



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Mejora continua y calidad de servicio en la Empresa Negrill
Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Fabián Arias, Kelly Ruth (ORCID: 0000-0002-9210-539X)

Pérez Guzmán, Nayda (ORCID: 0000-0003-3954-434X)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi familia, quienes me brindaron las herramientas necesarias para salir adelante y sobre todo me dieron todo su apoyo para luchar siempre por mis sueños. A Dios, por brindarme vida, salud y bienestar que es la base para lograr mis anhelos.

Kelly

La presente investigación la dedico a mi madre, por brindarme su apoyo incondicional en los diferentes aspectos de mi vida laboral y personal. A Dios porque a pesar de mis errores siempre está ahí y a quien le debo todo.

Nayda

Agradecimiento

A Dios, por guiar nuestros pasos cada día, a la Universidad César Vallejo por brindarnos la posibilidad de mejorar nuestro perfil profesional y lograr el cumplimiento de nuestros anhelos.

A nuestro asesor Dr. Edwin Arce Álvarez por compartir sus conocimientos y guiarnos en la elaboración de esta investigación.

A la empresa donde se aplicaron las encuestas por abrirnos sus puertas y facilitarnos con el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios selección), muestra, muestreo, unidad análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Tamaño de población</i>	19
Tabla 2 <i>Juicio de expertos</i>	21
Tabla 3 <i>Valores de alfa de Cronbach</i>	22
Tabla 4 <i>Prueba de confiabilidad para el cuestionario de mejora continua</i>	22
Tabla 5 <i>Prueba de confiabilidad para el cuestionario de calidad de servicio</i>	23
Tabla 6 <i>Mejora continua</i>	26
Tabla 7 <i>Dimensión 1:Ciclo Deming</i>	27
Tabla 8 <i>Dimensión 2: Herramientas básicas</i>	28
Tabla 9 <i>Dimensión 3: Herramientas de gestión</i>	29
Tabla 10 <i>Calidad de servicio</i>	30
Tabla 11 <i>Dimensión 1: Elementos tangibles</i>	31
Tabla 12 <i>Dimensión 2: Fiabilidad</i>	32
Tabla 13 <i>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</i>	33
Tabla 14 <i>Dimensión 4: Seguridad</i>	34
Tabla 15 <i>Dimensión 5: Empatía</i>	35
Tabla 16 <i>Análisis cruzado entre la mejora continua y la calidad de servicio</i>	36
Tabla 17 <i>Análisis cruzado entre ciclo Deming y calidad de servicio</i>	37
Tabla 18 <i>Análisis cruzado entre herramientas básicas y calidad de servicio</i>	38
Tabla 19 <i>Análisis cruzado entre herramientas gestión y calidad de servicio</i>	39
Tabla 20 <i>Pruebas de normalidad</i>	40
Tabla 21 <i>Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</i>	41
Tabla 22 <i>Correlación general</i>	42
Tabla 23 <i>Correlación específica 1</i>	43
Tabla 24 <i>Correlación específica 2</i>	44
Tabla 25 <i>Correlación específica 3</i>	45

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 <i>Mejora continua</i>	26
Figura 2 <i>Dimensión 1: Ciclo Deming</i>	27
Figura 3 <i>Dimensión 2: Herramientas básicas</i>	28
Figura 4 <i>Dimensión 3: Herramientas de gestión</i>	29
Figura 5 <i>Calidad de servicio</i>	30
Figura 6 <i>Dimensión 1: Elementos tangibles</i>	31
Figura 7 <i>Dimensión 2: Fiabilidad</i>	32
Figura 8 <i>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</i>	33
Figura 9 <i>Dimensión 4: Seguridad</i>	34
Figura 10 <i>Dimensión 5: Empatía</i>	35

Resumen

Así mismo , la investigación titulada: “Mejora continua y calidad de servicio en la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021”, tuvo como propósito determinar la relación de la mejora continua y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021. Se aplicó un tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y un nivel descriptivo correlacional. La población y la muestra fue conformada por 110 clientes, para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para el tratamiento estadístico se empleó el SPSS v26. De los principales resultados, para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de Cronbach con un resultado de 0.944 para mejora continua y 0.911 para calidad de servicio. Además, se halló un Rho de Spearman = 0.987, siendo el nivel de correlación positiva muy fuerte y un valor de $P = 0.000$. Por tanto, se determinó que existe relación entre ambas variables, siendo preciso señalar que la implementación de mejoras permanentes en los diversos procesos de la empresa permitirá robustecer la calidad de servicio y de esta forma se podrá contar con equipos modernos, instalaciones visualmente atractivas, servicio oportuno, amable y personalizado a los clientes.

Palabras clave: Mejora continua, calidad de servicio, herramientas básicas.

Abstract

In addition, the purpose of the investigation entitled: "Continuous improvement and quality of service in the Negrill Contractors General EIRL Company, Lima 2021", had the purpose of determining the relationship between continuous improvement and the quality of service of the Negrill General Contractors EIRL Company, Lima 2021. It was applied a type of applied research, quantitative approach, non-experimental design and a correlational descriptive level. The population and the sample consisted of 110 clients; the survey technique was used to collect information and the questionnaire was used as an instrument. SPSS v26 was used for statistical treatment. Of the main results, for the reliability of the instruments, Cronbach's alpha was used with a result of 0.944 for continuous improvement and 0.911 for quality of service. In addition, a Spearman Rho = 0.987 was found, the level of positive correlation being very strong and a value of $P = 0.000$. Therefore, it was determined that there is a relationship between both variables, being necessary to point out that the implementation of permanent improvements in the various processes of the company will strengthen the quality of service and in this way, it will be possible to have modern equipment, visually attractive facilities, service timely, friendly and personalized to customers.

Keywords: Continuous improvement, quality of service, basic tools.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de la pandemia que aconteció en todo el mundo, las empresas de los distintos sectores atravesaron momentos difíciles. En la actualidad, el mercado se está recuperando y, a la misma vez, se está volviendo más competitivo (Seminario, 2020). Por ello, mejorar la calidad de la atención y de los servicios se ha convertido en un eje primordial que se debe cumplir en cualquier empresa sin importar el rubro al que pertenezca. En esa orientación, la mejora continua presenta un rol sumamente importante, por cuanto permite mejorar los niveles de satisfacción en los clientes (Villavicencio, Gisbert y Pérez, 2017, p7).

En Colombia, las empresas están presentando quejas continuas, debido a que los clientes no están recibiendo una atención oportuna y eficiente a sus requerimientos, por parte de las diversas empresas, los plazos de respuesta de las múltiples áreas demoran más de lo que ya está establecido y todo ello ocasiona insatisfacción de los usuarios (Ochoa, 2018, p11).

Por otro lado, en Ecuador, las pymes de la ciudad de Cuenca están atravesando serios problemas, por cuanto no mantienen niveles adecuados de calidad de servicio, no renuevan de manera oportuna sus equipos, no cuentan con una estructura administrativa sólida y su mercado ha quedado reducido al ámbito local (Aguirre, 2017, p7).

Por lo que se refiere al Perú, esta problemática aqueja a distintas empresas en el territorio nacional, tal como se evidencia en la Corporación Industrial FRAMI E.I.R.L., la cual ha implementado, escasamente, instrumentos como el diagrama de Ishikawa, ciclo PHVA y el prototipo de excelencia EFQM, que son los que garantizan la mejora continua en una empresa.

A propósito, en el ámbito local, la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L. ha evidenciado en el ejercicio de sus actividades una escasa planeación, objetivos incumplibles, deficientes elementos tangibles inadecuados equipos, deficientes instalaciones, baja fiabilidad con escaso cumplimiento del servicio ofrecido, escasa capacidad de respuesta,

deficiente información, escasa seguridad, baja amabilidad, escasa empatía, inadecuados horarios de atención al público, está recibiendo reclamos por parte de los clientes, en tanto que no está brindando una atención de forma oportuna.

Asimismo, se evidencia que no se están renovando los equipos oportunamente y la infraestructura no está siendo lo suficientemente adecuada para poder ofrecer un servicio idóneo. Además, se ha observado una implementación escasa sobre las herramientas básicas, herramientas de gestión y ciclo Deming. En consecuencia, para poder lograr una administración eficiente, es importante que la empresa logre ser productiva en tiempo y en costo y, de esta manera, poder ofrecer un servicio de calidad. Por ello, se tienen que seguir mejorando los procesos utilizados en la gestión.

Con respecto a la investigación se formularon las siguientes interrogantes: ¿Cómo se relacionan la mejora continua y la calidad de servicio de la Empresa Negri Contratas Generales E.I.R.L., Lima 2021?

Y como interrogantes específicos: a) ¿Cómo se relacionan el ciclo Deming y la calidad de servicio de la empresa?; b) ¿Cómo se relacionan las herramientas básicas y la calidad de servicio de la empresa? y c) ¿Cómo se relacionan las herramientas de gestión y la calidad de servicio de la empresa?

En cuanto a la justificación teórica, esta se respalda en el hecho de que, en un futuro, podrá ser tomada en cuenta por otros investigadores a nivel nacional e internacional. También, podrá ser utilizada por otras empresas del rubro de la construcción para responder a sus interrogantes respecto a los problemas de calidad de servicio que vienen atravesando diferentes entidades del sector construcción a nivel nacional.

Referente a la justificación práctica, el resultado del estudio beneficiará a la empresa para enmendar las dificultades evidenciadas en la investigación, brindando alternativas de solución y, de esa forma, en el futuro, cumplir de una forma más íntegra con las expectativas de los clientes.

Acerca de la justificación metodológica, con la finalidad de conseguir los objetivos propuestos, se utiliza como instrumento dos cuestionarios que

nos permitirán recolectar los datos y que, posteriormente, serán tabulados en Microsoft Excel para luego procesarlos estadísticamente en el SPSS

En relación al objetivo general del estudio es determinar la relación de la mejora continua y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021. Además, los objetivos específicos del estudio son los siguientes: a) Determinar la relación entre el ciclo Deming y la calidad de servicio de la empresa; b) Determinar la relación entre las herramientas básicas y la calidad de servicio de la empresa y c) Determinar la relación entre las herramientas de gestión y la calidad de servicio de la empresa.

Finalmente, se propone hipótesis general, la cual es la siguiente: Existe una relación entre la mejora continua y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021. Además, las hipótesis específicas son tres: a) Existe una relación entre el ciclo Deming y la calidad de servicio de la empresa; b) Existe una relación entre las herramientas básicas y la calidad de servicio de la empresa; y c) Existe una relación entre las herramientas de gestión y la calidad de servicio de la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales, Gaviño y Tapia (2021), desarrollaron una tesis titulada: “Mejora continua y calidad del servicio en los restaurantes con reconocimiento R dorada”, con el objetivo de revisar la mejora continua y la calidad del servicio en los restaurantes con reconocimiento R dorada. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada y un enfoque cuantitativo; y se aplicó sobre una muestra conformada por un total de 322 clientes de los restaurantes, en cuanto a los resultados, se observó que 7 de cada 8 establecimientos contaban con un plan de acción ante problemas eventuales, pero se discutía sí estos se ejecutaban ante dichas circunstancias; asimismo, se verificó que solo el 75% aplicaba el servicio de posventa, el cual registraba mayores índices de fidelidad de los clientes.

En ese mismo sentido se observó que el grado de confiabilidad para la variable calidad de servicio fue determinado por el estadígrafo SPSS mediante la aplicación de alfa de Cronbach , donde los valores aceptables para la aplicación deben ser igual o mayor a 0,7, el instrumento cuyos valores son representados en escala de Likert arrojó un resultado de 0,951 en expectativa y 0,949 en percepción lo que denota que el instrumento es confiable ,respecto al procesamiento de datos mediante las pruebas Chi Cuadrado para la variable calidad de servicio la equivalencia de Sig. Asintótica (2caras) es 0,037, no obstante, respecto a la calidad de servicio al cliente externo, se obtuvo un resultado favorable, debido a que se registró conformidad en la relación propuesta entre expectativa y percepción del servicio ofrecido.

Para esto último, se destacó que la mejora continua se direccionó a la calidad total y que los mecanismos propuestos se basaron en el ciclo Deming apoyado en sus cuatro etapas. Es así que los autores concluyeron que no se observó regularidad en los procesos de producción que implicaban la mejora continua, los cuales iniciaban en la planeación y, en consecuencia, dichos procesos se mostraron endeble y propiciaron el desarrollo de algunos fallos (p.11).

De acuerdo con Causado, Charris y Guerrero (2019), elaboraron una tesis titulada: “Mejora continua del servicio al cliente mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia”, con el objetivo de establecer los índices de calidad en relación al servicio prestado. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada y un enfoque cuantitativo; y se aplicó sobre una muestra conformada por un total de 440 clientes.

En cuanto a los resultados, se observó que la percepción y la expectativa salarial eran dos indicadores que incidían sobre la deficiente atención al cliente, y esta atención irregular se reflejaba en dos campos: el potencial de respuesta y la confiabilidad del personal para referir información y resolver problemas. Los autores concluyeron que se obtuvieron mejoras en el servicio, las cuales se tradujeron en sugerencias en ejes como el aumento de empleados y un mayor índice de usuarios atendidos y se llevaron a cabo correcciones en la eficiencia y eficacia de los servicios prestados (p.8).

Para Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), elaboraron una tesis titulada: “Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile”, con el objetivo de cuantificar los niveles de calidad del servicio prestado por medio del modelo ServQual. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada y un enfoque cuantitativo; y se aplicó sobre una muestra conformada por un total de 107 personas que ya contaban con la mayoría de edad.

En cuanto a los resultados, se verifica que el nivel de expectativas fue de 4.1, en 2013, y 4.0, en 2018; mientras que la percepción real sobre la atención recibida fue de 3.8, en 2013, y 3.6, en 2018, lo cual evidencia un desfase negativo entre las expectativas del usuario y la prestación real del servicio. Se concluyó que los índices de calidad, respecto al servicio brindado, resultaron ser desfavorables, ya que no se superaron las expectativas del usuario. Este dato fue relevante, ya que fue considerado por la entidad para corregir los aspectos de mayor significancia para los usuarios (p.7).

De acuerdo a Bernal (2018), realizó una tesis titulada: “Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente, en la empresa Genionet Telecomunicaciones S.A.S.”, con el objetivo de implementar un modelo de mejora para el área de Servicio al Cliente de la empresa Genionet Telecomunicaciones S.A.S. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada y un enfoque cuantitativo; y se ejecutó sobre una población de 22 individuos, 5 de los cuales pertenecían a la zona de atención a los clientes.

En cuanto a los resultados, se la implementación de un proyecto de mejoramiento, para la zona de servicio a los clientes, permitió el aumento de la satisfacción de los usuarios en un 50%, a partir de la resolución de tres problemas básicos: insatisfacción del cliente (22%), déficit de capacitación al personal (15%) y uso de tecnología desfasada (13%). Se concluyó que el proyecto de mejora posibilitó identificar los procesos críticos y, también, desarrollar mayor satisfacción en lo que respecta al servicio de atención a los clientes en el SGC de la empresa. (p.24)

Según Ríos y Díez (2018), desarrollaron una tesis titulada: “Políticas de mejora continua para la garantía de la calidad en centros de educación superior”, con el objetivo de evaluar las medidas de mejora continua. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada y un enfoque cuantitativo; y se aplicó sobre una muestra conformada por universitarios que cursaron programas de diplomaturas, licenciaturas y maestrías.

En cuanto a los resultados, se evidenció que, en el año 2013, se amplió el número de estudiantes que pudieron ser insertados, de mejor manera, al mercado laboral, producto del adecuado nivel de calidad registrado en los programas de enseñanza. Se concluyó que el total de las medidas de mejora continua implementado por ACSUG se concentraron en los agentes que formaron parte de los procesos. De igual manera, se observó diversas maneras de interacción entre dichos actores, a través de quienes se desplegaron relaciones y se evidenció influencias recíprocas (p.17)

Referente a los antecedentes nacionales, Estrada (2018), elaboró una tesis titulada: “La mejora continua y la calidad del servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L., Lima - 2018”, tuvo como objetivo establecer la

asociación entre la mejora continua y la calidad de servicio de la empresa. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 36 empleados pertenecientes a la empresa FRAMI E.I.R.L. En referencia a lo anterior como resultados, se obtuvo un puntaje de 0.969 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach y un valor de 0.906 respecto al RHO de Spearman en torno a la correlación existente entre ambas variables. Se concluyó que hay una correlación elevada entre la mejora continua con la calidad de servicio, por lo tanto, la implementación consideró un plan de mejora para potenciará el desarrollo de la calidad de servicio en la empresa (p.10).

De igual forma, Quenta (2018), llevó a cabo una investigación titulada: “Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018”, con el objetivo de estipular el vínculo existente entre la mejora continua y la calidad de servicio de los pacientes externos del Hospital Hermilio Valdizán. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 360 usuarios que acudieron al servicio de consulta externa.

En ese mismo sentido, se muestra resultados, que alcanzaron un índice de 0.893 respecto a la fiabilidad por medio del alfa de Cronbach y un valor de 0.912 en función al Rho de Spearman constituido entre la mejora continua y la calidad de servicio para la atención externa. Se concluyó que las dos variables propuestas presentan una correlación directa y significativa, y que la primera variable repercute, notoriamente, sobre el desempeño de la segunda (p.15).

Para Llauce (2018), desarrolló una tesis titulada: “Mejora continua y calidad de servicio en la empresa Touring y Automóvil Club del Perú - 2018”, con el objetivo de establecer la asociación entre la mejora continua con la calidad de servicio dentro de la empresa. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, con un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra constituida por 30 auxiliares de oficina de esta empresa. En cuanto a los resultados, se obtuvo un índice de 0.898 respecto

a la fiabilidad por medio del alfa de Cronbach y un valor de 0.603 en función al R de Pearson establecido entre las dos variables propuestas. Se concluyó que existe una correlación positiva moderada entre la mejora continua con la calidad de servicio, por lo que se pueden implementar correcciones en atención a esta asociación (p.13).

Según Flores (2017), elaboró una investigación titulada: “Mejora continua y calidad de servicio de la empresa Overlandes S.A., Distrito de Independencia, 2017”, con el objetivo de establecer el vínculo entre la mejora continua con la calidad de servicio en Overlandes SA. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 80 clientes. En cuanto a los resultados, se obtuvo un índice de 0.902 respecto a la fiabilidad por medio del alfa de Cronbach y un valor de 0.470 en función al Rho de Spearman establecido entre la mejora continua y la calidad de servicio. Se concluyó que es posible evidenciar una correlación positiva débil entre ambas variables de estudio, las cuales repercuten en los procesos de producción de la empresa Overlandes S.A. (p.8).

De acuerdo a Montaña (2017), desarrolló una investigación titulada: “Análisis de la implementación del ciclo PHVA para el aseguramiento de la calidad de servicio en el área de AT Your Service en la actualidad”, con el objetivo de evaluar la forma en que la mejora continua optimiza la calidad de servicio en el Hotel JW Marriott de Lima. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque mixto y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 9 trabajadores del área de AT Your Service del Hotel JW Marriot.

También en los resultados, se alcanzó un valor de 0.784 respecto a la fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach y un índice de 1.00 en torno al Rho de Spearman establecido entre la mejora continua con la calidad de servicio. Se concluyó que ambas variables propuestas presentan una adecuada correlación positiva y que la implementación de la mejora continua garantiza el incremento de los estándares de calidad en el servicio brindado a los huéspedes del Hotel JW Marriot (p.4).

Respecto a los enfoques conceptuales de la variable Mejora continua, esta constituye uno de los ejes nucleares donde se edifica la calidad total. La mejora continua proviene del vocablo japonés “Kaizen”, el cual significa “mejorar pequeñas cosas” (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.74). Además, esta mejora puede ser planteada y gestionada por medio del ciclo Deming, para su logro se tiene que utilizar herramientas básicas y de gestión, estas herramientas permiten identificar y solucionar los problemas.

En ese mismo sentido, la variable mejora continua presenta tres dimensiones: el ciclo Deming, las herramientas básicas y las herramientas de gestión. Estas herramientas permiten identificar y solucionar los problemas acaecidos en la empresa (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.74). Asimismo, cabe indicar que las tres dimensiones ya referidas se medirán por medio de la aplicación de un cuestionario de escala Likert que luego será procesado, estadísticamente, en el software SPSS versión 26.

En cuanto a la dimensión ciclo Deming, opera como guía con la finalidad de ejecutar la mejora continua y conseguir de manera sistemática y estructurada la corrección de problemáticas. Se encuentra conformado por indicadores como: Planificar, objetivos, métodos, realizar, acciones de seguimiento, adiestramiento, comprobar, efecto, resultado, actuar y acciones correctivas (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.77).

En relación a los indicadores de la dimensión ciclo Deming, Cuatrecasas y Gonzáles (2017) señalan que planificar, es la primera fase que consiste en desarrollar una serie de enfoques sólidamente fundamentados e integrados que lleven a obtener los resultados requeridos ahora y en el futuro (p.41); de igual forma, los objetivos se definen como fines estratégicos que dirigen los procesos (p.76); asimismo, los métodos son aquellos medios diseñados para lograr lo planificado (p.49); además, realizar se define como la realización del trabajo planificado, buscando la eficacia del trabajo (p.49); de igual forma, las acciones de seguimiento se definen como aquellas acciones que permiten ejecutar acciones correctivas en busca de la mejora de los trabajos (p.303).

De la misma forma, Cuatrecasas y Gonzáles (2017) señalan que el indicador adiestramiento es aquel proceso de educación y formación de los empleados (p.49); mientras que comprobar se define como la verificación de los efectos de los procesos anteriores (p.50); de esta forma, el indicador efecto se define como los resultados obtenidos a partir de los planes y métodos aplicados (p.50); entonces, el indicador resultado son las derivaciones de los procesos que expresan el logro de objetivos (p.50); además, actuar se define como la normalización documentaria donde se consigna lo aprendido en el proceso (p.50); por último, las acciones correctivas son las acciones que introducen mejoras en los procesos (p.50).

En relación a la dimensión herramientas básicas, el desarrollo de la mejora continua se realiza a través del empleo de instrumentos pertinentes en cada etapa, el empleo de estas estrategias básicas es implementadas en diversas acciones implicadas en los procedimientos generales de la organización e implican una desarrollada capacidad de integración entre sí para su posterior desarrollo. Se encuentra conformado por indicadores como: Toma de decisiones, estrategias, optimización, gestión, calidad y capacidad de integración (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.79).

Entonces, con respecto a los indicadores, Cuatrecasas y Gonzáles (2017) señalan que la toma de decisiones son aquellas acciones basadas en los análisis de datos e información (p.256), asimismo, las estrategias son definidos acciones asociadas con la estructura de la organización y su gestión (p.68); de igual forma optimización son aquellas acciones que mejoran la eficacia y eficiencia en la organización (p.260), además, la gestión se define como la forma de administrar los procesos y los productos de una organización (p.20); asimismo, calidad es un indicador que expresa las características del servicio o producto (p.32); por último, capacidad de integración se define como las acciones que permiten la mejora en los niveles de la organización a partir de las estrategias (p.80).

Por último, en relación a la dimensión herramientas de gestión, estas representan un grupo de técnicas con un nivel más desarrollado; asimismo, se debe comprender que están enfocadas en los niveles medios-altos de la estructura organizacional. Se encuentra conformado por dimensiones como:

Nivel de servicio, trabajo en grupo, gestión, planificación, nivel intermedio y alto, eficiencia y procesos (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.97).

Entonces, con respecto a los indicadores, Cuatrecasas y Gonzáles (2017) señalan que el nivel de servicio se define como los actos que se dirigen a la resolución de deficiencias (p.62); de igual forma el trabajo en grupo es entendido como el trabajo integrado dentro de una empresa (p.26); asimismo, la gestión es la administración correcto de los recursos de una organización (p.30); además, la planificación es definida como el desarrollo de acciones que conduzcan a la obtención de resultados (p.41); igualmente, el nivel intermedio y alto es la aplicación de una gestión basada en estratégicas, que busca el logro de la calidad en los servicios o productos (p.25); mientras que el indicador de eficiencia es el requerimiento de los cliente, que debe ser satisfecha (p.78); por último, los procesos son aquellos pasos de producción que deben ser mejorados a través de la gestión (p.45).

Por otro lado, con respecto a los enfoques conceptuales de la variable calidad de servicio la calidad de servicio consiste en el contraste o diferencia existente en torno a los anhelos y las percepciones de los clientes. Bajo esta concepción, el modelo SERVQUAL fue constituido en 1993 por Parasuraman, Zeithaml y Berry (Soret y Obesso, 2020, p.35).

En esa dirección, la variable calidad de servicio presenta cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Soret y Obesso, 2020, p.35). Asimismo, cabe indicar que las cinco dimensiones ya referidas se medirán por medio de la aplicación de un cuestionario de escala Likert que luego será procesado, estadísticamente.

En torno a la primera dimensión, elementos tangibles, esta se relaciona con el estado de las instalaciones materiales, personal, equipos y las herramientas comunicacionales: una institución óptima poseerá modernos equipos, la planta y las instalaciones materiales de la entidad serán visualmente atractivas, los trabajadores presentarán una apariencia pulcra y las herramientas relacionadas con los servicios serán, visualmente, llamativas (Soret y Obesso, 2020, p.35).

En ese sentido, con relación a los indicadores Soret y Obesso (2020) señalan que los equipos modernos se definen como el uso de herramientas o materiales actuales e innovadores (p.35); asimismo, las instalaciones visualmente atractivas son el atractivo aparente que generan la infraestructura de la organización (p.35); igualmente, el indicador empleados con apariencia limpia es la apariencia física y el grado de aseo con la que se presenta cada uno de los colaboradores en el trabajo (p.35); por último, los materiales asociados visualmente atractivos hacen referencia a los recursos materiales con los que cuenta la organización y que otorga una apariencia atractiva para los clientes (p.35).

Referente a la segunda dimensión fiabilidad, tiene que ver con la habilidad del personal, compromiso, interés y la efectividad: una empresa excelente contará con la habilidad de cumplir con los servicios ofrecidos, las promesas se cumplen en el tiempo establecido, demostrar intereses en solucionar los problemas del cliente, tendrá personal calificado para realizar correctamente el primer servicio y buscará en contar con archivos libres de error (Soret y Obesso, 2020, p.36).

En ese sentido, con relación a los indicadores Soret y Obesso (2020) señalan que el indicadores cumplen con el servicio prometido expresa el grado de cumplimiento de lo ofrecido a los clientes (p.36); mientras que el indicador cumplen el servicio en el tiempo prometido, se enfoca en el cumplimiento puntual de lo ofrecido al cliente (p.36); igualmente, realiza bien el servicio la primera vez , se define como la calidad de servicio que se ofrece en el primer contacto (p.36) ; por último, el registro libre de errores indica la labor del colaborador para registrar documentación sin errores que comprometan los procesos (p.36).

Conforme a la tercera dimensión capacidad de respuesta, involucra la predisposición y el carácter volitivo de los trabajadores para apoyar a los usuarios y proporcionarles diferentes servicios. Para esto, los colaboradores informarán de manera oportuna cuándo se realizará el servicio, los trabajadores un servicio veloz a los usuarios, los colaboradores se mostrarán predispuestos para apoyar a los usuarios y los trabajadores nunca se mostrarán demasiado ocupados para brindar una atención oportuna a las

necesidades de los clientes (Soret y Obesso, 2020, p.37).

En ese sentido, con relación a los indicadores Soret y Obesso (2020) señalan que el indicador informan puntualmente los servicios se define como el acto en el que lo colaboradores informan con premura sobre las condiciones de los servicios (p.37); asimismo, el indicador ofrecen un servicio rápido es la rapidez para atender a los clientes (p.37); igualmente el indicador dispuesto en ayudar es la predisposición que un colaborador expresa para ayudar a los clientes en sus requerimientos (p.37); por último, el indicador, nunca están demasiado ocupados se define por el de que los colaboradores siempre cuentan con tiempo para atender a las necesidades de los clientes (p.37).

Respecto a la cuarta dimensión seguridad, esta tiene que ver con los conocimientos y con la atención y las habilidades que muestran los trabajadores con el fin de proyectar confianza y credibilidad. El accionar de los empleados transmite confianza a los usuarios. Con esto, los usuarios se sienten protegidos en las instalaciones de la organización. Los trabajadores deberán mostrarse amables, constantemente, con los usuarios y deberán poseer el conocimiento necesario para resolver las inquietudes de los usuarios (Soret y Obesso, 2020, p.37).

En ese sentido, con relación a los indicadores Soret y Obesso (2020) señalan que el comportamiento confiable son las acciones que brindan confianza a los clientes en sus procesos (p.37); de igual forma, los clientes se seguros se define por el grado en el que el cliente confía sus expectativas y necesidades a la organización (p.37); asimismo, la amabilidad con los clientes es la forma en el que el colaborador atiende o aborda a los clientes (p.37); por último, el conocimiento para absolver dudas de clientes es aquella capacidad académica e intelectual que el colaborador posee para resolver las consultas y guiar a los clientes en su procesos dentro de la organización (p.37).

Finalmente, acerca de la quinta dimensión empatía, esta se relaciona con la atención individual que ofrecen las empresas a los clientes. En tal sentido, se brinda una adecuada atención individual, se ofrece un horario

conveniente para que los clientes reciban la atención que requieren, se cuenta con empleados capaces de brindar una atención personalizada, la entidad mostrará interés por sus clientes y, en esta búsqueda de la excelencia, se brindará atención pertinente a las demandas de los usuarios (Soret y Obesso, 2020, p.37).

En ese sentido, con relación a los indicadores Soret y Obesso (2020) señalan que el indicador atención individualizada se define por la atención personalizada que los colaboradores brindan (p.37); asimismo, los horarios convenientes para los clientes, son aquellos horarios de trabajo que se acomodan a las actividades de los clientes (p.37); igualmente, la atención personalizada se define como la atención acorde a las propias necesidades del clientes (p.42); además, el interés por los clientes es aquella actitud positiva que el colaborador expresa hacia los clientes (p.142); por último, el indicador entender las necesidades de los clientes, se define por el hecho de que el colaborador se muestra empático con los clientes (p.37).

Entonces, a modo de marco teórico; Frías et al. (2018, p.3), señalan que la mejora continua y sostenible de las empresas requiere de muchos factores como accionistas, clientes, efectos sociales y otros agentes interesados, entonces, las mejoras empresariales están completamente ligadas a las decisiones y las funciones del consejo administrativo de las empresas; en palabras de Fuente et al. (2017, p.4), el rol de los gerentes o directores es adoptar directrices adecuadas que permitan a la empresa operar de forma adecuada y lograr resultados satisfactorios para los clientes, con el fin de seguir innovando y modificando directrices, con vías hacia el desarrollo y la mejora continua.

En ese sentido, la mejora continua y sostenible no se limita tan solo hacía la atención del cliente o la calidad del servicio, sino que también se genera a través de lo que Carrillo et al. (2019, p.3), señalan como sostenibilidad y la competitividad, de esta forma la experiencia competitiva dije a las empresas también a su desarrollo, ya que de lo contrario las relega hacia la quiebra; de esta manera, Abrego et al. (2017, p.4), añaden que el involucramiento de tecnología y sistemas de información permiten potenciar los resultados y con ello gestionar mejoras continuas a las empresas,

haciéndolas más competitivas y ágiles; desde esta perspectiva, Lorenzo et al. (2018, p.6), indican que la competitividad indudablemente trae ventajas empresariales, ya que en este proceso las empresas se dotan de estrategias y nuevas capacidades que les permiten innovar y tomar decisiones cada vez más sostenibles.

Entonces, para la determinación o identificación de mejoras, tal como señala Martínez et al. (2019, p.4), es importante identificar factores que determinan el éxito y el crecimiento de las empresas, ya que esto permitirá la reforma de medidas o directrices para garantizar las mejoras; este postulado se sostiene en aquello que señalan Henao et al. (2019, p.2), quienes sostienen que las empresas siempre atravesarán desafíos y que también deberán adaptarse a las nuevas tendencias, ya que el logro de un desempeño sostenible permitirá mejoras continuas.

Por otro lado, las mejoras continuas también deben contemplar aquello que Marín et al. (2018, p.3), señalan como las perspectivas de los trabajadores, ya que son ellos quienes también pueden alimentar a la empresa a partir de sus sugerencias y experiencias; por ello, desde la perspectiva de Fonseca y Domínguez (2018, p.4), para conocer y evaluar las perspectivas de los colaboradores es importante diseñar metodologías objetivas que dirijan a las empresas hacia el desarrollo.

Desde la perspectiva de Rojas et al. (2020, p.2), la calidad de servicio es un factor importante que, aparte de lograr mejoras continuas, permite que las empresas incrementen su responsabilidad social y generen aportes significativos con la sociedad, brindando un servicio eficiente y eficaz a sus clientes; esta aseveración es refrendado por Silva (2021, p.3), quienes señalan que la calidad de servicio se asocia con la satisfacción de los clientes, por lo cual la percepción y experiencia de los clientes es importante para el desarrollo y mejora de las empresas. Asimismo, Moreira et al. (2020, p.5), señalan que la calidad del servicio es mejor percibida cuando en el servicio se involucra el uso de las tecnologías, de esta forma, en palabras de Arias et al (2018, p.4), la calidad de servicio percibido por el cliente permitirá que se fidelicen clientes y con ello se propicie el desarrollo de las empresas.

Por último, Álvarez et al. (2019, p.3), señalan que la competitividad conduce a la mejora de los servicios, ya que esta genera la necesidad de innovar y con ello, se propicia la mejora de la calidad de atención al cliente, variable que se encuentra asociada a la satisfacción de las necesidades o expectativas. Este postulado se refuerza en lo señalado por Lisbona et al. (2018, p.4), quienes indican que el compromiso laboral de los colaboradores favorece en el incremento de la iniciativa y el desempeño personal, asimismo, Molina et al. (2018, p.5), señalan que el proceso de gestión de talento humano también es un factor que junto a los demás ya antes mencionados generan competitividad y mejoras continuas en las empresas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El **tipo** de investigación aplicado para el presente estudio fue el tipo aplicado. Las investigaciones de tipo aplicada en teoría se encargan de resolver problemas prácticos en la sociedad (Arias, 2021, p.68).

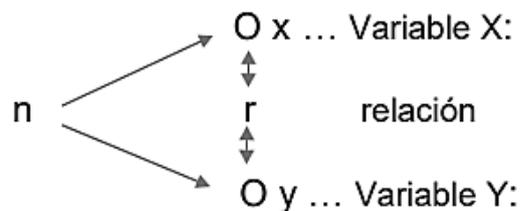
Por otro lado, el estudio también se abordó desde un **enfoque** cuantitativo, porque la información recolectada por intermedio de los instrumentos fue procesada de forma estadística. De acuerdo con Sánchez, Reyes y Mejía (2018), son trabajos basados en el cálculo numérico, los estudios realizados bajo este enfoque emplean la recolección y el procesamiento de los datos recogidos para dar respuesta a ciertas disyuntivas surgidas durante el proceso de investigación y demostrar las hipótesis planteadas, inicialmente, por medio de la confianza conferida a la medición numérica de las variables de estudio (p.59).

En cuanto al **nivel** el estudio abordó un nivel Descriptivo - Correlacional, ya que en la investigación no solo se describieron las variables de investigación, sino que también se conoció la relación de las variables de manera estadística. Según Hernández y Mendoza (2018), señalaron que los estudios descriptivos logran la caracterización de la población, con respecto a las variables; mientras que los estudios correlacionales buscan asociar fenómenos o variables y establecer su relación mediante la estadística (p.108).

Con respecto al nivel correlacional, Hernández y Mendoza (2018), explica sobre los estudios correlacionales son investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos (p.109).

En torno al **diseño**, el estudio adquirió un diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas, deliberadamente, por el investigador. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), este diseño incide en la no manipulación deliberada de las variables. Esto es, la medición de los fenómenos y de las variables serán realizadas en el contexto natural en que estas se producen (p.174).

Además, se abordó un trabajo de corte transversal, tal como señala Hernández y Mendoza (2018), en estos estudios se recolectan los datos en un momento único y se describe la relación entre variables (p.176). De igual manera, es posible afirmar que el diseño de este trabajo de investigación puede ser representado de la siguiente manera:



Dónde:

n = Muestra

O_x = Observación de la variable mejora continua

O_y = Observación de la variable calidad de servicio

r = Representa la relación que existe entre ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual: Mejora continua

La mejora continua constituye uno de los aspectos más significativos, donde se establecen los fundamentos de la calidad total. La mejora continua proviene del vocablo japonés “kaizen”, el cual significa “mejorar pequeñas cosas” (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.74).

Definición operacional: Mejora continua

La variable mejora continua presenta tres dimensiones: El ciclo Deming, las herramientas básicas y las herramientas de gestión. Estas herramientas permiten identificar y solucionar los problemas acaecidos en la empresa (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.74). Asimismo, cabe indicar que las tres dimensiones ya referidas se medirán por medio de la aplicación de un cuestionario de escala Likert que luego será procesado, estadísticamente, en el software SPSS versión 26.

Definición conceptual: Calidad de servicio

La calidad de servicio consiste en el contraste o diferencia existente en torno a los anhelos y las percepciones de los clientes. El modelo SERVQUAL fue constituido, en 1993, por Parasuraman, Zeithaml y Berry (Soret y Obesso, 2020, p.35).

Definición Operacional: Calidad de servicio

La variable calidad de servicio presenta cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Soret y Obesso, 2020, p.35). Asimismo, cabe indicar que las cinco dimensiones ya referidas se medirán por medio de la aplicación de un cuestionario de escala Likert que luego será procesado, estadísticamente, en el software SPSS versión 26.

3.3. Población, criterios de selección, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población fue conformada por 110 usuarios de la Empresa Negrill Contratistas Generales. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), explican que la población consiste en el universo de los diversos casos que comparten una serie de afinidades específicas (p.195).

Tabla 1

Tamaño de población

Descripción	Población
Registro de clientes recurrentes	110
TOTAL	110

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la muestra, Hernández y Mendoza (2018), sostiene que la muestra es un sub grupo que representa la población de investigación (p.125). Entonces, la población se conformó por 110 clientes de mayor frecuencia registrados en el libro diario; Sin embargo, la población se considera el total, sin previa clasificación.

En ese sentido, los datos se obtuvieron del registro diarios y mensuales de los clientes que ingresaron dentro del periodo de investigación. Entonces, considerando que la población es pequeña, se aplicó el muestreo de tipo censal, ya que se consideró al 100% de la población. De esta forma, Ramírez (1997), sostenía que la muestra censal se caracteriza por ser aquella en que el total de los casos son tomados como muestra, por esta razón, la población a analizar es caracterizada como censal, en tanto que actúa, simultáneamente, como universos, población y muestra (p.77).

En lo que corresponde al criterio de inclusión se realizó con los clientes de mayor frecuencia registrados en el libro diario, así mismo en criterios de exclusión se aplicó a los clientes de visitas esporádicas.

Finalmente, conforme explica Hernández y Mendoza (2018), la unidad de análisis son los objetos o individuos de estudio de donde se van a recolectar las informaciones (p.25). En ese sentido, la unidad de análisis correspondió a los 110 clientes registrados en el libro diario, y la Empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Respecto a la técnica, en el desarrollo de esta investigación, se empleó la encuesta. De acuerdo con Ríos (2017), las técnicas constituyen el carácter abstracto del recojo de datos, corresponde a la estrategia que el investigador utiliza para recabar datos. Por ello, permiten la elección del instrumento con el que se trabajó. Para optar, adecuadamente, por una técnica, es preciso definir, de un modo oportuno, la problemática que será investigada, las propiedades de las unidades de análisis, el estado y el nivel de manipulación de las variables, además de los recursos (p.101).

Referente a los instrumentos, se emplearon dos cuestionarios. De acuerdo con Ñaupas et al (2018), el cuestionario constituye una de las diversas modalidades de la encuesta como estrategia de investigación. Este se constituye por medio de la formulación de un conjunto organizado de interrogantes escritas, en un archivo relacionado con la hipótesis de investigación. Por esta razón, las variables y los indicadores, también, se encuentran implicados dentro del cuestionario. Como finalidad apunta a la

recepción de información que permita validar las hipótesis de investigación (p.291).

Con respecto a la validez de los cuestionarios, para el recojo de datos de la presente investigación, estos instrumentos serán validado por medio del juicio de expertos, el cual estuvo constituido por los catedráticos de la Universidad César Vallejo. Los criterios de calificación a tomar en cuenta para la aprobación de las variables en estudio serán la pertinencia, relevancia y claridad. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) señalan que la verificación del nivel de medición de la herramienta, en función a la variable que concita el interés del investigador, debe efectuarse en correspondencia con el tema asignado dentro del proyecto (p.204). Esto quiere decir que un instrumento mide la variable que realmente se desea medir. Entonces, la encuesta utilizada fue evaluada por los siguientes expertos:

Tabla 2

Juicio de expertos

Expertos	Opinión
Dra. Teresa Narváez Aranibar	Aplicable
Dra. Edith Rosales Domínguez	Aplicable
Dr. Edwin Arce Álvarez	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Así mismo, la fiabilidad del instrumento será calculada a partir del coeficiente de alfa de Cronbach. Para certificar la existencia de fiabilidad, es indispensable obtener el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual debe oscilar entre 0 y 1. Por tanto, el trabajo estadístico deberá comprobar que dicho coeficiente se encuentra dentro del rango propuesto para garantizar la coherencia y consistencia del instrumento. Además, para realizar este cálculo, se requiere que sea administrado el instrumento de medición. Una de las ventajas que ofrece es que no se demanda la división en dos mitades

de los reactivos de la herramienta, ya que solo se establece la medición y se mide dicho coeficiente (Hernández y Mendoza, 2018, p.295).

Tabla 3

Valores de alfa de Cronbach

Valores	
0,90 – 1,00	Muy satisfactoria
0,80 – 0,89	Adecuada
0,70 – 0,79	Moderada
< 0,50	El instrumento no se acepta

Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

En cuanto al análisis estadístico, se tendrá que demostrar que el coeficiente de alfa de Cronbach se encuentra en un rango aceptable y así afirmar que existe consistencia y coherencia.

Tabla 4

Prueba de confiabilidad para el cuestionario de mejora continua

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.944	30

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 4, la confiabilidad del instrumento fue realizada con una muestra que constituye 30 elementos y se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.944, lo cual certifica que el instrumento de medición posee fiabilidad muy satisfactoria para la evaluación de la variable en cuestión.

Tabla 5

Prueba de confiabilidad para el cuestionario de calidad de servicio

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.911	22

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a la tabla 5, la confiabilidad del instrumento fue realizada con una muestra que constituye 22 elementos y se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.911, lo cual certifica que el instrumento de medición posee fiabilidad muy satisfactoria para la evaluación de la variable en cuestión.

3.5. Procedimientos

Respecto a los pasos para recoger los datos que servirán a la investigación se realizaron de la siguiente forma: se elaboraron las encuestas conforme a las dos variables, se formularon las interrogantes en base a los indicadores, se sometieron a validación por juicio de expertos, se solicitó el permiso a la empresa a la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., se aplicó el cuestionario optimizado a la muestra seleccionada y se uniformizó la información de los datos obtenidos por medio del software estadístico SPSS, versión 26 en español.

Con respecto a la estadística descriptiva permitió presentar de forma cuantitativa los resultados que se obtenga en la investigación por medio de tablas y figuras. De acuerdo con Ñaupas et al. (2018) refieren que consiste en el grupo de métodos para poder organizar, resumir y presentar datos de forma informativa. De esta forma se puede presentar los datos por medio de tablas o figuras (p.419).

Con referencia a la estadística inferencial permitió realizar la prueba de las hipótesis con el fin de obtener respuestas a los objetivos que fueron planteados y poder realizar las conclusiones de la investigación. De acuerdo

con Sánchez et al. (2018) es conocida como estadística de segundo nivel, se utiliza para estimar las semejanzas, diferencias y relaciones entre la población (p.63).

3.6. Método de análisis de datos

Al propósito se empleó el software estadístico SPSS con el fin de procesar la información recogida por medio de gráficos de barras, tablas y estadística inferencial y descriptiva. Asimismo, con el objetivo de comprobar las hipótesis de trabajo. Además, se hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman, para lo cual se procesaron los datos recogidos con el fin de elaborar tablas estadísticas de las cantidades y sus respectivos porcentajes, gráficos e interpretación y conciliación de datos.

Sin embargo, la base de datos se depuro para efectuar el análisis sobre la adecuación de la muestra. Por ello, se realizó el análisis de fiabilidad, la matriz de correlaciones y el de significancia bilateral, técnicas estadísticas que se detallar más adelante. Asimismo, se elaboraron cuadros estadísticos con cantidades, porcentajes y gráficos para un mayor entendimiento. El siguiente paso es el análisis e interpretación de los datos. Con los hallazgos obtenidos y el proceso de contrastación; se podrán elaborar las conclusiones. En relación a ello, a continuación, se definen de forma puntual las técnicas estadísticas aplicadas en la presente investigación.

Acerca del coeficiente de correlación. Para Hernández y Mendoza (2018), se trata de una prueba estadística que permite evaluar la relación existente entre dos variables calculadas mediante intervalos o rangos de razón. También, es conocida como coeficiente producto-momento (p. 304).

3.7. Aspectos éticos

Respecto a la ética, esta investigación fue elaborada respetando el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo. Además, en el transcurso de la investigación, se empleó información auténtica, conseguida de manera legítima respetando las disposiciones legales. Es importante resaltar que no se realizó plagio, ya que se han respetado los derechos de autor de las referencias utilizadas para la elaboración de la investigación en base a las normas APA séptima edición, de esta forma se

realizó la citación correcta de todas las referencias bibliográficas empleadas. Por otro lado, se protege la identidad de los participantes y la confidencialidad de la información otorgada por la empresa.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

Mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	29	26.4	26.4	26.4
	Proceso	20	18.2	18.2	44.5
	Logrado	61	55.5	55.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

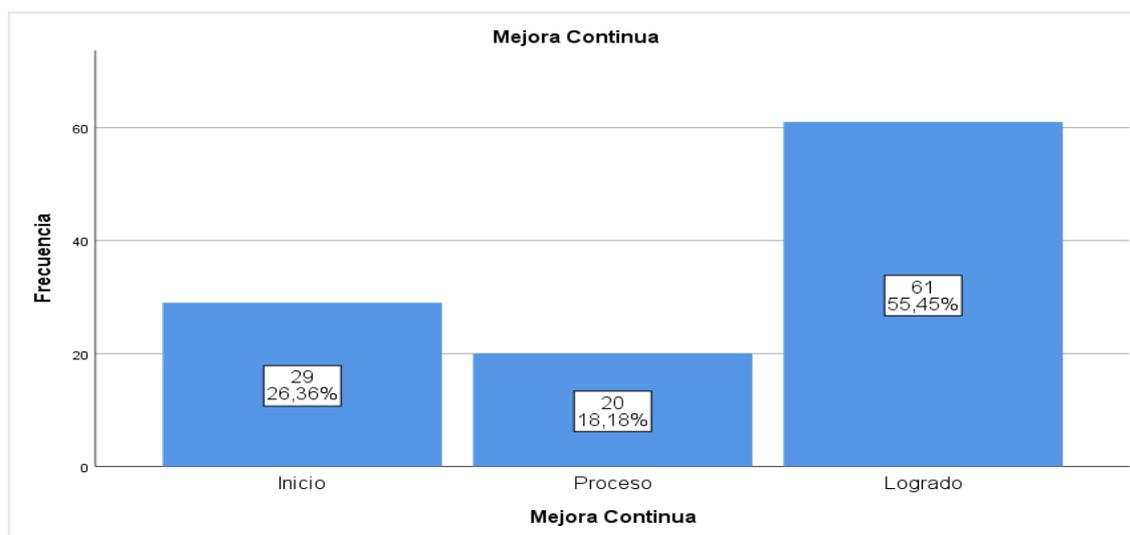


Figura 1 *Mejora continua*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En relación a la variable mejora continua, 26.36% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; mientras que otro 18,18% de los encuestados refiere que se encuentra en el nivel proceso y el 55,45% refiere que se encuentra en el nivel logrado la implementación de la mejora continua en la empresa.

Tabla 7

Dimensión 1: Ciclo Deming

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	41	37.3	37.3	37.3
	Proceso	8	7.3	7.3	44.5
	Logrado	61	55.5	55.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

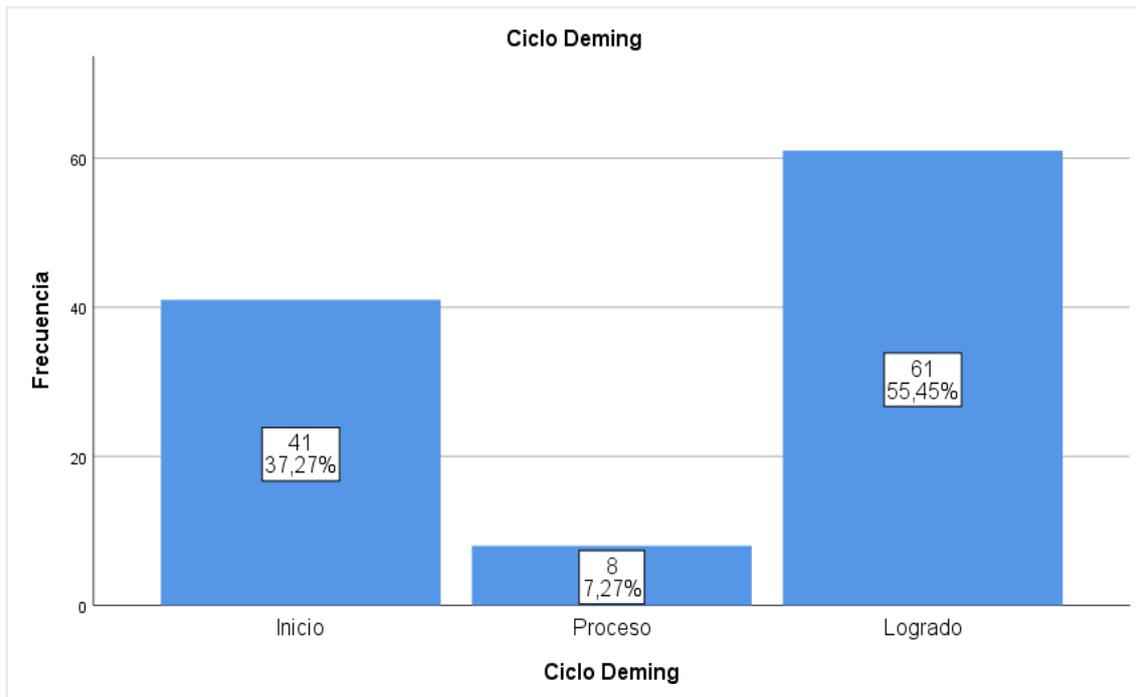


Figura 2 *Dimensión 1: Ciclo Deming*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En función a la dimensión 1 ciclo Deming, 37,27% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; mientras que otro 7,27% de los encuestados refiere que se encuentra en el nivel proceso y el 55,45% refiere que se encuentra en el nivel logrado el uso del ciclo Deming en la empresa.

Tabla 8

Dimensión 2: Herramientas básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	29	26.4	26.4	26.4
	Proceso	16	14.5	14.5	40.9
	Logrado	65	59.1	59.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

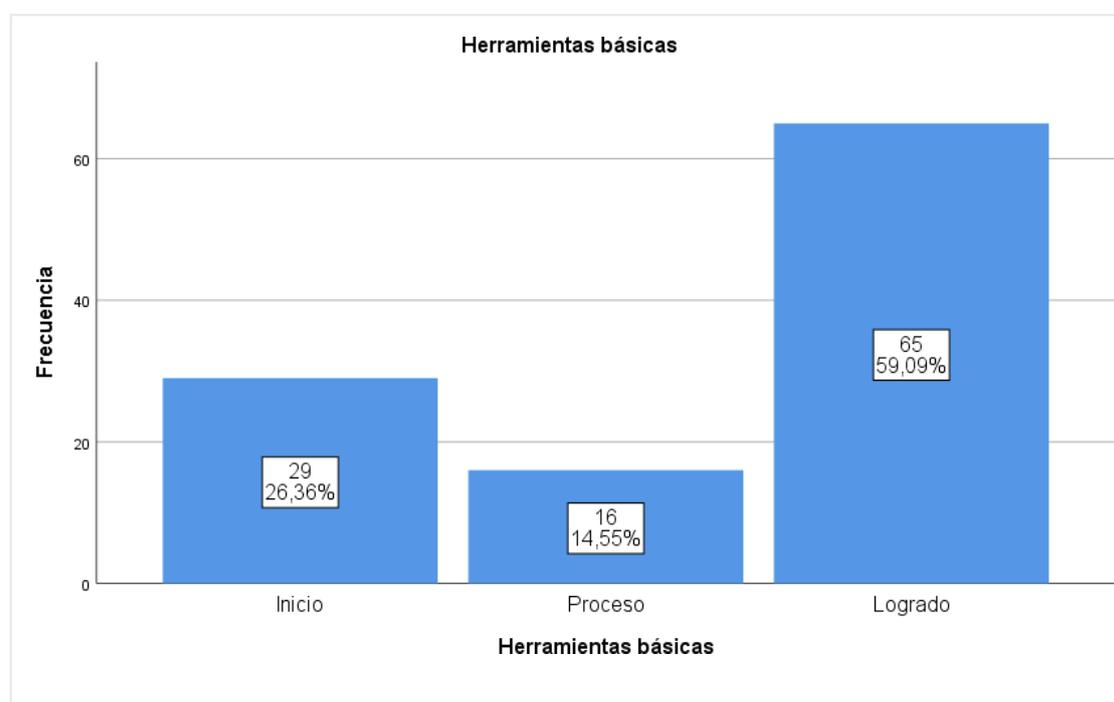


Figura 3 *Dimensión 2: Herramientas básicas*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Respecto a la dimensión 2 herramientas básicas, 26,36% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; mientras que otro 14,55% de los encuestados refiere que se encuentra en el nivel proceso y el 59,09% refiere que se encuentra en el nivel logrado el uso de las herramientas básicas en la empresa.

Tabla 9

Dimensión 3: Herramientas de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	29	26.4	26.4	26.4
	Proceso	8	7.3	7.3	33.6
	Logrado	73	66.4	66.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

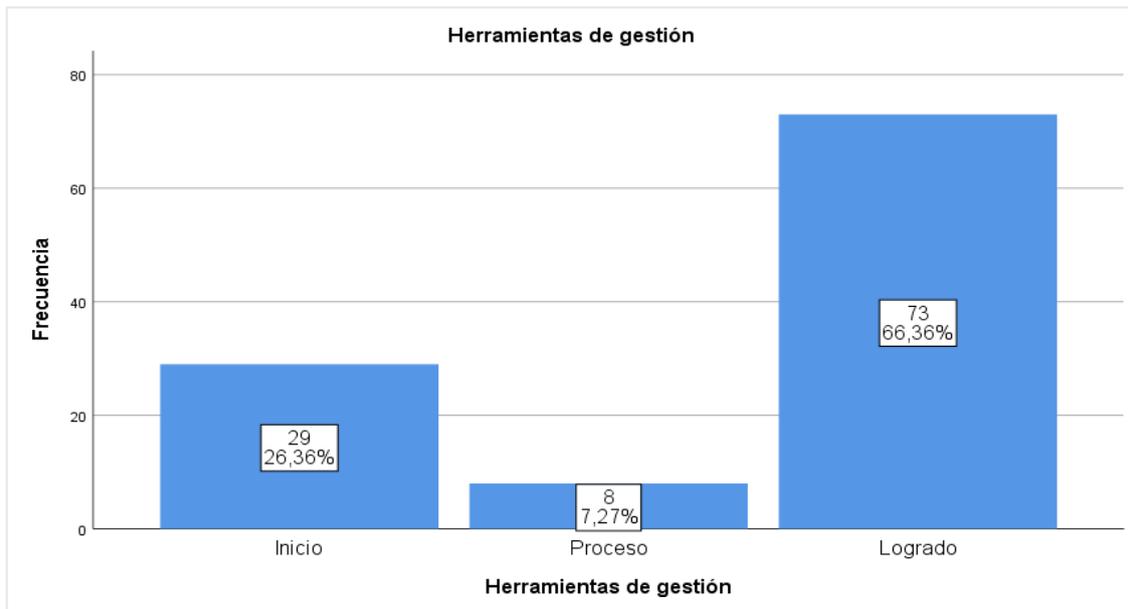


Figura 4 *Dimensión 3: Herramientas de gestión*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En torno a la dimensión 3 herramientas de gestión, 26,36% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; mientras que otro 7,27% de los encuestados refiere que se encuentra en el nivel proceso y el 66,36% refiere que se encuentra en el nivel logrado el uso de las herramientas de gestión en la empresa.

Tabla 10

Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	29	26.4	26.4	26.4
	Proceso	20	18.2	18.2	44.5
	Logrado	61	55.5	55.5	100.0
Total		110	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

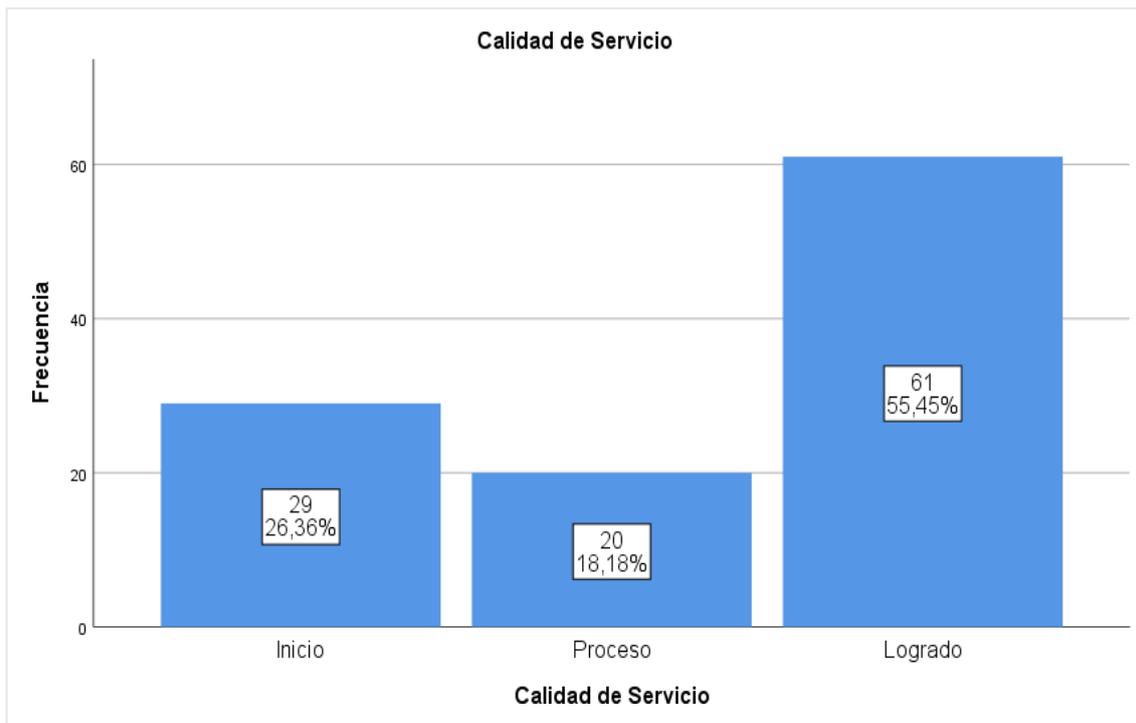


Figura 5 *Calidad de servicio*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En relación a la calidad de servicio, 26,36% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; mientras que otro 18,18% de los encuestados refiere que se encuentra en el nivel proceso y el 55,45% refiere que se encuentra en el nivel logrado la calidad de servicio en la empresa.

Tabla 11

Dimensión 1: Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	37	33.6	33.6	33.6
	Proceso	28	25.5	25.5	59.1
	Logrado	45	40.9	40.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

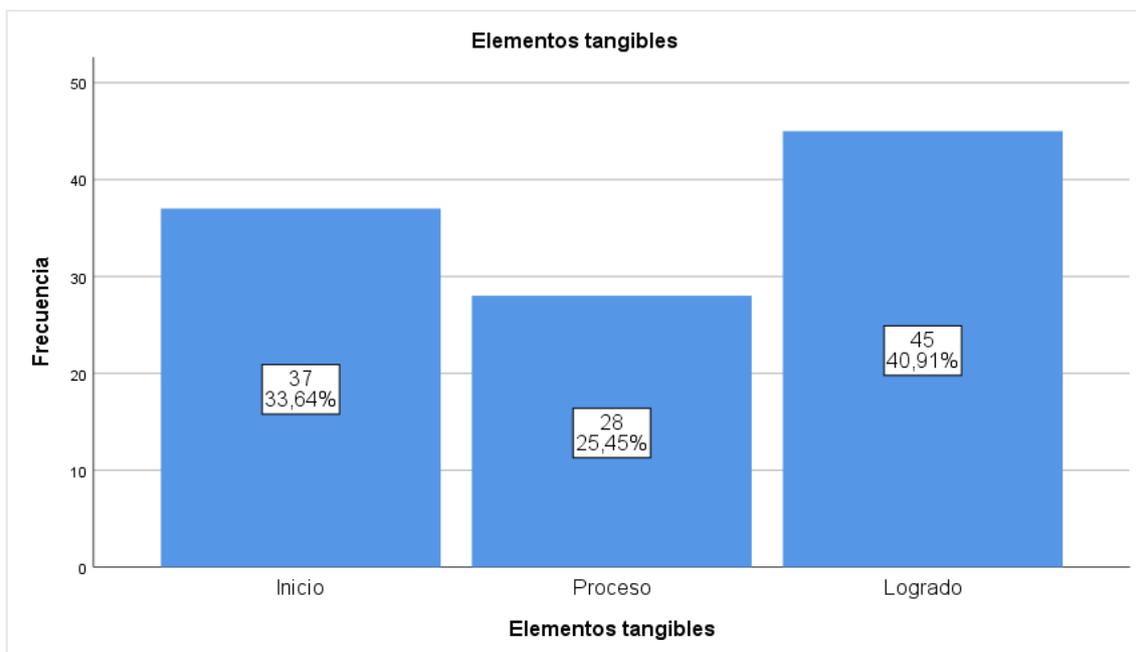


Figura 6 *Dimensión 1: Elementos tangibles*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En función a la dimensión 1 Elementos tangibles, 33,64% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; mientras que otro 25,45% de los encuestados refiere que se encuentra en el nivel proceso y el 40,91% refiere que se encuentra en el nivel logrado los elementos tangibles en la empresa.

Tabla 12

Dimensión 2: Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	29	26.4	26.4	26.4
	Proceso	20	18.2	18.2	44.5
	Logrado	61	55.5	55.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

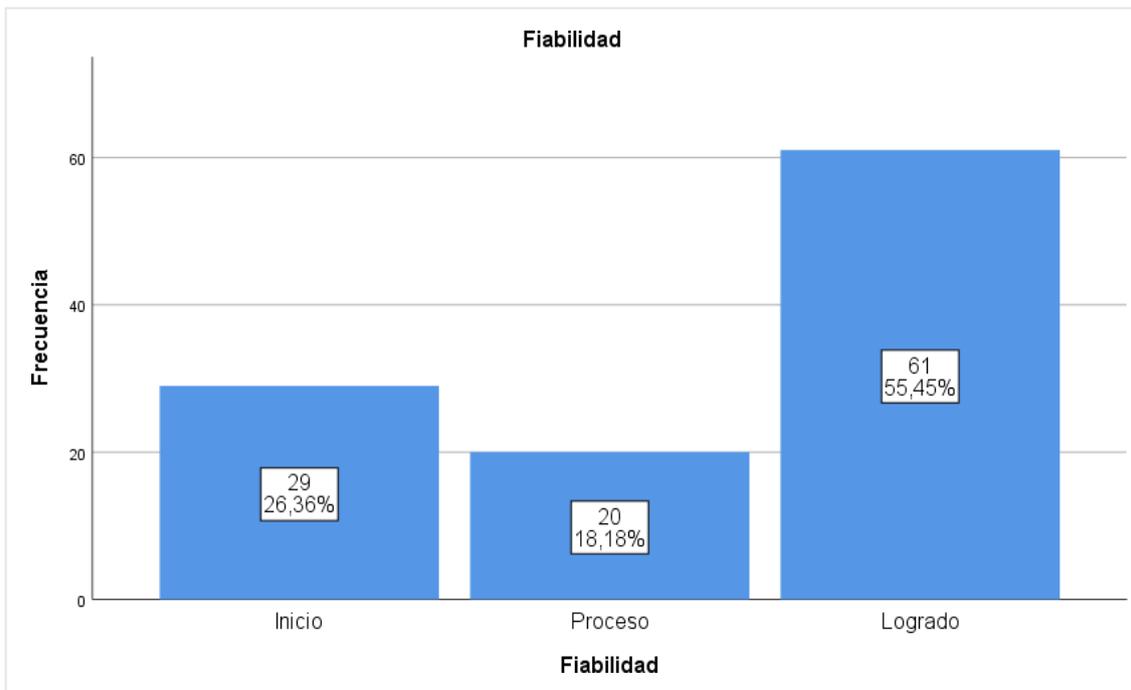


Figura 7 *Dimensión 2: Fiabilidad*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Respecto a la dimensión 2 fiabilidad, 26,36% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; mientras que otro 18,18% de los encuestados refiere que se encuentra en el nivel proceso y el 55,45% refiere que se encuentra en el nivel logrado la fiabilidad en la empresa.

Tabla 13

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	33	30.0	30.0	30.0
	Proceso	45	40.9	40.9	70.9
	Logrado	32	29.1	29.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

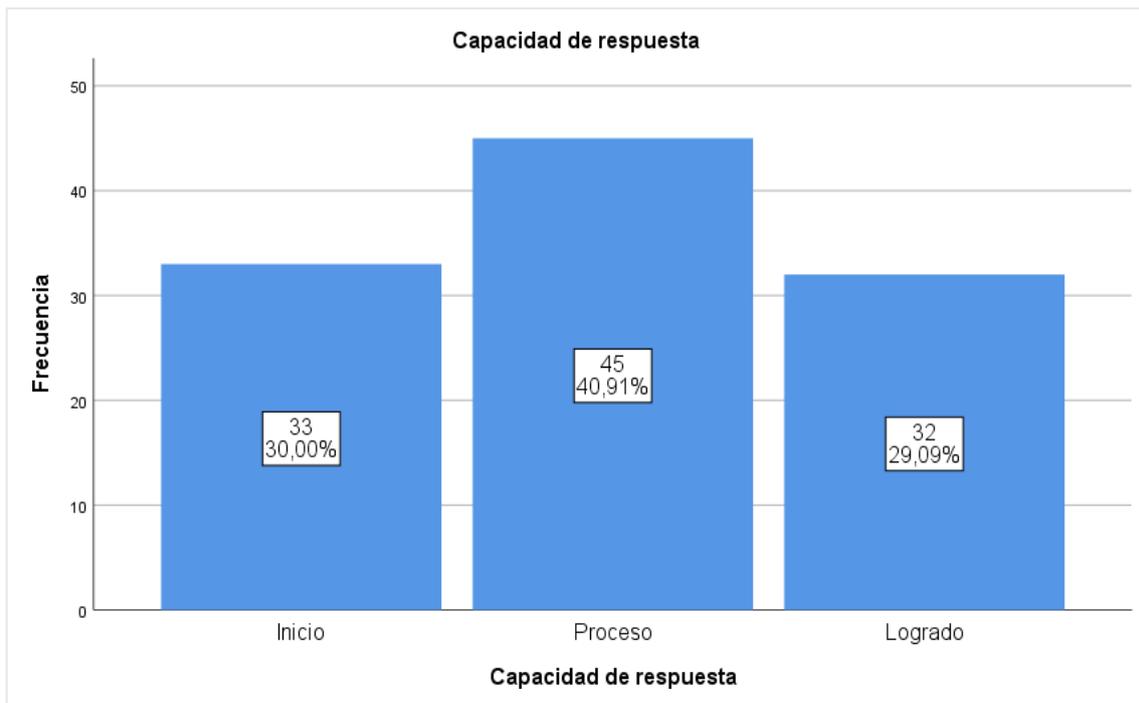


Figura 8 *Dimensión 3: Capacidad de respuesta*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En torno a la dimensión 3 capacidad de respuesta, 30,00% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; mientras que otro 40,91% de los encuestados refiere que se encuentra en el nivel proceso y el 29,09% refiere que se encuentra en el nivel logrado la capacidad de respuesta en la empresa.

Tabla 14

Dimensión 4: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	29	26.4	26.4	26.4
	Proceso	20	18.2	18.2	44.5
	Logrado	61	55.5	55.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

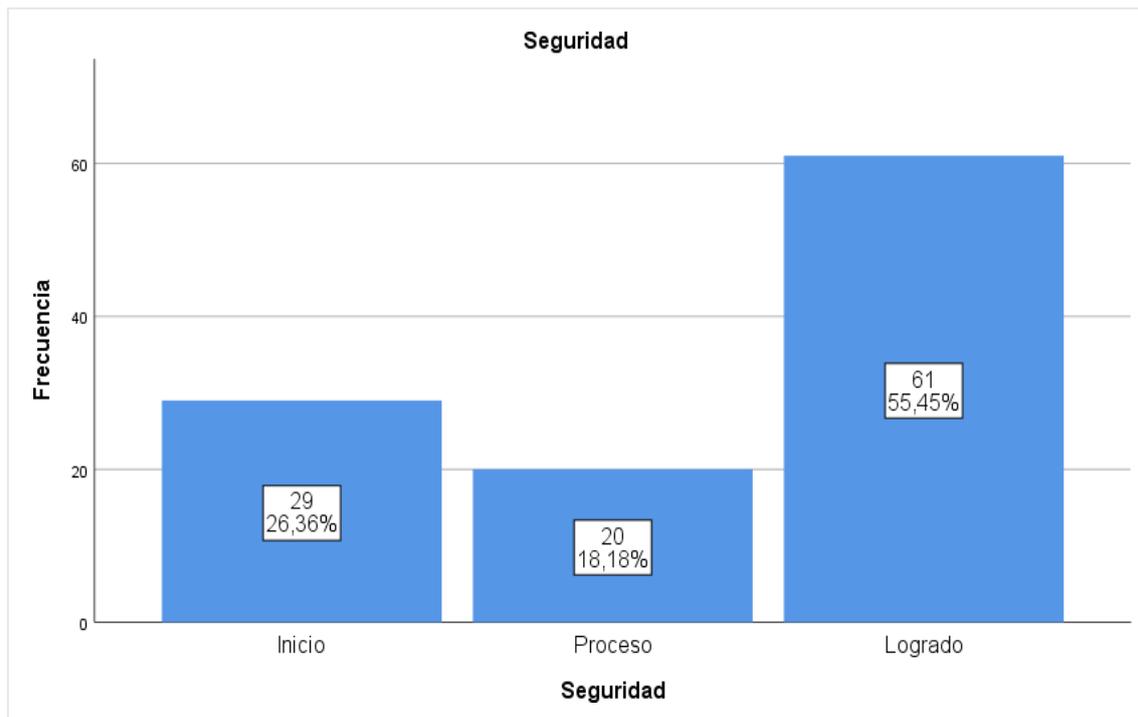


Figura 9 *Dimensión 4: Seguridad*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Respecto a la dimensión 4 seguridad, 26,36% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; mientras que otro 18,18% de los encuestados refiere que se encuentra en el nivel proceso y el 55,45% refiere que se encuentra en el nivel logrado la seguridad en la empresa.

Tabla 15

Dimensión 5: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	15	13.6	13.6	13.6
	Proceso	53	48.2	48.2	61.8
	Logrado	42	38.2	38.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

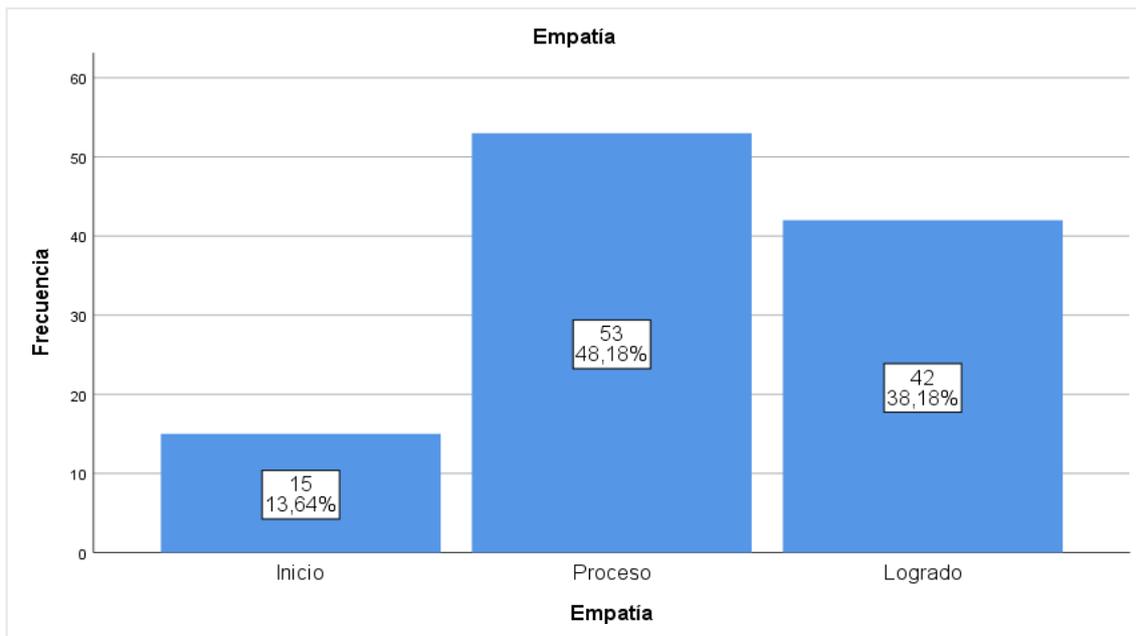


Figura 10 *Dimensión 5: Empatía*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Respecto a la dimensión 5 empatía, 13,64% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; mientras que otro 48,18% de los encuestados refiere que se encuentra en el nivel proceso y el 38,18% refiere que se encuentra en el nivel logrado la empatía en la empresa.

4.2. Tablas de contingencia

Tabla 16

Análisis cruzado entre la mejora continua y la calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO			Total	
		Inicio	Proceso	Logrado		
MEJORA CONTINUA	Inicio	f	29	0	0	29
		%	26.4%	0.0%	0.0%	26.4%
	Proceso	f	0	20	0	20
		%	0.0%	18.2%	0.0%	18.2%
	Logrado	f	0	0	61	61
		%	0.0%	0.0%	55.5%	55.5%
	Total	f	29	20	61	110
		%	26.4%	18.2%	55.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Con relación a los encuestados que evidencian una mejora continua (MC) en inicio, 26,36% refieren una calidad de servicio (CS) en inicio; respecto a los que indican una mejora continua en proceso, 18,2% refieren una calidad de servicio en proceso; y en función a aquellos que señalan una mejora continua en un nivel logrado, 55,45% refieren una calidad de servicio en un nivel logrado.

Tabla 17*Análisis cruzado entre ciclo Deming y calidad de servicio*

		D1: Ciclo Deming			Total	
		Inicio	Proceso	Logrado		
CALIDAD DESERVICIO	Inicio	f	29	0	0	29
		%	26.4%	0.0%	0.0%	26.4%
	Proceso	f	12	8	0	20
		%	10.9%	7.3%	0.0%	18.2%
	Logrado	f	0	0	61	61
		%	0.0%	0.0%	55.5%	55.5%
	Total	f	41	8	61	110
		%	37.3%	7.3%	55.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Con relación a los encuestados que evidencian una calidad de servicio (CS) en inicio, 26,36% refieren un ciclo Deming (CD) en inicio; respecto a los que indican una calidad de servicio en proceso, 10,91% refieren un ciclo Deming en inicio y 7,27% refieren un ciclo Deming en proceso; y en función a aquellos que señalan una calidad de servicio en un nivel logrado, 55,45% refieren un ciclo Deming en un nivel logrado.

Tabla 18*Análisis cruzado entre herramientas básicas y calidad de servicio*

		D2: Herramientas básicas			Total	
		Inicio	Proceso	Logrado		
CALIDAD DE SERVICIO	Inicio	f	29	0	0	29
		%	26.4%	0.0%	0.0%	26.4%
	Proceso	f	0	16	4	20
		%	0.0%	14.5%	3.6%	18.2%
	Logrado	f	0	0	61	61
		%	0.0%	0.0%	55.5%	55.5%
	Total	f	29	16	65	110
		%	26.4%	14.5%	59.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Con relación a los encuestados que evidencian una calidad de servicio (CS) en inicio, 26,36% refieren herramientas básicas (HB) en inicio; respecto a los que indican una calidad de servicio en proceso, 14,55% refieren herramientas básicas en proceso y 55,45% refieren herramientas básicas en logrado.

Tabla 19*Análisis cruzado entre herramientas de gestión y calidad de servicio*

		D3: Herramientas de gestión			Total	
		Inicio	Proceso	Logrado		
CALIDAD DE SERVICIO	Inicio	f	29	0	0	29
		%	26.4%	0.0%	0.0%	26.4%
	Proceso	f	0	8	12	20
		%	0.0%	7.3%	10.9%	18.2%
	Logrado	f	0	0	61	61
		%	0.0%	0.0%	55.5%	55.5%
Total	f	29	8	73	110	
	%	26.4%	7.3%	66.4%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Con relación a los encuestados que evidencian una calidad de servicio (CS) en inicio, 26,36% refieren herramientas de gestión (HG) en inicio; respecto a los que indican una calidad de servicio en proceso, 7,27% refieren herramientas de gestión en proceso y 55,45% refieren herramientas de gestión en un nivel logrado.

4.3. Prueba de normalidad

Con la finalidad de hacer posible la comprobación de las hipótesis, se evaluaron los índices de normalidad de la muestra. Para esto, se empleó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, esto ya que es el más adecuado para efectuar este análisis en muestras superiores a 50. Por medio de este test, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 20

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Mejora Continua	0.350	110	0.000
D1: Ciclo Deming	0.360	110	0.000
D2: Herramientas básicas	0.372	110	0.000
D3: Herramientas de gestión	0.416	110	0.000
Calidad de Servicio	0.350	110	0.000
D1: Elementos tangibles	0.267	110	0.000
D2: Fiabilidad	0.350	110	0.000
D3: Capacidad de respuesta	0.205	110	0.000
D4: Seguridad	0.350	110	0.000
D5: Empatía	0.259	110	0.000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como resultado, se obtuvo un P valor = 0.000 y, de acuerdo a lo establecido por la regla, los valores menores a 0.50, en las pruebas de normalidad, arrojan indicios de que la muestra es no paramétrica, por lo que se deben emplear las correlaciones de Spearman para poder contrastar las hipótesis.

4.4. Resultados inferenciales

Tabla 21

Coefficiente de correlación por rangos de Spearman

Valor del Coeficiente	Significado
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90 hasta - 0.99	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 hasta - 0.89	Correlación negativa considerable
- 0.50 hasta - 0.74	Correlación negativa media
- 0.25 hasta - 0.49	Correlación negativa débil
- 0.10 hasta - 0.24	Correlación negativa muy débil
0.00	Correlación nula
0.10 hasta 0.24	Correlación positiva muy débil
0.25 hasta 0.49	Correlación positiva débil
0.50 hasta 0.74	Correlación positiva media
0.75 hasta 0.89	Correlación positiva considerable
0.90 hasta 0.99	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

Prueba de hipótesis general

HG: Existe relación significativa entre la mejora continua y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.

HO: No existe relación significativa entre la mejora continua y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.

Reglas: (Nivel de significancia = 0.05)

P valor es menor a 0.05, se acepta la hipótesis del investigador.

P valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 22

Correlación general

			Mejora Continua	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	1.000	,978**
		P valor		0.000
		N	110	110
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,978**	1.000
		P valor	0.000	
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Las correlaciones de Spearman evidenciaron un P valor = 0.000, que es menor a 0.05 (5%), por ello, se concluye que existe relación significativa entre la mejora continua y la calidad de servicio, a través de un nivel de correlación positiva considerable (Rho = 0.978 (97.8%).

Prueba de hipótesis específica 1

HG: Existe relación significativa entre el ciclo Deming y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.

HO: No existe relación significativa entre el ciclo Deming y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.

Tabla 23

Correlación específica 1

			Calidad de Servicio	Ciclo Deming
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,852**
		P valor		0.000
		N	110	110
	Ciclo Deming	Coeficiente de correlación	,852**	1.000
		P valor	0.000	
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Las correlaciones de Spearman evidenciaron un P valor = 0.000, lo cual es menor a 0.05 (5%), por tanto, se concluye que existe relación de forma significativa entre el ciclo Deming y la calidad de servicio, a través de un nivel de correlación positiva considerable (Rho = 0.852).

Prueba de hipótesis específica 2

HG: Existe relación significativa entre las herramientas básicas y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.

HO: No existe relación significativa entre las herramientas básicas y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.

Tabla 24

Correlación específica 2

			Calidad de Servicio	Herramientas básicas
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,912**
		P valor		0.000
		N	110	110
	Herramientas básicas	Coeficiente de correlación	,912**	1.000
		P valor	0.000	
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Las correlaciones de Spearman evidenciaron un P valor = 0.000, que es menor a 0.05 (5%), por tanto, se concluye que existe relación significativa entre las herramientas básicas y la calidad de servicio, a través de un nivel de correlación positiva considerable (Rho = 0.912).

Prueba de hipótesis específica 3

HG: Existe relación significativa entre las herramientas de gestión y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.

HO: No existe relación significativa entre las herramientas de gestión y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.

Tabla 25

Correlación específica 3

			Calidad de Servicio	Herramientas de gestión
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,880**
		P valor		0.000
		N	110	110
	Herramientas de gestión	Coeficiente de correlación	,880**	1.000
		P valor	0.000	
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Las correlaciones de Spearman evidenciaron un P valor = 0.000, que es menor a 0.05 (5%), por tanto, se concluye que sí existe relación significativa entre las herramientas de gestión y la calidad de servicio, a través de un nivel de correlación positiva considerable (Rho = 0.880)

V. DISCUSIÓN

En referencia al estudio presentado, se confirma la hipótesis general y específicas, así mismo se ha contrastado los objetivos propuestos comparándolos con los resultados, relacionado con el problema general y específicos, los mismos que se contrasta con los antecedentes de investigación, artículos ,tesis, teorías ,libros y la realidad problemática , al final se proponen de hallazgo significativos , por lo que los resultados logrados en la aplicación del cuestionario permite confirmar la validez y confiabilidad.

En relación con la discusión por objetivos, el actual trabajo de investigación presentó como objetivo general determinar la relación entre la mejora continua y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021. Además, se propusieron tres objetivos específicos; determinar la relación entre el ciclo Deming y la calidad de servicio de la empresa; determinar la relación entre las herramientas básicas y la calidad de servicio de la empresa y determinar la relación entre las herramientas de gestión y la calidad de servicio de la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidenció un 94% de confiabilidad para la variable mejora continua sobre un total de 30 ítems, así como 91% de confiabilidad para la variable calidad de servicio sobre un total de 22 ítems. Por otro lado, la población que fue encuestada corresponde a 110 trabajadores, siendo la definición metódica de la población es censal, por cuanto la muestra es igual a la población. Asimismo, con un 95% de confianza, un P valor = 0.000, se obtuvo un resultado de $Rho = 0.978$, lo cual refiere que existe correlación positiva muy fuerte, se puede cotejar en la tabla 7. Por ende, es posible afirmar que la mejora continua se correlaciona con la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.

Sin embargo, para la dimensión ciclo Deming se halló un $Rho = 0.852$, que refleja una relación directa muy fuerte con la calidad de servicio; asimismo, para la dimensión herramientas básicas se halló un $Rho = 0.912$ que refleja también una relación directa muy fuerte con la calidad de servicio,

de la misma forma, para la dimensión herramientas de gestión se halló un $Rho = 0.880$, lo cual demuestra también una relación directa muy fuerte con la calidad de servicio. En tal sentido, existe una correlación entre la mejora continua y la calidad de servicio, por la cual se muestra una relación entre ambas variables.

Entonces, la investigación es afín al desarrollado por Quenta (2018), quien alcanzó un índice de confiabilidad = 0.893 que demostró que el instrumento es fiable para la medición de ambas variables, además reportó un $Rho = 0.912$ lo cual también permitió demostrar la correlación entre ambas variables. Por tal motivo, se concluyó que se evidencia una correlación positiva muy fuerte entre la mejora continua y la calidad de servicio en las empresas, la investigación logra un $Rho. 0.978$ en la correlación de las variables mejora continua con el uso de las dimensiones ciclo Deming, herramientas básicas y de gestión para mejorar la calidad de servicio.

De esto se desprende que la implementación del sistema Deming para nuestra empresa favorece al ahorro de tiempo en la búsqueda de soluciones efectivas, permite controlar el desarrollo de actividades establecidos, fomenta el trabajo en equipo y que complementados con el uso de herramientas básicas o de gestión se lograra mayor productividad.

Por otro lado, el resultado logrado, es similar con el trabajo de Estrada (2018), quien obtuvo un coeficiente $Rho = 0.906$, con lo cual también demostró la correlación entre la mejora continua y la calidad de servicio, concluyendo que la correlación entre las variables es positiva y muy fuerte, al igual que lo hallado en la presente investigación, por el cual el autor considera un plan de mejora para potenciar el desarrollo de la calidad de servicio en la empresa. Sin embargo, la investigación logra un $Rho. 0.912$ en la correlación de las herramientas básicas con el uso de estrategias, toma de decisiones e integración de los RRHH. En consecuencia, con la aplicación de nuevas estrategias acorde a la realidad actual, con la toma de decisiones en la gestión comercial, y la integración de los recursos humanos se logra la eficiencia, eficacia, y efectividad, para el logro de los resultados.

Así mismo, los resultados de la investigación también son similares al

trabajo propuesto por Llauce (2018), quien obtuvo un índice de confiabilidad = 0.898 que mostró fiabilidad del instrumento, y además reportó un Rho = 0.603 entre la mejora continua y la calidad de servicio. Por tal motivo, a diferencia que la investigación impulsada a través de este informe, se concluyó que la relación existente entre ambas variables es de nivel regular, aunque se coincide en que la relación es de tipo directa o positiva.

Del mismo modo, en la investigación se logra un Rho. 0.880 en la correlación de las herramientas de gestión y la planificación, gestión y trabajo en equipo para mejorar la calidad de servicio. Por lo tanto, la implementación de herramientas adecuadas garantiza realizar una buena planificación para cumplir los estándares de calidad, gestionar requerimientos acordes a la solicitud del cliente, de esta manera optimizar los tiempos y costos.

En la misma dirección, el trabajo también se relaciona con la investigación desarrollada por Flores (2017), quien obtuvo un índice de confiabilidad = 0.902 que demuestra la fiabilidad de los instrumentos para la medición de la mejora continua y calidad de servicio, además se reportó un Rho = 0.470 para ambas variables. Por tal motivo, a diferencia de la investigación impulsada a través del presente informe, se concluyó que la relación existente entre ambas variables era positiva, pero solo en un nivel bajo.

Sin embargo, la investigación logra un Rho. 0.852 en la correlación de ciclo Deming con las etapas planificar, realizar, comprobar y actuar. Por consiguiente, para garantizar el éxito de un proyecto dependerá que al momento de planificar se tome en cuenta un buen cronograma de trabajo, que la empresa maneje con atención el aspecto financiero para que así la empresa no tenga que detenerse por quedarse sin recursos financieros o por no contar con los materiales, equipos, maquinarias o mano de obra calificada, todo esto se verá reflejado en la culminación de la obra además de la satisfacción del cliente. Por tal motivo, los trabajos referidos, en los párrafos anteriores, certifican la relación existente entre la mejora continua y la calidad de servicio.

Para ello, se han considerado las dimensiones e indicadores, las cuales son el ciclo Deming, herramientas básicas y las herramientas de gestión que tiene relación con la calidad de servicio. Por ello, la mejora continua permite optimizar la calidad de servicio.

En relación a la discusión por hipótesis: En referencia a la hipótesis general se plantea que si p valor es menor a 0.05, se acepta la hipótesis formulada por el investigador, y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que la hipótesis general planteada es que existe una relación entre la mejora continua y la calidad de servicio de la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021. Además, se plantearon tres hipótesis específicas: Existe una relación entre el ciclo Deming y la calidad de servicio de la Empresa; existe una relación entre las herramientas básicas y la calidad de servicio de la empresa; y existe una relación entre las herramientas de gestión y la calidad de servicio de la empresa.

De tal manera, con un 95%, un P valor < 0.05 y un Rho = 0.978, se evidencia de los resultados obtenidos, que la variable mejora continua presenta correlación con la variable calidad de servicio. De esta manera, se confirma la hipótesis, pues se comprueba que, por medio de la implementación de un programa de mejora continua, se conseguirá una mejora en la calidad de servicio de acuerdo a los estándares planteados por la empresa.

En efecto, este resultado es pertinente con el trabajo desarrollado por Quenta (2018), quien postuló como hipótesis general que existía una correlación significativa y directa entre la mejora continua y la calidad de servicio, donde se alcanzó un alfa de Cronbach de 0,893 para los instrumentos, siendo el Rho = 0.912 y un p valor = 0.000, por tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

Así mismo, en la investigación, las correlaciones de Spearman dieron como resultado un P valor = 0.000, menor al 0.05 (5%), por tanto, queda en evidencia que sí existe relación significativa entre las variables mejora continua con el uso de las dimensiones ciclo Deming, herramientas básicas y de gestión para mejorar la calidad de servicio en la constructora, siendo el

nivel de correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.978$ (97.8%). En tal sentido se concluye que la implementación del sistema Deming y de las herramientas básicas y de gestión en la empresa permite controlar efectivamente los procesos, recursos, tiempo, costo y calidad, para mejorar todos los aspectos de la empresa y poder mantenerse en el mercado.

Con referencia a la hipótesis esbozada por Estrada (2018), quien indicó, como hipótesis general, que “la mejora continua se correlaciona con la calidad de servicio”, por lo que la estructuración de un programa eficiente y permanente de mejora continua permitirá corregir y potenciar la calidad de servicio dentro de la empresa, donde se alcanzó un alfa de Cronbach de 0.969 para los instrumentos, siendo el $Rho = 0.906$ y un p valor = 0,000, por tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

Así mismo, en la investigación, las correlaciones de Spearman dieron como resultado un P valor = 0.000, menor al 0.05 (5%), por tanto, queda en evidencia que sí existe relación significativa entre la dimensión herramientas básicas y la variable calidad de servicio, siendo el nivel de correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.912$ (91.2%). Por lo cual se concluye que la implementación de procesos de calidad, métodos de trabajos efectivos y optimización de los recursos, permite evitar la pérdida de tiempo, desperdicio de materiales, equipos, maquinarias y mano de obra para lograr el proyecto esperado y en consecuencia conseguir la satisfacción del cliente.

Por otro lado, los resultados presentados son divergentes a lo desarrollado por Llauce (2018), quien postuló como hipótesis general que existía una correlación significativa y directa entre la mejora continua y la calidad de servicio, donde se alcanzó un alfa de Cronbach de 0,898 para los instrumentos, siendo el $Rho = 0.603$ y un p valor = 0.000, por tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo, en la investigación, las correlaciones de Spearman dieron como resultado un P valor = 0.000, menor al 0.05 (5%), por tanto, queda en evidencia que sí existe relación significativa entre la dimensión herramientas de gestión y la variable calidad de servicio, siendo el nivel de correlación positiva considerable ($Rho = 0.880$ (88.0%).

De ahí se concluye que la comunicación asertiva entre el personal de las diversas áreas es determinante para la toma de decisiones efectivas, implantación de procesos y procedimientos estandarizados para la ejecución de los proyectos, todo esto se ve reflejado en los resultados.

De igual manera, es pertinente con el trabajo desarrollado por Flores (2017), quien postuló como hipótesis general que existía una correlación significativa y directa entre la mejora continua y la calidad de servicio, donde se alcanzó un alfa de Cronbach de 0,902 para los instrumentos, siendo el $Rho = 0.470$ y un p valor = 0.000, por tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo, en la investigación, las correlaciones de Spearman dieron como resultado un P valor = 0.000, menor al 0.05 (5%), por tanto, queda en evidencia que sí existe relación significativa entre la dimensión ciclo Deming y la variable calidad de servicio, siendo el nivel de correlación positiva considerable $Rho = 0.852$ (85.2%).

En efecto se concluye que los objetivos, métodos y acciones que toma en cuenta la gerencia de proyectos para el desarrollo de las actividades que le permite controlar eficientemente los procesos internos y externos, con la finalidad de obtener excelentes resultados. En ese sentido, las investigaciones aludidas, anteriormente, certifican la hipótesis planteada sobre la relación entre la mejora continua con sus dimensiones e indicadores como son el ciclo Deming, herramientas básicas, herramientas de gestión con la variable calidad de servicio con sus dimensiones e indicadores que son los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En relación a la discusión por metodología: En el presente trabajo, se empleó un tipo de investigación aplicada, con un diseño no experimental, un nivel o alcance correlacional y un enfoque cuantitativo. El método empleado presenta bastante afinidad con la metodología propuesta en el trabajo de investigación de Estrada (2018), dado que se empleó la misma metodología con el fin de describir y establecer el nivel de correlación de sus variables de trabajo. Esto le permitió confirmar las hipótesis planteadas, así

como obtener diversas conclusiones, a partir de los estudios desarrollados por diferentes investigadores en función a las variables de estudio. Caso similar sucedió con Quenta (2018), Llauce (2018) y Flores (2017), quienes se valieron de la misma metodología para el cotejo de sus objetivos e hipótesis de trabajo, con lo cual se confirma la aplicación de las metodologías planteadas para el logro de objetivos establecidos. Un caso divergente representa Montaña (2017), quien empleó un enfoque mixto para la comprobación de la propuesta de trabajo que desarrolló en su tesis, lo cual significa que, es importante también considerar la aplicación de los métodos cualitativos y cuantitativos, con el fin de lograr una comprensión más compleja del fenómeno.

Con respecto a la discusión por teoría: La investigación presentó como variables mejora continua y calidad de servicio, las cuales fueron estudiadas desde los enfoques conceptuales de diferentes investigadores entre los que sobresalen los siguientes: por consiguiente, se ciñe en primera instancia, a la teoría propuesta por Cuatrecasas y Gonzáles (2017, p. 74), quienes, respecto a la mejora continua, señalan que se trata de uno de los componentes fundamentales sobre los cuales se erige la calidad total. Esta mejora se basa en diferentes estrategias como el ciclo Deming, las herramientas básicas y las herramientas de gestión, las cuales buscan fortalecer los procesos realizados por la empresa.

En cuanto a esto , se vincula con lo planteado por Gutiérrez (2014), citado por Estrada (2018, p. 64), quien, en torno a la mejora continua, también indica que se trata de una mejora permanente implementada en todos los procesos de la empresa con la finalidad de lograr mejores resultados y el reconocimiento de causas posibles que dificulten la consecución de la calidad esperada.

Asimismo, se relaciona con lo planteado por Herrera y Arzola (2007), citado por Quenta (2018, p. 47), quienes, en torno a la mejora continua, también indican que se trata de la implementación de una formación continua en todos los niveles de la empresa y que repercuta en todos los trabajadores con la finalidad de modificar actitudes y comportamientos relacionados con el cumplimiento de las labores delegadas.

De igual manera, se relaciona con lo planteado por Kabboul (1994), citado por Llauce (2018, p. 27), quien, en torno a la mejora continua, indica que se trata de una estrategia viable y accesible mediante la cual los países en vías de desarrollo pueden suplir las carencias tecnológicas que presentan en relación a los países desarrollados. También, se relaciona con lo planteado por Suárez (2009), citado por Flores (2017, p. 7), quien, en torno a la mejora continua, indica que se trata de un mecanismo efectivo a través del cual se incide sobre la capacitación al personal, en general, para optimizar los procesos de producción de la empresa. De igual forma, se relaciona con lo planteado por Harrington (1993), citado por Montaña (2017, p. 50), quien, en torno a la mejora continua, indica que la mejora de un proceso implica modificarlo con la finalidad de convertirlo en más efectivo, eficiente y adaptable.

Por otro lado, de acuerdo a la calidad de servicio, Soret y Obesso (2020, p.35) indican que este concepto se apoya en el contraste o diferencia propuesto por los clientes en virtud a sus demandas y expectativas. Este marco teórico es coherente respecto a los alcances teóricos recogidos por Miranda, Chamorro y Rubio (2007), citado por Estrada (2018, p. 23), quienes explican que la calidad de servicio se relaciona con un sinnúmero de cualidades que el servicio puede lograr cumplir de tal manera que se sobrepasen las expectativas de los usuarios. Asimismo, se relaciona con lo planteado por Snell y Bohlander (2013), citado por Quenta (2018, p. 47), quienes, en torno a la calidad de servicio, indican que se trata de la constitución de un adecuado entorno laboral dentro del que los colaboradores pueden dar el máximo de sí mismos y cumplir con objetivos estipulados por la empresa.

De igual manera, se relaciona con lo planteado por Crosby (1988), citado por Llauce (2018, p. 39), quien, en torno a la calidad de servicio, indica que se trata de adecuar los objetivos de la empresa a los requerimientos del cliente, con el fin de darle conformidad a los mismos. También, se relaciona con lo planteado por Uribe (2010), citado por Flores (2017, p. 9), quien, en torno a la calidad de servicio, indica que se trata de una respuesta subjetiva y variable de acuerdo a las demandas de los clientes. De igual forma, se

relaciona con lo planteado por Juran (1993), citado por Montaña (2017, p. 36), quien, en torno a la calidad de servicio, indica que se trata de una adecuación del producto a las exigencias requeridas por el cliente.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la mejora continua tiene relación con la calidad de servicio, debido a que se halló un Rho de Spearman que es igual a 0.978, siendo el nivel de correlación positiva muy fuerte y un valor de $p = 0.000 < \alpha = 0.05$. Por tanto, a partir del análisis realizado a los resultados obtenidos, es preciso señalar que la implementación de mejoras permanentes en los diversos procesos de la empresa permitirá robustecer la calidad de servicio, favorecerá a soluciones efectivas y de esta forma se podrá contar con equipos modernos, así como con instalaciones visualmente atractivas, ofreciendo un servicio oportuno, amable y personalizado a los clientes.
2. Se ha determinado que las herramientas básicas tienen relación con la calidad de servicio, en tanto que se halló un Rho de Spearman que es igual a 0.912, siendo la correlación positiva muy fuerte y un valor de $p = 0.000 < \alpha = 0.05$. Por tanto, a partir del análisis realizado a los resultados obtenidos, se tiene que las herramientas básicas permiten facilitar la toma de decisiones, optimización de los recursos y la integración de los recursos humanos con el fin de satisfacer las necesidades y demandas de los clientes.
3. Se ha determinado que las herramientas de gestión se relacionan con la calidad de servicio, puesto que se halló un Rho de Spearman que es igual a 0.880, siendo el nivel de correlación positiva considerable y un valor de $p = 0.000 < \alpha = 0.05$. Por tanto, a partir del análisis realizado a los resultados obtenidos, se tiene que las herramientas de gestión permiten incrementar el nivel de servicio, el trabajo en equipo y la planificación para cumplir con los estándares de calidad de los proyectos y así satisfacer los requerimientos del cliente.
4. Se ha determinado que el ciclo Deming tiene relación con la calidad de servicio, debido a que se obtuvo un Rho de Spearman que es igual a 0.852, siendo el nivel de correlación positiva considerable y un valor de $p = 0.000 < \alpha = 0.05$. Por tanto, a partir del análisis realizado a los resultados obtenidos, cabe precisar que aplicar el ciclo Deming permite planificar,

realizar, comprobar y actuar en base a un cronograma de trabajo las actividades requeridas, con el fin de lograr el éxito del proyecto además de la satisfacción del cliente, de no ser así tomar las acciones correctivas necesarias.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al representante de la empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L, realizar mejoras permanentes en los diversos procesos y áreas de la empresa , debido a que la mejora continua cuenta con un nivel de correlación positiva muy fuerte con la calidad de servicio (97,8%),se debe fortalecer la implementación del ciclo Deming , herramientas básicas y de gestión ,puesto que permitirá robustecer la calidad de servicio, favorecerá a soluciones efectivas y de esta forma se podrá contar con equipos modernos, así como con instalaciones visualmente atractivas, ofreciendo un servicio oportuno, amable y personalizado a los clientes.
2. Se propone a la empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L, debido a que las herramientas básicas cuentan con un nivel de correlación positiva muy fuerte con la calidad de servicio (91,2%), se tiene que mejorar el uso de las herramientas básicas, ya que son vitales para una adecuada toma de decisiones, optimización de recursos y permite la capacidad de integración de los recursos humanos con el propósito de satisfacer las necesidades y demandas de los clientes.
3. Se recomienda a la empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., debido a que las herramientas de gestión cuentan con un nivel de correlación positiva considerable con la calidad de servicio (88%), se tiene que mejorar la utilización de las herramientas de gestión, ya que son importantes para incrementar el nivel de servicio, el trabajo en equipo y la planificación para cumplir con los estándares de calidad de los proyectos y así satisfacer los requerimientos del cliente.
4. Se recomienda a la empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L, debido a que el ciclo Deming cuenta con un nivel de correlación positiva considerable con la calidad de servicio (85,0%), se debe fortalecer y mejorar las etapas planificación, realización, comprobación y actuación del ciclo Deming, con la finalidad de lograr el éxito de un proyecto y además de la satisfacción del cliente, de no ser así poder tomar las acciones correctivas necesarias.

REFERENCIAS

- Abrego, D., Sánchez, Y., y Medina, J. (2017). Influence of information systems on organizational results. *Contaduría y administración*, 62(2), 321-338. doi:10.1016/j.cya.2017.03.001
- Aguirre Rivadeneira, S. I. (2017). Modelo de mejora continua para empresas tipo Pymes, aplicado en "Creaciones Santhy". Tesis de Pregrado, Universidad del Azuay, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6727>
- Álvarez, J., González, E., Del Río, M., y Durán, A. (2019). Quality in customer service and its relationship with satisfaction: An innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International journal of environmental research and public health*, 16(20), 124-136. doi:10.3390/ijerph16203942
- Arias Gonzales, J. L. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Arequipa: Enfoques Consulting EIRLL.
- Arias, L., Bravo, K., & Mendoza, P. (2018). Link between customer loyalty and customer service in tourist hotels. 39(44). Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85055645613&origin=resultslist&sort=cp-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=e04ddc297a397bade1afca0bbd46c98a&sot=b&sdt>
- Bernal, C. (2018). Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente, en la empresa Genionet telecomunicaciones S.A.S. Universidad Militar Nueva Granada, Cajicá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20732/FreyerBernalCastrillon2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Carrillo, J., Del Río, P., y Konnola, C. (2019). Eco-Innovation: When Sustainability and Competitiveness ShakeHands. *Eco-innovación*, 1-256. doi:10.1057/9780230244856
- Causado, E., Charris, A., y Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000200073&script=sci_arttext&tlng=n
- Cuatrecasas, L., y González Babón, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implementación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial.
- Estrada, M. (2018). *La mejora continua y la calidad del servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. Lima - 2018*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/19358>
- Flores, C. (2017). *Mejora continua y calidad de servicio de la empresa Overlandes S.A., Distrito de Independencia, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12382/Flores_FCF.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Fonseca, M., y Domínguez, P. (2018). The best of both worlds? Use of Kaizen and other continuous improvement methodologies within Portuguese ISO 9001 certified organizations. *TQM Journal*, 30(4), 321-334. doi:10.1108/TQM-12-2017-0173
- Frías, J., Rodríguez, L., y García, M. (2018). The role of the board in the dissemination of integrated corporate social reporting. *Corporate social responsibility and environmental management*, 20(4), 219-233. doi:10.1002/csr.1294
- Fuente, A., García, I., y Lozano, B. (2017). The role of the board of directors in the adoption of GRI guidelines for the disclosure of CSR information. *Journal of cleaner production*, 141(1), 737-750. doi:10.1016/j.jclepro.2016.09.155

- Ganga, F., Alarcon, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto.
- Montt - Chile. Revista chilena de ingeniería, 35-41. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&tlng=e
- Gaviño, N., & Tapia, E. (2021). Mejora continua y calidad del servicio en los restaurantes con reconocimiento R dorada. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32442>
- Henao, R., Serache, W., y Gómez, I. (2019). Lean manufacturing and sustainable performance: Trends and future challenges. *Journal of cleaner production*, 208(1), 99-116. doi:10.1016/j.jclepro.2018.10.116
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Lisbona, A., Palaci, F., Salanova, M., y Frese, M. (2018). The effects of work engagement and self-efficacy on personal initiative and performance. *Psicothema*, 30(1), 89- 96. doi:10.7334/psicothema2016.245
- Llauce, M. (2018). Mejora continua y calidad de servicio en la empresa Touring y Automóvil Club del Perú - 2018. Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/830/1/Llauce%20Montes%2c%20Mayra%20Julissa.pdf>
- Lorenzo, F., Rubio, M., y Garcés, A. (2018). The competitive advantage in business, capabilities and strategy. What general performance factors are found in the Spanish wine industry? *Wine economics policy*, 7(2), 94-108. doi:10.1016/j.wep.2018.04.001
- Marín, A., Juárez, A., y Sant Andreu, C. (2018). Kaizen philosophy: The keys of the permanent suggestion systems analyzed from the workers' perspective. *TQM Journal*, 30(4), doi:10.1108/TQM-12-2017-0176

- Martínez, I., Padilla, T., & Suárez, M. (2019). Applying Delphi method to identification of success factors in entrepreneurship. *Revista de investigación educativa*, 37(1), 129-146. doi:10.6018/rie.37.1.320911
- Molina, R., Antúnez, V., & Tapias, H. (2018). Process of talent management strategic human. *Option*, 34(18), 2076-2101. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071181689&origin=resultslist&sort=cp-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=7adeabbabd0e97efc8aaed71f16feeda&sot=a&sdt=cl&cluster=scopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%>
- Montaño, A. (2017). Análisis de la implementación del ciclo PHVA para el aseguramiento de la calidad de servicio en el área de AT Your Service en la actualidad. Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3247>
- Moreira, L., Espinoza, O., & Zapata, G. M. (2020). Quality of the service of “fedotaxi app”, from the perception of the clients. *Universidad y Sociedad*, 12(5), 209-218. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85100891986&origin=resultslist&sort=cp-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=e04ddc297a397bade1afca0bbd46c98a&sot=b&sdt>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá.
- Ochoa Gallo, A. (2018). Métodos para contribuir a la mejora continua del proceso logístico de atención al cliente. Caso empresarial de Yanbal Sede Medellín. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/25465>
- Quenta, A. (2018). Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018. Universidad César Vallejo, Lima.

- Obtenido de
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31270?show=full>
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Primera ed.). Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Ríos, M., & Díez, N. (2018). Políticas de mejora continua. Garantía de la calidad en centros de educación superior. Universidad de Coruña, 19-36. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6805693>
- Rodríguez, C., & Pérez, J. (2020). Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima (Tesis de licenciatura). Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16529/1/2020-Sistema_Gestion_Calidad.pdf
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. doi:10.4067/S0718-07642020000400221
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., y Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Seminario, M. (09 de julio de 2020). Principios y estrategias para la mejora continua de la empresa. Obtenido de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/mejora-continua/>
- Silva, R., Julca, F., Vera, P., y Trelles, L. (2021). Service quality and its relationship with customer satisfaction: Canchaque-Perú tourism companies. *Revista de ciencias sociales*, 27(3), 193-203.

Soret, I., y De Obesso Arias, M. (2020). Gestión de la calidad. Madrid: ESIC Editorial.

Veintimilla, J., Gómez, M., y Mora, N. (2019). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. Digital Publisher, 5(2), 44-55. doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164

Villavicencio, D., Gisbert, V., y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. Empresa, 1(21), 50-56. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56/>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

VARIABLE X: MEJORA CONTINUA					
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
<p>La mejora continua constituye uno de los aspectos más significativos, donde se establecen los fundamentos de la calidad total. La mejora continua proviene del vocablo japonés “kaizen”, el cual significa “mejorar pequeñas cosas” (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.74).</p>	<p>La variable mejora continua presenta tres dimensiones: el ciclo Deming, las herramientas básicas y las herramientas de gestión. Estas herramientas permiten identificar y solucionar los problemas acaecidos en la empresa (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p.74).</p>	Ciclo Deming	Planificar	1	<p style="text-align: center;">ORDINAL LIKERT</p> <p style="text-align: center;">Nunca = 1 Muy pocas veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>
			Objetivos	2	
			Métodos	3	
			Realizar	4	
			Acciones de seguimiento	5	
			Adiestramiento	6	
			Comprobar	7	
			Efecto	8	
			Resultado	9	
			Actuar	10	
			Acciones correctivas	11	
		Herramientas básicas	Toma de decisiones	12	
			Estrategias	13	
				14	

			Optimización	15	
				16	
			Gestión	17	
			Calidad	18	
				19	
			capacidad de integración	20	
		Herramientas de gestión	Nivel de servicio	21	
				22	
			Trabajo en grupo	23	
			Gestión	24	
			Planificación	25	
			Nivel intermedio y alto	26	
			Eficiencia	27	
				28	
Procesos	29				
	30				

VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIO					
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
La calidad de servicio consiste en el contraste o diferencia existente en torno a los anhelos y las percepciones de los clientes. El modelo SERVQUAL fue constituido, en 1993, por Parasuraman, Zeithaml y Berry (Soret y Obesso, 2020, p.35).	La variable calidad de servicio presenta cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Soret y Obesso, 2020, p.35).	Elementos tangibles	Equipos modernos	31	ORDINAL LIKERT Nunca = 1 Muy pocas veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Instalaciones visualmente atractivas	32	
			Empleados con apariencia limpia	33	
			Materiales asociados visualmente atractivos	34	
		Fiabilidad	Cumplen con el servicio prometido	35	
			Cumplen el servicio en el tiempo prometido	36	
			Muestra interés para resolver problemas	37	
			Realiza bien el servicio la primera vez	38	
			Registro libre de errores	39	
		Capacidad de respuesta	Informan puntualmente los servicios	40	
			Ofrecen un servicio rápido	41	
			Dispuesto en ayudar	42	
			Nunca están demasiado ocupados	43	

		Seguridad	Comportamiento confiable	44	
			Cientes se seguros	45	
			Amabilidad con los clientes	46	
			Conocimiento para absolver dudas de clientes	47	
		Empatía	Atención individualizada	48	
			Horarios convenientes para los clientes	49	
			Atención personalizada	50	
			Interés por los clientes	51	
			Entender las necesidades de los clientes	52	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿cómo se relacionan la mejora continua y la calidad de servicio de la empresa Negrill contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿cómo se relacionan el ciclo Deming y la calidad de servicio de la empresa Negrill contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021?</p> <p>¿cómo se relacionan las herramientas básicas y la calidad de servicio de la empresa Negrill contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021?</p> <p>¿cómo se relacionan las herramientas de gestión y la calidad de servicio de la empresa Negrill contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación de la mejora continua y la calidad de servicio de la empresa Negrill contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre el ciclo Deming y la calidad de servicio de la empresa Negrill contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las herramientas básicas y la calidad de servicio de la empresa Negrill contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las herramientas de gestión y la calidad de servicio de la empresa Negrill contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación entre la mejora continua y la calidad de servicio de la empresa Negrill contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe una relación entre el ciclo Deming y la calidad de servicio de la Negrill contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.</p> <p>Existe una relación entre las herramientas básicas y la calidad de servicio de la empresa Negrill contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.</p> <p>Existe una relación entre las herramientas de gestión y la calidad de servicio de la empresa Negrill contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Mejora continua</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciclo Deming • Herramientas básicas • Herramientas de gestión <p>Variable 2:</p> <p>Calidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>Tipo:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental - transversal</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo – correlacional</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Población:</p> <p>110 clientes</p> <p>Muestra:</p> <p>110 clientes</p> <p>Análisis de datos:</p> <p>Software estadístico SPSS versión 26 en español</p>

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

Estimado (a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene con fin obtener información para la elaboración de una tesis a cerca de la “Mejora continua y calidad de servicio en la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021”.

Las opiniones de los encuestados serán el sustento del trabajo de investigación para optar título profesional de Licenciadas en Administración.

A continuación, marca con un aspa (X) la respuesta correcta, conforme a la siguiente escala:

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

MEJORA CONTINUA						
Nro.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Ciclo Deming						
1	¿Considera usted que la constructora planea con anticipación las actividades de sus proyectos?					
2	¿La constructora cumplió con los objetivos del proyecto de forma puntual en los plazos indicados?					
3	¿La constructora trabaja con frecuencia empleando métodos eficientes de contrata y sub contrata de proyectos?					
4	¿Cree usted que la empresa realiza la entrega de los proyectos de forma oportuna?					
5	¿La constructora realiza acciones de seguimiento y control en el desarrollo de sus actividades?					

6	¿La constructora realiza adiestramiento constante a su personal entemas de seguridad laboral?					
7	¿La constructora supervisa, controla y comprueba el cumplimiento de las actividades de los proyectos que brinda?					
8	¿La constructora supervisa las instalaciones del sistema de electricidad, gas y agua antes de proceder con la entrega?					
9	¿Los resultados del proyecto ejecutado satisfacen sus expectativas?					
10	¿La constructora actúa de acuerdo a los métodos establecidos con transparencia y eficiencia en la entrega de sus proyectos?					
11	¿Le complacen las acciones correctivas que le ofrece la constructora para solucionar problemas?					
Dimensión 2: Herramientas básicas						
12	¿La constructora toma decisiones y medidas preventivas para la ejecución oportuna y acertada de los proyectos?					
13	¿Las alianzas estratégicas que realiza la empresa coadyuvan al logro de los objetivos?					
14	¿La constructora mantiene alianzas estratégicas con otras entidades para otorgarle un mejor servicio?					
15	¿Considera que la constructora optimiza sus recursos y cuenta con los equipos tecnológicos idóneos para desarrollar sus actividades laborales?					
16	¿Considera que en la constructora se optimizan recursos en las diversas actividades que ejecuta?					
17	¿La constructora establece actividades de gestión comercial que le permite fidelizar más clientes?					
18	¿Considera que la calidad de su proyecto cumple con lo requerido por la constructora?					
19	¿La calidad de servicio que brinda la constructora genera una alta satisfacción en usted como cliente?					
20	¿La capacidad de integración de la constructora en el desempeño de los recursos humanos cubren las expectativas?					
Dimensión 3: Herramientas de gestión						

21	¿Considera usted que el personal de la constructora posee un alto nivel de conocimiento?					
22	¿Está de acuerdo con el servicio que brinda la empresa?					
23	¿El trabajo en equipo que efectúa la constructora contribuyó al cumplimiento de su proyecto?					
24	¿Considera usted que la gestión brindada está acorde a sus requerimientos solicitados?					
25	¿Considera usted que la planificación del proyecto cumple con los estándares de calidad?					
26	¿Existe una comunicación asertiva entre el personal del nivel alto y nivel intermedio de la constructora?					
27	¿Cree usted que el personal involucrado en la realización de su proyecto fue eficiente?					
28	¿Cree usted que es eficiente la atención online que le brinda la constructora?					
29	¿La constructora realiza una buena difusión de sus servicios a través de las redes sociales?					
30	¿Considera que la constructora debe realizar procesos de capacitación constante al personal para brindar un mejor servicio?					

INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene con fin obtener información para la elaboración de una tesis a cerca de la “Mejora continua y calidad de servicio en la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021”.

Las opiniones de los encuestados serán el sustento del trabajo de investigación para optar título profesional de Licenciadas en Administración.

A continuación, marca con un aspa (X) la respuesta correcta, conforme a la siguiente escala:

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

CALIDAD DE SERVICIO						
Nro.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles						
1	La empresa tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen aspecto limpio.					
3	Los empleados tienen buena apariencia personal.					
4	Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos.					
Dimensión 2: Fiabilidad						
5	Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
6	Cuando un cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	La empresa realiza bien el servicio la primera vez.					

8	La empresa concluye el servicio en el tiempo acordado.					
9	La empresa mantiene sus registros sin errores.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
10	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.					
11	Los empleados ofrecen servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.					
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.					
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.					
Dimensión 4: Seguridad						
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta la empresa.					
15	Los clientes se sienten seguros de sus transacciones con la empresa.					
16	Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.					
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.					
Dimensión 5: Empatía						
18	La empresa da a sus clientes una atención individualizada.					
19	La empresa tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de cliente.					
20	La empresa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.					
21	La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
22	La empresa conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.					

Anexo 4: Validación de juicio de experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
DIMENSIÓN: Ciclo Deming		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la constructora planea con anticipación las actividades de sus proyectos?							
2	¿La Constructora cumplió con los objetivos del proyecto de forma puntual en los plazos indicados?							
3	¿La constructora trabaja con frecuencia empleando métodos eficientes de contrata y sub contrata de proyectos?							
4	¿Cree usted que la empresa realiza la entrega de los proyectos de forma oportuna?							
5	¿La constructora realiza acciones de seguimiento y control en el desarrollo de sus actividades?							
6	¿La constructora realiza adiestramiento constante a su personal en temas de seguridad laboral?							
7	¿La constructora supervisa, controla y comprueba el cumplimiento de las actividades de los proyectos que brinda?							
8	¿La constructora supervisa las instalaciones del sistema de electricidad, gas y agua antes de proceder a la entrega?							
9	¿Los resultados del proyecto ejecutado satisfacen sus expectativas?							
10	¿La constructora actúa de acuerdo a los métodos establecidos con transparencia y eficiencia en la entrega de sus proyectos?							
11	¿Le complace las acciones correctivas que le ofrece la constructora para solucionar problemas?							
DIMENSIÓN: Herramientas básicas		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿La constructora toma decisiones y medidas preventivas para la ejecución oportuna y acertada de los proyectos?							
13	¿Las alianzas estratégicas que realiza la empresa coadyuvan el logro de los objetivos?							
14	¿La constructora mantiene alianzas estratégicas con otras entidades para otorgarle un mejor servicio?							
15	¿Considera si la constructora optimiza sus recursos y cuenta con los equipos tecnológicos idóneos para desarrollar sus actividades laborales?							
16	¿Considera que en la constructora optimizan recursos en las diversas actividades que ejecuta?							
17	¿La constructora establece actividades de gestión comercial que le permite fidelizar más clientes?							
18	¿Considera que la calidad de su proyecto cumple con lo requerido por la constructora?							
19	¿La calidad de servicio que brinda la constructora genera una alta satisfacción en usted como cliente?							
20	¿La capacidad de integración de la constructora en el desempeño de los recursos humanos cubren las expectativas?							
DIMENSIÓN: Herramientas de gestión		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Considera usted que el personal de la constructora posee un alto nivel de conocimiento?							
22	¿Está de acuerdo con el servicio que brinda la empresa?							
23	¿El trabajo en equipo que efectúa la constructora contribuyó al cumplimiento de su proyecto?							
24	¿Considera usted que la gestión brindada está acorde a sus requerimientos solicitados?							
25	¿Considera usted que la planificación del proyecto cumple con los estándares de calidad?							
26	¿Existe una comunicación asertiva entre el personal del nivel alto y nivel intermedio de la constructora?							
27	¿Cree usted que el personal involucrado en la realización de tu proyecto fue eficiente?							
28	¿Cree usted que es eficiente la atención online que le brinda la constructora?							
29	¿La constructora realiza una buena difusión de sus servicios a través de las redes sociales?							
30	¿Considera que la constructora debe realizar procesos de capacitación constante al personal para brindar un mejor servicio?							

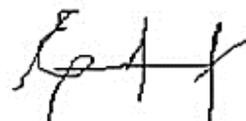
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del validador. Dr.: Edwin Arce Álvarez DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

Lima 19 de Agosto del 2021



Edwin Arce Alvarez

DNI: 23833025

Firma del Experto Informante.

Especialidad

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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.							
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen aspecto limpio.							
3	Los empleados tienen buena apariencia personal.							
4	Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos.							
	DIMENSIÓN: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.							
6	Cuando un cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.							
7	La empresa realiza bien el servicio la primera vez.							
8	La empresa concluye el servicio en el tiempo acordado.							
9	La empresa mantiene sus registros sin errores.							
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.							
11	Los empleados ofrecen servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.							
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.							
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.							
	DIMENSIÓN: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta la empresa.							
15	Los clientes se sienten seguros de sus transacciones con la empresa.							
16	Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.							
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.							
	DIMENSIÓN: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La empresa da a sus clientes una atención individualizada.							
19	La empresa tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de cliente.							
20	La empresa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.							
21	La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.							
22	La empresa conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.							

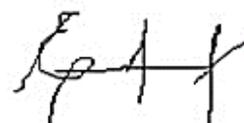
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del validador. Dr.: Edwin Arce Álvarez DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

Lima 19 de Agosto del 2021



Edwin Arce Alvarez

DNI: 23833025

Firma del Experto Informante.

Especialidad

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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Ciclo Deming							
1	¿Considera usted que la constructora planea con anticipación las actividades de sus proyectos?							
2	¿La Constructora cumplió con los objetivos del proyecto de forma puntual en los plazos indicados?							
3	¿La constructora trabaja con frecuencia empleando métodos eficientes de contrata y sub contrata de proyectos?							
4	¿Cree usted que la empresa realiza la entrega de los proyectos de forma oportuna?							
5	¿La constructora realiza acciones de seguimiento y control en el desarrollo de sus actividades?							
6	¿La constructora realiza adiestramiento constante a su personal en temas de seguridad laboral?							
7	¿La constructora supervisa, controla y comprueba el cumplimiento de las actividades de los proyectos que brinda?							
8	¿La constructora supervisa las instalaciones del sistema de electricidad, gas y agua antes de proceder a la entrega?							
9	¿Los resultados del proyecto ejecutado satisfacen sus expectativas?							
10	¿La constructora actúa de acuerdo a los métodos establecidos con transparencia y eficiencia en la entrega de sus proyectos?							
11	¿Le complace las acciones correctivas que le ofrece la constructora para solucionar problemas?							
	DIMENSIÓN: Herramientas básicas	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿La constructora toma decisiones y medidas preventivas para la ejecución oportuna y acertada de los proyectos?							
13	¿Las alianzas estratégicas que realiza la empresa coadyuvan el logro de los objetivos?							
14	¿La constructora mantiene alianzas estratégicas con otras entidades para otorgarle un mejor servicio?							
15	¿Considera si la constructora optimiza sus recursos y cuenta con los equipos tecnológicos idóneos para desarrollar sus actividades laborales?							
16	¿Considera que en la constructora optimizan recursos en las diversas actividades que ejecuta?							
17	¿La constructora establece actividades de gestión comercial que le permite fidelizar más clientes?							
18	¿Considera que la calidad de su proyecto cumple con lo requerido por la constructora?							
19	¿La calidad de servicio que brinda la constructora genera una alta satisfacción en usted como cliente?							
20	¿La capacidad de integración de la constructora en el desempeño de los recursos humanos cubren las expectativas?							
	DIMENSIÓN: Herramientas de gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Considera usted que el personal de la constructora posee un alto nivel de conocimiento?							
22	¿Está de acuerdo con el servicio que brinda la empresa?							
23	¿El trabajo en equipo que efectúa la constructora contribuyó al cumplimiento de su proyecto?							
24	¿Considera usted que la gestión brindada está acorde a sus requerimientos solicitados?							
25	¿Considera usted que la planificación del proyecto cumple con los estándares de calidad?							
26	¿Existe una comunicación asertiva entre el personal del nivel alto y nivel intermedio de la constructora?							
27	¿Cree usted que el personal involucrado en la realización de tu proyecto fue eficiente?							
28	¿Cree usted que es eficiente la atención online que le brinda la constructora?							
29	¿La constructora realiza una buena difusión de sus servicios a través de las redes sociales?							
30	¿Considera que la constructora debe realizar procesos de capacitación constante al personal para brindar un mejor servicio?							

□

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. / Mg: EDIHT ROSALES DOMINGUEZ

DNI: 25703679

Especialidad del validador: Maestría en finanzas

Lima, 15 de Julio del 2021



**Firma del Experto Informante
Especialidad**

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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles							
1	La empresa tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.							
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen aspecto limpio.							
3	Los empleados tienen buena apariencia personal.							
4	Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos.							
	DIMENSIÓN: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.							
6	Cuando un cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.							
7	La empresa realiza bien el servicio la primera vez.							
8	La empresa concluye el servicio en el tiempo acordado.							
9	La empresa mantiene sus registros sin errores.							
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.							
11	Los empleados ofrecen servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.							
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.							
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.							
	DIMENSIÓN: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta la empresa.							
15	Los clientes se sienten seguros de sus transacciones con la empresa.							
16	Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.							
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.							
	DIMENSIÓN: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La empresa da a sus clientes una atención individualizada.							
19	La empresa tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de cliente.							
20	La empresa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.							
21	La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.							
22	La empresa conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. / Mg: EDIHT ROSALES DOMINGUEZ

DNI: 25703679

Especialidad del validador: Maestría en finanzas

Lima, 15 de Julio del 2021



**Firma del Experto Informante
Especialidad**

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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	DIMENSIÓN: Ciclo Deming	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la constructora planea con anticipación las actividades de sus proyectos?							
2	¿La Constructora cumplió con los objetivos del proyecto de forma puntual en los plazos indicados?							
3	¿La constructora trabaja con frecuencia empleando métodos eficientes de contrata y sub contrata de proyectos?							
4	¿Cree usted que la empresa realiza la entrega de los proyectos de forma oportuna?							
5	¿La constructora realiza acciones de seguimiento y control en el desarrollo de sus actividades?							
6	¿La constructora realiza adiestramiento constante a su personal en temas de seguridad laboral?							
7	¿La constructora supervisa, controla y comprueba el cumplimiento de las actividades de los proyectos que brinda?							
8	¿La constructora supervisa las instalaciones del sistema de electricidad, gas y agua antes de proceder a la entrega?							
9	¿Los resultados del proyecto ejecutado satisfacen sus expectativas?							
10	¿La constructora actúa de acuerdo a los métodos establecidos con transparencia y eficiencia en la entrega de sus proyectos?							
11	¿Le complace las acciones correctivas que le ofrece la constructora para solucionar problemas?							
	DIMENSIÓN: Herramientas básicas	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿La constructora toma decisiones y medidas preventivas para la ejecución oportuna y acertada de los proyectos?							
13	¿Las alianzas estratégicas que realiza la empresa coadyuvan el logro de los objetivos?							
14	¿La constructora mantiene alianzas estratégicas con otras entidades para otorgarle un mejor servicio?							
15	¿Considera si la constructora optimiza sus recursos y cuenta con los equipos tecnológicos idóneos para desarrollar sus actividades laborales?							
16	¿Considera que en la constructora optimizan recursos en las diversas actividades que ejecuta?							
17	¿La constructora establece actividades de gestión comercial que le permite fidelizar más clientes?							
18	¿Considera que la calidad de su proyecto cumple con lo requerido por la constructora?							
19	¿La calidad de servicio que brinda la constructora genera una alta satisfacción en usted como cliente?							
20	¿La capacidad de integración de la constructora en el desempeño de los recursos humanos cubren las expectativas?							
	DIMENSIÓN: Herramientas de gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Considera usted que el personal de la constructora posee un alto nivel de conocimiento?							
22	¿Está de acuerdo con el servicio que brinda la empresa?							
23	¿El trabajo en equipo que efectúa la constructora contribuyó al cumplimiento de su proyecto?							
24	¿Considera usted que la gestión brindada está acorde a sus requerimientos solicitados?							
25	¿Considera usted que la planificación del proyecto cumple con los estándares de calidad?							
26	¿Existe una comunicación asertiva entre el personal del nivel alto y nivel intermedio de la constructora?							
27	¿Cree usted que el personal involucrado en la realización de tu proyecto fue eficiente?							
28	¿Cree usted que es eficiente la atención online que le brinda la constructora?							
29	¿La constructora realiza una buena difusión de sus servicios a través de las redes sociales?							
30	¿Considera que la constructora debe realizar procesos de capacitación constante al personal para brindar un mejor servicio?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: TERESA NARVAEZ ARANIBAR DNI: 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

SAN JUAN DE LURIGANCHO 20 DE AGOSTO DEL 2021



TERESA NARVAES ARANIBAR

DNI 10122038

Firma del Experto Informante

INVESTIGADORA

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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.							
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen aspecto limpio.							
3	Los empleados tienen buena apariencia personal.							
4	Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos.							
	DIMENSIÓN: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.							
6	Cuando un cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.							
7	La empresa realiza bien el servicio la primera vez.							
8	La empresa concluye el servicio en el tiempo acordado.							
9	La empresa mantiene sus registros sin errores.							
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.							
11	Los empleados ofrecen servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.							
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.							
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.							
	DIMENSIÓN: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta la empresa.							
15	Los clientes se sienten seguros de sus transacciones con la empresa.							
16	Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.							
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.							
	DIMENSIÓN: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La empresa da a sus clientes una atención individualizada.							
19	La empresa tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de cliente.							
20	La empresa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.							
21	La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.							
22	La empresa conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: TERESA NARVAEZ ARANIBAR DNI: 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

SAN JUAN DE LURIGANCHO 20 DE AGOSTO DEL 2021



TERESA NARVAES ARANIBAR

DNI 10122038

Firma del Experto Informante

INVESTIGADORA

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.

Anexo 5: Autorización de la empresa

Lima, 15 de mayo del 2021

Señorita:

KELLY RUTH FABIAN ARIAS

NAYDA PEREZ GUZMAN

Asunto: Autorización para aplicar
encuesta

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la empresa NEGRILL CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L., en relación al documento de referencia este despacho autoriza la realización de la investigación con los clientes de la empresa por un espacio de 15 días recomendándole que dicho trabajo debe realizarlo con mucha cordialidad y respeto a nuestros clientes.

Es propicia la oportunidad para renovarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente.

NEGRILL CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.
FELIZ TRUJILLO VARGAS SOLÍS
DIRECTOR GENERAL

Anexo 6: Vista de base de datos SPSS 26

*Datos SPSS - Nayda y Kelly.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: IT31 4 Visible: 6

CASO	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6	IT7	IT8	IT9	IT10	IT11	IT12	IT13	IT14	IT15	IT16	IT17	IT18	IT19	IT20	IT21	IT22	IT23	IT24	IT25	IT26	IT27	IT28	IT29	IT30
1	1	4	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3
2	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4
3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5
5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
6	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
7	7	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
8	8	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5
9	9	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3
10	10	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
11	11	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4
12	12	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
13	13	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
14	14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4
15	15	4	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3
16	16	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4
17	17	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
18	18	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
19	19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4
20	20	4	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3
21	21	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4
22	22	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
23	23	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
24	24	4	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3
25	25	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4
26	26	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
27	27	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
28	28	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
29	29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
30	30	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
31	31	4	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3
32	32	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4
33	33	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4
34	34	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4
35	35	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
36	36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
37	37	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

*Datos SPSS - Nayda y Kelly.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos											
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CASO	Numérico	3	0	Caso	Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Nominal	Entrada
2	IT1	Numérico	1	0	1. ¿Considera ...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	IT2	Numérico	1	0	2. ¿La Construc...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	IT3	Numérico	1	0	3. ¿La construc...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	IT4	Numérico	1	0	4. ¿Cree usted ...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	IT5	Numérico	1	0	5. ¿La construc...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
7	IT6	Numérico	1	0	6. ¿La construc...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
8	IT7	Numérico	1	0	7. ¿La construc...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
9	IT8	Numérico	1	0	8. ¿La construc...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	IT9	Numérico	1	0	9. ¿Los resulta...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	IT10	Numérico	1	0	10. ¿La constru...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	IT11	Numérico	1	0	11. ¿Le compla...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	IT12	Numérico	1	0	12. ¿La constru...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	IT13	Numérico	1	0	13. ¿Las alianz...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	IT14	Numérico	1	0	14. ¿La constru...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	IT15	Numérico	1	0	15. ¿Considera...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	IT16	Numérico	1	0	16. ¿Considera...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	IT17	Numérico	1	0	17. ¿La constru...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	IT18	Numérico	1	0	18. ¿Considera...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	IT19	Numérico	1	0	19. ¿La calidad...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	IT20	Numérico	1	0	20. ¿La capacita...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	IT21	Numérico	1	0	21. ¿Considera...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	IT22	Numérico	1	0	22. ¿Está de a...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	IT23	Numérico	1	0	23. ¿El trabajo ...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	IT24	Numérico	1	0	24. ¿Considera...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
26	IT25	Numérico	1	0	25. ¿Considera...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
27	IT26	Numérico	1	0	26. ¿Existe un...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
28	IT27	Numérico	1	0	27. ¿Cree uste...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
29	IT28	Numérico	1	0	28. ¿Cree uste...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
30	IT29	Numérico	1	0	29. ¿La constru...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
31	IT30	Numérico	1	0	30. ¿Considera...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
32	IT31	Numérico	1	0	31. La empresa...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
33	IT32	Numérico	1	0	32. Las instala...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
34	IT33	Numérico	1	0	33. Los emplea...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
35	IT34	Numérico	1	0	34. Los elemen...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
36	IT35	Numérico	1	0	35. Cuando la e...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
37	IT36	Numérico	1	0	36. Cuando un ...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
38	IT37	Numérico	1	0	37. La empresa...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
39	IT38	Numérico	1	0	38. La empresa...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ARCE ALVAREZ EDWIN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Mejora Continua y Calidad de Servicio en la Empresa Negrill Contratistas Generales E.I.R.L., Lima 2021.", cuyos autores son FABIAN ARIAS KELLY RUTH, PEREZ GUZMAN NAYDA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Marzo del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ARCE ALVAREZ EDWIN DNI: 23833025 ORCID 0000-0003-3495-2950	Firmado digitalmente por: ARCEAL12 el 27-03-2022 14:34:50

Código documento Trilce: TRI - 0292336