesos.

**Abstract:**

The investigation will determine the relationship between management by processes and the quality of service in the Restaurant "El Trujillano", Juliaca year 2020 and at the same time determines the relationship between the management of the personnel and the quality of service in the Restaurant "El Trujillano", as well as the relationship between the use of resources and the quality of service and the relationship between the identification of processes and the quality of service. The research is non-experimental, with a quantitative, basic, cross-sectional approach and a correlational level. Using a questionnaire, data was collected on 19 workers of the Restaurant "El Trujillano", as well as 235 diners, in the period of September 2020. The normality test shows the bilateral significance value of .876 for the Management by Process variable and .846 for the Quality of Service variable; These results allow us to affirm that both variables have a normal distribution. The reliability of the instrument applied to the 9 workers of the present investigation was analyzed and the Cronbach's alpha value of .962 was obtained; being a high value it shows us the reliability of the instrument. It was found that there is a positive and significant relationship between process management and quality of service in the Restaurant "El Trujillano", with a value  $r = .998$ . Similarly, the relationship between the dimensions of the process management variable and the quality of service obtained significant values; there is a positive and significant relationship between staff management and quality of service with the value  $r = .989$ . The relationship between the use of resources and the quality of service in the “El Trujillano” Restaurant is positive and significant, the value being  $r = .972$ . There is a positive and significant relationship between the identification of processes and the quality of service in the Restaurant "El Trujillano" with a value  $r = .996$ .

*Keywords:* *Process management, service quality, Personnel management, Use of resources, Process identification.*

---

## 1. Introducción

En el contexto actual donde muchas empresas han cerrado sus puertas por la crisis mundial generada por el COVID 19, y algunas después de la cuarentena obligatoria por parte del gobierno peruano no han logrado abrir o han disminuido su personal y su capacidad de atención y por consiguiente la disminución en ingresos; especialmente en el sector de alimentos y restaurantes; muchas empresas han experimentando un cambio respecto a su desarrollo interno. Una empresa que antes de la pandemia tenían una buena acogida y prestigio en la ciudad de Juliaca es el Restaurante “El Trujillano”. La gestión basada en procesos es una oportunidad y una necesidad para mejorar la calidad, subsanando los aspectos negativos y requisito para implantar el ciclo de mejora continua hacia la calidad. En una situación especial y única como es la de la pandemia; se ve necesario analizar como se desarrolla la gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio brindado. El problema encontrado es ¿qué nivel de relación existe entre la comunicación interna con la gestión por procesos y la calidad en el servicio en el Restaurante “El Trujillano” en Juliaca durante el año 2020?. Este estudio contribuirá con la mejora de la calidad de servicio simplificando los procesos administrativos, teniendo como beneficiarios a los clientes del restaurante El Trujillano y su fortalecimiento como instituciones.

Bedón (2019) al analizar en la SUNAT y OSINERGMIN, encuentra relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el período 2014-2015, usando un enfoque cuantitativo también analiza los factores relacionados.

Vite (2019) usa una muestra no probabilística en 67 colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones y aplicando dos cuestionarios con cinco alternativas concluye que no existe una relación directa y significativa entre gestión por procesos y calidad de servicios en la población estudiada.

Por su parte Romero (2018) estudia a 81 usuarios y 68 clientes del camal Nuestra Señora de las Mercedes en Auquimarca – Junín y concluye que existe una correlación de Spearman de 0.951 entre la gestión de procesos y la calidad de servicio.

Oliva (2017) en su tesis “Gestión por procesos y la Calidad de Servicio en el área de Alimentos y Bebidas en el Hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015”, entrevistando a 15 colaboradores del área de alimentos y bebidas del hotel cinco estrellas “Dorado Plaza Hotel” mediante un cuestionario, encontró que la percepción 57%, de los colaboradores, es que no necesariamente influiría una buena gestión del hotel, un 20% no sabe no opina, un 6% influiría poco, y un 10% considera que si influiría; y sólo un 7% considera que no influiría.

Dávila Martínez (2017) en una población de 8800 ciudadanos y una muestra de 369, concluye demuestra que el grado de asociación o relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de emisión de pasaportes, de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña, tiene un grado moderado positivo.

## **2. Metodología**

### ***2.1 Tipo o nivel de la investigación***

La investigación desarrollada es no experimental, del nivel correlacional, donde las dos variables a relacionar son la variable 1: Gestión por procesos y la variable 2: Calidad de Servicio. Respecto a la variable 1 se considerará las dimensiones: Gestión de personal, Uso de recursos e Identificación de procesos. Tiene un enfoque cuantitativo, en cuanto a la temporalidad es transversal; perteneciente a la investigación básica.

### ***2.2 Participantes***

En la presente investigación la población estudiada fueron los trabajadores y comensales del Restaurant “El Trujillano” ubicado en Juliaca. Tanto como empresa como los clientes del Restaurante. Muestra: El Restaurant “El Trujillano y los clientes que acudan al Restaurante en el período de 30 días. Para la selección de la muestra se utilizó la técnica del muestreo aleatorio simple, muestreo probabilístico; se aplicó la encuesta a 235 comensales y a los 9 trabajadores que en el momento que se recogieron los datos estaban laborando.

### ***2.3 Instrumento***

Se usará la técnica de la encuesta; para esto se adaptó el “Cuestionario de Gestión por Procesos” diseñado por María del Pilar Bedón Fernández y Liza Patricia Paredes Manrique de Essenwanger consta de 33 ítems y cada sujeto responde en una escala de cinco niveles: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). Evalúa tres dimensiones: 1. Gestión de personal (15 ítems); 2. Uso de recursos (5 ítems); 3. Identificación de procesos (10 ítems). En su adaptación se consideró solamente 23 ítems. La valoración: y corrección es la suma simple del valor atribuido a cada ítem (Bedón, 2019).

Respecto a la variable Calidad de Servicio se basó en el Cuestionario de Calidad de servicio de María del Pilar Bedón Fernández y Liza Patricia Paredes Manrique de Essenwanger consta de 27 ítems y cada sujeto responde en una escala de cinco niveles: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). Evalúa dos dimensiones: 1. Calidad técnica (13 ítems); y 2. Calidad funcional (14 ítems). Para tal fin se

adaptó el cuestionario usando 20 ítems para medir la mencionada variable (Bedón, 2019). Para determinar la Validez del instrumento, haremos mención que fue usado y validado en una investigación anterior (Bedón, 2019). Para determinar la validez del instrumento, a parte de la validez realizada en la investigación original, se aplicó la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach. Se aplicó un cuestionario a los comensales del restaurant. Algunas encuesta se descartaron por razones como: dar más de una respuesta a alguna pregunta, no responder el total de las preguntas, entre otras; por lo que la muestra finalmente quedará conformada por los comensales que superen estas características. La aplicación del instrumento se realizó durante setiembre de 2020. Los comensales fueron entrevistados directamente en el restaurante. Se usó al mismo tiempo el Software SPSS, para el procesamiento de datos.

Se analizó la fiabilidad del instrumento aplicado a los 9 trabajadores de la presente investigación y se obtuvo el valor de alfa de Cronbach de .962; siendo un valor alto nos muestra la confiabilidad del instrumento.

**Tabla 1**

*Prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario aplicado a los trabajadores*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	43

Al mismo tiempo se analizó la fiabilidad de las dos variables en estudio, en el cuestionario aplicado a los 9 trabajadores del restaurant El Trujillano.

**Tabla 2**

*Prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach de las variables en estudio del cuestionario aplicado a los trabajadores*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida
Gestión por Procesos	105,44	38,78	,998
Calidad de Servicio	86,22	38,19	,998

Ambos resultados muestran la confiabilidad del instrumento aplicado. Al mismo tiempo se aplicó la encuesta con los comensales se obtuvo y se obtuvo los siguientes datos en la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach.

**Tabla 3***Prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario aplicado a los comensales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	23

**3. Resultados**

Antes de aplicar la prueba para determinar la relación entre las variables, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, para determinar si la distribución es normal. Esto es considerando la población en estudio de los 9 trabajadores del restaurante “El Trujillano”.

**Tabla 4***Prueba de normalidad del cuestionario aplicado a los trabajadores*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por Procesos	,118	9	,200*	,968	9	,876
Calidad de Servicio	,106	9	,200*	,965	9	,846

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad muestran el valor de significancia bilateral de .876 para la variable Gestión por Procesos y de .846 para la variable Calidad de Servicio; estos resultados permiten afirmar que ambas variables tienen una distribución normal; por lo que se aplicarán las pruebas paramétricas. Del mismo modo se aplicará la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, para determinar si la distribución es normal en el cuestionario aplicado a los 235 comensales del restaurant “El Trujillano”.

**Tabla 5***Prueba de normalidad del cuestionario aplicado a los comensales*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad Técnica	,231	235	,073	,809	235	,063
Calidad Funcional	,174	235	,070	,938	235	,093
Calidad de Servicio	,124	235	,181	,909	235	,253

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad muestran el valor de significancia bilateral de .253 para la variable Calidad de Servicio, para la dimensión Calidad Técnica .063 y para la dimensión Calidad Funcional .093; estos resultados permiten afirmar que la variable y sus dimensiones tienen una distribución normal. Para lograr el objetivo planteado de la investigación que fue el determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020, se hizo uso del coeficiente de correlación de Pearson. Este objetivo se visualiza en la tabla siguiente, donde se mide la relación:

**Tabla 6**  
*Relación entre las variables Gestión por Procesos y Calidad de Servicio*

		Gestión por Procesos	Calidad de Servicio
Gestión por Procesos	Correlación de Pearson	1	,998**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	9	9
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,998**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	9	9

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

Como se visualiza el valor de significancia que es menor a .05 lo que permite decidir aceptar la hipótesis planteada afirmando que existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020. Siendo el valor r de .998; con lo que se afirma que la relación entre Gestión por Procesos y Calidad de Servicio es muy fuerte, o existe una fuerte correlación.

Del mismo modo al analizar las dimensiones de la variable Gestión de Procesos: Gestión de personal, uso de recursos e identificación de procesos. Se determinó la relación entre la gestión del personal y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”.

**Tabla 7***Relación entre la dimensión Gestión del personal y la variable Calidad de Servicio*

		Gestión del Personal	Calidad de Servicio
Gestión del Personal	Correlación de Pearson	1	,989**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	9	9
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,989**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	9	9

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

Como se visualiza el valor de significancia que es menor a .05 lo que permite decidir aceptar la hipótesis planteada afirmando que existe relación positiva y significativa entre la gestión del personal y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020. Siendo el valor  $r = .989$ ; con lo que se afirma que la relación entre Gestión del Personal y Calidad de Servicio es muy fuerte, o existe una fuerte correlación.

Otra dimensión de la variable Gestión de Procesos es el Uso de Recursos y al determinar la relación que existe con la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, se encontró los siguientes resultados:

**Tabla 8***Relación entre la dimensión Uso de recursos y la variable Calidad de Servicio*

		Uso de recursos	Calidad de Servicio
Uso de recursos	Correlación de Pearson	1	,972**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	9	9
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,972**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	9	9

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

El valor de significancia que es menor a .05 permite aceptar la hipótesis planteada afirmando que existe relación positiva y significativa entre uso de recursos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020. Siendo el valor  $r = .972$ ; con lo que se afirma que la relación entre Uso de Recursos y Calidad de Servicio es muy fuerte, o existe una fuerte correlación.

La última dimensión estudiada de la variable Gestión de Procesos es la identificación de procesos y al determinar la relación que existe con la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, se encontró los siguientes resultados:

**Tabla 9**  
*Relación entre la dimensión Identificación de procesos y la variable Calidad de Servicio*

		Identificación de procesos	Calidad de Servicio
Identificación de procesos	Correlación de Pearson	1	,996**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	9	9
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,996**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	9	9

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

El valor de significancia que es menor a .05 permite aceptar la hipótesis planteada afirmando que existe relación positiva y significativa entre la identificación de procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020. Siendo el valor  $r = .996$ ; con lo que se afirma que la relación entre la identificación de procesos y Calidad de Servicio es muy fuerte, o existe una fuerte correlación.

#### 4. Conclusiones y discusiones

Se encontró que existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, con un valor  $r = .998$ . Del mismo modo la relación entre las dimensiones de la variable gestión por procesos y la calidad de servicio obtuvo valores significativos; existe relación positiva y significativa entre la gestión del

personal y la calidad de servicio con el valor  $r = .989$ . La relación entre el uso de recursos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano” es positiva y significativa siendo el valor  $r = .972$ . Existe relación positiva y significativa entre la identificación de procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano” con un valor  $r = .996$ .

En la investigación de Bedón (2019) al analizar en la SUNAT y OSINERGMIN, encuentra relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el período 2014-2015 con el coeficiente de correlación calculado igual a  $r = .755$  en SUNAT y  $r = .781$  en OSINERGMIN, resultados que coinciden con los de la investigación donde el valor es de  $r = .998$ .

Por su parte Romero (2018) al estudiar a 81 usuarios y 68 clientes del camal Nuestra Señora de las Mercedes en Auquimarca – Junín y concluye que existe una correlación de Spearman de .951 entre la gestión de procesos y la calidad de servicio, siendo considerada como directa y muy fuerte entre la gestión por procesos y la calidad de servicio; resultados que coinciden con los encontrados en la presente investigación donde  $r = .998$ .

## 5. Referencias

- Bedón, M. (2019). *La gestión por procesos y la calidad de servicio en las instituciones públicas SUNAT y OSINERGMIN, en el marco de la política, período 2014-2015*. Centro de Altos Estudios Nacionales.
- Berna Zipa, M. M. (2015). Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente (Universidad Militar Nueva Granada; Vol. 49). Recuperado de <http://www.ti.com/lit/ds/symlink/cc2538.html>
- Blaya, I. (2006). *Gestión por procesos Objetivos*.
- Camisón, C. (2010). La gestión de la calidad por procesos . Técnicas y herramientas de calidad. *Mailxmail.Com*, 1-41. Recuperado de <http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/4/gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad-27844-completo.pdf>
- Conde, I. (2019). La gestión por procesos del personal asistencial y la calidad de atención al asegurado del Centro de Atención Primaria II Oscar Fernandez Dávila, del distrito de Tacna, año 2017 (Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann). Recuperado de <http://www.unjbg.edu.pe/institucion/historia.php>
- Dávila Martínez, J. (2017). *Gestión Por Procesos y Calidad Del Servicio, del Área De Emisión De Pasaportes, Migraciones – Breña* (Universidad San Pedro). Recuperado de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6050/Tesis\\_57389.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6050/Tesis_57389.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Juarez, H. (2018). Gestión de procesos y Calidad de servicio del área de transporte a nivel

- ventas del call center Konecta, Callao 2017. Universidad Cesar Vallejo.
- Lavado Rodríguez, A. B. (2019). Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad del servicio en la UGEL 06 – 2018. *Universidad César Vallejo*.
- Llanes, M., Isaac, C., Moreno, M., & García, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, 35(3), 255-264. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000300002&script=sci\\_abstract%0Ahttp://scielo.sld.cu/pdf/rii/v35n3/rii02314.pdf](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000300002&script=sci_abstract%0Ahttp://scielo.sld.cu/pdf/rii/v35n3/rii02314.pdf)
- Oliva, M. (2017). *Gestión por procesos y la Calidad de Servicio en el área de Alimentos y Bebidas en el Hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015*. Universidad Científica del Perú.
- Orihuela Munive, E. (2016). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015*.
- Quevedo, H., & Nataly, M. (2019). *Universidad técnica de cotopaxi*.
- Romero, M. (2018). Relación entre la gestión de procesos y la calidad de servicio del camal Nuestra Señora de las Mercedes, Auquimarca - Junín 2018 (Universidad Científica del Sur; Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Saavedra Peña, M. P. (2014). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT*, 177.
- Salvador-Hernández, Y., Llanes-Font, M., & Velázquez-Zaldívar, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 59-66.
- Soto Balbón, M. A., & Barrios Fernández, N. M. (2006). Gestión del conocimiento. Parte II. Modelo de gestión por procesos. *Acimed*, 14(3), 1-16.
- Vite, N. (2019). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Zaratiegui, J. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Economía industrial*, (330), 81-88.

## 6. Anexos



# RESTAURANT TRUJILLANO

"37 AÑOS ININTERRUMPIDOS A SU SERVICIO"

## CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El que suscribe Guillermo Joel Quiroz Pérez, Gerente de "FIESTA CRIOLLA S.R.L."

RESTAURANTE EL TRUJILLANO

### HACE CONSTAR

Que la Señorita Flor de María Martínez Ñaupá con DNI N° 70141232 y con código de estudiante **201521336**, egresada de la carrera de Administración y Negocios Internacionales; habiendo solicitado realizar su trabajo de investigación en la Empresa que dirijo, y solicitándole el uso adecuado de los datos que de la misma obtenga para sustentar el trabajo de investigación que realice, tiene la autorización respectiva y el permiso necesario para que empiece a realizar su trabajo desde el 01 de Julio del 2020.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Juliaca, 15 de Junio del 2020

HOMETS.R.L.  
RUC. 20900048397  
  
Guillermo Joel Quiroz Pérez  
GERENTE

## Cuestionario

Estimado participante, la investigadora Flor de María Martínez Ñaupá de la Universidad Peruana Unión – Juliaca está realizando un estudio titulado Gestión por Procesos y Calidad de Servicio en el Restaurant “El Trujillano”, Juliaca año 2020. El cuestionario permitirá conocer los niveles en gestión por procesos. Los datos serán tratados de manera confidencial y anónima y la participación es completamente voluntaria.

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

<b>Variable Calidad de Servicio</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Dimensión 1: Calidad técnica</b>						
1	El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.					
2	Se respeta el orden de llegada.					
3	El tiempo de atención fue suficiente.					
4	El número de trabajadores eran suficientes para atender a los comensales que se encontraban en el restaurant.					
5	Los trabajadores utilizaron medios prácticos al brindar la atención					
6	El horario de atención del restaurant es suficiente para atender la demanda de los consumidores					
7	Los ambientes del restaurante son adecuados y se encuentran limpios.					
8	El mobiliario se encuentra en buen estado.					
9	Los trabajadores se encuentran correctamente uniformados y limpios.					
10	Las instalaciones cuentan con equipo modernos disponibles y materiales necesarios para su atención					
11	Los clientes del restaurant El Trujillano se sienten seguros en sus transacciones con la organización.					
12	El restaurant El Trujillano tiene horarios convenientes para usted.					
<b>Dimensión 2: Calidad Funcional</b>						
13	La información mostrada en la carta es clara y pertinente.					
14	Los trabajadores muestran interés para atender las necesidades de los clientes.					
15	La atención que se brinda cubre las expectativas de los clientes					
16	La atención que se brinda es personalizada					
17	Los trabajadores transmiten confianza a los usuarios.					
18	El servicio que brindan los trabajadores en el restaurant es adecuado.					
19	Los trabajadores están capacitados y actualizados en protocolos de atención al público					
20	En el restaurant El Trujillano, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
21	El restaurant El Trujillano concluye el servicio en el tiempo prometido					
22	En el restaurant El Trujillano, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta; etc.) son visualmente atractivos.					
23	En el restaurant El Trujillano, los empleados realizan bien el servicio a la primera vez.					

<b>Variable Gestión por Procesos</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Dimensión 1: Gestión de personal</b>						
24	El restaurant “El Trujillano” brinda oportunidad de capacitación a todo el personal de manera equitativa.					
25	El restaurant “El Trujillano” considera la capacitación, perfil del personal y labores que realiza.					
26	La administración del restaurant “El Trujillano” promueve o alienta la capacitación interna y externa.					
27	En el restaurant “El Trujillano” se premia la capacitación del personal.					
28	En el restaurant “El Trujillano”, el personal que se prepara y capacita tiene mayores oportunidades.					
29	En el restaurant “El Trujillano” se conoce el índice de rotación de personal de la institución.					
30	En el restaurant “El Trujillano” los jefes estimulan a sus subordinados para que se cumplan los objetivos.					
31	En el restaurant “El Trujillano” se realiza evaluaciones de desempeño, objetivas, incluyendo jefes.					
32	En el restaurant “El Trujillano” se motiva al personal de la institución.					
33	En el restaurant “El Trujillano” los jefes estimulan al logro de objetivos.					
<b>Dimensión 2: Uso de Recursos</b>						
34	El restaurant “El Trujillano” proporciona los recursos que necesitan los trabajadores					
35	Los recursos que le brinda el restaurant “El Trujillano” son suficientes para brindar un servicio óptimo					
36	El restaurant “El Trujillano” cuenta con un sistema de gestión de recursos que garantiza la disposición de materiales y equipamiento para los trabajadores.					
<b>Dimensión 3: Identificación de Procesos</b>						
37	El restaurant “El Trujillano” cuenta con un área que se encarga de la mejora de los procesos.					
38	El restaurant “El Trujillano” tiene identificado sus procesos					
39	En el restaurant “El Trujillano” tiene manual de procesos					
40	El personal conoce la misión, visión y valores del restaurant “El Trujillano”					
41	En el restaurant “El Trujillano” los procesos han sido difundidos.					
42	En el restaurant “El Trujillano” se fomenta en la institución, la cultura de la mejora continua					
43	El manual de procesos se actualiza periódicamente					

## Matriz de operacionalización de variables

### “Gestión por Procesos y Calidad de Servicio en el Restaurant “El Trujillano”, Juliaca año 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué nivel de relación existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión por procesos <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de personal</li> <li>• Uso de recursos</li> <li>• Identificación de procesos</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de Servicio <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad técnica</li> <li>• Calidad Funcional</li> </ul>	<p><b>Tipo, Nivel y Diseño:</b> No experimental. Corte Transversal. Enfoque Cuantitativo. Tipo Básica. Nivel Correlacional</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <pre> graph LR     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 --- r --- V2             </pre> <p><b>Donde:</b> M: Restaurant “El Trujillano”, Juliaca año 2020 V<sub>1</sub>: Gestión por procesos V<sub>2</sub>: Calidad de Servicio r: Relación entre Gestión por procesos y Calidad de Servicio</p> <p><b>Población:</b> Restaurant “El Trujillano”, Juliaca – 2020.</p> <p><b>Muestra:</b> Restaurant “El Trujillano”.</p>
<p><b>Problema Específico 1:</b> ¿Qué nivel de relación existe entre la gestión del personal y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020?</p>	<p><b>Objetivo Específico 1:</b> Determinar la relación entre la gestión del personal y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020</p>	<p><b>Hipótesis Específica 1:</b> Existe relación positiva y significativa entre la gestión del personal y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020.</p>		
<p><b>Problema Específico 2:</b> ¿Qué nivel de relación existe entre el uso de recursos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020?</p>	<p><b>Objetivo Específico 2:</b> Determinar la relación entre el uso de recursos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 2:</b> Existe relación positiva y significativa entre uso de recursos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020.</p>		
<p><b>Problema Específico 3:</b> ¿Qué nivel de relación existe entre la identificación de procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020?</p>	<p><b>Objetivo Específico 3:</b> Determinar la relación entre la identificación de procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020</p>	<p><b>Hipótesis Específica 3:</b> Existe relación positiva y significativa entre la identificación de procesos y la calidad de servicio en el Restaurante “El Trujillano”, Juliaca año 2020.</p>		