



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Implementación de Metodologías de Mejora Continua y la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Coronel Vargas, Azucena Viviana (ORCID: 0000-0003-4444-583X)

ASESOR

Mg. Gonzales Cruz, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-6658-8666)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado especialmente a mi hija por apoyarme incondicionalmente y su comprensión para poder culminar esta nueva etapa profesional, así como al maestro que brindo su orientación y asesoramiento para el desarrollo y culminación de esta investigación.

Agradecimiento

Agradecimiento muy especial a aquellos familiares que brindaron su apoyo en todo momento. De igual manera al docente asesor de la U.C.V por su apoyo, por su ayuda para desarrollar esta tesis mediante su aporte de conocimientos y el logro del mismo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	27
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	27
3.2 Variables de estudio: Definición conceptual y operacional.....	27
3.3 Población, muestra, y técnicas de muestreo.....	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
3.5 Procedimientos	33
3.6 Método de análisis de datos.....	34
3.7 Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variable Mejora Continua	29
Tabla 2 Operacionalización de Variable Calidad de Servicio	30
Tabla 3 Validez de contenido de los instrumentos por juicio de expertos	32
Tabla 4 Escalas de valoración	33
Tabla 5 Niveles de mejora continua.....	35
Tabla 6 Dimensiones de nivel de mejora continua.....	36
Tabla 7 Niveles de calidad de servicio	37
Tabla 8 Dimensiones de calidad de servicio	38
Tabla 9 Correlación entre Mejora continua y calidad de servicio.....	40
Tabla 10 Correlación entre Mejora continua y capacidad de respuesta.....	41
Tabla 11 Correlación de Capacidad de respuesta y las demás variables de Mejora Continua.....	42
Tabla 12 Correlación entre Calidad de Servicio y el Acuerdo de Nivel de Servicio.....	43
Tabla 13 Correlación entre Capacidad de respuesta y el Trabajo en equipo.....	44
Tabla 14 Alfa de Cronbach Mejora Continua.....	85
Tabla 15 Estadísticas del elemento Mejora Continua.....	85
Tabla 16 Alfa de Cronbach Calidad de servicio.....	86
Tabla 17 Estadísticas del elemento calidad de servicio.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Características de mejora continua Kaizen.....	17
Figura 2 Mejora continua, ciclo de Deming.....	18
Figura 3 Formula de la muestra.....	31
Figura 4 Muestra total de la investigacion.....	31
Figura 5 Niveles de mejora continua.....	35
Figura 6 Dimensiones de nivel de mejora continua.....	36
Figura 7 Niveles de calidad de servicio	38
Figura 8 Dimensiones de calidad de servicio	39

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolla con la motivación de analizar y buscar mejoras para brindar calidad de servicio a los clientes, si bien es cierto, toda organización busca la excelencia, es necesario conocer nuestras fuerzas y debilidades. Actualmente las empresas de Outsourcing Contable en Lima, cuentan con un staff de profesionales capacitados para brindar el servicio, no todas cuentan con las herramientas o metodologías que logran brindar un óptimo nivel del servicio y la calidad esperada por los clientes.

El trabajo de investigación muestra un método de investigación cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional, la muestra formada por 80 personas aplicándose la técnica de Encuesta mediante un cuestionario, realizado a los colaboradores y clientes del ámbito contable, y conocer los puntos a mejorar del servicio logrando la satisfacción del cliente y por ende la Calidad de servicio según la expectativa del cliente mediante metodologías de mejora continua que se adecuen a la organización.

El objetivo general de la presente investigación es demostrar que; la implementación de Metodología de Mejora continua optimiza la calidad del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021, los cuales se demuestran con los resultados inferenciales indicando que existe una correlación positiva entre la mejora continua y la calidad de servicio, evidenciándose con la significancia bilateral de $0.004 < 0.05$, al igual que el Rho de Spearman (0.322)

Palabras clave: Mejora continua, Calidad de servicio, Outsourcing contable, capacidad de respuesta.

Abstract

This research work is developed with the motivation to analyze and seek improvements to provide quality of service to customers, although it is true, every organization seeks excellence, it is necessary to know our strengths and weaknesses. Currently, Accounting Outsourcing companies in Lima have a staff of professionals trained to provide the service, not all of them have the tools or methodologies that manage to provide an optimal level of service and the quality expected by customers.

The research work shows a quantitative research method, of non-experimental, cross-sectional and correlational design, the sample formed by 80 people applying the Survey technique through a questionnaire, made to collaborators and clients in the accounting field, and knowing the points to improve the service achieving customer satisfaction and therefore the quality of service according to the customer's expectation through continuous improvement methodologies that are appropriate to the organization.

The general objective of the present investigation is to demonstrate that; The implementation of the Continuous Improvement Methodology optimizes the quality of the service in the Accounting Outsourcing companies, Lima 2021, which are demonstrated with the inferential results indicating that there is a positive correlation between continuous improvement and quality of service, evidenced by the significance bilateral $0.004 < 0.05$, like Spearman's Rho (0.322)

Keywords: Continuous improvement, Quality of service, Accounting outsourcing, responsiveness.

I. Introducción

Con el traspaso de los años, el uso de la tecnología y las herramientas disponibles se hacen cada vez más necesarias y primordial en toda organización. Como parte de ese fenómeno de globalización, se habla hoy día del servicio, calidad y cumplimiento al cliente; y es que la tendencia global es enfocar a las organizaciones a conseguir la satisfacción de los clientes y poder cumplir con los estándares de servicio según acuerdos.

Las grandes empresas de hoy en día, dedicadas al outsourcing contable, manejan grandes estándares de atención al cliente, definidas por metas, objetivos determinados a cumplir y mejorar día a día según lo mencionaron Montesinos, S., Vázquez, C., Maya, I., Gracida, E. (2020), para lo cual dentro de sus programas de cumplimiento manejan indicadores de gestión, en este caso en particular: SLA, los cuales se reportan mes a mes durante el periodo en curso, donde se puede evidenciar el cumplimiento de las obligaciones contraídas de ambas partes y los resultados que mensualmente son plasmados a través de una plataforma.

La idea de mejora continua y valor añadido es lo que todo cliente espera en su gestión, dando a la empresa una ventaja frente a otras cuando se logra, siempre y cuando esta sea constante. (Alvarado, K., & Pumisache, V. 2017). Vivimos en un mundo cambiante donde las necesidades del cliente varían con cada situación que se presente y estamos conscientes que debemos adaptarnos a la realidad y situación según la coyuntura socio económica del país.

Los problemas existentes en las áreas contables, como la demora de los registros de comprobantes de pago, demora en la atención de solicitudes, error en los registros de comprobantes y anulaciones de los mismos, han generado que los resultados sean negativos en cuanto al tiempo de atención al cliente y por ende un perjuicio económico a la empresa, quien se encarga de la gestión contable del cliente, según Saavedra, b. (2020) destaca la importancia que todos estos puntos generan un problema tributario contable y fiscal para las empresas, ya que de presentarse errores en tasas de retención, detracción, generaran un impacto económico tanto para el cliente como para la empresa ; para lo cual es necesario aplicar metodologías innovadoras que refuercen las tareas del equipo y cumplir con

las metas trazadas y por ende, de responder a los indicadores de trabajo.

Con el objetivo principal de conseguir las metas planteadas de todas las organizaciones y cumplir con los requisitos establecidos en el contrato del servicio, es necesario conseguir ser competitivos, reducir el tiempo de atención al cliente, y a su vez otorgar al cliente un excelente servicio y la satisfacción en cuanto a calidad. Maiola, O. (2016). Asimismo, según Kritikos, Pernici, Plebani, & Capiello, (2013) los acuerdos de Nivel de Servicios son parte esencial de la gestión de servicios prestados, realizado entre dos partes, estos acuerdos definen lo que ambas partes pueden esperar de los servicios que se brindan, así como información periódica para que evalúen el nivel de satisfacción y expectativas.

Para desarrollar el trabajo de investigación se planteó como problema general: 1. ¿Cómo optimizar la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021? Del mismo modo se formulan problemas específicos: (a) ¿Cómo reducir la demora en el cumplimiento del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la Implementación de Metodologías de mejora continua y la calidad del servicio en las empresas de Outsourcing contable, Lima 2021?, (d) ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta en las empresas de Outsourcing contable, Lima 2021?

De acuerdo al objetivo general en la presente investigación de optimizar la calidad del servicio prestado y cumplir con los estándares, la empresa puede optar por aplicar diversas metodologías para la mejora continua de sus procesos, Polo, B., Bazán, R., & Sánchez, A. (2020) mencionaron entre ellos los japoneses como Lean Thinkin, Just in time, Jidoka, Heijunka todos ellos enfocados en mejorar la productividad de la organización en sus procesos internos. De igual forma, tenemos la metodología Kaizen y las 5S se refieren a las acciones de cambio y mejora continua. Y es que con la implementación de este método lo que elimina los procesos innecesarios y el tiempo muerto del proceso. Este es un proceso dedicado al crecimiento continuo porque no dejará de funcionar, las cuales deben desarrollar y gestionar procesos de acuerdo a los requerimientos y también las expectativas a cumplir de los clientes o usuarios, con la única finalidad de optimizar los recursos, y así de esta manera optimizar los recursos, se basa en formar equipos de trabajo

con el objetivo de mejorar en forma continua los procesos productivos.

La justificación teórica de ésta investigación permitirá desarrollar el estudio de la metodología a aplicar y optimizar eficientemente la gestión de los procesos de contabilidad de las empresas, así como la evaluación y futura implementación de metodologías de mejora, y como base o modelo para cualquier empresa del sector contable. Para esta justificación es importante mencionar a el autor Kumar, R. (2019) quien mencionó que la globalización ha nivelado el campo de la competencia, especialmente con el desarrollo de técnicas de comunicación, tecnología, calidad y el costo tiene un impacto global. Las organizaciones en todas partes del mundo se están enfocando en las técnicas de control de calidad; Técnicas de gestión de mejora continua como PDCA, círculo de Deming, el mantenimiento productivo se ha vuelto más relevante. Del mismo modo el autor Kritikos, Pernici, Plebani, & Capiello, (2013); destaca la importancia de la calidad de servicio indicando que es una combinación de varias cualidades o propiedades (por ejemplo, disponibilidad, seguridad, tiempo de respuesta) de un servicio, y en general, puede considerarse como un factor primordial para distinguir el éxito de todo servicio, la calidad del servicio es el factor principal en la elección del mejor servicio entre un grupo de proveedores.

Al igual que la justificación metodológica, que las empresas continuamente estan en búsqueda de la mejora y la calidad, por lo cual el estudio permitirá la optimización del tiempo de trabajo del área y mantener en orden los procesos involucrados. Esta permitirá estudiar un sector que contribuye de forma importante en el desarrollo empresarial y tributario. Como justificación práctica, finalmente permitirá a las empresas cumplir con sus objetivos en cuanto al cumplimiento de sus SLA, así mismo facilitará la adaptación al cambio, y una propuesta de mejora para su organización.

Por otra parte para este trabajo de investigación se formula un Objetivo General: Demostrar que la Implementación de Metodología de Mejora continua optimiza la calidad del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021, al igual que se propusieron 04 objetivos específicos: (a) Comprobar que la implementación de la Metodología Mejora continua reduce la demora del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021 (b) Identificar las principales

causas para reducir la demora en el cumplimiento del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021, (c) Identificar en qué medida los SLA se relacionan con la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021, (d) Comprobar si existe relación entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta en las empresas de Outsourcing contable en Lima 2021.

Finalmente, con las hipótesis de investigación; se tiene una hipótesis general: La implementación de la Metodología de mejora continua optimiza la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021. Del mismo modo se han establecido 04 hipótesis específicas: (a) La implementación de Metodologías de mejora continua reduce la demora en el servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021. (b) La identificación de las principales causas para la demora del servicio, lograra mejorar la calidad del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021, (c) Los SLA se relacionan con la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021 y por ultimo (d) Existe relación entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta en las empresas de Outsourcing contable en Lima 2021.

Todo esto permitirá implementar una metodología de mejora continua que ayude a las empresas del sector contable a mejorar y optimizar la calidad de servicio que brinda a sus clientes y alcanzar la excelencia en el servicio, al igual que servirá de referencia a aquellas empresas que deseen implementar metodologías para maximizar su calidad en el servicio.

II. Marco Teórico

En esta investigación, se menciona los hallazgos y conclusiones referentes a la implementación de Metodologías de Mejora Continua, en diversos sectores, evidenciando que, este proceso ha traído muchas mejoras a sus procesos, y que si bien, muchas personas se encuentran familiarizadas con este término y metodología, aún hay un grupo que desconoce esta mejora, por lo que también como parte de este desconocimiento, se resisten al cambio, y que mucho también depende del liderazgo y compromiso de los gerentes, quien transmite el compromiso a los colaboradores, y la falta de trabajo en equipo para lograr resultados esperados con la implementación de diversos métodos de mejora continua. En el campo del Outsourcing contable, tenemos muy pocas menciones de haber aplicado este proceso para la mejora del servicio.

Del mismo modo; cuando hablamos de Calidad de Servicio, entendemos que es la satisfacción de todo cliente basado según el servicio que recibe, y que muchas veces la calidad esperada por el usuario no es la que finalmente recibe, la calidad del servicio está ligado a varios factores como: fidelización, satisfacción, identidad, capacitación, entre otras. Esto en toda empresa debe convertirse en una filosofía para poder retener al cliente y obtener su satisfacción.

En cuanto a los antecedentes previos en el aspecto internacional; en cuanto a la variable Mejora continua de acuerdo con Crespo, Carchi, Zambrano, Orellana, y Gonzales (2020) en su investigación descriptiva y correlacional, aplicando la metodología mixta, concluyeron que las Mipymes en Ecuador; deben adaptarse a los procedimientos funcionales de la empresa, aplicando estrategias basados en mejora continua, y así sistematizar aquellos procesos operativos reflejados en la gestión de la contabilidad; así como se requiere de mejora continua para modificar y simplificar procesos, y ayudar a mejorar la competitividad de las pequeñas, medianas y microempresas en la provincia de El Oro y que estas demostraron crecimiento constante contribuyendo al PIB, generando trabajos y oportunidades a nivel empresarial. Al igual que Tangl, A. & Vajna, I., (2016) en su artículo de investigación (Budapest) referido a la aplicación de metodologías y procesos en el mundo de la contabilidad, concluyó que: La calidad de información del sistema contable puede incrementarse mediante metodologías de mejora sobre la calidad,

se pueden reducir los costes administrativos y será más eficiente la creación de la información. La fiabilidad de los procesos contables y de los datos puede aumentarse mediante la aplicación de los métodos, Lean, Kaizen y 5S, quien también coincide es: Thiele, Nielsen, Stenfors y Hasson, (2017) en su artículo quienes concluyeron, que cuando se realiza la implementación de mejora continua como el Kaizen para resolver problemas del entorno laboral, se obtienen beneficios para los colaboradores en forma de bienestar, es así que se establece una condición previa y con la participación de todos lograr alcanzar los objetivos de la organización.

Asimismo Omotayo, Awuzie, Egbelakin, y Obi (2020) en su artículo sobre implementación del Kaizen en el sector construcción en Sudáfrica, afirma que este método ayudó a las empresas a lograr la eficiencia, reducir costos y tiempos, y a su vez reducen las reclamaciones de los sub y contratistas, así mismo los autores Luiz, Huertas, y Paliari, (2016) en su investigación del sector construcción, concluyeron que las oportunidades que facilitan la mejora continua del Kaizen contribuye directamente en la calidad de sus productos en la etapa final y en la reducción de costos de obra, y esta permite la mejora continua de sus procesos con mayor valor añadido con la reducción de uso de los recursos en el sistema de producción, coinciden también con Quinteros, D. y Pilla, C. (2018) en su artículo enfocado al sector comercial, manifestaron que al implementar la metodología 5s en la empresa ferretera Fermae presento mejoras en tiempo y calidad en sus procesos, identificando todas las actividades superfluas como facturar, despachar y atención al cliente, después la implementación , los procesos se realizan en un corto tiempo, llevándolo a calidad y disminución de recursos.

Martínez, D. (2018) en la Tesis relacionada a la Metodología Kaizen y las 5S en Colombia sostuvo que, al implementar este método, favoreció en el nivel de servicio ofertado por la Fundación con los benefactores logrando la diferencia de la marca en el mercado, así como equilibró y estandarizó las operaciones que se desarrollan de forma manual elevando el nivel de productividad, donde el objetivo general fue plantear un mecanismo de mejora continua que les permita identificar oportunidades para fortalecer su actividad. Por su parte el autor Costa, Lispi, Portioli, Rossini y Kundu (2020) en su artículo mencionó que: La mejora continua coincide con la filosofía Kaizen; ya que las mejoras deberían convertirse en un

comportamiento natural de todos los colaboradores y estar inspirado por los líderes, por lo que se debe invertir en formación para que exista conversión de todos y lograr el empoderamiento que lleva a la mejora continua. Por otro lado Huilcapi, Mora, Bayas, Escobar y Montiel (2017) en su investigación del sector empresarial de Ecuador, a través de sus encuestas realizadas a 83 personas, indica que la implementación de Learn Manufacturing será exitosa con la concientización y compromiso del personal de toda la organización, así como la disciplina en el proceso y la búsqueda constante de la mejora continua. Con estas referencias se concluye que la metodología de mejora continua Lean, permite mejorar los procesos, reducir los tiempos de los procesos y actividades, así como aumentar la productividad.

Por su lado Janjié, Bogiéveé y Krstić (2019) en su artículo de la revista Rusa; Ekohomnka; concluyeron que el Kaizen o mejora continua se considera una estrategia eficaz para mejorar el rendimiento y los mecanismos de las organizaciones y el entorno de trabajo, para cambiar la cultura del trabajo, los métodos de trabajo y la experiencia laboral; así como ofrece a las empresas grandes oportunidades de mejora continua y numerosos beneficios de la aplicación del Kaizen; por lo que las empresas pueden aplicar la metodología Kaizen y lograr una destacada ventaja competitiva y un alto nivel de excelencia operativa. Por otro lado, Goya, Agrawal, Chokhani y Saha (2019) en su investigación de las empresas de manufactura en India en el sector industrial, sobre el problema en la reducción de residuos de material peligroso, concluyó que utilizando técnicas Kaizen logró la reducción de residuos en un 13.8%, junto con la reducción de desechos y ahorro en costos; proporcionando información sobre el Kaizen para la fabricación ambientalmente sostenible. Así también en el sector industrial Bete, F. & Mindaye, A. (2020) en su artículo de implementación de Kaizen para las industrias de Etiopía, manifiesta que a través del estudio realizado que; el Kaizen en las Pymes de la región Sur son herramientas efectivas para mejorar el desempeño de las empresas, lo cual es un desafío en la implementación y adopción en las organizaciones, ya que son estrategias sólidas para transformar la cultura organizacional, mentalidad, valores y comportamiento de los colaboradores.

Finalmente, los autores Shojaei, M, Ahmadi y Shojaei, P. (2019) concluyeron que implementar la mejora continua del Kaizen en las empresas, aumenta la

satisfacción del cliente, reduce el tiempo de espera, y asegura el ambiente de trabajo, y a través de esta logran la eficiencia, mejorando la productividad, así como que su implementación no requiere de una alta inversión. Es así que tenemos evidencia que la metodología Kaizen es aplicada en, Europa, África y Asia, demostrando que la mejora continua es posible aplicarla en distintas culturas para reducir costos y aumentar productividad.

Alvarado, K., & Pumisache, V. (2017) en su investigación manifestaron que: toda implementación de metodología de mejora continua Kaizen tiene que ver con el compromiso e involucramiento de los colaboradores en general, que aquellas empresas del sector manufactura en Ecuador, deben motivar la capacitación a los integrantes de los equipos de trabajo, y a su vez optar por nuevas herramientas que permitan la mejora de la organización a través del tiempo, ya que demostraron que se puede resolver problema cuando se trabaja en equipo. Del mismo modo Kumar, R. (2019) usó Kaizen en dos casos del sector automovilístico para resolver diferentes problemas y encontró soluciones para ellos que, durante las inspecciones de rutina, no se habían encontrado; mediante su aplicación, concluyó que el método de mejora continua Kaizen jugó un factor importante en la solución de sus problemas. Así también, coinciden Cavazos, Maynes y Valles (2017) en su artículo sobre la valoración del Kaizen, concluyó que; las habilidades desarrolladas durante la aplicación del Kaizen influyeron sobre la actitud de los colaboradores, en la motivación y el impacto en el área laboral. Por otro lado, el autor más resaltante Imai, M. (2001) definió el Kaizen como el mejoramiento, mejora continua en el aspecto personal, familiar, social y laboral, al aplicarse el Kaizen en el campo laboral, significa que la mejora continua involucra a todos en la organización; desde gerentes hasta colaboradores, a todos por igual, presentando mejoras pequeñas y graduales. Todos estos autores coinciden en que el Kaizen mejora desde un aspecto personal hasta profesional, y que es importante en la resolución de problemas.

Para Perez, V. y Quintero, L. (2017) mediante su investigación de la Metodología 5s en las áreas de producción del sector agroindustrial en Colombia, sostuvieron que esta metodología de 5s está diseñada para garantizar la calidad total del servicio, enfocándose en mejora continua, disminuye costos, mal clima

laboral, y contingencias laborales. Del mismo modo; Cierna, H., & Sujova, E. (2016) en su artículo en el sector manufactura, concluyó que la decisión de aplicar Kaizen debe provenir de una necesidad optimizar los procesos en una organización, eliminar problemas, tener eficacia fabricación, para disminuir costos, ventaja competitiva y lograr posicionamiento en el mercado. La mejora continua y perfeccionamiento de procesos con el uso del método kaizen es gradual y, a menudo, no visible, mientras que sus efectos se notan a largo plazo; así como sugirió en lugar de evaluar estrictamente en función de los resultados, elogie el esfuerzo por mejorar.

Asimismo coincide Verbickas, D. (2021) Según los estudios realizados en las empresas industriales de Luitania; las variables más correlativas fueron el pensamiento orientado a objetivos, mejorar la calidad del trabajo y la experiencia para realizar una mejora continua que muestra una fuerte correlación entre el aprendizaje de los errores y la mentalidad, la calidad y competencias de gestión, así como la experiencia es factor clave para el éxito. Por su parte Herrera, J., Herrera, G. y Gonzales (2017) en su artículo sobre mejoras de procesos, concluyeron que al aplicar el método de mejora continua 5s, se logró eficiencia sobre los procesos de producción en las empresas de estiba, y no generaron retrasos por pérdidas, así como mejorar las buenas prácticas de producción. Es importante mencionar que con estas investigaciones podemos concluir que la metodología 5S, se garantiza la calidad, y las organizaciones pueden ser más competitivas en el mercado.

Del mismo modo Holtskog, H. (2013) en su artículo sobre mejora continua, mencionó que esta debe tener una adaptación sólida para que funcione, así como construir la motivación para mejorar continuamente y entender los objetivos de la organización y el compromiso, junto con el liderazgo que construirá la motivación de todos. Del mismo modo Ghofur, M & Triyani, D. (2019) en su investigación en un taller de reparación sobre el servicio postventa, con la aplicación de la metodología Kaizen, afirmaron que este ha mejorado el servicio postventa y las condiciones de trabajo se volvieron más seguras y cómodas para los colaboradores, y se logró el objetivo de brindar satisfacción al cliente y por ende la retención de los mismos. Finalmente Srinivasan, G & Shah, N. (2018) en su artículo

sobre Kaizen aplicado al sector farmacéutico, concluyeron que este método ha logrado aumentar los tiempos netos y disminuir los tiempos operativos, mejoraron la eficiencia de las operaciones de planta a través de proyectos e iniciativas, y redujeron el tiempo de embalaje de los productos.

Asimismo Kelesvayeb, Kozhabayeb, Mombekova, Yermankulova y Dandayeba (2020) en su investigación de implementación del Kaizen en el ámbito de producción; quienes concluyeron que el método de cálculo de costes Kaizen desempeña un importante papel en la reducción y eliminación de estas actividades en una empresa productora de transformadores; tiene un impacto positivo para la reducción de pérdidas de producción y el ahorro sobre los costes, ya que se pueden eliminar procesos que no crean valor y causan desperdicios en la fase de producción, así como se pueden introducir mejoras continuas y lograr reducir los costes internos y aumentar la productividad.

Al igual que Montesinos, Vázquez, Maya y Gracida (2020) en su investigación dentro del área de inventario en una planta de distribución y almacenamiento de gas en México, concluyó que la implementación del Ciclo de Deming, mejoró el rendimiento de un 2.64% a 4.04%, lo que permitió detectar los problemas y proponer soluciones, estrategias y herramientas para satisfacer los requerimientos de la empresa mediante un plan de acción y la ejecución del mismo, dado su objetivo de analizar los resultados de su investigación de la aplicación del Ciclo de Deming. Por otro lado, Maiola, O. (2016) en su investigación manifestó que la implementación de metodologías en mejora continua permite medir el impacto sobre las actividades de la empresa, y contribuirá en la optimización de los sistemas contables que forma parte de la dimensión económica y la calidad total, permitiendo la mejora permanente de los procesos. Se concluye que a través de la mejora continua y su aplicación podemos mejorar diversos procesos y actividades, mediante un plan de acción y aportar en el logro de objetivos.

Por otro lado, sobre antecedentes de la variable calidad de servicio en empresas contables es todavía pequeño por lo que los autores Azzari, Mainardes, Beirrueth y Da Costa (2021) en su artículo (Brasil) mencionaron que se han encontrado resultados en estudios previos para los elementos que afectan la percepción calidad y explica por la ausencia de un modelo que defina la calidad,

creado específicamente para este servicio, identificaron algunas dimensiones en la calidad del servicio contable escuchando a los diferentes involucrados dentro del proceso, identificando seis dimensiones: asesoramiento, capacidad, eficiencia, comunicación, innovación tecnológica e integridad, la calidad del servicio en el rubro contable es un concepto que implica aspectos de carácter estratégico, técnico, instrumental e intangible. Asimismo, según el autor Salvador, C. (2008) sostuvo que el concepto más utilizado es la elaborada por Parasuraman, et al. 1985; “la calidad de servicio es; la diferencia del nivel de servicio que se espera y la percepción del cliente que tiene sobre el servicio que recibe”, ya que en esta parte el usuario compara su expectativa con sus percepciones de elementos como la fiabilidad, la seguridad, la empatía y capacidad de respuesta, así mismo coincidió con Gavilán, J. y Gallego, A. (2016) en su proyecto propusieron implementar un modelo de mejora de servicio Lean para el proceso de cobranza en una entidad financiera de Colombia, concluyeron que; esta implementación reduce el tiempo en el proceso y este promueve directamente la satisfacción de sus clientes, tanto externos e internos, mejora las condiciones organizacionales, mejora en cuanto a productividad y competitividad de las organizaciones y acortar los tiempos de respuesta. Estos autores coinciden en que; la calidad del servicio es cuando el usuario o cliente compara la expectativa versus la realidad de un servicio ofrecido y recibido.

Para el autor Milkva, Prajová, Yakimovich, Korshunov y Tyurin (2016) Si una organización quiere ser exitosa y ser competitiva, debe estar orientada al cliente, debe responder de manera flexible a las necesidades y requisitos, así como a los mercados que cambian rápida e inesperadamente. Básicamente, las organizaciones deben proporcionar a sus clientes servicios y productos de calidad. Es decir, la calidad del servicio se convierte en uno de los medios clave de la lucha competitiva. Una de las formas de garantizar la calidad de los productos y servicios es introducir las normas del sistema de gestión de calidad ISO 9000. Al igual que Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández (2020) en su artículo sobre calidad de servicio en las pymes, indicó que; la calidad del servicio en empresas del sector logístico se basa en lograr las expectativas y cumplir con los requerimientos del cliente, y son justamente los colaboradores quienes dan la primera imagen a los clientes, y a su vez promueve y genera satisfacción en el servicio.

De otro lado el autor Morles, J. (2021) en su investigación científica en el ámbito educación, concluyeron que un servicio de alta calidad no puede compensar productos con una calidad inferior a la esperada, pero los servicios defectuosos harán que los productos de alta calidad desaparezcan del mercado. Las empresas que saben utilizar la calidad del servicio como un concepto interno pueden obtener una ventaja competitiva y fidelización del cliente.

En la tesis de Ahmed, M. (2018) en su Tesis realizada con un enfoque deductivo y cuantitativo con finalidad explicativa realizada a 58 personas, y con el objetivo de evaluar la calidad de servicio y sus dimensiones en las firmas contables basada en la percepción de las empresas, concluyó que las empresas de contabilidad en Suecia son conscientes de los cambios y desafíos en su medio ambiente y generalmente han adoptado los procedimientos que les permiten reunirse con ellos, así como que mejorar la calidad brindada del servicio de contabilidad en las empresas, influyen positivamente en la satisfacción del cliente. Por tanto, esto indica que las firmas contables deben concentrar sus esfuerzos y tomar los procedimientos que les permitan mejorar la dimensión de confiabilidad para elevar la satisfacción del cliente de manera efectiva.

Finalmente para el autor Knop, K. (2019) sobre el servicio logístico prestado en el sector farmacéutico, en su investigación realizada mediante un cuestionario a 30 personas y según los resultados obtenidos de su investigación, identificaron que; la dimensión de calidad más importante para los clientes es la confiabilidad, requiriendo que tengan puntualidad en las entregas, y mejoraron sus servicios organizando capacitaciones continuas sobre procedimientos y creando sistemas de motivación para la mejora continua de habilidades y ampliar conocimientos, en términos generales; concluyó que cada cliente requiere que se esté listo y responda rápidamente a los problemas para cumplir con las expectativas del cliente. De lo expuesto anteriormente, se concluye que; la calidad del servicio debe cumplir con las necesidades del cliente y este no se compensa si el servicio ofrecido es defectuoso o no es el que espera, dentro de las expectativas del cliente siempre estará obtener la máxima satisfacción en cuanto al servicio.

Asimismo, en cuanto a antecedentes nacionales de las variables en estudio, para la Mejora continua se considera al autor Sotelo, R. (2020) en su investigación

en el ámbito de industria alimentaria, demostró que al aplicar metodologías de mejora continua en sus procesos logró la reducción en tiempos de espera hasta en un 70% al año y ayudo con la reducción de costos de alquiler en un 25%. Del mismo modo coincide con Pachas, J. (2019) en la Tesis sobre mejora continua, concluyó que al aplicar el método Kaizen, logró mejoras sobre la mano de obra del personal, así como la capacidad de producción de los equipos de trabajo, todo esto traduciéndose en que la implementación del Kaizen contribuyó al logro de sus objetivos y mejoras en la empresa y finalmente (Polo, Bazán, & Sánchez, 2020) en su investigación de mejora continua en los servicios prestados, manifestó que la aplicación del método Kaizen ha mejorado el nivel de liderazgo de los colaboradores y la mejora de la competitividad. Se resume que el método Kaizen en el ámbito nacional demuestra que; el Kaizen logra reducción de tiempos y mejoras de productividad en colaboradores.

Del mismo modo Vasquez, Rojas y Caceres (2018) a través de su investigación en las empresas textiles, debido a la necesidad de obtener nivel competitivo en la optimización de sus recursos y elevar la calidad de servicio a los clientes, mediante el uso de herramientas de Lean Manufacturing en el Perú, demostró que la implementación de esta, redujo la rotación trabajadores en la empresa en un 74%, así mismo con la implementación de las herramientas 5S logró la eliminación de procesos. También coincide con Ames, Vásquez, Macassi & Raymundo, C. (2019) en su investigación del sector industrial de plástico, con la finalidad de reducir el tiempo muerto en productividad que representan gran pérdida económica para su organización, manifestó que al aplicar el modelo de gestión Learn Manufacturing, elevo su potencial de producción del 72% al 93.5% en la empresa JAINPLAST SRL, vale mencionar que la capacidad promedio del sector es del 89% traduciéndolo en una baja producción. Así también Flores, Villegas y Napán (2021) en su artículo de investigación consiguieron establecer la correlación positiva entre la calidad del servicio y la fidelización del cliente, establecida como su objetivo, mediante un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, mediante encuestas realizadas a 202 clientes de una empresa financiera en Arequipa, con lo que demostraron las hipótesis establecidas en su investigación, ya que lograron identificar que los altos índices de reclamos ante Indecopi, se evidencio que el 42% de estos se ubican en el sector bancario.

Al igual que Vásquez, R. (2019) en la Tesis de la aplicación de las 5S, con el objetivo de determinar los efectos que produce la mejora de métodos 5s en el nivel de servicio, concluyó que se produjo mejora en el tiempo de atención de 86 a 65 minutos, y la eliminación de duplicidad de movimientos innecesarios lo cual se reflejó en un mejor uso del tiempo, mejoró la productividad y la eliminación de desperdicios en cuanto a tiempo, así también coinciden con Mau, Ramos, Llontop, & Raymundo (2019) en su investigación con la finalidad de dar solución a problemas de calidad de los productos que contribuyan en una mejora de la eficiencia del proceso productivo en empresas MYPE del sector químico – peruano, concluyeron que; con la implementación de metodología de las 5S y gestión por procesos logró identificar los principales problemas para lograr la eficiencia sobre los procesos de producción en una empresa del sector químico, logrando reducir los reprocesos y la eficiencia del proceso productivo, así como generar ahorros y reducción del impacto económico en aproximadamente 50%. Finalmente, Álvarez, F. (2020) en su artículo sobre la aplicación de las 5s en el ámbito pedagógico de la Ugel 03 concluyó que; la metodología para la gestión de calidad mediante las 5s es una nueva herramienta que permite a toda organización implementar nuevas formas de ordenamiento, autodisciplina, y seguridad, así como existe relación del liderazgo pedagógico y la percepción de la metodología de la gestión de calidad 5s. Se concluye que las metodologías de mejora continua y las 5s permiten la mejora de procesos en diversos sectores, logrando la eficiencia y un mejor desempeño.

De acuerdo a Saavedra, B. (2020) en su tesis realizada en el sector de los estudios contables en Pucallpa, con los resultados finales concluyó la existencia de correlación entre la calidad del servicio contable y el asesoramiento tributario es relevante, porque las empresas recurrentemente incumplen con las normas y procedimientos establecidos por las normas fiscales en ello prima la labor profesional de los estudios contables de acreditar la documentación sustentatoria, que logra conseguir la satisfacción del cliente.

Según Aguirre, Pillaca, y Quispe (2021) en el artículo sobre la existente relación entre calidad del servicio y retención del cliente, concluyeron que; se consolida el concepto que las mejoras sobre la calidad del servicio aumentan la retención de los clientes de los servicios de telefonía móvil de la operadora

Telefónica del Perú, y con ello con ello reduce los índices de migración; del mismo modo del otro lado de la competencia, Moreno, E. (2019), en su investigación realizada a 13 clientes de América Móvil; por medio del análisis de la data, demostró que el promedio en cuanto a la calidad del servicio en internet juega un papel importante en el promedio de la satisfacción del cliente, el que demostró que la satisfacción del cliente y la calidad del servicio de internet muestra un efecto positivo de correlación y significativo. De este sector de telecomunicaciones se concluye que el objetivo de la calidad de servicio es buscar la retención del cliente a través de mejorar su calidad, por ello es importante reducir los tiempos de atención y la capacitación constante.

Gardi, Venturo, Faya y Majo (2020) en su investigación, mediante las encuestas realizadas a clientes del Supermercado Metro, con la finalidad de analizar la calidad de servicio; concluyó que la calidad del servicio brindada es eficaz, así como una atención personalizada, interés por el cliente, seguridad y confianza. Se conoce que la empresa imparte capacitaciones constantes y reconocimiento al personal, lo cual lleva al buen desempeño del colaborador y como consecuencia buena calidad de servicio. Del mismo modo Carcamo, Gonzales y Navarrete, (2020) en su artículo del ámbito de restaurantes, indicó que el papel de la capacitación al personal está ligada a la calidad de servicio de la organización, donde la capacitación que se brinde al personal ayuda a disminuir la brecha existentes entre la expectativa y las percepciones de calidad en el servicio. Por último, coincide también el autor Gaytan, Ulloa y Díaz (2020) en el artículo, basado en la calidad del servicio del sector transporte en Trujillo, menciona a través de la encuesta realizada; que el usuario tiene gran expectativa de servicio, y aunque no está conforme con el servicio que recibe, espera obtener la mejor oferta y cada día son más exigentes. En el ámbito de servicios queda claro que mientras exista capacitación constante e interés por el cliente, este brindará calidad en su servicio.

Para el autor Vásquez, Campos, C., Campos, M. y Huanca. (2020) en su artículo del sector educación determina la relación entre calidad de servicio y la fidelización del cliente, concluyó y probó su hipótesis; que mientras es mayor la calidad brindada en el servicio, mayor es el nivel de fidelización del cliente, así como su nivel de confianza e identidad del cliente. En el mismo ámbito el autor

Mosqueira, G. (2020) en su artículo sobre la importancia de la cultura organizacional dentro de toda organización sobre la calidad de servicio, luego de las encuestas realizadas al personal docente y estudiantes; mencionó que la cultura de la organización incide de forma significativa en la calidad del servicio brindado por los colaboradores del área administrativa de la Univ. Nacional de Trujillo. Finalmente, Izquierdo, J. (2021) en su artículo referido del sector público, manifestó que la calidad, desde un enfoque de servicio, es un concepto que debe ser más preciso para conceptualizarlo y medirlo. La intagilidad no se puede basar en la percepción de cada usuario, por lo que la medida y la impresión en la calidad del servicio pueden variar mucho en función desde la óptica de cada usuario. El concepto de calidad de servicio tiene una fuerte relación con la fidelización e identidad con el cliente, como la cultura organizacional en toda empresa.

Luego de los antecedentes presentados por ambas variables tanto a nivel nacional como internacional, podemos indicar que; la variable calidad del servicio en el campo contable ha sido muy poco estudiado y que las investigaciones demuestran que los clientes toman muy en cuenta dimensiones como Fiabilidad, Empatía, Capacidad de respuesta, todo esto ligado calidad de servicio con satisfacción del cliente, y que todo se basa en la expectativa del cliente de lo que espera recibir con lo que recibe en el servicio.

Para la variable mejora continua, son diversas metodologías las que se pueden aplicar en distintos sectores, pero el objetivo es el mismo, mejorar sus procesos, con reducción en sus tiempos, y con el compromiso de todos los colaboradores de la organización.

La mejora continua busca obtener ventajas, que se logran con la mejora constante dentro de sus procesos. En ese sentido, la importancia de la mejora continua según el autor Verbickas, D. (2021) cita a Howell-201; quien mencionó la importancia de la mejora continua es que permite identificar aquellas actividades que son importantes para encontrar una ventaja competitiva y para mejora de la organización. Teniendo en cuenta el impacto cuantitativo de Kaizen, permite que las empresas puedan obtener los siguientes beneficios al implementar su filosofía, como disminución en los tiempos de proceso, mejorar la productividad y Reducción de los tiempos de entrega.

En el mundo competitivo y de rápido crecimiento de hoy, solo las organizaciones administradas eficientes pueden sobrevivir, por ello la importancia de la mejora constante en toda organización. Finalmente Ang, Fauzi, y Muhd (2016) menciona que la importancia de la mejora continua radica en los beneficios de implementar prácticas Kaizen es aumentar el desempeño de los trabajadores (como motivar a los empleados y animar a los empleados involucrados en mejora continua y empoderamiento), mejorar el rendimiento empresarial (como aumentar la productividad, entrega a tiempo, menos desperdicio, averías, tiempo de configuración, costo del servicio y del producto) y mejorar respecto a seguridad y salud de los colaboradores, y para garantizar que los procesos se realicen de manera estandarizada y disciplinada.

Una de las principales características de la mejora continua es la reducción en los tiempos, por este motivo según el autor Verbickas, D. (2021) citó a García-Alcaraz et al. (2017) menciona entre las características de la mejora continua, Kaizen: Reducción de residuos: inventario, tiempos de espera, transporte y movimiento, mejora en las habilidades de todos los empleados, elevación en la productividad y mejora de la calidad, mejora en la utilización del espacio, mayor y mejor comunicación entre departamentos administrativos. Por otro lado, Imai, M. (2001) mencionó características, entre ellas, es que no necesita de mucha inversión para su implementación, pero sí de esfuerzo continuo y dedicación de los involucrados, y usa técnicas convencionales y las herramientas de control de la calidad como: El Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa, Histograma, graficas de control y dispersión, Hoja de Comprobación)

Mejora Continua - Kaizen		
1	Efecto	Largo plazo
2	Paso	Pasos pequeños
3	Itinerario	Continuo e incremental
4	Cambio	Gradual y constante
5	Involucramiento	Todos
6	Enfoque	Colectivismo, esfuerzo de grupo
7	Modo	Mantenimiento y mejoramiento
8	Orientación al esfuerzo	Personas
9	Criterios de evaluación	Proceso y esfuerzos para mejores resultados
10	Ventaja	Trabaja bien en economías de crecimiento lento

Figura. 1. Características del Kaizen, tomado de Masaaki Imai, 2001

Dentro de las teorías de Mejora continua es importante mencionar a García, Quispe y Ráez, (2003), basado en la Norma NTP-ISO 9000:200, La mejora continua se refiere a la "actividad constante con el fin de elevar la capacidad para lograr cumplir los requisitos" siendo estos de "necesidad o expectativa ya establecida, implícita u obligatoria". A su vez esta norma encuentra su base en el Ciclo de mejora continua de PHVA, o el Ciclo de Deming, esquema basado en la calidad. Asimismo, concluyó que la mejora continua requiere de: Planificación, Hacer o Realizar, Verificar o Comprobar y Actuar. Del mismo modo Natale, G. (2017) definió la mejora continua como el Kaizen, filosofía japonesa que busca la mejora constante tanto a nivel personal, laboral, familiar, social, que de forma ordenada y gradual logrará la mejora en las empresas, creando mecanismos para eliminar desperdicios y optimizar el tiempo, con el objetivo de mejorar cada día. Concluyó que una de las herramientas más utilizadas en la mejora continua se tiene el Ciclo de Deming, que propone la estrategia de mejora a través de cuatro pasos: planificar, hacer, ver y actuar.



Figura 2. Elaboración propia – Adecuado de García, M. et al.,2003.

De acuerdo con Imai, M. (2001) asocia que mejora continua o mejoramiento puede definirse como Kaizen, que como estrategia mejora y mantiene un estándar de trabajo a través de mejoras pequeñas y graduales, y aplicado en el ámbito laboral, la mejora continua tiende a involucrar a todos, a trabajadores y gerentes por igual. Por otro lado, para Tangl, A. & Vajna, I. (2016) citaron a Imai. 2012, quien mencionó que Kaizen significa mejora continua involucrando a todos como un colaboradores, gerentes y trabajadores por igual. Si podemos encontrar el cuello de botella y podemos mejorarlo podemos asegurar el desarrollo de nuestra

empresa. Mucha gente tiende a confundir al Kaizen con la solución del problema. Kaizen significa: un cambiar continuamente en un proceso operativo estable para mejorar la actividad. Quien coincide con los autores Saleem, Khan, Hameed y Abbas (2012) mencionaron Chen et al., 2000, en su investigación cualitativa y descriptiva, que Kaizen es una palabra japonesa que indica pequeña mejora continua como funcionamiento rutinario de la organización, donde su objetivo fue determinar las diferencias de la mejora continua y la gestión de la calidad total.

Al igual que, Huilcapi, M., et al. (2017), cita a Aguilar-Morales (2010) quienes consideraron a la mejora continua como, un ciclo interrumpido, mediante el cual puede identificar un área para mejorar, planifica su realización para luego poder implementarla, el objetivo de su investigación fue establecer los indicadores de mejora continua que permitan medir y evaluar las actividades que no agregan valor a las empresas, de manera que verifica los resultados y se puede actuar de acuerdo con el proceso, y esta servirá para corregir las desviaciones o para proponer una meta distinta.

Para los autores Bete, F. y Tesfaye, A. (2020) citaron a Imai.1986, quien definió la mejora continua el significado de Kaizen, que involucra a todos los colaboradores en la organización, iniciando en la alta gerencia, luego los supervisores y los trabajadores. En su artículo examinaron la viabilidad y aceptabilidad de la mejora continua, mediante una encuesta a En Japón, el personas y concepto de Kaizen se encuentra tan arraigado en la mente de todos los gerente empresas, a este concepto se suma Arenal, C. (2019) que define la mejora continua como una filosofía personal y empresarial, que siempre busca mejorar tanto los productos como los servicios, ya sea a través de pequeños cambios, pero de manera constante o por grandes transformaciones siempre con el objetivo de buscar la mejora. Estos autores definen la mejora continua o Kaizen como la solución a problemas, basado en la mejora de las actividades y el uso de herramientas para controlar y elevar la calidad.

Dentro de las dimensiones de la variable Mejora Continua basadas según conceptualización mencionadas anteriormente, tenemos las dimensiones de planificación, realizar o hacer, verificar, actuar y calidad total; todas estas conllevan al concepto de mejora continua. En ese sentido, la dimensión Planificación; Para

Mora, J. (2003) en esta fase, se revisa el problema, seguido se procede con el análisis y la causa de que lo genera, para finalmente planificar acciones correctivas a través de objetivos y planes de implementación. Al igual que Cañedo, M. (2017) consiste en entrenar al personal para comprender las necesidades del cliente, y analizar si el proceso es suficiente para cumplirlas, coincide con Alcalde, P. (2007) que en esta fase se identifican los problemas, así como las oportunidades de mejora, y las soluciones posibles que mejor se adapten a los objetivos trazados.

La dimensión Realizar según manifestó Mora, J. (2003) en esta etapa se implementa el plan de mejora establecido, donde detallan las actividades para cumplir con los objetivos. Al igual que Cañedo, M. (2017) en esta etapa se implementan las mejoras y se verifican las causas del problema, coincide con (Alcalde, P. 2007) que en esta fase se forma el equipo de trabajo y se realizan las acciones previamente planeadas para las acciones de mejora.

Para la dimensión Verificar, según el autor Mora, J. (2003) se compara los resultados obtenidos versus los esperados. Al igual que Cañedo, M. (2017) en esta fase se revisan los problemas y posibles errores, y se determina lo que aún queda pendiente de solucionar. Al igual con Alcalde, P. (2007) en esta parte se comparan si los resultados coinciden con los esperados.

La dimensión Actuar según Mora, J. (2003) en esta etapa se establecen las medidas correctivas para eliminar o disminuir las causas del problema, así como se pueden establecer nuevas medidas o acciones para la mejora continua. Al igual que Cañedo, M. (2017) mencionó que se comunica la mejora a los integrantes y se incorpora las mejoras al proceso y a la vez se identifican nuevos proyectos. Finalmente, Alcalde, P. (2007) mencionó que esta última fase es para la aplicación de cambios necesarios, una vez probado el buen funcionamiento de las mejoras. Estas 04 fases o etapas forman parte del Ciclo de Deming, una de las herramientas más utilizadas de la mejora continua o Kaizen.

La dimensión Trabajo en Equipo, el autor Duran, A. (2018) lo define como el trabajo hecho por un conjunto de individuos donde cada uno realiza una tarea enfocado en un objetivo, y es capaz de interactuar con otras personas, cada uno con habilidades complementarias distintas. Asimismo, McEwand, Ruissen, Eys, Zumbo y Beuachamp (2017) describe el trabajo en equipo, en la forma de realizar el trabajo uno con otros, así como los procesos del comportamiento interactivo e

independientes entre los miembros del equipo y que está relacionada con las variables como la efectividad, desempeño, cohesión de grupo, la eficacia colectiva y la satisfacción de los miembros del equipo. Por otro lado, los autores Herrera, Muñoz y Salazar (2017) citó a Torreles et al., 2011; lo definió como una competencia dinámica y multidimensional, lo cual implica identificar posiciones individuales y cooperar con otros en el desarrollo y programa de actividades con el fin de conseguir los objetivos y responsabilidades en común para resolver conflictos y contribuir a la mejora y desarrollo del equipo.

Para la última dimensión Calidad Total, según Para Pérez, V., Quintero, L. (2017) La calidad total incluye el mejoramiento en forma continua de la eficacia y eficiencia de las actividades de la organización y, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y sus quejas o signos de insatisfacción. Al planificar, corregir y supervisar los flujos de trabajo, aumentará la capacidad y el rendimiento de su organización. Del mismo modo Benzaquen, J. (2018) citó a Cantu, 2011; quien mencionó que la Calidad Total es un sistema que se basa en un enfoque de sistemas totales que permite a toda organización poder desarrollar una cultura de mejora continua del cumplimiento. Finalmente, para Galindo, M. (2008) La calidad total es el valor percibido por el cliente interno y externo, que ven sus expectativas satisfechas en relación al producto o servicio y también incluye al personal de la empresa; se refiere a que la calidad total implica a que toda la empresa busque la excelencia, la cual se lograra con la satisfacción de tres grupos de interés en la empresa: empleados, clientes y accionistas. También concluye que algunos pilares para gestionar la calidad total son: Orientación a resultados, liderazgo, gestión por procesos, la formación y desarrollo del personal, la innovación y la mejora continua.

La importancia de la Calidad de Servicio se concentra en asegurar la satisfacción del cliente, es importante mencionar al autor Zavala, F., y Vélez, E. (2020) quien manifestó: Es de vital importancia asegurar la satisfacción de aquellas necesidades del cliente, que consiste en garantizar la calidad del servicio o producto que demanda el mercado, se convierte en factor inseparable de la satisfacción del cliente, ya que la satisfacción a los usuarios se ha convertido en el punto esencial de todo mercado. Quien también coincide es Ordoñez, K., y Zaldumbide, D. (2020) citó a Laguna & Palacios, 2009 define la calidad de servicio como el factor principal de la operación de cualquier organización, conduce a

lograr la satisfacción de los requerimientos y las expectativas de los clientes. Con clientes satisfechos, es posible obtener diversos beneficios, como aumentar la fidelización de los clientes y reducir los esfuerzos para atraer nuevos clientes por diferenciación respecto a otras organizaciones con el servicio prestado.

Las características de la Calidad de servicio, se enfocan y se relacionan con la mejora continua de procesos y calidad de forma constante, por eso los autores Ordoñez, K., y Zaldumbide, D. (2020) citaron a Arellano, 2017, quien indicó que la calidad del servicio se determina con la satisfacción de los clientes, que es lo que crea el cliente si todo lo que se espera encontrar y más se presenta, además de los aspectos clave de la relación entre expectativas y percepciones, no siempre es fácil definir la calidad en términos objetivos, el que lleva a la necesidad de que las empresas respondan mediante el análisis continuo de la percepción de los clientes sobre el servicio prestado. Para los autores Valenzo, Lázaro & Martínez (2019) quienes indican que hay siete características que identifican a un servicio: Intangibilidad, Inseparabilidad, Heterogeneidad, Experiencia, Perecedero, Demanda Fluctuante y Propiedad.

Dentro de las teorías que se relacionan a la Calidad de servicio, es importante mencionar al autor Salvador, C. (2008) quien mencionó que el concepto más utilizado es la mencionada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985); lo definieron como: la diferencia del servicio que se presta y la percepción del cliente del servicio que recibe, ya que en esta parte el usuario compara su expectativa con sus percepciones de elementos como la fiabilidad, la seguridad, empatía y la capacidad de respuesta hacia el cliente, quien también considero importante fue el autor Duque, E. (2005) quien citó a Zeithaml, 1988, el concepto de calidad se refiere a la percepción de la calidad, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” De acuerdo a Izquierdo, J. (2021) citó a de Yoon y Cheon (2020) quienes establecieron que; es un juicio realizado por el cliente con respecto a un servicio, que implica que no debe existir errores en la entrega del servicio. Asimismo, de que se establece como una filosofía de excelencia y debe ser compartida por todos los que forman parte de la organización. Igualmente, Morocho, T., y Burgos. S. (2018), los autores lo definen como: la calidad del servicio está formado por aspectos que una organización busca integrar

de manera continua en sus procesos o servicios con la finalidad de obtener la satisfacción del cliente, comprendiendo las necesidades y cumpliendo sus expectativas.

Del mismo modo Vásquez, Campos, C., Campos, M., y Huanca (2020) citó a Trejo (2017), quien definió la calidad de servicio como el resultado de los esfuerzos, compromisos de las personas de una organización con sus clientes, y entre sus características figuran: reducción de costos, calidad de percepción, respuestas inmediatas, entre otras. Al igual que para Bustamante, Tello, Zerda y Obando (2020) mencionaron, citando a Cronin y Baker 1994; que existe evidencia empírica y teórica de que la calidad del servicio mantiene la satisfacción y se agrupa, pero no es estructuralmente equivalente; Por tanto, están relacionados entre sí y dan lugar a la percepción de una calidad duradera.

Para el autor Mosqueira, G. (2020) quien citó a Hernández et al, 2009; la calidad de servicio como una herramienta muy competitiva que requiere una cultura organizacional consistente, el compromiso de todos para fidelizarnos en el proceso de evaluación y mejora continua, los intereses de los clientes, y utilizarlos como una estrategia de ganancias para diferenciarse de la competencia, del mismo modo quien aporta un concepto más completo es el autor Kritikos, K. et al. (2013) La combinación de varias cualidades o propiedades (por ejemplo, disponibilidad, seguridad, tiempo de respuesta) determinan la calidad del servicio y en general, se puede considerar como un parte esencial para distinguir el éxito del servicio. Además, la calidad de servicio sirve para definir un contrato, es decir, un SLA, entre un proveedor de servicios y un usuario de servicios para garantizar que se cumplan sus expectativas. Finalmente, para Ismail, A., & Mohd, Y. (2016) citó al autor Parasuraman et al., 1988, que para medir el impacto de la calidad del servicio basándose sobre la visión global de la relación entre el consumidor y el trabajo, se dan cinco dimensiones generales en la calidad del servicio; Tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Por ejemplo, si un cliente descubre que la implementación de dimensiones de calidad en el desempeño diario satisfará la mayoría de sus necesidades y expectativas, esta situación puede conducir a un comportamiento positivo del cliente.

Dentro de las dimensiones más resaltantes de la variable Calidad de servicio, basados en el Modelo Servqual, se menciona alguna de ellas, adecuadas a la presente investigación, como la Capacidad de Respuesta, la Fiabilidad, la Empatía y finalmente el Acuerdo de Nivel de Servicio.

En ese sentido la dimensión Capacidad de respuesta, Según Prado, P. y Pascual, L. (2018) Es la voluntad cada empresa por ayudar a sus clientes, y prestarles el servicio con rapidez, así como mide la reacción de esta cuando surgen imprevistos durante la prestación de un servicio que pueda afectar en la satisfacción del cliente. Por otro lado, Duque, E. (2005) cita a Druker ,1990 quien define el concepto como la actitud mostrada en apoyar a los clientes y prestar el servicio de forma rápida, así también el cumplimiento de los todos los compromisos adquiridos, y la accesibilidad que llega a tener la empresa para el cliente, entre ellas; la posibilidad de estar en contacto y la facilidad para lograrlo. Y de acuerdo con Kokalan, Guran, y Bingol (2021) concluyó que la capacidad de respuesta, es la respuesta del personal en el apoyo al receptor del servicio, proporcionando el servicio pronta y sinceramente, y dando la notificación requerida directamente al receptor en de manera oportuna.

La dimensión Fiabilidad, Según Duque, E. (2005) Es una capacidad que todo proveedor de servicios debe tener y que brinde ese servicio de manera confiable y segura. Así como deben incluirse los elementos que permiten a los clientes encontrar la experiencia y el conocimiento que se encuentran dentro de la organización, en términos más simples, la confiabilidad consiste en brindar servicios de manera real, correctamente desde la primera vez. Para Prado, P. y Pascual, L. (2018) la fiabilidad analiza la capacidad de la organización para brindar el servicio prometido de manera precisa y consistente. Finalmente, según Morocho, T., y Burgos. S. (2018), cita a Avalos, et al. 2014 quien la define como la capacidad para brindar un servicio consistente; de manera confiable y segura, donde la promesa de servicio se cumple y se cumple desde el principio y se entrega a tiempo.

La dimensión Empatía, según Duque, J. (2005); citó a Druker ,1990 donde mencionó que; es la disposición de toda empresa en brindar a sus clientes el cuidado correspondiente y la atención personalizada, que necesita de una fuerte

implicación y compromiso con el cliente, y a su vez conociendo de forma total sus requerimientos específicos. De acuerdo Morocho, T., y Burgos. S. (2018), cita a Alves (2000), quien mencionó que la empatía se conoce mejor como: la atención personalizada que brinda una empresa u organización a sus clientes, en otros términos, la capacidad de brindar atención individual y cuidadosamente. Finalmente, Prado, P. y Pascual, L. (2018) manifestó que la empatía es una dimensión que mide aspectos relacionados con los colaboradores en el aspecto psicológico. Analiza la capacidad de estos para mostrar interés y atención individualizada con los clientes.

La dimensión SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) De acuerdo Kritikos, Plexouxakis, y Plebani (2016) Un SLA comprende un conjunto de niveles de servicio que explican los diferentes comportamientos de rendimiento que puede presentar un servicio; así como explica un conjunto de capacidades particulares de calidad de servicio que debe entregarse, describen los requisitos de calidad del servicio y las capacidades del solicitante y del proveedor, respectivamente. El SLA es entonces el resultado exitoso de una negociación de servicios que representa el acuerdo entre las dos partes mencionadas sobre las responsabilidades que conlleva la prestación del servicio en cuestión. Este SLA se utiliza como guía para realizar las posteriores actividades de gestión posteriores. Por otro lado, Sendil, K., y Jaisankar, N. (2020) lo definieron como las obligaciones contractuales entre un cliente de servicio y un proveedor de servicios, y este debe contener un conjunto de servicios que el proveedor brindará con una definición completa y específica de cada servicio, y los términos del acuerdo deben estar claramente definidos y anticipar problemas futuros, así como un conjunto de métricas para medir si el proveedor está ofreciendo los servicios garantizados. Al igual que para, Elizondo, A. (2018) el SLA establece un acuerdo entre un proveedor de servicio y un usuario, donde especifican los servicios que serán entregados y también los que no están contemplados, los objetivos a cumplirse y las responsabilidades de los involucrados.

Del mismo modo Arenal, C. (2019) lo define como un acuerdo que se negocia entre dos partes, una de ellas es el cliente, y del otro lado, el proveedor del servicio y que tiene como objetivo establecer un nivel superior en la calidad del servicio

establecido, igualmente constituye una herramienta esencial a ambas partes para estar de acuerdo en aspectos como: Disponibilidad horaria, Tiempo de respuesta, Garantía, Personal asignado al servicio, Servicio postventa, entre otros.

Para Cullen, S. (2006) un SLA impone un compromiso por ambas partes, en el cual el proveedor debe proporcionar servicios definidos con un rendimiento definido, y el cliente pueda utilizar esos servicios dentro de parámetros definidos; el cual conduce a una evaluación objetiva del desempeño por ambas partes. Si bien estos acuerdos están presentes en casi el 90% de todos los acuerdos de subcontratación, también son útiles internamente, porque una SLA obliga a las partes a definir sus expectativas, convirtiéndose en una herramienta de gestión cada vez más estándar entre los clientes internos y los proveedores internos, especialmente para las configuraciones de servicios compartidos. pero también cuando los corporativos necesitan trabajar juntos.

Para el caso en estudio, el SLA se traduce a un reporte de indicadores que muestran los resultados de un periodo, mediante análisis, mostrando los motivos o incidencias que llevan a no cumplir con los objetivos.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque de la investigación: Cuantitativo

Para Hernández, Fernandez y Baptista (2014) El enfoque cuantitativo se basa en el uso de la recolección y análisis de datos con la única finalidad de dar respuesta a las preguntas de la investigación y validar hipótesis que se han establecido de forma previa, confiando en la medición numérica, conteo y con frecuencia el uso de análisis estadísticos y establecer análisis de comportamiento.

Tipo de investigación: Básica

Según Baena, G. (2014) La investigación básica o pura está destinada a la búsqueda del conocimiento, desarrolla la disciplina en términos abstractos. Por ello, la definimos como una investigación básica, ya que nos ayuda a construir una nueva perspectiva de nuestra teoría.

Diseño de investigación:

Para los autores Hernández, Fernandez y Baptista (2014) “Una investigación No Experimental, se trata de un estudio desarrollado sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solamente se observan los fenómenos en su ambiente natural con la finalidad de analizarlos” las encuestas que recopilan datos en un único momento determinado son transversales y están correlacionadas porque describen una relación entre dos o más variables. Para la encuesta actual, es una encuesta no experimental, donde no habrá manipulación de variables, de tipo horizontal ya que los datos se recolectarán de inmediato, sobre el diseño de correlación, pues los datos se recolectarán para determinar las asociaciones entre los variables.

3.2 Variables de estudio: Definición conceptual y operacional

Definición Conceptual de la Variable Mejora Continua

Para García, M. et al. (2003), en teorías que desarrollan la mejora continua en una empresa, basado en la norma NTP-ISO 9000:2001, Mejora continua es una

"actividad constante para elevar la capacidad para cumplir requisitos" como; la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria". A su vez esta norma se basa en el Ciclo de mejora continua de PHVA, o el Ciclo de Deming, esquema basado en la gestión de la calidad. Asimismo, concluye que la gestión de la mejora continua requiere de: Planificación, Hacer o Realizar, Verificar y Actuar.

Definición operacional de la Variable Mejora Continua

La mejora continua comprende de seis dimensiones en planear, hacer, verificar, actuar, trabajo en equipo y calidad total, las cuales se miden con el análisis del problema, y se plantean soluciones. Se realizará mediante la validación obtenida de las encuestas, con un total de 20 ítems.

Definición conceptual de la Variable Calidad de Servicio

Según el autor Salvador, C. (2008) el concepto más utilizado es de Parasuraman, et al. 1985; "la calidad de servicio es; la diferencia del nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre el servicio que recibe", ya que en esta parte el usuario compara su expectativa con sus percepciones de elementos como la fiabilidad, la seguridad, la empatía y capacidad de respuesta

Definición operacional- de la Variable Calidad de Servicio

La calidad del servicio comprende cuatro dimensiones: Capacidad de respuesta, Acuerdo de nivel de servicio, Empatía, Fiabilidad, que se determinará a través de la validación obtenida de las encuestas con un total de 15 ítems.

Operacionalización de Variables

Para Hernández, Fernandez y Baptista (2014) en la siguiente definición, cito a Solís, 2013; La Operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable. Así lo define como el paso de una variable teórica a indicadores, empíricos verificables y medibles e ítems o sus equivalentes (dimensiones y sus indicadores), a todo esto, se le denomina Operacionalización.

Tabla 1

Operacionalización de Variable - Mejora Continua

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES Y RANGO		
Planificación	Capacitación	1	Escala de Likert	Muy Bueno 74-100		
	Organización	2-3				
	Objetivos	4				
Realizar	Funciones o tareas	5-6				
	Requerimientos atendidos	7				
Verificar	Seguimiento	8				
	Implementación de herramientas	9				
Actuar	Control	10			5 - Totalmente de acuerdo	Regular 47-73
	Feed back	11			4 - De acuerdo	
	Mediciones	12-13				
Trabajo en equipo	Satisfacción del colaborador	14-15	3 - Indiferente	Deficiente 20-46		
	Objetivos	16				
	Colaboración	17	2 - En desacuerdo			
Calidad total	Satisfacción	18-19				
	Innovación	20	1 - Totalmente en desacuerdo			

Fuente: Adaptado de Vásquez, R. (2019)

Tabla 2

Operacionalización de Variable - Calidad de Servicio

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES Y RANGO
Capacidad de respuesta	Tiempo de cumplimiento	1-2	Escala de Likert	Muy Bueno
	Compromiso	3-4		
	Accesibilidad	5		
Empatía	Nivel o disposición a la información con el cliente	6	5 - Totalmente de acuerdo	57-75
	Comprensión de las necesidades del cliente	7		
	Atención personalizada	8		
Fiabilidad	Seguridad	9-10	4 - De acuerdo	Regular
	Capacidad	11		
	Nivel de confianza del cliente	12		
SLA - Acuerdo de Nivel de servicio	Desempeño	13	3 - Indiferente	36-56
	Disponibilidad del servicio	14		
	Expectativa	15		
			2 - En desacuerdo	Deficiente
			1 - Totalmente en desacuerdo	15-35

Fuente: Adaptado de Vásquez, R. (2019)

3.3 Población, muestra, y técnicas de muestreo

Población

Para Hernández, R. et al. (2014) La población de un enfoque cuantitativo es que todos los casos están de acuerdo con ciertas especificaciones.

La población en este caso de investigación está conformada por colaboradores de las empresas de Outsourcing contable y por los clientes de las mismas, quienes participan activamente en la prestación y recepción del servicio. En el trabajo de investigación, la población está conformada por 102 personas.

Muestra

Para Hernández, R. et al. (2014) la muestra lo conforma un subgrupo de la población del cual se recolectarán datos, y se definirá y delimitará con precisión y la muestra debe ser representativa.

En la presente investigación, la muestra representativa; ya que se trata de un enfoque cuantitativo. La muestra la conforman 80 personas tanto clientes internos como externos de las empresas de Outsourcing y clientes de los mismos.

Muestreo

Se aplica el muestreo probabilístico, asimismo el muestreo aleatorio simple es la técnica que se utilizó y para su cálculo se empleó la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Figura 3 – Fórmula de muestreo

Reemplazando la fórmula obtendremos el muestreo

$$\frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 102}{0,05^2 \times (102-1) + 1,96 \times 0,05 \times 0,05} \quad N = 80$$

Figura 4 – Muestreo total

N = tamaño de la muestra

Z= 1.96 para un nivel de 95% de confianza

P= 0.5 por la población deseada %

Q = 0.5 por la población que no presenta atributos deseados

E = 0.05 para el error de estimación máximo aceptado

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se realizará a través de la técnica de la encuesta.

Instrumento de recolección de datos

Para Hernández, Fernandez y Baptista (2014) el cuestionario es una modalidad y conjunto de preguntas respecto a la medición de una o más variables.

El objetivo es recoger información suficiente para validar la hipótesis general de la presente investigación. El instrumento utilizado será: El cuestionario. Esta será realizada mediante Cuestionario virtual, con 20 preguntas para la variable Mejora continua y 15 preguntas para la variable Calidad de Servicio, siendo estas con la Escala de Likert, asignándose un valor numérico, donde solo podrá marcarse una opción a cada respuesta.

El instrumento se construyó de acuerdo a las dimensiones especificadas por García, M. et al. (2003), adecuando los indicadores en la instrumentación según la presente investigación relacionado a la variable Mejora Continua, así como las dimensiones indicadas por Salvador, C. 2008 y Kritikos, K. et al., 2013 complementando las dimensiones relacionadas con la variable Calidad de Servicio.

Validez

Para Hernández, R. et al. (2014) Se refiere a la medida en que una herramienta en realidad mide las variables. La confirmación de las herramientas se hará mediante la validez de los expertos, que son; Para solicitar una opinión objetiva a los académicos con órbitas, esto asumirá la plenitud y la aplicabilidad de los elementos recaudados para medir cada tamaño.

Tabla 3 Validez de contenido de los instrumentos por juicio de expertos

Académico Validador	Especialidad	Veredicto
<i>Mg. Juan Carlos Gonzales Cruz</i>	<i>Metodólogo</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza</i>	<i>Temático</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg. Gianni Michael Zelada García</i>	<i>Temático</i>	<i>Aplicable</i>

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Para Hernández, Fernandez y Baptista (2014) se refiere al grado en que un instrumento produce resultados coherentes y consistentes dentro de una investigación.

En la investigación, para evidenciar que los instrumentos son confiables se escogió una muestra piloto de 15 colaboradores, quienes no formaron parte del estudio. El análisis de confiabilidad obtenido mediante el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.975 en la variable mejora continua y 0.904 para la variable calidad de servicio, demostrando que la confiabilidad es de: Correlación positiva muy fuerte.

De la misma forma, el análisis de confiabilidad por el Alfa de Cronbach para el total de encuestados, muestra el valor de 0.937 para la variable Mejora continua y 0.908 para la variable Calidad de Servicio, mostrando una Correlación positiva muy fuerte. Asimismo, para la escala de valoración del Alfa de Cronbach, donde se interpreta el nivel de medición de las variables, donde el coeficiente r de Spearman puede ser de -1.00 a +1.00, según la siguiente tabla:

Tabla 4 Escalas de valoración

<i>Valor</i>	<i>Confiabilidad</i>
+0.10	<i>Correlación positiva muy débil</i>
+0.25	<i>Correlación positiva débil</i>
+0.50	<i>Correlación positiva media</i>
+0.75	<i>Correlación positiva considerable</i>
+0.90	<i>Correlación positiva muy fuerte</i>
+1.00	<i>Correlación positiva perfecta</i>

Tabla según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

3.5 Procedimientos:

La investigación se inició con la presentación de la realidad problemática que presenta el sector enfocado, se mencionaron los antecedentes o trabajos de investigación previos nacionales e internacionales relacionados. Asimismo, se presentaron las teorías e importancia de las variables, características y dimensiones en estudio, así como las justificaciones teóricas para desarrollar la

investigación, junto con el planteamiento del problema, objetivos e hipótesis generales y específicas. Así también, se describió el tipo y diseño de investigación, donde se describe cada una de ellas, y donde se utilizarán datos confiables y exactos para determinar la causa del problema, se usará también la técnica de encuesta, realizada mediante cuestionario virtual en el periodo de Octubre- Noviembre 2021, para establecer el grado de relación de las variables, mediante el uso del cuestionario, realizado para cada una de las variables, el cual se realizará con la validez de expertos para la validación del constructo. Finalmente, en los últimos capítulos se podrá observar los datos obtenidos del análisis, la discusión, conclusiones, recomendaciones, así como las referencias utilizadas y anexos de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos:

La información se procesará a través del programa de estadística SPSS, luego los resultados serán trasladados al programa Microsoft Excel 365 y los resultados serán evidenciados mediante gráficas y explicaciones para cada variable, donde se desarrollará cada una de las hipótesis de la investigación, así mismo se creó una base de datos de acuerdo a las respuestas, las cuales se ubicarán en primera instancia en escala de Likert, donde se aplicaron también 3 rangos en ambas variables y así mostrar los resultados en tablas y cuadros estadísticos.

Al igual se tiene la prueba Alfa de Cronbach y con ella hallar la confiabilidad del sondeo, validez y la correlación de Spearman para hallar el porcentaje de vinculación en la investigación y la prueba de hipótesis, donde el coeficiente de correspondencia es significativo cuando el valor ($p < 0.05$). (Hernández et al., 2014).

3.7 Aspectos éticos:

En la presente investigación se consideraron:

La autoría del trabajo de investigación es propia, los datos son de fuentes confiables, los datos de la investigación que se muestran son auténticos y se respetará el anonimato y la confidencialidad en las respuestas de las encuestas.

IV. Resultados

En esta sección desarrollamos la explicación de los resultados tanto descriptivos como inferenciales para dar respuesta a las preguntas y la prueba de las hipótesis, todo ello con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra descrita anteriormente, todo ello para determinar si existe relación entre la Mejora continua y Calidad de Servicio. Para esta información se realizó dos encuestas, una por cada variable.

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Descripción de la Variable Mejora Continua

Tabla 5

Niveles de Mejora Continua

Rango	Frecuencia	Totales
Deficiente	3.8	3.8%
Muy bueno	67.5	67.5%
Regular	28.8	28.8%
Total general	100	100%

Fuente : Adaptado de Pachas, J. (2019)

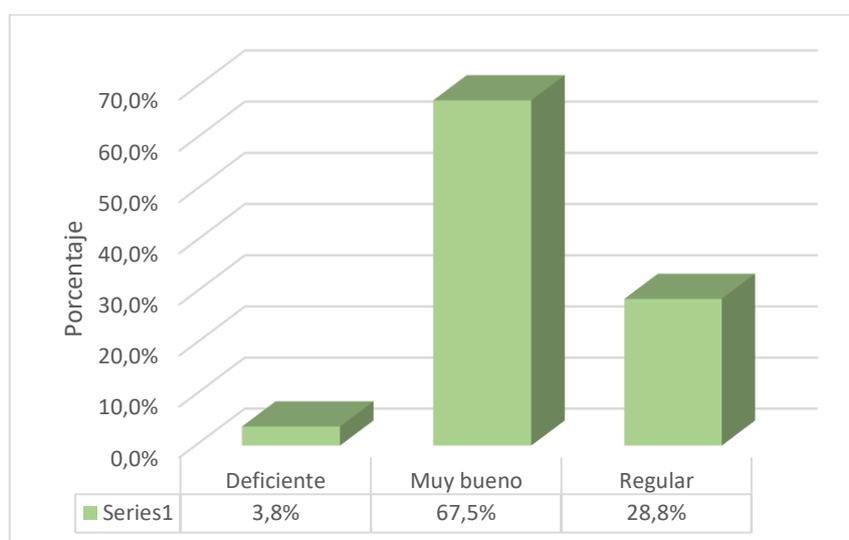


Figura 5 Niveles de Mejora continua

Conforme con la tabla 5 y figura 5, se obtienen las frecuencias y porcentajes de los niveles de Mejora continua, en donde el 67.5% de los colaboradores se ubican en Muy bueno, luego un 28.8% que se encuentran en el nivel regular y solo el 3.8% se posicionan en el nivel deficiente, en este sentido los colaboradores consideran que aún no existe trabajo en equipo suficiente para poder cumplir con los objetivos, así como no se realiza el seguimiento debido a los problemas indicados por los clientes.

4.1.2 Descripción de las dimensiones Variable Mejora Continua

Tabla 6

Niveles de las dimensiones de Mejora Continua

Rango / Variable	Planificación	Realizar	Verificar	Actuar	Trabajo en Equipo	Calidad Total
Deficiente	4%	4%	9%	10%	5%	6%
Muy bueno	45%	40%	59%	38%	56%	41%
Regular	51%	56%	33%	53%	39%	53%
Total general	100	100	100	100	100	100

Fuente : Adaptado de Pachas, J. (2019)

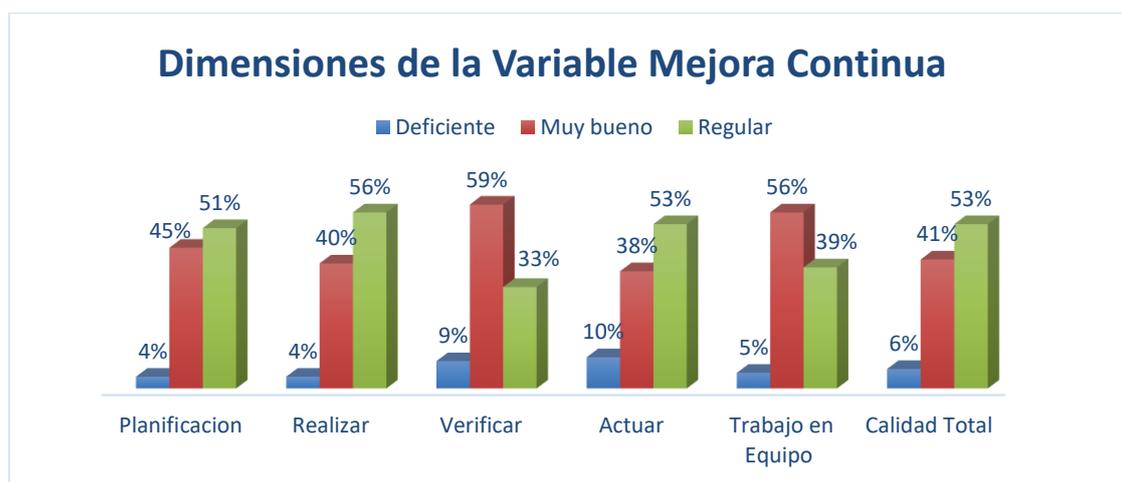


Figura 6 Niveles de dimensiones de Mejora continua

De acuerdo con la tabla 6 y figura 6, se puede visualizar las frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la mejora continua, en donde las dimensiones

Verificar y Trabajo en equipo se ubican en el nivel Muy Bueno con 56% y 59%, quienes consideran que se realiza el seguimiento debido a los problemas presentados por los clientes, así como la facilitación del uso de herramientas para mejorar su trabajo y solo un 33% ubicado en el nivel Regular.

Asimismo, la dimensión Calidad Total se ubica en un nivel Regular con 53%, De igual modo, la dimensión Planificación, Realizar y Actuar están en el nivel Muy Bueno entre 38% y 45%, lo cual muestra que los colaboradores consideran que dentro de sus tareas aún hay reprocesos que podrían dejarse si tienen una capacitación constante, así como que aumentar el personal de sus áreas, permitiría brindar una mejor atención, así como estos consideran que debe realizarse un feedback de forma continua ya que este les permitirá brindar una mejor atención y mejorar su rendimiento frente a las tareas que realizan. Sin embargo, el 5% aun considera que el trabajo en equipo debería ser la fuente principal para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y aun no sienten que esto se cumpla, así como el 4% percibe que si tuvieran capacitación constante podrían mejorar su desempeño y atención con el cliente.

4.1.3 Descripción de la Variable Calidad de Servicio

Tabla 7

Niveles de Calidad de Servicio

Rango	Frecuencia	Totales
Deficiente	1	1%
Muy Bueno	81	81%
Regular	18	18%
Total general	100	100

Fuente : Adaptado de Pachas, J. (2019)

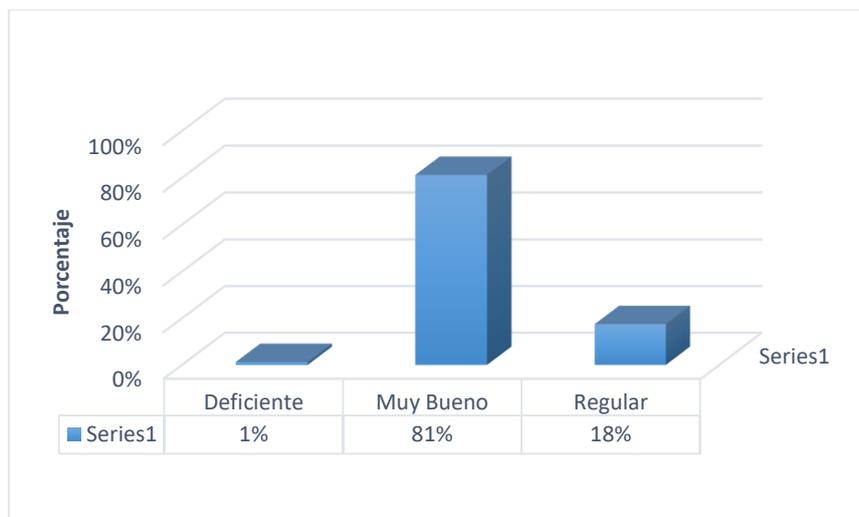


Figura 7. Niveles de Calidad de Servicio

Conforme con la tabla 7 y figura 7, se obtienen las frecuencias y porcentajes de los niveles de Calidad de Servicio, en donde el 81% de los colaboradores se encuentran en el nivel Muy bueno, seguido de un 18% que se encuentran en el nivel regular y solo el 1% se ubica en el nivel deficiente. Este 18% de colaboradores aun perciben que falta atención personalizada y no se comprende del todo las necesidades de los clientes.

4.1.4 Descripción de las dimensiones Variable Calidad de Servicio

Tabla 8

Dimensiones de Calidad de Servicio

	Capacidad de Respuesta	Empatía	Fiabilidad	Acuerdo de Nivel de servicio
Deficiente	1%	5%	0%	3%
Muy Bueno	89%	24%	70%	45%
Regular	10%	71%	30%	53%
Total general	100	100	100	100

Fuente : Adaptado de Pachas, J. (2019)

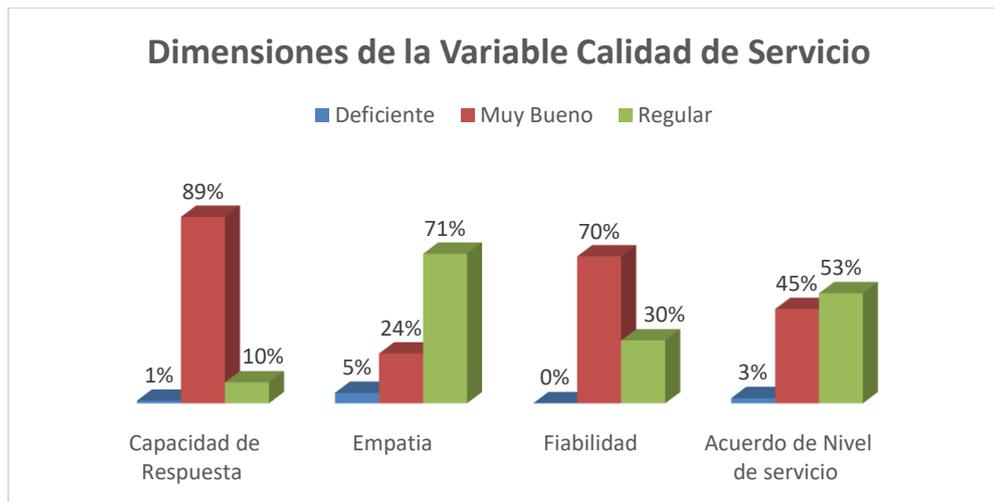


Figura 8. Dimensiones de Calidad de Servicio

De acuerdo con la tabla 8 y figura 8, se puede observar las frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones de la Calidad de Servicio, en donde las dimensiones Capacidad de respuesta y Fiabilidad se sitúan en el nivel Muy bueno con 89% y 70%, demostrando que el personal que brinda la atención cuenta con los conocimientos suficientes para la atención de las solicitudes y los brinda en el tiempo esperado Asimismo, la dimensión Empatía se encuentra en un nivel Regular con 71%, frente a un 24% en el nivel Muy bueno, evidenciando que los colaboradores no muestran el suficiente interés en los requerimientos del cliente y no se brinda una atención personalizada a estos, seguido del nivel deficiente con 5%. Del mismo modo, la dimensión Acuerdo de Nivel de Servicio muestra un nivel Muy bueno de 53% y regular con 45%.

4.2. Resultados inferenciales

Análisis Inferencial

Tras observar ciertos valores atípicos en el análisis descriptivo, se ha decidido evaluar las asociaciones aplicando la Prueba estadística del Coeficiente Rho de Spearman. Podríamos usar el Coeficiente de Pearson que también evalúa el grado de asociación entre dos variables, pero la prueba de Rho de Spearman tiene la ventaja de no verse afectada ante la presencia de valores atípicos que pudieran desestabilizar los resultados, es una metodología de correlación No Paramétrica.

Además, son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por investigadores que las consideran ordinales.

En esta prueba se utilizará la Prueba de correlación de Spearman porque las Hipótesis contenidas son del tipo correlacional, a diferencia de la Prueba de Chi cuadrada que se utiliza para tipos de hipótesis diferenciadas de grupos para establecer correlación y esta no indicara el grado o tipo de relación existente entre las variables.

Además, para la presente investigación se considerará un nivel de significancia: $\alpha=0.05$

Pruebas de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H₀: La implementación de la Metodología de mejora continua no optimiza la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.

H₁: La implementación de la Metodología de mejora continua optimiza la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.

Tabla 9

Prueba Rho de Spearman entre la Mejora continua y la Calidad de Servicio

Correlaciones			Mejora	Calidad
Rho de Spearman	Mejora	Coeficiente de correlación	1,000	,322**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	80	80
	Calidad	Coeficiente de correlación	,322**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	80	80

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

Fuente: Estadística Spss

Como se muestra en la Tabla 9 se indica que la significancia bilateral es de (p-valor = 0.004 < 0.05), al igual que el Rho de Spearman = 0.322, lo cual significa que existe una correlación positiva débil entre la Calidad de servicio y la Metodología de mejora continua, es decir se rechaza la hipótesis nula, y afirmamos que la implementación de la Metodología de mejora continua optimiza la calidad de servicio.

Hipótesis Específicas

Hipótesis 1

H₀: La implementación de la Metodología de mejora continua no reduce la demora en el servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.

H₁: La implementación de la Metodología de mejora continua reduce la demora en el servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.

Tabla 10

Prueba Rho de Spearman entre la Mejora Continua y la Capacidad de respuesta

			Correlaciones	
			Mejora Continua	Capacidad respuesta
Rho de Spearman	Mejora	Coeficiente de correlación	1,000	,247*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	80	80
	Capacidad respuesta	Coeficiente de correlación	,247*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Estadística Spss

Como se muestra en la Tabla 10 muestra una significancia bilateral de (p-valor = 0.027 < 0.05), de la misma manera la prueba de correlación el Rho de Spearman = 0.247, mostrando que existe una correlación positiva muy débil entre la mejora continua y la Capacidad de respuesta, es decir se rechaza la hipótesis nula, y

afirmamos que la implementación de la Metodología de mejora continua reduce la demora en el servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.

Hipótesis 2

H₀: La identificación de las principales causas para la demora del servicio, no logrará mejorar la calidad del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.

H₁: La identificación de las principales causas para la demora del servicio, logrará mejorar la calidad del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.

Tabla 11

Prueba Rho de Spearman entre Capacidad de respuesta y las demás variables de Mejora Continua.

		Correlaciones							
		Capacidad respuesta	Trabajo en equipo	Calidad Total	Actuar	Verificar	Realizar	Planificación	
Rho de Spearman	Capacidad respuesta	Coefficiente de correlación	1	0,215	0,111	,282'	,296''	0,22	,244'
		Sig. (bilateral)	.	0,055	0,329	0,011	0,008	0,05	0,029
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	0,215	1	,604''	,712''	,549''	,455''	,385''
		Sig. (bilateral)	0,055	.	0	0	0	0	0
	Calidad Total	Coefficiente de correlación	0,111	,604''	1	,415''	,333''	,620''	,436''
		Sig. (bilateral)	0,329	0	.	0	0,003	0	0
	Actuar	Coefficiente de correlación	,282'	,712''	,415''	1	,759''	,425''	,361''
Sig. (bilateral)		0,011	0	0	.	0	0	0,001	
Verificar	Coefficiente de correlación	,296''	,549''	,333''	,759''	1	,493''	,292''	
	Sig. (bilateral)	0,008	0	0,003	0	.	0	0,009	
Realizar	Coefficiente de correlación	0,22	,455''	,620''	,425''	,493''	1	,517''	
	Sig. (bilateral)	0,05	0	0	0	0	.	0	
Planificación	Coefficiente de correlación	,244'	,385''	,436''	,361''	,292''	,517''	1	
	Sig. (bilateral)	0,029	0	0	0,001	0,009	0	.	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

Fuente: Estadística Spss

Como se muestra en la Tabla 11, se identifica que las principales causas de la demora del servicio están relacionadas con las dimensiones de: el trabajo en

equipo, la calidad total y realizar. El impulso de mejora de éstas, reducirá demora del servicio y logrará mejorar la calidad del servicio.

Hipótesis 3

H₀: Los SLA no se relacionan con la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.

H₁: Los SLA se relacionan con la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.

Tabla 12

Prueba Rho de Spearman entre la Calidad de Servicio y el Acuerdo de Nivel de Servicio

Correlaciones			Calidad	Nivel_serv
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Nivel_serv	Coefficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Estadística Spss

Como se muestra en la Tabla 12, se aprecia que tenemos una significancia bilateral de ($p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$) mostrando que existe una correlación positiva considerable entre la Calidad de Servicio y el Acuerdo de Nivel de servicio, al igual con la prueba de correlación Rho de Spearman = 0.751, es decir se rechaza la hipótesis nula, y afirmamos que los SLA se relacionan con la calidad de servicio).

Hipótesis 4

H₀: El trabajo en equipo no se relacionan con la capacidad de respuesta en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021

H₁: El trabajo en equipo se relacionan con la capacidad de respuesta en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021

Tabla 13

Prueba Rho de Spearman entre la Capacidad de respuesta y el Trabajo en equipo

Correlaciones			Capacidad respuesta	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Capacidad respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,215
		Sig. (bilateral)	.	,055
		N	80	80
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,215	1,000
		Sig. (bilateral)	,055	.
		N	80	80

Fuente: Estadística Spss

Como se muestra en la Tabla 13, se muestra la significancia bilateral es de p-valor = 0.00 > 0.055, donde no rechazamos la hipótesis nula porque, la correlación no es significativa, al igual que con la prueba de correlación Rho de Spearman = 0.215, el cual muestra que existe una correlación positiva muy débil entre la Capacidad de respuesta y el Trabajo en equipo.

V. Discusión

El análisis y resultado descriptivo de la variable Mejora Continua muestra un nivel de 67.5% en el rango de Muy bueno según los colaboradores, seguido de un 28.8% que lo ubican en el rango de Regular, en cuanto a los resultados de la variable Calidad de Servicio, estas se ubican en un 81% como muy bueno y un 18% en el nivel Regular. Igualmente, los resultados inferenciales sugieren que existe una correlación positiva débil mediante Rho de Spearman (0,322) entre la mejora continua y la calidad de servicio, estos coinciden con lo aportado por (Saavedra, B. 2020) quien concluyó que la calidad de servicio contable tiene relación significativa en la satisfacción de los clientes por los servicios que prestan los estudios contables.

Del mismo modo, los autores Shojaei, M, Ahmadi y Shojaei, P. (2019) concluyeron que implementar la mejora continua del Kaizen en las empresas, aumenta la satisfacción del cliente, reduce el tiempo de espera, y asegura el ambiente de trabajo, y a través de esta logran la eficiencia, mejorando la productividad, así como que su implementación no requiere de una alta inversión, de igual forma con el autor Verbickas, D. (2021) cita a Howell (2011) quien mencionó la importancia de la mejora continua es que permite identificar aquellas actividades que son importantes para encontrar una ventaja competitiva y para mejora de la organización.

En la presente investigación el objetivo general es: Demostrar que la implementación de metodologías de Mejora continua optimizan la Calidad de Servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021; el cual se puede demostrar con los resultados del análisis realizados, mostrando una correlación de Rho de Spearman (0.322) y con significancia bilateral de (0,004), donde afirmamos la Hipótesis general establecida, que la Mejora Continua optimiza la Calidad de Servicio, que coincide con Galindo, M. (2008), quien concluyó que algunos pilares para gestionar la calidad total del servicio son: Orientación a resultados, liderazgo, gestión por procesos, la formación y desarrollo del personal, la mejora continua y la innovación.

Asimismo, de acuerdo con el objetivo específico 1, se logró comprobar la hipótesis que la implementación de la Metodología Mejora continua reduce la demora del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021., se demuestra con los resultados, que muestra una correlación de Rho de Spearman (0.247) con significancia bilateral de (0,027) que existe una correlación positiva entre la mejora continua y la Capacidad de respuesta, y esto se logra a través de la dimensión capacidad de respuesta, donde muestra un 89% en el nivel Muy bueno, evidenciando que existe la accesibilidad del servicio, y este se brinda en el tiempo requerido y de forma oportuna, que se soporta con el aporte de Kokalan, O., et al. (2021) se refiere a la capacidad de respuesta del personal de la empresa en el apoyo el receptor del servicio, proporcionando el servicio pronta y sinceramente, y dando la notificación requerida directamente al receptor en de manera oportuna, al igual que Prado, P. y Pascual, L. (2018) quienes concluyeron que la capacidad de respuesta es la voluntad cada empresa por ayudar a sus clientes, y prestarles el servicio con rapidez, así como mide la reacción de esta cuando surgen imprevistos durante la prestación de un servicio que pueda afectar en la satisfacción del cliente.

De otro lado, según el Objetivo específico 2, se logró Identificar las principales causas para reducir la demora en el cumplimiento del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021, con la identificación de las principales causas de la demora del servicio están relacionadas con las dimensiones de: realizar, el trabajo en equipo, la calidad total, evidenciando que algunos de los procesos que desarrolla podrian mejorarse y por consecuencia mejorar el tiempo de atención a sus clientes, esto concuerda con la hipótesis de Tangl, A. & Vajna, I. (2016) citando a Imai. 2012, quien mencionó que la mejora continua involucra a todos los colaboradores, gerentes y trabajadores por igual. Si podemos encontrar el cuello de botella y podemos mejorarlo podemos asegurar el desarrollo de nuestra empresa.

De igual modo el Objetivo específico 3: Identificar en qué medida los SLA se relaciona con la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021, el resultado muestra (Rho de Spearman = 0.751 y Sig. = 0,000) que existe una correlación entre la Calidad de Servicio y el Acuerdo Nivel de servicio – SLA,

que muestra a un 45% en el nivel Muy bueno, demostrando que se podría mejorar el desempeño de los colaboradores frente a los requerimientos y que el servicio debe mejorar su calidad de atención, que soporta su hipótesis con el aporte de (Kritikos, K., et al., 2016) quien define que un SLA comprende un conjunto de niveles de servicio que explican los diferentes comportamientos de rendimiento que presenta un servicio; así como explica un conjunto de capacidades particulares de calidad de servicio que deben entregarse, requisitos de calidad del servicio y las capacidades del solicitante y del proveedor, respectivamente.

Finalmente, para el Objetivo Especifico 4: Comprobar si existe relación entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021, el resultado muestra (Rho de Spearman = 0.215 y Sig. = 0,055) que indica la existencia de una correlación positiva entre la Capacidad de respuesta y el Trabajo en equipo en los colaboradores de Outsourcing contable, la dimensión Trabajo en Equipo, el 56% está ubicado en el nivel Muy bueno, ya que consideran que existe colaboración entre los colaboradores y la disposición de ayuda para alcanzar los objetivos. Esto se relaciona con los autores (Kokalan, O., et al. 2021) quien definió a la capacidad de respuesta del personal de la empresa en el apoyo al receptor del servicio, proporcionando el servicio de forma oportuna y (Herrera et al.,2017) citó a Torreles et al., 2011; quien concluyó que el trabajo en equipo supone la disposición personal y la colaboración con otros en la realización de actividades para el logro de objetivos en común.

VI. Conclusiones

Teniendo en consideración los resultados obtenidos para esta investigación, en las empresas de Outsourcing Contable en Lima 2021, la Mejora continua es Muy buena en un 67.5% de los colaboradores (54) y para la Calidad de Servicio un 81%, es decir (65 personas) lo ubica en el nivel de Muy bueno.

Primera: Para el objetivo general, los resultados descriptivos muestran que existe una correlación positiva débil, aun así mostrándose la relación existente entre la mejora continua y la calidad de servicio, se comprueba que la implementación de metodologías de mejora continua podrá optimizar la calidad de los servicios en el campo del Outsourcing contable, la investigación en este campo es muy poco estudiada y de pocos antecedentes, con lo cual, este aporte puede motivar a aquellas empresas del rubro para implementarlas y así poder lograr optimizar la calidad de sus servicios y destacar ofreciendo un servicio con altos estándares de calidad hacia el cliente.

Segunda: Según el objetivo específico 1, los resultados descriptivos revelan que existe una correlación positiva muy débil entre la Metodología de mejora continua y la Capacidad de respuesta, demostrando que la reducción de la demora en el servicio puede superarse si se toman las medidas y el compromiso necesario por parte de los colaboradores, ya que ellos pueden lograr mejorar el tiempo de entrega del servicio al cliente si existe el compromiso entre todos los que conforman el equipo.

Tercera: El objetivo específico 2, los resultados descriptivos muestran que las principales causas de la demora del servicio están relacionadas con las dimensiones de: el trabajo en equipo, la calidad total y realizar. Esto muestra que, si no existe trabajo en equipo, es decir colaboración entre todos los que integran la empresa, no se lograrán los resultados y el servicio oportuno, la calidad de servicio puede obtenerse con la organización de los colaboradores y poder trazar los planes o lineamientos para resolver los problemas que se presentan, así como la aportación de propuestas para la mejora de las tareas diarias, y que realizar el impulso de mejora de éstas, reducirá la demora del servicio y logrará mejorar la calidad del servicio.

Cuarta: Para el objetivo específico 3, los resultados descriptivos revelan que los colaboradores en la dimensión Acuerdo de Nivel de Servicio se ubican en el nivel Regular con 53.0%. En los resultados inferenciales muestran que existe una correlación positiva considerable en la Calidad de Servicio y el Acuerdo de Nivel de servicio. Esto evidencia que los SLA son la guía para poder conseguir los resultados esperados y verificar si estos se están cumpliendo con los acuerdos pactados y establecidos en el acuerdo, y de esta manera lograr las expectativas del cliente.

Quinta: El objetivo específico 4, los resultados descriptivos demuestran que los colaboradores, en la dimensión Capacidad de respuesta se sitúan en el nivel Muy bueno con el 89.0%. En los resultados inferenciales se evidencia que existe una correlación positiva muy débil entre el trabajo en equipo y la Capacidad de respuesta. Esto demuestra que, sí existe colaboración y cooperación entre los colaboradores de la organización, esto sumara su capacidad de respuesta ante los requerimientos de los clientes y la disposición de los mismos ante el servicio brindado.

Sexta: Luego de todos los resultados mostrados podemos concluir que los resultados de las encuestas realizadas en el campo de Outsourcing Contable; donde la competencia por el mejor servicio tiene a grandes empresas reconocidas en el ámbito local, se puede aplicar metodologías de forma continua para optimizar la calidad de sus servicios, y así implementar la que mejor se adapte según las necesidades, con ello lograran reducción en los tiempos de espera para registros de comprobantes de pago, evitando equivocaciones en las tasas impositivas de retención, todo estos enfocándose al trabajo en equipo, involucrando a todo el personal para lograr los objetivos planteados por las empresas.

VII. Recomendaciones

Primera: En toda organización se sabe que siempre está en búsqueda de la excelencia de la Calidad del Servicio, por ello se recomienda implementar una metodología de Mejora Continua que mejor se adapte a este tipo de empresa, en base a los resultados, demuestran la correlación positiva, que, si bien es débil, puede incrementarse con la elección de la mejor metodología para la empresa o área a mejorar según el rubro donde se encuentra la organización.

Segunda: En base a los resultados sobre si la demora podrá reducirse con la implementación de una metodología de mejora continua, esta muestra una correlación positiva muy débil, por lo que se recomienda a los líderes o supervisores de las áreas contables, tomar las medidas y el compromiso necesario del equipo de trabajo para superarlas, cumpliendo con los tiempos establecidos y la demostración de la accesibilidad al cliente.

Tercera: Al identificarse las principales causas de la demora del servicio, que están relacionadas con las dimensiones de: el trabajo en equipo, la calidad total y realizar; se recomienda a los jefes de área y personal encargado de Recursos Humanos; demostrar interés por la satisfacción del colaborador, promover la capacitación del mismo, la colaboración de los miembros del equipo para lograr los objetivos en común para que estos puedan brindar satisfacción al cliente y los colaboradores sean capaces de innovar y lograr sus metas.

Cuarta: Al identificar la correlación positiva considerable del Acuerdo de Nivel de Servicio con la Calidad de Servicio, se recomienda a todos los jefes de área, promover y mantener el desempeño del colaborador y la disponibilidad del servicio que muestra con el cliente para cumplir la expectativa según los acuerdos contraídos, ya que el cliente demuestra tener una buena percepción del servicio en cuanto a tiempos de cumplimiento.

Quinta: Conforme a los resultados en las dimensiones de trabajo en equipo y capacidad de respuesta, que muestran una correlación positiva muy débil, se recomienda a los líderes de equipo o áreas contable, realizar actividades que fomenten el trabajo en equipo, la comunicación, involucrarlos en las estrategias; ya

que la capacidad de respuesta tiene un nivel muy bueno, lo cual muestra que se refiere a la respuesta individual del colaborador, es decir podrán atender de forma oportuna el servicio y conseguir la satisfacción del cliente si pueden lograr la cohesión del trabajo en equipo.

Sexta: Luego de los resultados evidenciados en el sector contable, se recomienda a los encargados de áreas, líderes, jefes, u otras gerencias como Recursos Humanos, que se preocupen por el desarrollo de su personal, de sus colaboradores, ya que son ellos quienes muestran el potencial y el trabajo frente a los clientes, quienes esperan lo mejor de cada servicio. Invertir en capacitación, sea fuera o dentro de la organización, que se muestre que la organización se interesa por el desarrollo y la mejora de cada uno de ellos, si el personal se siente motivado, podrá realizar de mejor manera el trabajo y podrán funcionar como equipo, ya que de esta manera se podrá lograr la mejora continua en sus procesos y por lo tanto obtener el máximo nivel en la calidad de servicio que brinde. Debemos recordar que el campo contable es un sector importante para el desarrollo y crecimiento de toda organización, ya que de estos se desprende el correcto pago de los tributos.

Referencias

- Aguirre, J., Pillaca, C., Quispe, R. (2021) Relación entre calidad de servicio y retención del cliente del servicio móvil en operadora telefónica. *593 Digital Publisher. V6N2*, 164-175. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.459>
- Ahmed, M. (2018). Service Quality in Accounting Firms: its Effect on Client Satisfaction and Loyalty : A quantitative study based on the Swedish listed companies . <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kau:diva-68602>
- Alcalde, P (2007) Calidad. *Paraninfo* 1 (3)
https://books.google.com.pe/books?id=M4KKceSe3f4C&dq=ciclo+de+deminog&source=gbs_navlinks_s
- Alvarado, K., & Pumisache, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del distrito metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13(2), 479–497. <https://doi.org/10.3926/ic.901>
- Álvarez, F. (2020). Liderazgo Pedagógico y Metodología para la Gestión de la Calidad 5s. Big Ban Faustiniiano. *Revistas UNMSM*. Lima, Peru.
DOI: <https://doi.org/10.51431/bbf.v9i2.609>
- Ang Wei Shan, Fauzi, M., Muhd, N. (2016) The Mediating Effect of Kaizen between Total Quality Management (TQM) and Business Performance. *International Engineering Research and Innovation Symposium*. doi:10.1088/1757-899X/160/1/012012
- Ames, V., Vásquez, W., Macassi, I., & Raymundo, C. (2019). | Modelo de Gestión de mantenimiento basado en Lean Manufacturing para incrementar la productividad de una empresa del sector de Plást. Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology, 2019-July. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.33>
- Arenal, C. (2019) Gestión de la atención al cliente / consumidor. UF0036. Ed. Tutorial Formacion. 11(22) 75-77. https://books.google.com.pe/books?id=F2-_DwAAQBAJ&dq=calidad+de+servicio&source=gbs_navlinks_s

- Azzari, V., Mainardes, E., Beiruth, A., Da Costa, F. (2021) The dimensions of accounting service quality. *SN Bus Econ.* 1(105) 1-31. <https://doi.org/10.1007/s43546-021-00107-z>
- Baena, G. (2014) *Metodologia de la investigacion*. Ed. Patria. 1ra Ed. Mexico. <https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq>
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281-312. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>.
- Bete, F. y Mindaye, A. (2020). Kaizen implementation in industries of Southern Ethiopia : Challenges and feasibility Kaizen implementation in industries of Southern Ethiopia : Challenges and feasibility. *Cogent Engineering*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311916.2020.1823157>
- Bustamante, M., Tello, M., Zerda, E., Obando, F. (2020) Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13 (2), 1-15 DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Cañedo, M. (2017) *Gestion de la calidad y medioambiental en industrias del proceso*. https://books.google.com.pe/books?id=ubVWDwAAQBAJ&dq=ciclo+PHVA+fases&source=gbs_navlinks_s
- Carcamo, M., Gonzales, E., Navarrete, R. (2020). La capacitación, clave para mejorar la calidad del servicio restauranero. *Mujeres En La Ciencia Sociedad, Violencia de Género*, 117–13.1. <https://doi.org/10.35429/h.2020.6.117.131>
- Cavazos, J., Maynes, A., Valles, L. (2018). Kaizen Events: an Assessment ont their impact on the Socio-Technical System of a Mexican Company. 22(1) 97-115. DOI: <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.iyu22-1.keai>
- Cierna, H., & Sujova, E. (2016) Application of modern QMS – Kaizen Management System. *MM Science Journal*. 1456-1464. DOI: 10.17973/MMSJ.2016_11_2016162

- Costa, F. Lispi, L., Portioli, A., Rossini, M., Kundu, K., (2019) How to foster Sustainable Continuous Improvement: A cause-effect relations map of Lean soft practices. *Operations Research Perspectives*. 6. DOI <https://doi.org/10.1016/j.orp.2018.100091>
- Crespo, M., Carchi, K., Zambrano, A., Orellana, D., Gonzales, S. (2020) Mejora continua en el proceso contable y su aporte en la competitividad de las MIPYMES en la provincia de El Oro (Ecuador) *Revista Espacios*. 41(1), 3.
- Cullen, S. (2006) *Service Level Agreements: The outsourcing Toolset.*: <https://books.google.com.pe/books?id=imHI1fQMWrYC&dq=>
- Durán, A. (2018) *Trabajo en Equipo*. Edit. ELearning. 10(31) p.7
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. Retrieved September 30, 2021, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es
- Elizondo, A. (2018) *La mesa de ayuda: el lado humano de TI*. <https://books.google.com.pe/books?id=atRJDwAAQBAJ&dq=>
- Flores, G., Villegas, F., Napán, A. (2021) Calidad de servicio y su relacion con la fidelizacion de los clientes. *Revista arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. 5(1) 200-221. DOI. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1225>
- Galindo, M. (2008) *Diccionario de Economía Aplicada*. <https://books.google.com.pe/books?id=ILwpMDiIU0AC&dq=>
- García, M., Quispe, C., Ráez, L. (2003) Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1). 89-94
- Gardi, V., Venturo, C., Faya, A., Majo, H. (2020). Calidad de servicio en el supermercado metro de Perú. *INNOVA Research Journal*, 5(1), 210–219. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1276>
- Gavilán, J. y Gallego, A. (2016). Implementación del modelo Lean Service en el proceso de recaudo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda. *Revista Redes de Ingeniería*. 7(2), 138-147. Doi:

10.14483/udistrital.jour.redes.2016.2.a03

- Gaytan, K., Ulloa, B., Díaz, S. (2020). Calidad Del Servicio De Transporte Urbano Basado En Percepciones De Los Usuarios, Trujillo – 2019. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 7(2), 152–164. <https://doi.org/10.26495/icti.v7i2.1499>
- Ghofur, M. A., & Triyani, D. (2019). the Implementation of Kaizen To Improve After Sales Service in General Repair (Gr) Workshop of Pt Nasmoco Kaligawe Semarang. *Economics and Business Solutions Journal*, 3(1), 41. <https://doi.org/10.26623/ebsj.v3i1.1492>
- Godínez, A. y Hernandez, G (2018) Poder Kaizen: El metodo preferido de MEJORA CONTINUA para maximizar los resultados de toda organización. 5(24). https://books.google.com.pe/books?id=WPxcDwAAQBAJ&dq=mejora+continua&source=gbs_navlinks_s
- Goyal, A., Agrawal, R., Chokhani, R. K., Saha, C. (2019). Waste reduction through Kaizen approach: A case study of a company in India. *Waste Management and Research*, 37(1), 102–107. <https://doi.org/10.1177/0734242X18796205>
- Hernandez, R., Fernandez, C., Baptista, M. (2014) *Metodologia de la Investigacion*. Ed. McGraw Hill. Mexico
- Herrera, J., Herrera, G., Gonzales, C. (2017) Mejora del proceso de fabricacion de estibas de madera, un caso de estudio. *Ingenieria Solidaria*. 13(23) 40-55. doi: <https://doi.org/10.16925/in.v23i13.2004>
- Herrera, F., Muñoz, F., Salazar, L. (2017) Diagnostico del trabajo en equipo en estudiantes de ingenieria en Chile. *Formacion Universitaria*. 10 (5) Doi: 10.4067/S0718-50062017000500006
- Holtskog, H. 2013. Continuous Improvement beyond the Lean understanding. *Procedia CIRP*. (7) 5575-579. DOI doi: 10.1016/j.procir.2013.06.035
- Huilcapi, M., Mora, J., Bayas, G., Escobar, D., Montiel, P. (2017). Mejora continua, elemento de la cultura empresarial para lograr empresas esbeltas. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 1(4), 27–32.

<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol1iss4.2017pp27-32>

Imai, M. (2001) Kaizen, la clave de la ventaja competitiva Japonesa. 13era Edic. Mexico.

Ismail, A., & Mohd, Y. (2016). SERVICE QUALITY AS A PREDICTOR OF CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY. Logforum 12 (4), 7. DOI: 10.17270/J.LOG.2016.4.7

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública the quality of service in public administration. Rev. Horizonte Empresarial, 8, 425–437. : <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Jaen, F., Villanueva, V., Novillo, C.,(2020) Analisis y propuesta de mejora de procesos 5s en una empresa de mantenimiento. Caso Ecuaclima. Digital Publisher CEIT 5(3) 27-37. doi.org/10.33386/593dp.2020.3.207

Janjié, V., Bogiéveé, J., Krstić, B. (2019) kaizen as a global business philosophy for continuous improvement of business performance. Ekonomika 65(2) 13-25. doi:10.5937/ekonomika1902013J

Kelesvayeb, D., Kozhabayeb, H., Mombekova, G., Yermankulova, R., Dandayeba, B. (2020) An application for reduction of the non-value activities by kaizen costing method in the kentaу transformer plant . Entrepreneurship and Sustainability Issues, 8(2), 182-194. [http://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2\(11\)](http://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2(11))

Knop, K. (2019) Evaluation of quality of services provided by transport & logistics operator from pharmaceutical industry for improvement purposes, Transportation. Research Procedia. 40. p.1080-1087 Doi. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.07.151>.

Kokalan, O., Guran, I., Bingol, A. (2021) Service Quality of Conventional and Islamic Banks in Turkey. Market-Tržište Vol. 33, No. 1, 2021, pp. 59-74. DOI <http://dx.doi.org/10.22598/mt/2021.33.1.59>

Kritikos, K., Pernici, B., Plebani, P., & Capiello, C. (2013) A Survey on Service Quality Description. ACM Computing Surveys. 46(1) 3-4

- Kritikos, K., Plexouxakis, D., Plebani, P. (2016) Semantic SLAs for Services with Q-SLA. *Procedia Computer Science* 97. 24-33. DOI 10.1016/j.procs.2016.08.277
- Kumar, R. (2019). Kaizen a tool for continuous quality improvement in Indian manufacturing organization. *International Journal of Mathematical, Engineering and Management Sciences*, 4(2), 452–459. <https://doi.org/10.33889/ijmems.2019.4.2-037>
- Luiz, A., Huertas, A., Paliari, J. (2016) Model for kaizen project development for the construction industry. *Artigos Gest Prod.* 23(2) 333-349. <https://doi.org/10.1590/0104-530X2102-15>
- Maiola, O. (Diciembre 2016). La mejora continua de los procesos contables y productos como aporte a la dimension economica de la sustentabilidad. *Contabilidad y Auditoria Investigaciones en Teoria Contable. Dimension Economica de la Sustentabilidad.* 44 (22) 91-114
- Mau, M., Ramos, R., Llontop, J., & Raymundo, C. (2019). Modelo de gestión de producción lean manufacturing para incrementar la eficiencia del proceso productivo de una . *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*, 2019-July. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.101>
- McEwand, D., Ruissen,G., Eys, M., Zumbo, B., Beuachamp,R., (2017). The Effectiveness of Teamwork Training on Teamwork Behaviors and Team Performance: A Systematic Review and Meta-Analysis of Cotrolled Interventions. *Plos One* 12(1) DOI:10.1371/journal.pone.0169604
- Milkva, M., Prajová,V.,Yakimovich, B., Korshunov, A., Tyurin, I. (2016) Standardization - one of the tools of continuous improvement. *Procedia Engineering.* 149. 329-332. Doi: 10.1016/j.proeng.2016.06.674
- Montesinos, S., Vázquez, C., Maya, I., Gracida, E. (2020). Mejora continua en una empresa en méxico: Estudio desde el ciclo deming. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1863–1883. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34301>
- Mora, J. (2003) Guia metodológica para la gestion clínica por procesos. 6(27) en <https://books.google.com.pe/books?id=GNw5VYIOk8kC&dq=ciclo+de+demin>

g&source=gbs_navlinks_s

- Moreno, E. (2019) Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Revista Industrial Data* 22(2): 105-116 DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>
- Morles, J. (2021). Artículo científico. Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad de servicio. *Revista Enfoques* 5(17), 55–64. <http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.105>
- Morocho, T., y Burgos. S. (2018) Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018. 5(1) 22-39. *Revista De Investigación Valor Agregado*, DOI: <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Mosqueira, G. (2020). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(2), 157–163.
- Natale, G. (2017) *El círculo virtuoso: Lo que buscas ya está en ti; libéralo*. HarperCollins. https://books.google.com.pe/books?id=8W57DQAAQBAJ&dq=ciclo+de+demi+ng+y+kaizen&source=gbs_navlinks_s
- Omotayo, T., Awuzie, B., Egbelakin, T., Obi, L. (2020). AHP-Systems Thinking Analyses for Kaizen Costing. *Buildings*, 10(12), 230. doi:10.3390/buildings10120230
- Ordoñez, K., y Zaldumbide, D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio . 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(5-1), 4-15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>
- Perez, V., Quintero, L. (2017). Metodología Dinámica Para La Implementación de 5's En El Área de Producción de Las Organizaciones. *Revista Ciencias Estrategicas*. 25(38), 411–423. <https://doi.org/10.18566/rces.v25n38.a9>
- Polo, B., Bazán, R., & Sánchez, A. (2020). Mejora continua en el servicio que reciben los usuarios, Dirección Regional Agraria Amazonas, Perú, 2017. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 21.

<https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.578>

Prado, P. y Pascual, L. (2018). Marketing industrial y de servicios. Ed. Esic. 11(8)
https://books.google.com.pe/books?id=gG56DwAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s

Quinteros, D., & Pilla, C. (2018). Mejora de los procesos en tiempo y calidad en la Ferretería Fermae. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 2(19), 64. <https://doi.org/10.31876/er.v2i19.677>

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Informacion Tecnologica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Saleem, M., Khan, N., Hameed, S., Abbas, M. (2012) An Analysis of Relationship between Total Quality Management and Kaizen. *Life Science Journal* 9(3) 31-40

Salvador, C. (2008) *Calidad de servicio: el camino hacia la fidelidad del consumidor*. <https://books.google.com.pe/books?id=CoNuAlj2X3oC&lpg=PA1&dq>

Sendil, K., y Jaisankar, N. (2020) An automated resource management framework for minimizing SLA violations and negotiation in collaborative cloud, *International Journal of Cognitive Computing in Engineering*. (1) 27-35. DOI <https://doi.org/10.1016/j.ijcce.2020.09.001>

Shojaei, M., Ahmadi, A., Shojaei, P. (2019) Implementation productivity management cycle with operational kaizen approach to improve production performance (case study: pars khodro company). *International Journal for Quality Research* 13(2) 349-360. DOI – 10.24874/IJQR13.02-07

Sotelo, R. (2020). Optimization of the transport and internal storage of perishable products through a continuous improvement system - kaizen . *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2020.1.1.566>

Srinivasan, G., & Shah, N. (2018). Kaizen and lean implementation in

pharmaceutical industries: A review. *Asian Journal of Pharmaceutical and Clinical Research*, 11(7), 57–63.
<https://doi.org/10.22159/ajpcr.2018.v11i7.24722>

Tangl, A. & Vajna, I. (2016) Lean-Kaizen Tools for the Accounting System and the Decision Making Process. p.169 . DOI:10.18515/dBEM.M2016.n01.ch14

Thiele, U., Nielsen, K., Stenfors, T., Hasson, H. (2017) Using kaizen to improve employee well-being: Results from two organizational intervention studies. *Human Relations*. 70(8) 966–993. DOI: 10.1177/0018726716677071

Valenzo, M., Lázaro, D. & Martínez, J. (2019) Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *DYNA*, 86(211), pp. 64-74, DOI: <http://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>

Vasquez, J., Rojas, J., Caceres, A. (2018). Mejora de los Indicadores de productividad en una empresa textil mediante la sinergia de herramientas de Lean Man. Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology, 2018-July.
<https://doi.org/10.18687/LACCEI2018.1.1.126>

Vásquez, S., Campos, C., Campos, M., Huanca, H. (2020). Calidad de servicio y fidelización del cliente: un estudio de correlación. *Paidagogo*, 2(1), 67–82.
<https://doi.org/10.52936/p.v2i1.26>

Verbickas, D. (2021). Investigación sobre la implementación de Kaizen en empresas industriales. *Mokslas – Lietuvos Ateitis / Ciencia – Futuro de Lituania*, 13. <https://doi.org/10.3846/mla.2021.14340>

Zavala, F., Vélez, E. (2020) La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Revista Científica de las Ciencias*. DOI <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

Tesis :

Martínez, D. (2018) *Propuesta de mejoramiento continuo mediante la Metodología Kaizen, a la actividad de recepcion de reciclaje parte del programa de auto*

sostenimiento de la Fundacion Desayunitos Creando Huella. (Tesis de grado, Universidad Catolica de Colombia). <http://hdl.handle.net/10983/16062>

Pachas, J. (2019) *Aplicación de un programa de mejora continua utilizando Manufactura Esbelta (Lean Manufacturing) en el nivel de gestión del proceso de cartonera de la empresa la Calera en la provincia de Chincha.* (Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma) https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2733/T030_21793898_M%20Pachas%20Quispe%2C%20Jes%C3%BAAs%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra, B. (2020) *La calidad de servicios contables y su relación en la satisfacción de los clientes de estudios contables de Pucallpa 2019.* (Tesis de Grado, Universidad Nacional de Ucayali) <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4904>

Vásquez, R. (2019) *Relación de la mejora de métodos & 5s con el nivel de servicio de atención al paciente de la clínica en salud visual Oftalmólogos Contreras Campos, año 2016.* (Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma) <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2529>

ANEXOS

Anexo 1- Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES					METODOLOGÍA						
			Variable : Mejora Continua											
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo optimizar la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable en Lima 2021?</p> <p>Problema Específico 1:</p> <p>¿Cómo reducir la demora en el cumplimiento del servicio en las empresas de Outsourcing Contable de Lima 2021?</p> <p>Problema Específico 2:</p> <p>¿Cuáles son las principales causas de la demora para el cumplimiento del servicio en las empresas de Outsourcing Contable de Lima, 2021?</p> <p>Problema Específico 3:</p> <p>¿Los SLA reflejan la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021?</p> <p>Problema Específico 4:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta en las empresas de Outsourcing contable en Lima 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Demostrar que la implementación de Metodología de Mejora continua optimiza la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.</p> <p>Objetivo Específico 1:</p> <p>Comprobar que la implementación de la Metodología Mejora continua reduce la demora del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.</p> <p>Objetivo Específico 2:</p> <p>Identificar las principales causas para reducir la demora en el cumplimiento del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.</p> <p>Objetivo Específico 3:</p> <p>Identificar en que medida los SLA se relaciona con la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021</p> <p>Objetivo Específico 4:</p> <p>Comprobar si existe relación entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La implementación de la Metodología de mejora continua optimiza la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis Específico 1:</p> <p>La implementación de la Metodología de mejora continua reduce la demora en el servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis Específico 2:</p> <p>La identificación de las principales causas para la demora del servicio, logrará mejorar la calidad del servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis Específico 3:</p> <p>Los SLA se relacionan con la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis Específico 4:</p> <p>Existe relación entre el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021.</p>	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición	Niveles y Rango	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Método de la Investigación: Cuantitativa</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Unidad de Estudio:</p> <p>Técnica: Encuesta - cuestionario</p> <p>Población: 102 personas</p> <p>Muestra: 80 personas</p>						
			Planificación	Capacitación	1	Escala de Likert	Muy Bueno 74-100							
				Organización	2, 3									
				Objetivos	4									
			Realizar	Funciones o tareas	5, 6				5 - Totalmente de acuerdo	Regular 47-73				
				Requerimientos atendidos	7									
			Verificar	Seguimiento	8						4 - De acuerdo	Deficiente 20-46		
				Implementación de herramientas	9									
			Actuar	Control	10								3 - Indiferente	
				Feed back	11									
Mediciones	12, 13													
Trabajo en Equipo	Satisfacción del colaborador	14, 15	2 - En desacuerdo											
	Objetivos	16												
	Colaboración	17			1 - Totalmente en desacuerdo									
Calidad Total	Satisfacción del cliente	18, 19												
	Innovación	20												
Variable: Calidad de Servicio														
Dimensiones	Indicadores	Items					Escala de Medición	Niveles y Rango						
Capacidad de respuesta	Tiempo de cumplimiento	1, 2					Escala de Likert	Muy Bueno 57-75						
	Compromiso	3, 4												
	Accesibilidad	5												
Empatía	Nivel o disposición a la información con el cliente	6	5 - Totalmente de acuerdo	Regular 36-56										
	Comprensión de las necesidades del cliente	7												
	Atención personalizada	8												
Fiabilidad	Seguridad	9, 10			4 - De acuerdo	Deficiente 15-35								
	Capacidad	11												
	Nivel de confianza del cliente	12												
SLA - Acuerdo de Nivel de servicio	Desempeño	13							3 - Indiferente					
	Disponibilidad del servicio	14												
	Expectativa	15												
							2 - En desacuerdo							

Anexo 2 - Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre Mejora continua

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información sobre la relación que existe entre la mejora continua y la calidad de servicio. Esta encuesta es de manera personal y la finalidad de esta es netamente académica, manteniendo el anonimato y confidencialidad en cada respuesta.

Lea con atención y conteste cada pregunta marcando solo una alternativa, teniendo en cuenta la escala de calificación

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	VARIABLE: MEJORA CONTINUA				
	DIMENSIÓN PLANIFICACION				
	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted si recibe capacitación constante, mejoraría la atención brindada?				
2	¿Cree usted que hay muchos reprocesos en su tarea diaria?				
3	¿Cree usted que la cantidad de personal en su área es el adecuado?				
4	¿Conoce usted los objetivos de su área o empresa?				
	DIMENSIÓN REALIZAR O HACER				
	1	2	3	4	5
5	¿Considera que podría mejorar algunos procesos en su tarea diaria?				
6	¿Cree usted que el tiempo de atención que brinda es el adecuado para sus funciones?				
7	¿Cree usted que los requerimientos del cliente son atendidos de forma oportuna?				
	DIMENSIÓN VERIFICAR				
	1	2	3	4	5
8	¿Considera que se realiza seguimiento a los problemas indicados por el cliente?				
9	¿Considera que la empresa facilita el uso de nuevas herramientas para facilitar su trabajo?				
	DIMENSIÓN ACTUAR				
	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que es válido que se evalúe el tiempo en que desempeña sus tareas?				
11	¿Recibe feed back de forma continua?				
12	¿Se realizan acciones de corrección sobre las actividades con deficiencia o problemas?				
13	¿Se realizan controles de calidad sobre la atención que se brinda?				
	DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO				
	1	2	3	4	5
14	¿Considera que la distribución del trabajo es equitativo?				
15	¿Cree usted que la labor que desempeña cumple sus expectativas?				
16	¿Considera que los objetivos se pueden cumplir si existe trabajo en equipo?				
17	¿Considera que existe disposición de ayuda entre los colaboradores de su área o empresa?				
	DIMENSIÓN CALIDAD TOTAL				
	1	2	3	4	5
18	¿Cree usted que el servicio que brinda es el óptimo para el cliente?				
19	¿Considera que cuenta con lo necesario para brindar un buen servicio?				
20	¿Considera que aporta propuestas de innovación para mejorar su tarea?				

Anexo 2.- Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre Calidad de Servicio

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información sobre la relación que existe entre la mejora continua y la calidad de servicio. Esta encuesta es de manera personal y la finalidad de esta es netamente académica, manteniendo el anonimato y confidencialidad en cada respuesta.

Lea con atención y conteste cada pregunta marcando solo una alternativa, teniendo en cuenta la escala de calificación

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO					
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
1	¿La empresa o área responsable cumple con los tiempos establecidos de atención?					
2	¿Considera que el servicio que se brinda cumple con resolver sus problemas?					
3	¿La empresa o área responsable siempre están dispuestos a responder las dudas en el momento necesario?					
4	¿La empresa o área responsable ofrece un servicio oportuno?					
5	¿Considera que hay accesibilidad del servicio cuando es requerido?					
	DIMENSIÓN EMPATIA	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que se muestra interés en las solicitudes o requerimientos del cliente?					
7	¿Considera que se comprende las necesidades del cliente ?					
8	¿Se brinda atención personalizada al cliente?					
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	1	2	3	4	5
9	¿Confía o tiene la seguridad en que se pueda resolver un requerimiento oportunamente?					
10	¿Considera que la empresa brinda un servicio de fiabilidad?					
11	¿Considera que se cumple con los requerimientos en el tiempo prometido?					
12	¿Cree usted que el personal cuenta con los conocimientos y capacidades para resolver los problemas presentados ?					
	DIMENSIÓN ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO - SLA	1	2	3	4	5
13	¿El desempeño que muestran los colaboradores es el esperado frente a los requerimientos ?					
14	¿El servicio que se brinda está disponible cuando se requiere?					
15	¿Considera que el servicio debería mejorar su calidad de atención y cumplir la expectativa?					

Anexo 3 - Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
Mejora Continua	Para García, M. et al. (2003), en teorías que desarrollan la mejora continua en una empresa, basado en la norma NTP-ISO 9000:2001, Mejora continua es una "actividad constante para elevar la capacidad para cumplir requisitos" como; la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria". A su vez esta norma se basa en el Ciclo de mejora continua de PHVA, o el Ciclo de Deming, esquema basado en la gestión de la calidad. Asimismo, concluye que la gestión de la mejora continua requiere de: Planificación, Hacer o Realizar, Verificar y Actuar.	La mejora continua comprende de seis dimensiones en planear, hacer, verificar, actuar, trabajo en equipo y calidad total, las cuales se miden con el análisis del problema, y se plantean soluciones. Se realizará mediante la validación obtenida de las encuestas, con un total de 20 ítems.	Planificación	Capacitación	1	Escala de Likert 5 - Totalmente de acuerdo 4 - De acuerdo 3 - Indiferente 2 - En desacuerdo 1 - Totalmente en desacuerdo
				Organización	2-3	
				Objetivos	4	
			Realizar	Funciones o tareas	5-6	
				Requerimientos atendidos	7	
			Verificar	Seguimiento	8	
				Implementación de herramientas	9	
			Actuar	Control	10	
				Feed back	11	
				Mediciones	12-13	
			Trabajo en Equipo	Satisfacción del colaborador	14-15	
				Objetivos	16	
				Colaboración	17	
Calidad Total	Satisfacción del cliente	18-19				
	Innovación	20				

Fuente: Adaptado de Vásquez, R. (2019)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medicion
Calidad de Servicio	Según el autor Salvador, F. (2008) El concepto más utilizado en la calidad de servicio es la elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985); la calidad de servicio es la diferencia entre el servicio esperado y la percepción del cliente sobre el servicio recibido, ya que en esta parte el usuario compara su expectativa con sus percepciones de elementos como fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.	La calidad del servicio comprende cuatro dimensiones: Capacidad de respuesta, Acuerdo de nivel de servicio, Empatía, Fiabilidad, que se determinará a través de la validación obtenida de las encuestas con un total de 15 ítems.	<i>Capacidad de respuesta</i>	Tiempo de cumplimiento	1-2	Escala de Likert 5 - Totalmente de acuerdo 4 - De acuerdo 3 - Indiferente 2 - En desacuerdo 1 - Totalmente en desacuerdo
				Compromiso	3-4	
				Accesibilidad	5	
			<i>Empatía</i>	Nivel o disposición a la información con el cliente	6	
				Comprensión de las necesidades del cliente	7	
				Atención personalizada	8	
			<i>Fiabilidad</i>	Seguridad	9-10	
				Capacidad	11	
				Nivel de confianza del cliente	12	
			<i>SLA - Acuerdo de Nivel de servicio</i>	Desempeño	13	
				Disponibilidad del servicio	14	
				Expectativa	15	

Fuente: Adaptado de Vásquez, R. (2019)

Anexo 4 – Calculo de tamaño de muestra

$$\frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 102}{0,05^2 \times (102-1) + 1,96 \times 0,05 \times 0,05} \quad N = 80$$

N = tamaño de la muestra

Z= 1.96 para un nivel de 95% de confianza

P= 0.5 por la poblacion deseada %

Q = 0.5 por la poblacion que no presenta atributos deseados

E = 0.05 para el error de estimacion maximo aceptado

Anexo 5 - Validez de Instrumentos de Jueces Expertos

Validación 1



AZUCENA VIVIANA CORONEL VARGAS

mar, 19 oct 10:48 (hace 4 días) ☆

Estimado Prof. adjunto la corrección de observación y los formatos solicitados. Saludos



JUAN CARLOS GONZALES CRUZ

mar, 19 oct 18:32 (hace 4 días) ☆ ↶ ⋮

para mí ▾

Correcto, Se valida los instrumentos. Porfavor busca validarlos con otros expertos.



--

MBA. Juan Carlos Gonzales Cruz

Docente a Tiempo Parcial.

Escuela de PosGrado Administración de Negocios



Validación 2

AZUCENA VIVIANA CORONEL VARGAS <acorone1@ucvvirtual.edu.pe> jue, 21 oct 21:44 (hace 2 días) ☆ ↶ ⋮
para ochicmen ▾

Estimado Mg. Oscar Chicchon

He considerado conveniente recurrir a usted, ante su notable experiencia en temas educativos e investigación. Es así que adjunto los documentos correspondientes para validar los instrumentos que miden cada una de las variables incluidas en estudio, con los cuales recogeré la información necesaria para la investigación en curso y optar por el grado de Maestra en Administración de Negocios-MBA.

Saludos
CPC Azucena Coronel Vargas
DNI 42254006

2 archivos adjuntos



Oscar Guillermo Chicchon Mendoza vie, 22 oct 16:11 (hace 1 día) ☆ ↶ ⋮
para mí ▾

Envío el instrumento firmado, en las partes que falta completar datos. llenarlo

Saludos

⋮

2 archivos adjuntos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Servicio

N°	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
1	¿La empresa o área responsable cumple con los tiempos establecidos de atención?	X		X		X		
2	¿Considera que el servicio que se brinda cumple con resolver sus problemas?	X		X		X		
3	¿La empresa o área responsable siempre están dispuestos a responder las dudas en el momento necesario?	X		X		X		
4	¿La empresa o área responsable ofrece un servicio oportuno?	X		X		X		
5	¿Considera que hay accesibilidad del servicio cuando es requerido?	X		X		X		
DIMENSIÓN EMPATIA								
6	¿Considera usted que se muestra interés en las solicitudes o requerimientos del cliente?	X		X		X		
7	¿Considera que se comprende las necesidades del cliente ?	X		X		X		
8	¿Se brinda atención personalizada al cliente?	X		X		X		
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
9	¿Confía o tiene la seguridad en que se pueda resolver un requerimiento oportunamente?	X		X		X		
10	¿Considera que la empresa brinda un servicio de fiabilidad?	X		X		X		
11	¿Considera que se cumple con los requerimientos en el tiempo prometido?	X		X		X		
12	¿Cree usted que el personal cuenta con los conocimientos y capacidades para resolver los problemas presentados ?	X		X		X		
DIMENSIÓN ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO - SLA								
13	¿El desempeño que muestran los colaboradores es el esperado frente a los requerimientos ?	X		X		X		
14	¿El servicio que se brinda está disponible cuando se requiere?	X		X		X		
15	¿Considera que el servicio debería mejorar su calidad de atención y cumplir la expectativa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador. **OSCAR GUILLERMO CHICCHON MENDOZA** **DNI: 08478538**

Especialidad del validador: **MG.ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA**

...22... de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Mejora Continua

N°	VARIABLE: MEJORA CONTINUA	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN PLANIFICACION								
1	¿Cree usted si recibe capacitación constante, mejoraría la atención brindada?	X		X		X		
2	¿Cree usted que hay muchos reprocesos en su tarea diaria?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la cantidad de personal en su área es el adecuado?	X		X		X		
4	¿Conoce usted los objetivos de su área o empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN REALIZAR O HACER								
5	¿Considera que podría mejorar algunos procesos en su tarea diaria?	X		X		X		
6	¿Cree usted que el tiempo de atención que brinda es el adecuado para sus funciones?	X		X		X		
7	¿Cree usted que los requerimientos del cliente son atendidos de forma oportuna?	X		X		X		
DIMENSIÓN VERIFICAR								
8	¿Considera que se realiza seguimiento a los problemas indicados por el cliente?	X		X		X		
9	¿Considera que la empresa facilita el uso de nuevas herramientas para facilitar su trabajo?	X		X		X		
DIMENSIÓN ACTUAR								
10	¿Considera usted que es válido que se evalúe el tiempo en que desempeña sus tareas?	X		X		X		
11	¿Recibe feed back de forma continua?	X		X		X		
12	¿Se realizan acciones de corrección sobre las actividades con deficiencia o problemas?	X		X		X		
13	¿Se realizan controles de calidad sobre la atención que se brinda?	X		X		X		
DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO								
14	¿Considera que la distribución del trabajo es equitativo?	X		X		X		
15	¿Cree usted que la labor que desempeña cumple sus expectativas?	X		X		X		
16	¿Considera que los objetivos se pueden cumplir si existe trabajo en equipo?	X		X		X		
17	¿Considera que existe disposición de ayuda entre los colaboradores de su área o empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN CALIDAD TOTAL								
18	¿Cree usted que el servicio que brinda es el óptimo para el cliente?	X		X		X		
19	¿Considera que cuenta con lo necesario para brindar un buen servicio?	X		X		X		
20	¿Considera que aporta propuestas de innovación para mejorar su tarea?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador. **OSCAR GUILLERMO CHICCHON MENDOZA** **DNI: 08478538**

Especialidad del validador: **MG.ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA**

...22... de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación 3

Documentos validacion instrumentos Juicio Expertos - Coronel Vargas MBA



AZUCENA VIVIANA CORONEL VARGAS <acoronev@ucvvirtual.edu.pe>

mié, 20 oct 16:23 (hace 10 días) ☆ ↶ ⋮

para GIANNI ▾

Estimado Prof. Zelada

He considerado conveniente recurrir a usted, ante su notable experiencia en temas educativos e investigación. Es así que adjunto los documentos correspondiente para validar los instrumentos que miden cada una de las variables incluidas en estudio, con los cuales recogeré la información necesaria para la investigación en curso y optar por el grado de Maestra en Administración de Negocios-MBA.

Atenta a su respuesta.

CPC. Azucena Coronel Vargas
DNI 42254006



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Servicio

N°	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
1	¿La empresa o área responsable cumple con los tiempos establecidos de atención?	X		X		X		
2	¿Considera que el servicio que se brinda cumple con resolver sus problemas?	X		X		X		
3	¿La empresa o área responsable siempre están dispuestos a responder las dudas en el momento necesario?	X		X		X		
4	¿La empresa o área responsable ofrece un servicio oportuno?	X		X		X		
5	¿Considera que hay accesibilidad del servicio cuando es requerido?	X		X		X		
DIMENSIÓN EMPATÍA								
6	¿Considera usted que se muestra interés en las solicitudes o requerimientos del cliente?	X		X		X		
7	¿Considera que se comprende las necesidades del cliente?	X		X		X		
8	¿Se brinda atención personalizada al cliente?	X		X		X		
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
9	¿Confía o tiene la seguridad en que se pueda resolver un requerimiento oportunamente?	X		X		X		
10	¿Considera que la empresa brinda un servicio de fiabilidad?	X		X		X		
11	¿Considera que se cumple con los requerimientos en el tiempo prometido?	X		X		X		
12	¿Cree usted que el personal cuenta con los conocimientos y capacidades para resolver los problemas presentados?	X		X		X		
DIMENSIÓN ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO - SLA								
13	¿El desempeño que muestran los colaboradores es el esperado frente a los requerimientos?	X		X		X		
14	¿El servicio que se brinda está disponible cuando se requiere?	X		X		X		
15	¿Considera que el servicio debería mejorar su calidad de atención y cumplir la expectativa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: GIANNI MICHAEL ZELADA GARCIA

DNI: 19098453

Especialidad del validador: Ingeniero Mecánico y Maestro en Administración de Negocios

25 de octubre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma manuscrita]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Mejora Continua

N°	VARIABLE: MEJORA CONTINUA	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN PLANIFICACION		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cree usted si recibe capacitación constante, mejoraría la atención brindada?	X		X		X		
2	¿Cree usted que hay muchos reprocesos en su tarea diaria?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la cantidad de personal en su área es el adecuado?	X		X		X		
4	¿Conoce usted los objetivos de su área o empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN REALIZAR O HACER		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿Considera que podría mejorar algunos procesos en su tarea diaria?	X		X		X		
6	¿Cree usted que el tiempo de atención que brinda es el adecuado para sus funciones?	X		X		X		
7	¿Cree usted que los requerimientos del cliente son atendidos de forma oportuna?	X		X		X		
DIMENSIÓN VERIFICAR		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿Considera que se realiza seguimiento a los problemas indicados por el cliente?	X		X		X		
9	¿Considera que la empresa facilita el uso de nuevas herramientas para facilitar su trabajo?	X		X		X		
DIMENSIÓN ACTUAR		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿Considera usted que es válido que se evalúe el tiempo en que desempeña sus tareas?	X		X		X		
11	¿Recibe feedback de forma continua?	X		X		X		
12	¿Se realizan acciones de corrección sobre las actividades con deficiencia o problemas?	X		X		X		
13	¿Se realizan controles de calidad sobre la atención que se brinda?	X		X		X		
DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿Considera que la distribución del trabajo es equitativo?	X		X		X		
15	¿Cree usted que la labor que desempeña cumple sus expectativas?	X		X		X		
16	¿Considera que los objetivos se pueden cumplir si existe trabajo en equipo?	X		X		X		
17	¿Considera que existe disposición de ayuda entre los colaboradores de su área o empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN CALIDAD TOTAL		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿Cree usted que el servicio que brinda es el óptimo para el cliente?	X		X		X		
19	¿Considera que cuenta con lo necesario para brindar un buen servicio?	X		X		X		
20	¿Considera que aporta propuestas de innovación para mejorar su tarea?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir () / No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: GIANNI MICHAEL ZELADA GARCIA

DNI: 1908457

Especialidad del validador: Ingeniero Mecánico y Maestro en Administración de Negocios

25 de octubre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 6 Matriz de datos de Variable Mejora Continua

Pregunta / Respuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Totales	Rango
	PLANIFICACION			REALIZAR				VERIFICAR		ACTUAR			TRABAJO EN EQUIPO				CALIDAD TOTAL					
R1	4	4	5	5	5	4	4	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	5	5	4	60	Regular
R2	4	2	4	4	4	2	5	5	2	2	3	3	3	1	3	3	3	5	3	4	65	Regular
R3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	79	Muy bueno
R4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Muy bueno
R5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	78	Muy bueno
R6	5	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	81	Muy bueno
R7	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	93	Muy bueno
R8	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	88	Muy bueno
R9	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	94	Muy bueno
R10	4	4	5	5	4	4	4	2	2	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	76	Muy bueno
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	82	Muy bueno
R12	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	72	Regular
R13	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	87	Muy bueno
R14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Muy bueno
R15	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	Muy bueno
R16	5	5	1	4	5	1	5	4	4	5	4	2	3	3	3	5	3	5	3	5	75	Muy bueno
R17	5	5	3	5	5	5	4	5	1	1	2	4	4	3	4	5	5	5	3	5	79	Muy bueno
R18	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	2	3	3	2	3	1	3	71	Regular
R19	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	1	1	1	1	4	5	4	5	5	5	77	Muy bueno
R20	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	95	Muy bueno
R21	5	4	2	4	5	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	72	Regular
R22	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	31	Deficiente
R23	5	4	4	2	4	4	4	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	69	Regular
R24	5	2	5	2	4	4	5	4	4	4	2	3	3	2	3	5	5	5	3	4	74	Muy bueno
R25	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	Muy bueno

R26	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	68	Regular
R27	5	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	5	4	4	2	4	68	Regular
R28	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	22	Deficiente
R29	4	5	2	4	5	4	2	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3	3	4	74	Muy bueno
R30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	Muy bueno
R31	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	85	Muy bueno
R32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	81	Muy bueno
R33	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	26	Deficiente
R34	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	79	Muy bueno
R35	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	92	Muy bueno
R36	4	1	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	83	Muy bueno
R37	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	80	Muy bueno
R38	5	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	87	Muy bueno
R39	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	Muy bueno
R40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	80	Muy bueno
R41	2	2	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	78	Muy bueno
R42	5	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	79	Muy bueno
R43	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	90	Muy bueno
R44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Muy bueno
R45	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	81	Muy bueno
R46	4	4	2	3	5	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	69	Regular
R47	5	5	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	69	Regular
R48	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Muy bueno
R49	4	2	2	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	84	Muy bueno
R50	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	65	Regular
R51	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	2	3	3	2	3	1	3	71	Regular
R52	4	5	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	77	Muy bueno
R53	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	79	Muy bueno

R54	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	78	Muy bueno
R55	5	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	87	Muy bueno
R56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	Muy bueno
R57	4	4	2	3	5	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	69	Regular
R58	5	5	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	Muy bueno
R59	5	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	88	Muy bueno
R60	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	73	Regular
R61	5	4	2	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	70	Regular
R62	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	76	Muy bueno
R63	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	74	Muy bueno
R64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	76	Muy bueno
R65	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	74	Muy bueno
R66	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	71	Regular
R67	4	4	2	3	5	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	69	Regular
R68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	Muy bueno
R69	4	2	4	4	4	2	5	5	2	2	3	3	3	1	3	3	3	5	3	4	4	65	Regular
R70	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	72	Regular
R71	5	4	2	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	70	Regular
R72	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	85	Muy bueno	
R73	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	Regular
R74	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	86	Muy bueno
R75	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Muy bueno
R76	5	4	5	4	5	5	5	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	5	5	4	4	62	Regular
R77	5	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	73	Regular
R78	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	78	Muy bueno
R79	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	85	Muy bueno
R80	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	74	Muy bueno

Anexo 7 Matriz de datos de Variable Calidad de Servicio

Pregunta / Respuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Totales	Rango
	CAPACIDAD DE RESPUESTA			EMPATIA			FIABILIDAD			ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO							
R1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	66	Muy Bueno
R2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	64	Muy Bueno
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Muy Bueno
R4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	71	Muy Bueno
R5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	70	Muy Bueno
R6	4	5	4	4	3	4	2	2	2	5	2	3	3	3	4	50	Regular
R7	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	61	Muy Bueno
R8	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	61	Muy Bueno
R9	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	65	Muy Bueno
R10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	63	Muy Bueno
R11	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	70	Muy Bueno
R12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59	Muy Bueno
R13	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	4	5	5	5	65	Muy Bueno
R14	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57	Muy Bueno
R15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	Muy Bueno
R16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	61	Muy Bueno
R17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	62	Muy Bueno
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Muy Bueno
R19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Muy Bueno
R20	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	68	Muy Bueno
R21	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	68	Muy Bueno
R22	2	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	1	4	45	Regular
R23	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	52	Regular
R24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74	Muy Bueno
R25	5	4	5	5	4	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	64	Muy Bueno

R26	4	5	5	3	4	1	2	2	4	4	3	4	2	3	5	51	Regular
R27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62	Muy Bueno
R28	1	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	30	Deficiente
R29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Muy Bueno
R30	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	Muy Bueno
R31	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	65	Muy Bueno
R32	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	63	Muy Bueno
R33	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	62	Muy Bueno
R34	5	5	3	3	4	2	2	2	4	5	4	5	4	5	5	58	Muy Bueno
R35	5	4	5	5	5	2	2	3	5	4	5	5	5	5	5	65	Muy Bueno
R36	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	66	Muy Bueno
R37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	Muy Bueno
R38	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	52	Regular
R39	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74	Muy Bueno
R40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Muy Bueno
R41	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	Muy Bueno
R42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	52	Regular
R43	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	67	Muy Bueno
R44	5	4	5	5	4	3	3	2	4	5	5	4	5	5	5	64	Muy Bueno
R45	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	66	Muy Bueno
R46	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	55	Regular
R47	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62	Muy Bueno
R48	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	63	Muy Bueno
R49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62	Muy Bueno
R50	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	52	Regular
R51	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	63	Muy Bueno
R52	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	63	Muy Bueno
R53	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	56	Regular

R54	4	4			4	4	3	4	4	4	4	3	4		4	3	4	4	57	Muy Bueno
R55	4	4			4	3	3	4	4	4	4	3	4		4	4	4	4	57	Muy Bueno
R56	4	5			4	4	4	5	4	4	4	4	4		3	4	5	4	62	Muy Bueno
R57	4	4			4	3	4	4	3	3	4	4	4		4	4	4	4	57	Muy Bueno
R58	4	5			4	4	5	5	4	4	4	3	4		4	4	4	4	62	Muy Bueno
R59	3	3			4	4	4	4	4	3	4	4	4		4	4	4	4	57	Muy Bueno
R60	4	4			4	3	4	4	4	4	4	3	4		4	4	4	5	59	Muy Bueno
R61	4	4			5	5	4	5	4	4	4	4	4		4	5	4	4	64	Muy Bueno
R62	3	3			4	4	3	4	4	4	3	4	4		4	4	4	4	56	Regular
R63	5	5			4	5	5	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	64	Muy Bueno
R64	4	4			4	3	4	4	4	4	3	4	4		4	4	4	4	58	Muy Bueno
R65	4	4			4	4	4	3	3	3	3	4	4		4	4	4	4	56	Regular
R66	4	5			5	4	4	4	4	4	4	5	5		5	4	4	4	65	Muy Bueno
R67	4	3			3	4	4	4	4	4	5	5	5		4	4	4	4	61	Muy Bueno
R68	5	4			4	4	5	5	5	4	4	5	5		5	5	5	5	70	Muy Bueno
R69	4	4			4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	60	Muy Bueno
R70	4	3			3	4	4	4	4	4	3	3	4		4	4	4	4	56	Regular
R71	3	3			3	4	4	4	3	3	2	4	3		3	3	2	4	48	Regular
R72	4	5			4	5	5	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	63	Muy Bueno
R73	4	4			4	3	4	4	4	4	3	4	4		4	4	4	4	58	Muy Bueno
R74	4	4			4	4	4	4	4	4	5	5	5		4	4	4	4	63	Muy Bueno
R75	5	5			4	4	4	4	3	3	4	4	4		4	4	4	4	60	Muy Bueno
R76	5	4			4	4	4	4	4	5	5	4	4		4	5	4	4	64	Muy Bueno
R77	5	5			5	5	5	5	5	5	4	5	5		5	5	5	5	74	Muy Bueno
R78	4	5			5	4	4	4	5	4	4	5	4		4	4	5	5	66	Muy Bueno
R79	4	4			4	4	4	4	4	4	4	4	5		4	4	5	5	63	Muy Bueno
R80	3	3			5	4	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	4	49	Regular

Anexo 8 Confiabilidad - Matriz de datos Muestra Piloto

Variable Mejora continua

Persona	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
	PLANIFICACION				REALIZAR			VERIFICAR		ACTUAR				TRABAJO EN EQUIPO				CALIDAD TOTAL			
R1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	26
R2	5	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	81
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	82
R4	5	5	1	4	5	1	5	4	4	5	4	2	3	3	3	5	3	5	3	5	75
R5	5	4	2	4	5	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	72
R6	5	4	2	4	4	4	2	4	2	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	68
R7	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	85
R8	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	80
R9	5	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	87
R10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	80
R11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	81
R12	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	26
R13	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	79
R14	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	92
R15	4	1	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	83

SUMATORIA DE VARIANZAS	27,413
VARIANZA DE SUMA DE ITEMS	372,7822222

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO	0,975
NUMERO DE ITEMS DEL CUESTIONARIO	20
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS	27,413
VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO	372,7822222

Variable Calidad de Servicio

Persona	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					EMPATIA			FIABILIDAD				ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO			
R1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	66
R2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	64
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
R4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	52
R5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	70
R6	4	5	4	4	3	4	2	2	2	5	2	3	3	3	4	50
R7	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	61
R8	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	61
R9	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	59
R10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	63
R11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	61
R13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	62
R14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60

SUMATORIA DE VARIANZAS	5,422
VARIANZA DE SUMA DE ITEMS	34,64

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO	0,904
NUMERO DE ITEMS DEL CUESTIONARIO	15
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS	5,422
VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO	34,6

Variable Mejora Continua


 Formulario sin título (respuestas) ☆ 📄 📁
 Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda Última modificación hace 3 minutos





 75% ▾ € % .0 .00 123 ▾ Predetermi... ▾ 10 ▾ **B** *I* ~~S~~ A                      

A1	Marca temporal												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Marca temporal	Mejora Continua [¿Cree	Mejora Continua [¿Cree	Mejora Continua [¿Cree	Mejora Continua [¿Cono	Mejora Continua [¿Consi	Mejora Continua [¿Cree	Mejora Continua [¿Cree	Mejora Continua [¿Consi	Mejora Continua [¿Consi	Mejora Continua [¿Consi	Mejora Continua [¿Recib	Mejora Continu
2	24/10/2021 18:37:46	Totalmente en desacuerd	Totalmente en desacuerd	Totalmente en desacuerd	En desacuerdo	Totalmente en desacuerd	En desacuerdo	En desacuerdo					
3	24/10/2021 18:39:18	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente
4	24/10/2021 18:42:53	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo
5	24/10/2021 18:44:35	Totalmente de acuerdo	Totalmente de a										
6	24/10/2021 18:48:26	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo								
7	24/10/2021 18:55:43	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo				
8	24/10/2021 18:55:44	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de a
9	24/10/2021 18:56:21	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
10	24/10/2021 18:59:38	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de a
11	24/10/2021 19:00:45	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Indiferente	Indiferente
12	24/10/2021 19:03:25	De acuerdo	De acuerdo										
13	24/10/2021 19:20:11	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente
14	24/10/2021 19:22:26	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
15	24/10/2021 19:40:51	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo								
16	24/10/2021 20:43:17	Totalmente de acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
17	24/10/2021 21:21:02	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerd	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerd	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
18	24/10/2021 22:04:09	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Indiferente	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerd	Totalmente en desacuerd	En desacuerdo	De acuerdo
19	24/10/2021 22:53:43	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente
20	25/10/2021 0:03:39	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerd	Totalmente en c
21	25/10/2021 11:05:36	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
22	25/10/2021 15:27:06	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
23	25/10/2021 15:27:36	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerd	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerd	Totalmente en desacuerd	Totalmente en desacuerd	En desacuerdo	Totalmente en desacuerd	Totalmente en desacuerd	En desacuerdo
24	25/10/2021 15:33:50	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerd	Indiferente	Indiferente
25	25/10/2021 15:37:22	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente
26	25/10/2021 15:46:10	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de a
27	25/10/2021 15:50:34	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerd	Totalmente en c
28	25/10/2021 15:53:21	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
29	25/10/2021 17:10:57	Totalmente en desacuerd	Totalmente en desacuerd	En desacuerdo	Totalmente en desacuerd	Totalmente en c							



 Respuestas de formulario 2 ▾
 Respuestas de formulario 1 ▾
  Explorar

Anexo 10 Carta Autorizacion



Estudio
MUNDO
CONTABLE

*"Ayudamos a emprendedores a crecer,
formalizando su idea de negocio y gestionando su contabilidad"*

Carta N° - 2021

Señores:
Universidad Cesar Vallejo
Presente.-

Habiendo recibido la solicitud, el cual solicita autorización la estudiante Azucena Viviana Coronel Vargas, identificada con DNI 42254006, estudiante Maestría en Administración de Negocios - MBA, en merito a su tesis titulada: Implementación de Metodologías de Mejora continua y la calidad de servicio en las empresas de Outsourcing Contable, Lima 2021, habiendo quedando autorizada a desarrollar la aplicación de su instrumento de investigación en los meses de Octubre, Noviembre 2021 en nuestra empresa, dando la facilidad con fines educativos por ser requisito indispensable para su sustentación.

Lima, 31 de diciembre de 2021

NINA CORDOVA MOLINA
Gerente General
MUNDO CONTABLE

Av. Zaragoza 210 - Los Olivos
Contacto: 982 327 951
www.mundocontable.com.pe

Anexo 11 - Análisis del Alfa de Cronbach

Cuestionario de Mejora continua

Tabla 14

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,937	,940	20

Fuente : Estadística SPSS

Se observa que la medida de Alfa de Cronbach es muy alta, por lo que podemos decir que la cantidad de ítems que corresponden al cuestionario de Mejora continua, es adecuada.

Tabla 15

Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cree usted que sí recibe capacitación constante, mejoraría la atención brindada?	71,98	156,202	,936
¿Cree usted que hay muchos reprocesos en su tarea diaria?	72,68	163,792	,942
¿Cree usted que la cantidad de personal en su área es el adecuado?	72,89	157,088	,939
¿Conoce usted los objetivos de su área o empresa?	72,25	153,608	,934
¿Considera que podría mejorar algunos procesos en su tarea diaria?	72,15	157,851	,935
¿Cree usted que el tiempo de atención que brinda es el adecuado para sus funciones?	72,46	152,252	,933
¿Cree usted que los requerimientos del cliente son atendidos de forma oportuna?	72,15	155,572	,934
¿Considera que se realiza seguimiento a los problemas indicados por el cliente?	72,35	151,116	,933
¿Considera que la empresa facilita el uso de nuevas herramientas para facilitar su trabajo?	72,75	151,734	,934

¿Considera usted que es válido que se evalúe el tiempo en que desempeña sus tareas?	72,65	152,939	,935
¿Recibe feed back de forma continua?	72,89	150,405	,933
¿Se realizan acciones de corrección sobre las actividades con deficiencia o problemas?	72,81	151,369	,933
¿Se realizan controles de calidad sobre la atención que se brinda?	72,64	150,968	,932
¿Considera que la distribución del trabajo es equitativo?	72,90	149,914	,934
¿Cree usted que la labor que desempeña cumple sus expectativas?	72,41	154,701	,933
¿Considera que los objetivos se pueden cumplir si existe trabajo en equipo?	72,20	151,605	,932
¿Considera que existe disposición de ayuda entre los colaboradores de su área o empresa?	72,43	149,918	,932
¿Cree usted que el servicio que brinda es el óptimo para el cliente?	72,15	154,408	,934
¿Considera que cuenta con lo necesario para brindar un buen servicio?	72,36	153,019	,934
¿Considera que aporta propuestas de innovación para mejorar su tarea?	72,14	155,563	,933

Fuente : Estadística SPSS

Cuestionario de Calidad del servicio

Tabla 16

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos	
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,908	,909	15

Fuente : Estadística SPSS

Se observa que la medida de Alfa de Cronbach es alta, por lo que podemos decir que la cantidad de ítems que corresponden al cuestionario de Calidad del servicio, es adecuada.

Tabla 17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La empresa o área responsable cumple con los tiempos establecidos de atención?	56,81	40,382	,897
¿Considera que el servicio que se brinda cumple con resolver sus problemas?	56,78	42,151	,903
¿La empresa o área responsable siempre están dispuestos a responder las dudas en el momento necesario?	56,86	42,981	,906
¿La empresa o área responsable ofrece un servicio oportuno?	56,93	42,602	,902
¿Considera que hay accesibilidad del servicio cuando es requerido?	56,99	42,266	,901
¿Considera usted que se muestra interés en las solicitudes o requerimientos del cliente?	57,10	43,990	,909
¿Considera que se comprende las necesidades del cliente ?	57,20	43,225	,909
¿Se brinda atención personalizada al cliente?	57,26	42,854	,907
¿Confía o tiene la seguridad en que se pueda resolver un requerimiento oportunamente?	57,14	41,791	,900
¿Considera que la empresa brinda un servicio de fiabilidad?	56,83	41,665	,901
¿Considera que se cumple con los requerimientos en el tiempo prometido?	56,98	42,025	,899
¿Cree usted que el personal cuenta con los conocimientos y capacidades para resolver los problemas presentados ?	56,94	42,388	,899
¿El desempeño que muestran los colaboradores es el esperado frente a los requerimientos?	56,94	40,287	,895
¿El servicio que se brinda está disponible cuando se requiere?	56,93	39,918	,894
[¿Considera que el servicio debería mejorar su calidad de atención y cumplir la expectativa?	56,69	44,775	,910

Fuente : Estadística SPSS