

Mejora de Calidad del Servicio Basada en Gestión por Procesos de *Retail* de Acabados de Construcción

Autores: Diego Mauricio Jordán Vaca

Universidad Nacional de Trujillo, **UNT**

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, **PUCE** (Ambato, Ecuador)

djordan@unitru.edu.pe; dmjordan@pucesa.edu.ec

Trujillo, Perú

<https://orcid.org/0009-0007-4197-4249>

Soledad Janet Mostacero Llerena

Universidad Nacional de Trujillo, **UNT**

smostacero@unitru.edu.pe

Trujillo, Perú

<https://orcid.org/0000-0002-6589-3589>

Jorge Enrique Jordán Vaca

Universidad Nacional de Trujillo, **UNT**

Universidad Técnica de Ambato, **UTA** (Ambato, Ecuador)

jjordan@unitru.edu.pe; jorgeejordan@uta.edu.ec

Trujillo, Perú

<https://orcid.org/0000-0002-3509-8728>

Resumen

El deterioro de la calidad del servicio en *retail* de acabados de construcción genera efectos perjudiciales como pérdida de clientes, disminución de ventas y daño reputacional, evidenciando la necesidad de implementar sistemas de gestión estructurados. El objetivo fue determinar la relación entre el sistema de gestión por procesos y la calidad del servicio en *retail* de acabados de la construcción en Ambato, 2023. La metodología correspondió a una investigación básica, cuantitativa, correlacional, transversal y no experimental. La población estuvo constituida por 49 colaboradores de 12 tiendas *retail*, utilizándose muestra censal. Los instrumentos fueron el cuestionario y lista de cotejo, analizándose los datos con estadística descriptiva y correlación de Rho de Spearman ($\alpha=0,05$). Los resultados revelaron que 97,96% de participantes percibieron deficiencias en gestión por procesos (65,31% regular, 32,65% deficiente) y 86% calificaron inadecuadamente la calidad del servicio (53% regular, 33% mala). Se obtuvo una correlación muy fuerte y significativa ($r=0,798$, $p=0,023$) entre ambas variables. Se concluye que existe una relación directa, positiva y estadísticamente significativa entre el sistema de gestión por procesos y la calidad del servicio, confirmando que la mejora en procesos organizacionales se traduce proporcionalmente en incrementos de calidad del servicio percibida.

Palabras clave: gestión por procesos; calidad del servicio; industria de la construcción; comercio minorista; Ecuador.

Código de clasificación internacional: 5311.09 - Organización de la producción.

Cómo citar este artículo:

Jordán, D., Mostacero, S., & Jordán, J. (2025). **Mejora de Calidad del Servicio Basada en Gestión por Procesos de Retail de Acabados de Construcción**. *Revista Científica*, 10(36), 183-205, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.36.9.183-205>

Fecha de Recepción:

06-11-2024

Fecha de Aceptación:

13-12-2024

Fecha de Publicación:

05-05-2025

Service Quality Improvement Based on Process Management in Construction Finishes Retail

Abstract

The deterioration of service quality in construction finishes retail generates detrimental effects such as customer loss, sales decrease, and reputational damage, evidencing the need to implement structured management systems. The objective was to determine the relationship between the process management system and service quality in construction finishes retail in Ambato, 2023. The methodology corresponded to basic, quantitative, correlational, cross-sectional, and non-experimental research. The population consisted of 49 employees from 12 retail stores, using a census sample. The instruments were questionnaire and checklist, analyzing data with descriptive statistics and Spearman's Rho correlation ($\alpha=0,05$). Results revealed that 97,96% of participants perceived deficiencies in process management (65,31% regular, 32,65% deficient) and 86% rated service quality inadequately (53% regular, 33% poor). A very strong and significant correlation ($r=0,798$, $p=0,023$) was obtained between both variables. It is concluded that there is a direct, positive, and statistically significant relationship between the process management system and service quality, confirming that improvement in organizational processes translates proportionally into increases in perceived service quality.

Keywords: process management; service quality; construction industry; retail trade; Ecuador.

International classification code: 5311.09 - Organization of production.

How to cite this article:

Jordán, D., Mostacero, S., & Jordán, J. (2025). **Service Quality Improvement Based on Process Management in Construction Finishes Retail**. *Revista Scientific*, 10(36), 183-205, e-ISSN: 2542-2987. Retrieved from: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2025.10.36.9.183-205>

Date Received:
06-11-2024

Date Acceptance:
13-12-2024

Date Publication:
05-05-2025

1. Introducción

En el mundo dinámico y competitivo de hoy, las organizaciones buscan continuamente formas de mejorar su eficiencia, productividad y resultados para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado y las tecnologías emergentes. El sistema de gestión por procesos constituye una metodología fundamental que permite organizar y gestionar las actividades de una empresa u organización de manera eficiente y eficaz, enfocándose en la mejora continua para la satisfacción del cliente.

Como señalan Alarcón, Alarcón, Alarcón y Alarcón (2023); la gestión por procesos en las entidades se ha convertido en una herramienta esencial para la optimización organizacional, mientras que Alcívar (2021); destaca su importancia para el mejoramiento de la productividad empresarial. Sin embargo, la carencia de un buen sistema se evidencia directamente en la pésima calidad de los servicios que percibe el consumidor, percepción o juicio subjetivo que se basa en la experiencia individual del cliente en comparación con otros servicios similares, por lo cual, si no se logran cubrir las expectativas de los consumidores, es un hecho que prefieran adquirir el servicio del competidor.

A lo largo de los años, la calidad de servicio ha adquirido mayor relevancia tanto para las grandes empresas como para pequeños negocios, teniendo como objetivo principal que ambas partes (vendedor-comprador) se encuentren satisfechas con la operación. Diversos estudios han demostrado la importancia crítica de esta variable, como lo evidencian Barrera y Gutiérrez (2021); al analizar la calidad de servicio percibida como factor determinante de la satisfacción del cliente en supermercados, y Flores (2022); quien estableció la relación directa entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas comerciales.

Adicionalmente, Ganga, Alarcón y Pedraja (2019); desarrollaron mediciones de calidad mediante SERVQUAL, mientras que Gonzales y

Cevallos (2022); propusieron modelos de gestión con calidad de procesos y tecnología. La calidad de servicio es fundamental porque proporciona información del comportamiento del consumidor, permitiendo medir el servicio y adoptar acciones estratégicas para el crecimiento empresarial, donde los clientes constituyen la razón de ser de las organizaciones.

Latinoamérica continúa enfrentando un problema persistente con la calidad del servicio en diversos sectores. En este contexto, Malpartida-Meza, Granada-López y Salas-Canales (2022a): mencionan que el 68% de las empresas en América Latina se califica altamente en atención, pero el 43% de los clientes dicen que las empresas toman más importancia a lo que ofrecen que al mismo trato, reflejando la deficiencia y poco interés en la evaluación con respecto a la atención al cliente que tienen las empresas.

Complementariamente, Malpartida-Meza, Granada-López y Salas-Canales (2022b): señalan que aproximadamente un tercio de los trabajadores en pequeñas y medianas empresas percibe que la dirección ejecutiva no considera prioritaria la atención al cliente, además de que menos del treinta por ciento de estos colaboradores tiene acceso diario a las métricas de servicio, evidenciando que las empresas pequeñas deciden no priorizar la mejora de atención al cliente.

Por su parte, Zavala-Choez y Vélez-Moreira (2020a): determinaron que la calidad de servicio es un instrumento indispensable para crear una filosofía que supere las expectativas del cliente. Esta perspectiva se ve reforzada por estudios recientes como el de Maldonado (2023); quien analizó la experiencia de consumo para alcanzar la satisfacción del cliente, y Naranjo (2020); quien estudió la calidad del servicio en instituciones públicas ecuatorianas. Es así que en Ecuador, las empresas han implementado sistemas de gestión para mejorar procesos, operaciones y niveles de servicio ante las exigencias del mercado.

En la provincia de Tungurahua está concentrado 23% del comercio del

país, específicamente en la ciudad de Ambato, destacando su ubicación central y estratégica, por lo que se agrupan las principales tiendas *retail* de acabados de la construcción del país. Sin embargo, en lo que va del periodo, se evidencia un deterioro del nivel de calidad del servicio reflejado en las metas mensuales propuestas, lo que constituye una debilidad para que la empresa continúe siendo competitiva.

La baja capacitación, el desconocimiento de normativas, la ausencia del personal, tardanzas, supervisión deficiente, desmotivación, falta de planeación, equipos desactualizados y mal uso de procesos, llegan a tener un efecto negativo en la imagen y desempeño en *retail* de acabados. Estos factores predominan para que el sistema de gestión en la empresa sea más deficiente con el pasar del tiempo, generando efectos perjudiciales significativos como pérdida de clientes, disminución de las ventas, daño a la reputación de la empresa, menor lealtad del cliente, aumento de los costos, disminución de la moral del personal y pérdidas económicas.

Por otro lado, la mejora de la calidad del servicio al cliente y su control representa una tarea continua que requiere un enfoque integral, donde algunas medidas a aplicar incluyen las capacitaciones al personal que ayudan a brindar un servicio más eficiente y de satisfacción al cliente; la motivación al personal que brinda un buen servicio creando un ambiente donde el cliente se sienta importante; la creación de una cultura organizacional que valore la importancia del servicio al cliente; y la simplificación de los procesos y procedimientos para una respuesta más oportuna.

Ante esta problemática identificada, surge la necesidad de plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué medida el sistema de gestión por procesos se relaciona con la calidad del servicio en *retail* de acabados de la construcción - Ambato, 2023?.

En consecuencia, el objetivo principal de esta investigación es determinar la naturaleza, dirección y magnitud de la relación entre el sistema

de gestión por procesos y la calidad del servicio en *retail* de acabados de la construcción - Ambato, 2023, para establecer bases teóricas que permitan proponer estrategias de mejora.

2. Metodología

El trabajo de investigación se desarrolló en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, Ecuador, durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2023. El estudio aplicó el método deductivo dentro de un paradigma positivista, correspondiendo a una investigación de tipo básica debido a que se tomó como base la teoría de fuentes científicas ya existentes, con el fin de adquirir nuevos conocimientos científicos tomando en cuenta los resultados obtenidos. Como indican Vásquez, Guanuchi, Cahuana, Vera y Holgado (2023): este tipo de investigación se enfoca en la comprensión y descubrimiento de principios fundamentales dentro de áreas específicas del conocimiento, sin buscar aplicaciones inmediatas sino la expansión del entendimiento teórico.

La investigación se trabajó con un enfoque cuantitativo y se basó en un nivel correlacional, puesto que se detalló la asociación entre las variables de estudio. Según lo mencionado por Paragua, Bustamante, Norberto, Paragua y Paragua (2022): la aplicación de técnicas correlacionales resulta apropiada para determinar el grado de relación entre dos variables en diferentes momentos temporales, permitiendo inferir ciertos niveles de causalidad direccional entre dichas variables. De esta manera, no se manipularon las variables como en un experimento, sino que se observaron y midieron en su comportamiento natural, ya que el objetivo fue identificar si las variables cambiaron juntas y en qué medida lo hicieron.

Así mismo, la investigación trabajó a un nivel no experimental puesto que no se pretendió manipular el objeto en estudio por parte del investigador. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018a): la investigación no

experimental consiste en la observación y medición de fenómenos y variables en su ambiente natural para posteriormente analizarlas sin intervención del investigador. En tal sentido, las variables no se manipularon, los fenómenos se observaron y analizaron en su entorno natural, por lo que la investigación se encontró dentro de un diseño transversal.

Los diseños de investigación transeccional se caracterizaron por capturar información en un único momento del tiempo, reafirmando este concepto Hernández-Sampieri y Mendoza (2018b): establecen que estos diseños se distinguen por la recolección de datos en una sola ocasión temporal, con el propósito de analizar una situación de las variables en un momento dado.

La población objeto de estudio estuvo constituida por los colaboradores que laboraron en 12 tiendas *retail* de acabados de la construcción ubicadas en la ciudad de Ambato, totalizando 49 trabajadores. Para el estudio, se trabajó con la totalidad de la población, por lo que la muestra fue censal y estuvo conformada por los 49 colaboradores. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde los participantes se seleccionaron en función de su accesibilidad y disponibilidad para el investigador. Los 49 colaboradores que participaron en el estudio se clasificaron de la siguiente manera: gerentes de venta, personal de cajas y asistentes de ventas, distribuidos en las 12 tiendas *retail* de acabados de la construcción durante el periodo de estudio.

La investigación utilizó la técnica de la encuesta como instrumento principal de recopilación de datos. En este sentido, Blanchar y Martínez (2024): establecieron que la encuesta constituye una herramienta de recolección que involucra el diseño y aplicación de cuestionarios estructurados dirigidos a muestras representativas, con el propósito de obtener información específica sobre problemáticas particulares, siendo ampliamente utilizada por su capacidad de generar datos de manera rápida y eficiente.

Complementariamente, se utilizó la técnica de observación directa que,

de acuerdo con Chou y Lu (2022): permite el registro directo e inmediato de fenómenos conforme ocurren en su contexto natural. Esta se caracterizó porque el investigador se encontró en el lugar en el que se desarrolló el hecho sin intervenir ni alterar el ambiente, ya que de lo contrario los datos obtenidos no habrían sido válidos.

Para el cálculo de la confiabilidad en consistencia, puesto que la lista de cotejo tuvo múltiples opciones de respuesta, se aplicó el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Para la evaluación de los expertos se utilizó el coeficiente V de Aiken. El procesamiento estadístico siguió el siguiente procedimiento: primero, se recolectaron los resultados de las encuestas para luego ingresarlos a una matriz de Excel a efectos de realizar la construcción de la base de datos de la muestra. Segundo, en el sistema estadístico SPSS se realizó el análisis descriptivo con tabulaciones, gráficas de barras y su respectivo análisis. Tercero, para la prueba de hipótesis se siguieron los procedimientos de planteamiento de hipótesis nula y alterna, establecimiento del nivel de significancia, elección de la prueba estadística según criterios del estudio, cálculo del p-valor y toma de decisión en base al resultado obtenido.

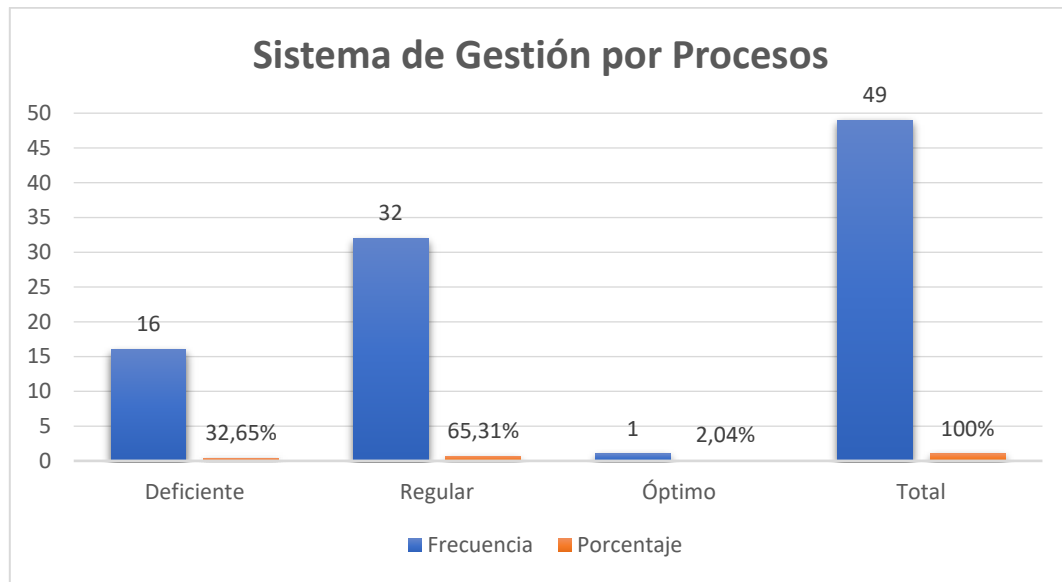
Para el análisis se eligió la prueba Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables de estudio, permitiendo tomar decisiones basadas en los resultados obtenidos. El comportamiento de las variables se presentó mediante tablas y figuras generadas por estadística descriptiva y de correlación. Además, se empleó estadística inferencial para evaluar las pruebas de normalidad y correlación, con el objetivo de responder a los problemas formulados.

La presente investigación contó con la aprobación del Consejo Científico de la Universidad Nacional de Trujillo y la Universidad Técnica de Ambato, así como del Comité de Ética correspondiente, garantizando el cumplimiento de los principios éticos en la investigación con seres humanos y el manejo confidencial de la información recopilada.

3. Resultados

La investigación generó datos cuantitativos que permitieron caracterizar el comportamiento de las variables de estudio y establecer las relaciones existentes entre ellas. Los resultados se obtuvieron a partir del análisis de 49 colaboradores distribuidos en 12 tiendas *retail* de acabados de la construcción en Ambato durante el año 2023.

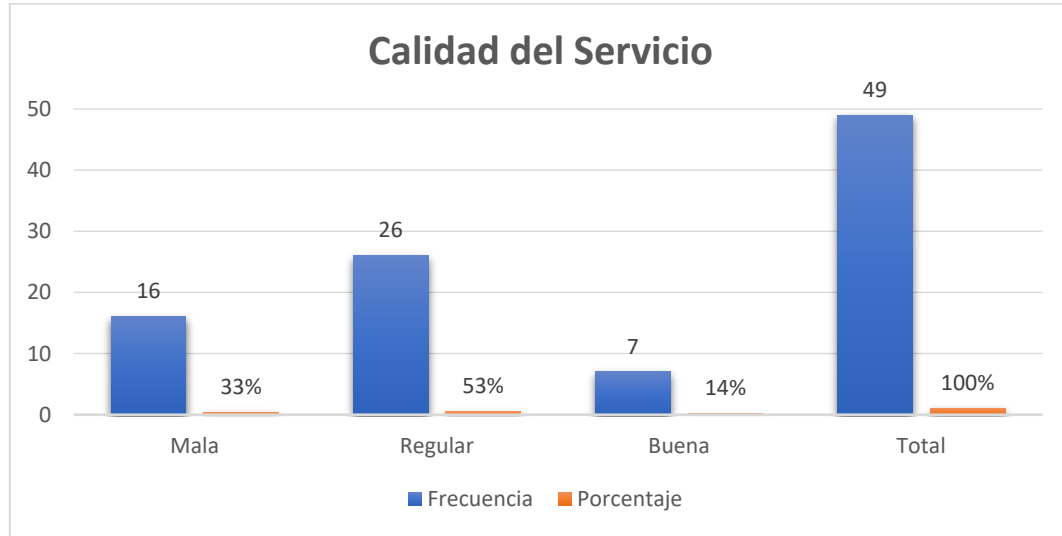
Gráfico 1. Barra de la variable: Sistema de gestión por procesos.



Fuente: Los Autores (2024).

En el gráfico 1 los resultados mostraron que el 65,31% (32 encuestados) de los colaboradores calificaron como “regular” el sistema implementado en los *retail* de acabados de la construcción. El 32,65% (16 encuestados) lo calificaron como “deficiente”, mientras que únicamente el 2,04% (1 encuestado) lo consideró “óptimo”. Al sumar las categorías “deficiente” y “regular” ($32,65\% + 65,31\% = 97,96\%$), estos datos evidenciaron que el 97,96% de los participantes percibieron deficiencias en el sistema de gestión por procesos, siendo la categoría “regular” la predominante en las evaluaciones.

Gráfico 2. Barra de la variable: Calidad del servicio.



Fuente: Los Autores (2024).

Los datos revelaron que el 53% (26 encuestados) calificaron la calidad del servicio como “regular”, el 33% (16 encuestados) como “mala” y el 14% (7 encuestados) como “buena”. Al sumar las categorías “mala” y “regular” (33% + 53% = 86%), esta sumatoria representó el 86% del total de participantes, contrastando significativamente con el 14% que consideró que existía una buena calidad del servicio en las tiendas *retail*.

Tabla 1. Prueba Correlación de Spearman para las variables.

Correlaciones				
			V1_ SistemaDeGestionPorProceso	V2_ CalidadDelServicio
Rho de Spearman	V1_ SistemaDe Gestión Por Proceso	Coefficiente de correlación	1,000	0,798
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	49	49
	V2_ Calidad Del Servicio	Coefficiente de correlación	0,798	1,000
		Sig. (bilateral)	0,023	.
		N	49	49

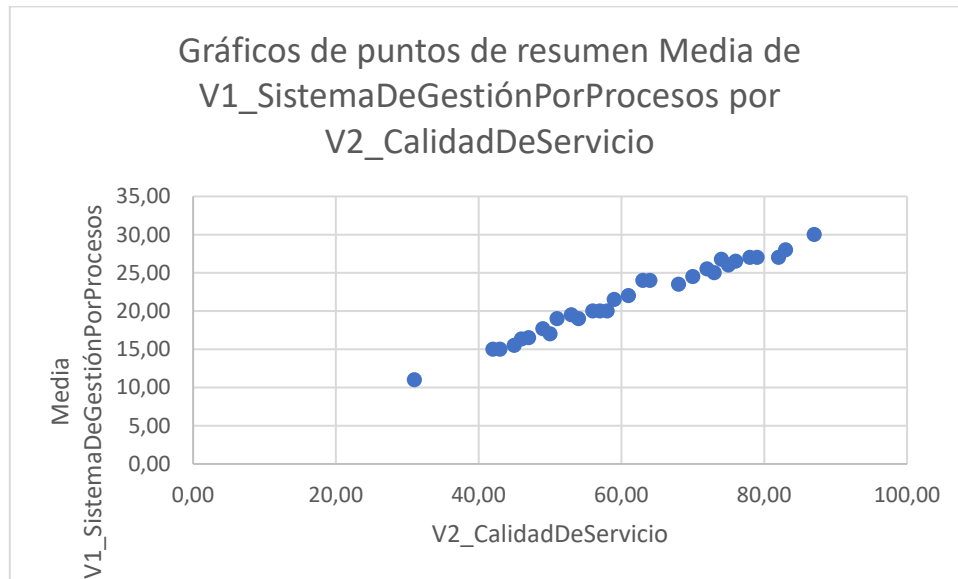
Nota: Se observa que el valor de Correlación de Rho de Spearman es igual 0,798 y la significancia bilateral (p valor = 0,023).

Fuente: Los Autores (2024).

Los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman entre

las variables principales obtuvieron un coeficiente de correlación de 0,798 con una significancia bilateral de $p=0,023$. Estos valores indicaron la existencia de una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre el sistema de gestión por procesos y la calidad del servicio.

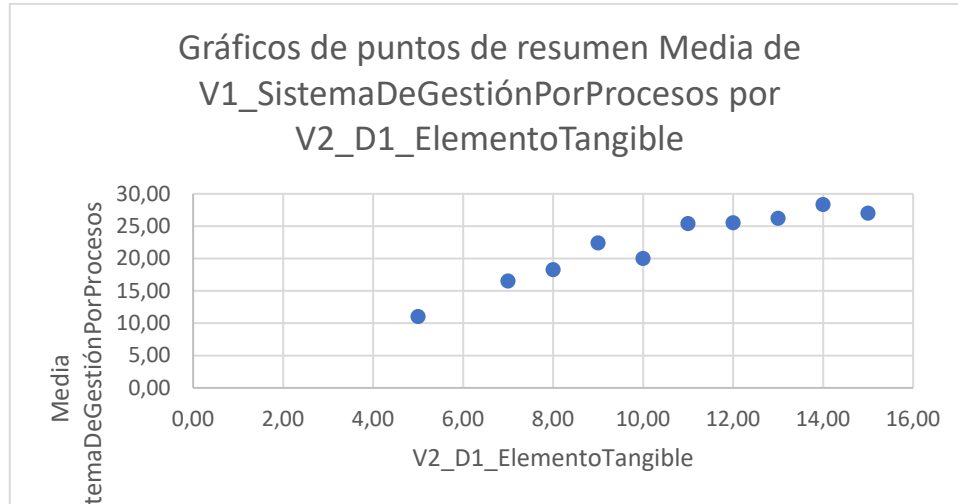
Gráfico 3. Dispersión de puntos de las variables.



Fuente: Los Autores (2024).

En el gráfico 3 el análisis de dispersión de puntos confirmó la relación encontrada en la correlación, mostrando una tendencia lineal creciente muy clara donde el incremento en una variable se asoció directamente con el incremento en la otra. Los datos evidenciaron una relación positiva muy fuerte entre el Sistema de Gestión por Procesos y la Calidad del Servicio, con puntos que se distribuyeron desde aproximadamente (35,11) hasta (85,30), demostrando que a medida que se incrementó la calidad del servicio, también mejoró proporcionalmente la implementación del sistema de gestión por procesos.

Gráfico 4. Dispersión de puntos del sistema de gestión por procesos y elemento tangible.



Fuente: Los Autores (2024).

En el gráfico 4, el análisis correlacional entre el sistema de gestión por procesos y los elementos tangibles evidenció una relación positiva con mayor dispersión que la correlación principal. Los puntos se distribuyeron desde (5,11) hasta (15,28), mostrando tendencia positiva, pero con mayor variabilidad. A medida que mejoró la percepción de elementos tangibles (infraestructura, equipos, presentación del personal), se elevó el puntaje del sistema de gestión por procesos, aunque con valores atípicos en los niveles medios de tangibilidad.

Tabla 2. Prueba de Correlación de Spearman de sistema de gestión por procesos y fiabilidad.

Correlaciones				
Rho de Spearman	V1_SistemaDeGestionPorProceso	Coeficiente de correlación	V1 SistemaDeGestionPorProceso	V2 D2 Fiabilidad
		Sig. (bilateral)	1,000	0,693
		N	49	49
	V2_D2_Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,693	1,000
		Sig. (bilateral)	0,035	
		N	49	49

Nota: Se observa que el valor de Correlación de Spearman es igual 0,693 y la significancia bilateral (p valor = 0,035).

Fuente: Los Autores (2024).

Los resultados mostraron un coeficiente de Rho de Spearman de 0.693 con una significancia bilateral de $p=0,035$. Este resultado estableció una correlación positiva moderadamente fuerte y estadísticamente significativa entre el sistema de gestión por procesos y la dimensión fiabilidad del servicio.

El conjunto de resultados obtenidos demostró patrones consistentes de correlación positiva entre el sistema de gestión por procesos y las diferentes dimensiones de calidad del servicio evaluadas. Las pruebas estadísticas aplicadas confirmaron la significancia de estas relaciones con un nivel de confianza del 95% y una probabilidad de error del 5% en todos los casos analizados.

4. Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación proporcionaron evidencia empírica sólida sobre la relación entre el sistema de gestión por procesos y la calidad del servicio en *retail* de acabados de la construcción. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,798 ($p=0,023$) demostró una relación muy fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables, confirmando la hipótesis planteada y alineándose con los postulados teóricos que sustentan la gestión por procesos como elemento fundamental para la mejora de la calidad en el servicio.

Estos hallazgos son consistentes con los planteamientos de Zavala-Choez y Vélez-Moreira (2020b): quienes determinaron que la calidad de servicio se ha convertido en un instrumento indispensable para las empresas de servicio, donde la implementación de sistemas de gestión permite mejorar procesos, operaciones e incrementar los niveles de servicio. La correlación muy fuerte encontrada en este estudio respalda empíricamente esta afirmación, y se alinea con investigaciones similares como la de Serrano (2022); quien estudió la incidencia de la gestión por procesos en la calidad de servicio en instituciones públicas, y Navarro (2022); quien analizó la gestión

de procesos operativos en empresas de servicios.

De igual manera, Rodríguez, Arista y Cruz-Tarrillo (2023): demostraron el efecto de la calidad de servicio en la satisfacción y lealtad de los clientes, sugiriendo que, en el contexto específico de los *retail* de acabados de construcción en Ambato, la gestión por procesos efectivamente constituye un factor determinante para la calidad del servicio.

Sin embargo, los resultados descriptivos revelaron una situación preocupante en el sector estudiado. El 97,96% de los participantes percibieron deficiencias en el sistema de gestión por procesos (65,31% regular y 32,65% deficiente), mientras que el 86% calificaron la calidad del servicio como inadecuada (53% regular y 33% mala). Estos porcentajes son significativamente más altos que los reportados por Malpartida-Meza, Granada-López y Salas-Canales (2022c): quienes encontraron que el 43% de los clientes en América Latina consideraban que las empresas priorizaban más sus productos que el trato al cliente. La diferencia sugiere que el sector de *retail* de acabados de construcción en Ambato enfrenta desafíos particulares que requieren atención inmediata.

El análisis por dimensiones reveló patrones diferenciados en la relación entre gestión por procesos y componentes específicos de la calidad del servicio. La correlación con la dimensión fiabilidad ($r=0,693$, $p=0,035$) fue moderadamente fuerte, indicando que, aunque existe una relación significativa, otros factores pueden estar influyendo en la percepción de confiabilidad por parte de los clientes.

Esto podría explicarse por la naturaleza específica del sector de acabados de construcción, donde la fiabilidad del servicio está estrechamente vinculada con aspectos técnicos especializados que requieren competencias específicas del personal.

La relación encontrada entre gestión por procesos y elementos tangibles, aunque positiva, mostró mayor dispersión en comparación con otras

dimensiones. Esto sugiere que la mejora en infraestructura, equipos y presentación del personal no depende exclusivamente de los procesos internos, sino que requiere inversiones significativas en recursos físicos y tecnológicos. Esta observación es particularmente relevante considerando que el sector *retail* de acabados de construcción opera en un entorno altamente competitivo donde la imagen y presentación física de las tiendas influye directamente en las decisiones de compra de los clientes.

Los hallazgos también coinciden con las observaciones de Malpartida-Meza, Granada-López y Salas-Canales (2022d): respecto a que aproximadamente un tercio de los colaboradores de las pymes considera que la atención al cliente no es prioritaria para la alta dirección. En el contexto de este estudio, la alta prevalencia de sistemas de gestión deficientes (97,96%) podría reflejar una falta de compromiso gerencial con la implementación de procesos estructurados de mejora continua.

Las implicaciones prácticas de estos resultados son significativas para el sector estudiado. La correlación muy fuerte identificada sugiere que las inversiones en mejora de procesos tendrían un impacto directo y proporcional en la calidad del servicio percibida por los clientes. Esto es particularmente relevante considerando que, según los datos obtenidos, existe un amplio margen de mejora en ambas variables, lo que representa tanto un desafío como una oportunidad para las empresas del sector.

Es importante reconocer ciertas limitaciones del estudio que podrían influir en la interpretación de los resultados. La muestra se concentró exclusivamente en Ambato, Tungurahua, lo que podría limitar la generalización de los hallazgos a otras regiones del país con características socioeconómicas diferentes. Además, la investigación se realizó durante el período enero-diciembre de 2023, y las percepciones sobre gestión por procesos y calidad del servicio pueden variar con el tiempo debido a cambios en el mercado, competencia y expectativas de los clientes.

Finalmente, los resultados sugieren la necesidad de investigaciones futuras que exploren los mecanismos específicos a través de los cuales la gestión por procesos influye en diferentes dimensiones de la calidad del servicio. Estudios longitudinales permitirían evaluar el impacto de intervenciones específicas en gestión por procesos sobre la calidad del servicio, proporcionando evidencia más robusta para la toma de decisiones gerenciales en el sector.

5. Conclusiones

La investigación establece de manera contundente que el sistema de gestión por procesos constituye un factor determinante en la calidad del servicio en *retail* de acabados de la construcción. Los hallazgos revelan una correlación muy fuerte ($r=0,798$) que trasciende las expectativas teóricas iniciales, demostrando que la mejora en los procesos organizacionales se traduce directamente en incrementos proporcionales en la calidad del servicio percibida por los clientes.

El significado práctico de estos resultados es inmediato y transformador para el sector. Las empresas que implementen sistemas de gestión por procesos estructurados y eficientes experimentarán mejoras sustanciales en todas las dimensiones de calidad del servicio evaluadas. Esta relación directa proporciona a los gerentes una hoja de ruta clara para la inversión de recursos: cada mejora en los procesos internos genera retornos medibles en satisfacción del cliente y competitividad empresarial.

Los aspectos más novedosos del estudio radican en la cuantificación precisa de esta relación en un sector específico que había sido poco explorado empíricamente. La investigación aporta evidencia estadística robusta que confirma las teorías de gestión por procesos en un contexto real de *retail* especializado, donde las dinámicas de servicio presentan características particulares que difieren de otros sectores comerciales tradicionales.

La consistencia de los resultados entre las diferentes dimensiones analizadas fortalece la validez de los hallazgos. La relación significativa encontrada tanto con elementos tangibles como con fiabilidad del servicio indica que la gestión por procesos opera como un mecanismo integrador que mejora simultáneamente múltiples aspectos de la experiencia del cliente. Esta integralidad representa una ventaja competitiva significativa para las organizaciones que adopten este enfoque.

Sin embargo, los resultados también revelan una realidad preocupante en el estado actual del sector. La alta prevalencia de sistemas deficientes y la percepción negativa generalizada de la calidad del servicio (86% de evaluaciones inadecuadas) indican que existe una brecha considerable entre las prácticas actuales y los estándares requeridos para la competitividad sostenible. Esta situación presenta tanto un desafío urgente como una oportunidad de diferenciación para las empresas que tomen acciones correctivas inmediatas.

Las implicaciones para futuras investigaciones son múltiples y prometedoras. Se requieren estudios longitudinales que evalúen el impacto temporal de las intervenciones en gestión por procesos, investigaciones que exploren los mecanismos causales específicos entre procesos y calidad, y análisis comparativos entre diferentes regiones geográficas y subsectores dentro de la industria de acabados de construcción. Por otra parte, resulta necesario investigar las variables moderadoras que pueden influir en la intensidad de esta relación, tales como el tamaño de la empresa, la antigüedad en el mercado y las características del segmento de clientes atendido.

La metodología presenta limitaciones que deben considerarse. La concentración geográfica en Ambato puede limitar la generalización a otras regiones con características socioeconómicas diferentes. El diseño transversal, aunque apropiado para establecer correlaciones, no permite relaciones causales definitivas, y el muestreo no probabilístico por

conveniencia puede introducir sesgos de selección. No obstante, la solidez estadística, la significancia de las correlaciones y la coherencia teórica de los hallazgos respaldan la validez de las conclusiones.

La investigación cumple satisfactoriamente con el objetivo planteado al determinar de manera cuantitativa y estadísticamente significativa la relación entre el sistema de gestión por procesos y la calidad del servicio en *retail* de acabados de la construcción en Ambato durante el período enero-diciembre de 2023. Los datos obtenidos confirman la hipótesis de investigación y proporcionan evidencia empírica sólida que respalda la implementación de sistemas de gestión por procesos como estrategia fundamental para la mejora de la calidad del servicio en este sector específico.

5. Referencias

- Alarcón, N., Alarcón, O., Alarcón, J., & Alarcón, D. (2023). **Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria.** *Podium*, (44), 103-118, e-ISSN: 2588-0969. Recuperado de: <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Alcívar, M. (2021). **La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad.** Tesis. Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Barrera, K., & Gutiérrez, R. (2021). **Calidad de servicio percibida y el precio como factores que determina la satisfacción del cliente en supermercados.** Tesis. Peru: Universidad de Lima.
- Blanchar, T., & Martínez, N. (2024). **¿Entrevista o encuesta?. Una diferencia necesaria.** *Revista Latina de Comunicación Social*, (83), 1-2, e-ISSN: 1138-5820. Recuperado de: <https://doi.org/10.4185/rlds-2025-2339>
- Chou, T., & Lu, H. (2022). **How to observe business operations: An empirical study of family business.** *Plos One*, 17(4), 1-17, e-ISSN: 1932-6203. Recuperado de:

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0267223>

- Flores, J. (2022). **Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa Casa Blanca**. Tesis. Peru: Universidad Continental.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). **Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile**. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681, e-ISSN: 0718-3305. Retrieved from: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gonzales, R., & Cevallos, J. (2022). **Modelo de gestión con calidad de procesos y tecnología para la mejora del servicio aplicando ecuaciones estructurales**. *Industrial Data*, 25(1), 157-179, e-ISSN: 1810-9993. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.20769>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018a,b). **Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta**. ISBN: 978-1-4562-6096-5. Ciudad de México, México: Editorial McGraw-Hill Education.
- Maldonado, J. (2023). **Experiencia de consumo a través de la calidad de servicio para alcanzar la satisfacción del cliente**. Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., & Salas-Canales, H. (2022a,b,c,d). **Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021**. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35, e-ISSN: 2409-8752. Recuperado de: <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Naranjo, I. (2020). **La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el instituto ecuatoriano de seguridad social IESS**. Trabajo de

Titulación. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Navarro, O. (2022). **Gestión de los procesos operativos y la toma de decisiones en empresas de servicios**. Trabajo de Investigación.

Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Paragua, M., Bustamante, N., Norberto, L., Paragua, M., & Paragua, C. (2022).

Investigación Científica: Formulación de Proyectos de Investigación y Tesis. 1^{ra} edición, ISBN: 978-612-00-7638-5. Perú:

Paragua Morales, Melecio.

Rodríguez, D., Arista, A., & Cruz-Tarrillo, J. (2023). **Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes**. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65-77, e-ISSN: 2528-7907. Recuperado de:

<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>

Serrano, K. (2022). **Gestión por procesos y su incidencia en la calidad de servicio de la superintendencia nacional de los registros públicos - sede central**. Tesis. Peru: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Vásquez, A., Guanuchi, L., Cahuana, R., Vera, R., & Holgado, J. (2023).

Métodos de investigación científica. ISBN: 978-612-5069-84-9. Perú:

Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

Zavala-Choez, F., & Vélez-Moreira, E. (2020a,b). **La gestión de la calidad y**

el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-

281, e-ISSN: 2477-8818. Ecuador: Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP).

Diego Mauricio Jordán Vaca

e-mail: djordan@unitru.edu.pe



Nacido en Ambato, Ecuador, 21 de diciembre del año de 1982. Magíster en Administración Financiera y Comercio Internacional e Ingeniero Comercial por la Universidad Técnica de Ambato (UTA), Ecuador; con amplia experiencia en dirección empresarial, ocupando cargos gerenciales en importantes empresas ecuatorianas; además, soy Docente Titular y Coordinador de Carrera en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), Sede Ambato; y autor de artículos científicos sobre gestión en la industria de la construcción.

Soledad Janet Mostacero Llerenae-mail: smostacero@unitru.edu.pe

Nacida en la provincia Trujillo, Perú, en el año 1954. Doctora en Economía y Desarrollo Industrial; Maestría en Administración de Negocios por la Universidad Nacional de Trujillo (UNT); Maestría en Administración Educativa (New Mexico USA); Docente Principal de la Universidad Nacional de Trujillo (UNT); con más de 30 años de experiencia y en el desempeño en las siguientes áreas: Gestión Estratégica, Administración de Proyectos, Planes de Negocio y Marketing Estratégico; actualmente desempeño el cargo de Directora de Posgrados en la Universidad Nacional de Trujillo (UNT); y además soy autora de libros e investigaciones relacionadas a mi profesión.

Jorge Enrique Jordán Vacae-mail: jjordan@unitru.edu.pe

Nacido en Ambato, Ecuador, el 31 de julio del año 1977. Máster en Dirección Estratégica por la Universidad Internacional Iberoamericana de Puerto Rico (UNIB); Magíster en Gerencia Financiera Empresarial, Ingeniero de Empresas y Licenciado en Ciencias Administrativas por la Universidad Técnica de Ambato (UTA), Ecuador; Profesor titular Agregado en la Universidad Técnica de Ambato (UTA) del Ecuador; representante por parte de los docentes al Honorable Consejo Directivo y responsable del Seguimiento al Rendimiento Académico y Estudiantil de la Carrera de Administración de Empresas; Docente e Investigador Universitario en el área administrativa y sostenibilidad financiera.