



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Mejora continua y calidad del servicio de transporte aéreo de una  
entidad del Estado, Callao, año 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios – MBA

**AUTOR:**

Palacios Reaño, Giancarlo ([orcid.org/0000-0002-8783-0693](https://orcid.org/0000-0002-8783-0693))

**ASESOR:**

Mg. Guerra Bendezu, Carlos Andres ([orcid.org/0000-0002-8928-1237](https://orcid.org/0000-0002-8928-1237))

**CO - ASESOR:**

Alberca Teves, Gustavo Javier ([orcid.org/0000-0002-4872-6105](https://orcid.org/0000-0002-4872-6105))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria:**

Dedicada a Dios Padre, quien es el que siempre me acompaña y es mi fortaleza en cada paso importante que doy en la vida.

### **Agradecimiento:**

Quiero agradecer a Dios por ser mi fuerza desde que tengo uso de la razón y desde la primera vez que lo he necesitado, lo es ahora y sé que lo será por siempre.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	26
3.6. Métodos de análisis de datos	26
3.7. Aspectos Éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

## Índice de tablas

Tabla 01: Ficha técnica del instrumento de recolección de datos	25
<i>Tabla 02:</i> Expertos para validación de Instrumentos	25
Tabla 03 Confiabilidad del Instrumento	26
<i>Tabla 04</i> Resultados descriptivos de la variable Gestión por procesos	27
Tabla 05: Niveles de las dimensiones de la Mejora continua	28
Tabla 06: Calidad de servicio	29
Tabla 07: Niveles de las dimensiones de la variable Calidad de servicio	30
Tabla 08: Prueba de normalidad Kolgomorov Smirnov	31
<i>Tabla 09:</i> Coeficiente de correlación de Spearman entre la mejora continua y la calidad de servicio	31
Tabla 10: Coeficiente de correlación de Spearman entre la mejora continua y la capacidad de respuesta	32
Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman entre mejora continua y la fiabilidad	33
Tabla 12: Coeficiente de correlación de Spearman entre la mejora continua y la empatía	33
Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman entre la mejora continua y la seguridad	34

## **Índice de figuras**

Figura 01: Niveles de mejora continúa	27
Figura 02: Niveles de las dimensiones de Mejora continúa	28
Figura 03: Niveles de la variable Calidad de servicio	29
Figura 04: Niveles de las dimensiones de la variable Calidad de servicio	30

## RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar si existe relación entre la mejora continua y la calidad del servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022. El estudio ha sido de enfoque cuantitativo. Además, el tipo de investigación fue de tipo básica. El nivel alcanzado por el estudio fue el descriptivo correlacional y se basó en un diseño no experimental de corte transversal. Para recolectar la información fue utilizada la técnica de la encuesta, apoyándose en un instrumento validado por expertos y con altos niveles de confiabilidad, los cuales fueron aplicados a una muestra de 17 encuestados. Los resultados mostraron que existe relación entre la mejora continua y la calidad de servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022, obteniéndose un índice de correlación Rho de Spearman de 0.829, calificado como correlación positiva muy fuerte. El p-valor fue menor al nivel de significancia por lo que se pudo generalizar a nivel de la población.

**Palabras clave:** mejora continua, calidad de servicio.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine if there is a relationship between continuous improvement and the quality of the air transport service of a State entity, Callao, year 2022. The study has been of a quantitative approach. In addition, the type of research was basic. The level reached by the study was descriptive correlational and was based on a non-experimental cross-sectional design. To collect the information, the survey technique was used, relying on an instrument validated by experts and with high levels of reliability, which were applied to a sample of 17 respondents. The results showed that there is a relationship between continuous improvement and the quality of the air transport service of a State entity, Callao, in 2022, obtaining a Spearman's Rho confidence index of 0.829, qualified as a very strong positive result. The p-value was less than the significance level, so it could be generalized to the population level.

**Keywords:** continuous improvement, quality of service.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en todo el mundo, la calidad del servicio tiene cada vez mayor importancia en todas las áreas comerciales; a consecuencia del simple hecho de que los clientes siempre piden lo ideal. Sin embargo, gran parte de nuestras organizaciones no entienden que el servicio para con el cliente final es verdaderamente una actividad de vender. El servicio "vende" porque los clientes vuelven con más frecuencia y compran más (Llauce, 2018). Es por ello que los informes de literatura administrativa, predicen que desde años atrás la calidad ha venido gestionando bajo los preceptos del enfoque occidental, similar al japonés, los mismos que señalan lo importante que es asociar su desarrollo bajo procedimientos o estrategias adecuadas de mejora continua (Heshiki y López, 2021).

En un artículo de la Compañía AERO-NAVES, nos explica que en el año 2020 la aerolínea LATAM obtuvo el indicador de satisfacción de la demanda más grande en 13 años a consecuencia de la calidad de servicio, este puesto ha sido alcanzado como resultado de su constante mejora continua. Entre los puntos más importantes que han sido la base de este resultado obtenido podemos mencionar la puntualidad de las operaciones en toda su red, lo cual es la característica más valorada por los clientes. Otro punto para destacar de esta empresa es la seguridad, para la totalidad de la industria de la aviación, la seguridad es un valor intransable y representa la prioridad número uno en todo.

Antes de describir la problemática local, es importante señalar que la Aviación del Ejército se encuentra dentro de la organización y es una pieza clave en el Ejército del Perú, instituto armado que forma parte del Ministerio de Defensa. Este órgano tiene un Departamento de Generación de Recurso (DEGRE), el cual se encarga de aprobar los diversos contratos con entidades públicas o privadas que requieran alguno de los servicios que brinda esta entidad, tales como vuelos de transporte de pasajeros, evacuaciones aeromédicas, transporte de carga, etc. Este último año, la intensidad del requerimiento del servicio no se han visto incrementados como en los años. Si bien es cierto, los clientes no han migrado a otras empresas, los ingresos monetarios se han visto paralizados sin conseguir un incremento notable algo a pesar que esta institución viene continuamente aplicando estrategias de mejor constantemente. Esta acción obliga a evaluar si la calidad del

servicio está siendo afectada. Es por ello que esta investigación pretende en primera instancia conocer los niveles de calidad del servicio en base a las opiniones de los clientes.

A partir de lo anteriormente manifestado nace la siguiente pregunta de investigación o problema general: ¿Existe relación entre la mejora continua y la calidad de servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022? De igual manera se presentaron los siguientes problemas específicos: ¿Existe relación entre la mejora continua en la capacidad de respuesta de una entidad del Estado, Callao, año 2022?; ¿Existe relación entre la mejora continua y la fiabilidad en una entidad del Estado, Callao, año 2022?; ¿Existe relación entre la mejora continua y la empatía en una entidad del Estado, Callao, año 2022?; y ¿Existe relación entre la mejora continua y la seguridad en una entidad del Estado, Callao, año 2022?

La justificación teórica de tesis se presentará gracias a la discusión que se genera entre lo teórico y práctico (Estado situacional) y de esta manera conocer y entender las brechas de los resultados obtenidos se podrían reducir y/o mitigar. Así también, presentará una justificación práctica ya que a partir de los hallazgos de la medición se podrán generar indicadores que ayudarán a decidir de la mejor manera con el objetivo de beneficiar a clientes de esta institución carácter de investigación. Cabe destacar que la importancia de esta justificación se basa en que a partir de los datos obtenidos se generará un cambio significativo en la institución o contexto donde se desarrolla esta investigación. Finalmente, esta tesis tendrá una justificación metodológica toda vez que se utilizará el método científico para garantizar que los resultados sean válidos. Asimismo, la seguridad de obtener resultados precisos se basará en el empleo de instrumentos válidos y fiables.

Así mismo, y para otorgar respuesta científica a la interrogante del presente estudio será oportuno desarrollar el objetivo general: Determinar si existe relación entre la mejora continua y la calidad de servicio en una entidad del Estado, Callao, año 2022. Así también se tendrá que desarrollar los siguientes objetivos específicos: determinar si existe relación entre la mejora continua en la capacidad de respuesta de una entidad del Estado, Callao, año 2022; determinar si existe relación entre la mejora continua y la fiabilidad en una entidad del Estado, Callao, año 2022; determinar si existe relación entre la mejora continua y la empatía en una

entidad del Estado, Callao, año 2022; y determinar si existe relación entre la mejora continua y la seguridad en una entidad del Estado, Callao, año 2022.

Finalmente, se plantea la siguiente hipótesis alterna ( $H_1$ ): Existe relación entre la mejora continua y la calidad de servicio en una entidad del Estado, Callao, año 2022. Adicionalmente se han planteado las hipótesis específicas: existe relación entre la mejora continua en la capacidad de respuesta de una entidad del Estado, Callao, año 2022; existe relación entre la mejora continua y la fiabilidad en una entidad del Estado, Callao, año 2022; existe relación entre la mejora continua y la empatía en una entidad del Estado, Callao, año 2022; y existe relación entre la mejora continua y la seguridad en una entidad del Estado, Callao, año 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En las investigaciones nacionales precedentes se cuenta con los estudios que llevaron a cabo Calderón y Quispe (2022) buscaron evaluar la coherencia entre la calidad del servicio y la imagen corporativa en una empresa de transporte público. Dicha investigación se efectuó utilizando un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal y de tipo descriptivo correlacional. La muestra fue de 382 participantes seleccionados de una población de 321 315 ciudadanos mayores de 18 años. Al finalizar el estudio se evidenciaron niveles regulares (71%) e inadecuado (18%). La misma se evidenció en la tangibilidad (43%), Fiabilidad (65%) capacidad de respuesta (44%), empatía (46%) y la seguridad se valoró en niveles bajos (52%). En conclusión, se pudo demostrar la relación significativa entre la calidad del servicio y la imagen corporativa.

Otro antecedente nacional es el realizado por García (2021). Este investigador en su tesis de enfoque cuantitativo, no experimental y descriptiva simple se propuso como objetivo describir el nivel de la calidad de servicio en una compañía de transporte de carga en Lima. La muestra se realizó a 35 clientes recurrentes a quienes se les suministró un instrumento con 21 reactivos en cinco dimensiones referenciadas del modelo Servqual. Los datos evidenciaron que la calidad del servicio fue valorada como regular (86%). Específicamente, en relación a las dimensiones, para un 77%, la calidad del servicio en relación a los elementos tangibles regular al igual que la fiabilidad (68%), la capacidad de respuesta (100%), seguridad (88%) y empatía (77%). En conclusión, se determinó que la empresa no tiene totalmente satisfechos con el servicio toda vez que la calidad del servicio es regular.

Asimismo, Zañartu (2020) quien se planteó como objetivo incrementar la calidad del servicio a partir de la mejora continua. La investigación fue enfocada cuantitativamente y con un diseño pre experimental. Se utilizó la muestra no probabilística seleccionando a 15 trabajadores de la empresa. Las técnicas empleadas fueron la observación y la guía de entrevista. Al obtener los resultados se pudo conocer que la mala calidad del servicio fue avalada por porcentajes de 63 % Nunca, 27 % Rara vez, 7 % A veces, 1 % Generalmente Siempre, 1 % Siempre se distingue una calidad del servicio en niveles buenos. Posteriormente tras la puesta en práctica de la mejora continua, la calidad aumentó del 25% al 88%, se

encontraron distribuciones de instalaciones nuevas y adecuadas y el 43% del riesgo se concluyó biológicamente. La gravedad es 14 moderada, 14 alta y 2 baja. En conclusión, se encontró que los planes de mejora basados en el método PHVA tienen un buen impacto en la calidad del servicio del Matadero Municipal de Pacasmayo.

Rivas y Zamora (2020) en su investigación desarrollada indico un plan de mejora continua para mejorar la calidad del servicio de una empresa de transporte de carga. La investigación fue desarrollada por medio de un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal y de tipo descriptivo propositivo. Conformaron la muestra 682 servicios otorgados a mineras. Inicialmente, utilizamos modelos de gobierno como el de Ishikawa para el diagnóstico y, mediante la observación directa del proceso utilizando encuestas como herramienta, conocimos el estado actual de la empresa, identificamos problemas y sugerimos mejoras. Los resultados evidenciaron que la calidad del servicio se valoró como regular (76%). A partir de ello el método Kaizen y DMAIC se utilizó como referencias para sugerir planes de mejora, utilizar procesos como propuestas de estandarización para mejorar la gestión del tráfico, prevenir paradas no programadas con la planificación del mantenimiento Gestión y prevención adecuada del combustible para disminuir el empleo de combustible y conductores para lograr una menor eficiencia de conducción y costes de mantenimiento. En conclusión, después de la implementación se pudo mejorar el consumo de combustible y los gastos por mantenimiento.

Por otro lado, Llauce (2018) buscó avalar la rconexión entre la mejora continua y la calidad del servicio en la empresa Touring Perú, 30 participantes integraron la muestra, a quienes se les aplicaron dos instrumentos, conformaron la muestra 30 colaboradores a quienes aplicaron dos instrumentos. Uno midió la mejora continua a partir de 35 ítems aplicando la escala de Likert y seleccionados en cuatro dimensiones. El segundo instrumento midió la calidad de servicio por medio de 35 ítems también organizados en cuatro dimensiones. Los resultados mostraron que la mejora continua fue calificada en niveles bajos (23%) y regulares (56%) y la calidad de servicio se percibió en niveles en su mayoría regulares (50%) y bajos (26%). Entonces, se demostró que estas dos variables están directamente relacionadas.

Finalmente, en el ámbito nacional, Quenta (2018) en su estudio, se propuso evaluar la relación entre la calidad del servicio y la mejor continua de un hospital. La muestra estudiada realizada a 360 sujetos a quienes se les suministró dos instrumentos. Uno que midió la mejora continua a partir de 20 ítems medidos en escala de Likert y organizados en cuatro dimensiones, junto a un segundo instrumento que evaluó la calidad del servicio con 22 reactivos seleccionados en cinco dimensiones. Los resultados demostraron que los niveles de aplicación de mejorar continua fueron en niveles medios (79.7%), lo mismo sucedió con la dimensión planificación (76%), liderazgo (84%), procesos (74%) y resultados (68%). Por otro lado, sobre la calidad de servicio se evidenciaron mayormente en nivele medios, valoración que le otorgó el 66% de la muestra estudiada. situación similar sucedió con su dimensión fiabilidad (67%), capacidad de respuesta (74%), seguridad (75%), empatía (78%) y aspectos tangibles (89%). En conclusión, con suficiente evidencia estadística se pudo demostrar la relación positiva y en grado perfecto entre la mejora continua y la calidad del servicio otorgada.

Por otro lado, Calero (2022), nos expresa que, después de analizar la relación existente entre la mejora continua y la capacidad de respuesta, y al realizar su análisis estadístico entre las mismas variables halló una relación estadísticamente significativa y directa positiva y significativa entre ellas, con una correlación muy débil. Todo esto respaldado por sus en un nivel de significancia de 0,004 y un coeficiente de correlación de 0,156.

Así también, Zevallos (2021), en su estudio determina que la mejora continua efectivamente influye notablemente en la capacidad de respuesta, esto con el respaldo de sus resultados obtenidos tras evaluar la correlación, habiendo obtenido un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de  $-3,638b$ , habiendo empleado la prueba de Wilcoxon, donde este último valor es menor al Z crítico de  $-1,96$ .

En el plano internacional, Mera et al (2022) estudió los niveles de la calidad del servicio que otorga una compañía de transporte de carga pesada. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal y de tipo descriptivo aplicado a la muestra conformada por 44 clientes recurrentes a quienes se les aplicó un instrumento basado en las cinco dimensiones del Servqual. Se pudo encontrar que la calidad del servicio estuvo valorada como negativa por un 38% de los trabajadores. Por su parte la tangibilidad fue aceptable

(59%) al igual que la empatía, sin embargo, es necesario mejorar la seguridad mediante la introducción de sistemas tecnológicos que fortalezcan los procesos administrativos. En conclusión, la calidad del servicio fue catalogada como regular y baja.

Así también, Pincay y Parra (2020) en su investigación de carácter cualitativo descriptiva y documental o de revisión bibliográfica evaluaron la calidad de atención en sus servicios otorgados por las pymes de Ecuador. Los resultados, que determinan que este tipo de organizaciones operan en niveles medios y bajos ya que, en este tipo de empresas, el sistema de gestión de la calidad y los métodos de evaluación de los servicios no se utilizan o si los usan, no son confiables. En conclusión, se ha encontrado que las PYMES son un componente esencial del crecimiento económico, el cual debe ir acompañado de un proceso de aprendizaje continuo para potenciar los factores internos (actitudes y conocimientos de los trabajadores); así como los métodos para gestionar las experiencias de los clientes de la empresa, siendo el modelo Servqual uno de los modelos más fiables en la evaluación de la experiencia que vive cliente en una organización empresarial.

Así también, Salas (2017) evaluó la percepción de la calidad del servicio de una institución del estado. La investigación fue completada evaluando a 114 sujetos. La medición se realizó mediante un instrumento basado en el modelo Servqual empleando 22 ítems a quienes se les aplicó la escala de Likert y organizados en cinco dimensiones. Los resultados demostraron que el 80% de la muestra estudiada manifestó percibir una calidad del servicio en niveles mayores. Es preciso señalar que la dimensión de evaluación más baja es la dimensión de elementos tangibles, según los datos cualitativos, los resultados están relacionados con el desconocimiento de dos tipos de equipos tecnología y equipo físico, especialmente el objeto de control es más distante de la sed central, lugar donde está ubicada las instalaciones actualmente. En conclusión, los niveles de la calidad fueron adecuados, con una valoración superiores a cinco en una escala de siete.

Luego del análisis del comportamiento de las variables mejora continua y calidad del servicio, se entiende que la medición de la calidad de servicio se basa en el modelo Servqual. Contrariamente a esto, las mediciones de la mejora continua mayormente están basadas en proponer modelos basados en metodologías para el análisis de procesos para realizar las adecuaciones correspondientes a

maximizar errores permanentemente. Desde la teoría, es necesario conceptualizarlas, y antes de definir a la mejora continua es importante señalar que, al referirse a la calidad no solo nos referimos a productos y servicios, además se considera al cómo trabajan las personas, cómo funcionan los equipos y cómo se manejan los sistemas y programas. Este término cubre todos los aspectos del comportamiento humano. Por tanto, es más útil hablar de mejora continua (Kaizen en Japón) que hablar de calidad o productividad. (Esquivel et al., 2017)

Desde esta perspectiva, la mejora continua está definida como el proceso orientado a la acción y basado en el equipo que establece que el rumbo de mejora dirigido hacia la excelencia pertenece y tiene que ser seguido por todos en la organización. Esto significa tanto la implementación del sistema junto al aprendizaje organizacional continuo, la adhesión a la filosofía de gestión y la participación activa de todos. (Zayas, 2022). Esta filosofía es originaria de Japón, donde se aplica la disciplina y la dirección del cambio empresarial aplicada en todos los procesos organizacionales para promover la ventaja competitiva basada en la excelencia o la calidad general. (Zambrano y Almeida, 2018) La importancia de su aplicación es mejorar las relaciones con los empleados, ya que deben analizar las complejidades que dificultan la mejora y capacitan a los empleados para resolver un problema en particular.

Esta estrategia debe adoptar medidas continuas porque las empresas deben crear conocimientos para involucrar a los empleados de una manera que evite el descubrimiento de mejoras de rendimiento en procesos como servicios u operaciones. Para su análisis, se emplean herramientas como el gráfico de Pareto para mejorar, Ishikawa o también conocido como causa y efecto e histograma, herramienta estadística, las mismas que permite sistematizar problemas o causas, que pueden cambiar (Olaya, 2021) Los beneficios que otorgan radican en aumentar la satisfacción del consumidor, como mejorar la calidad, aumentar lo que se adelanta a la competencia, aumentar la eficiencia junto a la eficacia de los procedimientos, mejorar la comodidad y eficiencia del trabajo, otra ventaja es la detección de defectos aplicables a la reparación, como otro indicador, ya sea la protección del medio ambiente, con mejoramiento, además de la higiene ocupacional e higiene ocupacional, aumentando el sentido de pertenencia de los trabajadores.



Para la aplicación de esta estrategia, existen diversos métodos, entre ellos se tiene Six Sigma, Kaizen, Ciclo de Deming, lean manufacturing. La primera se centra en la optimización del proceso, reduciendo los costos y los defectos en el proporcionar servicios médicos para garantizar a los pacientes de calidad. La gestión de la calidad utilizando los métodos 6S, y refiere varias etapas, tales como: determinar los objetivos del proyecto, medir la efectividad del proceso, que requiere una mejora, en la que el requisito Para analizar y mejorar el sistema y así detectar las causas básicas de la atención médica de servicios ineficientes, la introducción de la innovación, un método de mejora más, los servicios médicos y rendimiento estandarizado y normalizado son los servicios comunitarios. (Brieva, 2020)

Por otro lado, el método Kaizen tiene la característica de verse como un elemento de la organización, donde el compromiso de los empleados ya no afecta la mejora de los procesos de trabajo. Esta teoría desarrollada por el Sr. Imai, quien trató de averiguar las características exactas y necesarias del modelo japonés para distinguirlo del modelo occidental. Como base de ZEN, abarca no solo una forma de trabajar sino también una forma de vida, en línea con los “6 Principios de Meditación para la Vida Diaria y la Armonía”. Estos principios son la igualdad de obligaciones, derechos, recompensas, involucramiento, respeto y armonía. Sin embargo, el investigador Atehortua, señala que son 10 los principios. que provienen de diferentes prácticas en las empresas japonesas, son la formación y el crecimiento de los empleados los que necesitan crear una cultura Kaizen para que puedan aprender los principios y practicarlos de forma natural. (Guerrero, 2018)

Asimismo, el Ciclo de Deming tiene conceptos similares a otras herramientas propuestas, como la Tríada de Juran, que se ajusta al ciclo en términos de planificación, prueba o verificación y mejora continua. Tienen establecidos las mediciones de calidad, sistema de acciones correctivas, eliminan las causas de falla e iteran desde cero para probar la ingeniería y se esfuerzan por mejorar los procesos y los resultados Cada vez más, esta es una adecuada estrategia para adoptar en las prácticas de gestión de calidad por su fácil y sencilla aplicación. (Castillo, 2019)

Por su parte el Lean Manufacturing representa a un grupo de Los principios y herramientas para gestionar la producción. Estas estrategias apuntan a la mejora continua mediante la minimización de los desperdicios, tratándolos como

cualquier actividad que no agrega valor. El origen de su desarrollo se encuentra en el caso de implementación más ilustrativo y pionero observado en Toyota Motor Corporation. Este método es muy desarrollado en la actualidad ya que como una opción importante ha probado su versatilidad a través de su uso en diversos escenarios del campo industrial. Este sistema sentó las bases para lo que más tarde se convertiría en el plan de producción JIT o "*Justo a tiempo*".(Sarría et al., 2017)

Por otro lado, y en el lugar de la calidad del servicio, representa un conjunto de características o estándares relacionados aptos con la única intención de asegurar la satisfacción del cliente y/o usuario. Con el paso de los años, la calidad se ha entendido desde diferentes puntos de vista, es decir, la calidad se llama cumplimiento; y proporcionar estandarización del servicio para mejorar la eficiencia del proceso. (Valenzo, et al., 2019) Se considera parte del cumplimiento de las expectativas e incluye conocer el comportamiento del mercado para asegurar que la operación satisfaga la demanda de los consumidores. La calidad también es valor y, como su nombre lo indica, está ligada al precio de un servicio o producto que debe retirarse del mercado y responder a los procesos. Finalmente, está el discurso de la calidad asociada con la excelencia, lo que significa usar los mejores ingredientes para sacar lo "mejor". se considera parte del cumplimiento de las expectativas e incluye conocer el comportamiento del mercado para asegurar que la operación satisfaga la demanda de los consumidores. La calidad también es valor y, como su nombre lo indica, está ligada al precio de un servicio o producto que debe retirarse del mercado y responder a los procesos. Finalmente, está el discurso de la calidad asociada con la excelencia, lo que significa usar los mejores ingredientes para sacar lo "mejor". (Núñez y Juárez, 2018)

La calidad es un principio filosófico que ofrece una amplia oportunidad para la mejora continua. La calidad ahora se conceptualiza como el componente de un producto o servicio que lo distingue y, sobre todo, da completa satisfacción al usuario que lo adquiere; es decir, tiene en cuenta lo definido teóricamente por las normas ISO y la American Society for Quality Control; porque, a su juicio, definen calidad como un grupo de propiedades distintivas de un proceso, organización, persona, producto, servicio, etc.; diseñado para satisfacer las necesidades ocultas o tácitas del cliente. (Valenzo, et al., 2019)

Cabe señalar que desde un principio ya es un factor importante para la organización, por lo tanto, los empresarios y gerentes organizacionales necesitan satisfacer y complacer a sus clientes. De allí siguió la llamada gestión de la calidad, con ideas específicas propuestas por Juran, Deming y Crosby para su implementación en diferentes sectores de la economía. (Novillo et al., 2017) A partir de ello, se han desarrollado modelos teóricos, como el propuesto por Granros en 1984, que parten del desajuste de medidas percibidas y esperadas para definir la calidad como un valor percibido por los clientes. Dicho modelo estudia la calidad percibida al referirse a lo que los clientes han ganado de su experiencia con la organización. De igual manera considera a la calidad funcional, que vendría a ser la manera en cómo el cliente recibe el servicio y al final habla de la imagen corporativa, a la que define como la manera en que los clientes perciben o ven a la organización; en preciso señalar que esta dimensión está compuesta por la calidad funcional y la calidad percibida. (Núñez y Juárez, 2018)

Otro de los modelos es desarrollado por Rust y Oliver, llamado modelo de componentes. Al igual que Grönroos en 1984, mantiene la definición de calidad técnica y calidad funcional relacionada con la prestación del servicio, sin embargo, en el modelo Aquí también se establece que el entorno del servicio consta de una parte interna (creencias, políticas y culturas organizacionales) y otra parte externa de una parte externa se refiere a la estructura de la organización, representando el aspecto material de la organización. (Mini y Lequernaqué, 2020)

El SERVQUAL, es un modelo que Parasuraman desarrolló y compañía en 1985. Se basan en el cálculo de la calidad de servicio recibida, basados en la teoría de la distancia o inconsistencia. Este modelo mide la satisfacción por la desigualdad entre expectativas (expectativas) y lo que se siente al recibir un determinado servicio. Este modelo analiza aspectos tangibles y la trata como un estado propuesto de características tangibles de objetos, equipos, mobiliario, capital humano, materiales de comunicación, etc. Este modelo otorga una ponderación del 11 %, lo que conlleva específicamente a medir la calidad de estos parámetros. (Vera, 2017)

La capacidad de respuesta es un parámetro que evalúa la funcionalidad de brindar servicios flexibles y proactivos, es decir, las capacidades con las que se entrega el servicio, en función de la disposición a ayudar y sobre todo la rapidez de

resolución. problema o problema del usuario. Por su parte (Vera, 2017) nos dice que la fiabilidad viene a ser la capacidad que debe poseer la organización para ofrecer servicios de manera confiable, segura y protegida. De acuerdo con este concepto, debe demostrar que la organización integra correctamente la totalidad de los componentes de tal manera que los usuarios puedan identificar rápidamente talentos y habilidades especializadas para garantizar la credibilidad a lo largo del proceso por el cual se brinda el servicio de esta manera. Así mismo se analiza el cumplimiento y la seguridad de la promesa. (Arciniegas y Mejías, 2017)

La seguridad muestra la actitud de confianza del usuario en la experiencia de la empresa. Significa confiar en que los procesos por los cuales se presta el servicio a los usuarios correspondientes se resolverán de la mejor manera posible. La confidencialidad incluye confianza que combina honradez, honestidad y equidad. Por lo tanto, es importante no solo seguir los intereses de los usuarios, sino que, por el contrario, las empresas también deben mostrar su cuidado para brindarles más satisfacción. (Kosgei, 2019) Finalmente la empatía es una medida de comprensión de los sentimientos y sentimientos de los usuarios en general y con el cuidado personal hacia ellos. Una buena actitud junto al respeto son los principales pilares. Requiere un fuerte consenso, (Tan et al., 2019)

### III. METODOLOGÍA

Las etapas del proceso metodológico que siguen al estudio están correlacionadas con estándares metodológicos cuantitativos, cuyos aspectos se abordan en los siguientes párrafos:

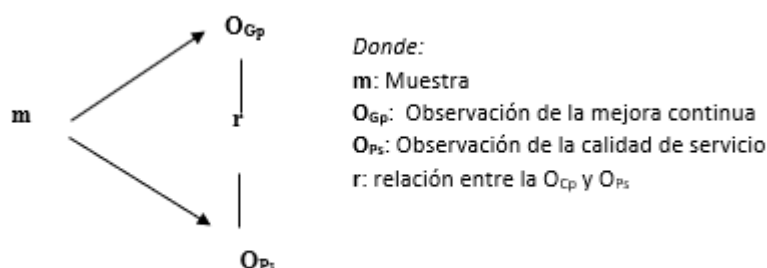
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación tipo básica, como han mencionado Arias y Covino (2021), el objetivo es desarrollar conocimientos y determinar la razón detrás del objetivo del estudio con el fin de desarrollar un análisis de una realidad investigativa de las variables V1 y V2.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Fue basado bajo un enfoque cuantitativo, habiendo considerado que se tuvo la necesidad de cuantificar las variables para posteriormente someterlas a pruebas estadísticas que permitieron alcanzar el desarrollo del objetivo general de estudio. Así mismo, para dicha investigación se ha desarrollado tipo descriptiva y correlacional, toda vez que en una primera instancia se tuvo la necesidad de describir el comportamiento de las variables (niveles) y luego, evaluar su nivel de relación. (Ñaupas et al., 2018) Así mismo, esta investigación adoptó un diseño no experimental, sin necesitar desarrollar alguna manera de manipulación hacia las variables evaluadas, solo se estudiaron en su estado natural. fue también transversal, puesto que para el cálculo de las variables recogió información en un único momento. (Pimienta y De La Orden, 2017).



## **3.2. Variables y operacionalización**

### **V1: Gestión administrativa**

#### **Definición conceptual**

“La mejora continua es la gestión de un método, el que prosperará en los años con la finalidad de ser mejor a la vez que se ahorra, para así distinguirse en su capacidad, producción, coste y tiempos de entrega en comparación con otros del mismo rubro”, según Huarte, D. (2015) , pág.16.

Según César (2007) “ La mejora continua se puede definir como el procedimiento que, al mismo tiempo que el método clásico para desarrollar dificultades, consciente del efecto de mejorar en algún proceso dentro de la empresa [...] se descompone en: planificar, hacer, verificar, actuar.”

Según Ledford (2015) “La mejora continua es el concepto que mantienen las empresas en relación a las variaciones enlazadas con los sistemas magros, al igual que a las destrezas de la gestión japonesa, De igual manera reta a las hipótesis usuales de la permuta organizativa, la que creen que puede afectar el sistema, el mismo que busca regresar a una etapa del equilibrio dinámico, [...]. (pág. 1)

Según Kholif, et al. (2018) la mejora continua la vamos a traducir al sacrificio permanente por encontrar y ejecutar innovadoras maneras para desarrollar correctamente el trabajo.

Tomando en cuenta las ideas anteriores se deduce que la mejora continua viene a ser el resultado de la aplicación de los diferentes métodos o acciones que lleva a cabo la dirección de una organización para conseguir una mejora constante en la ejecución de sus actividades y funciones, lo que trae como consecuencia una mejora en el producto o servicio que estas brindan a sus clientes.

#### **Definición operacional**

Para calcular la V1 se organizaron 4 dimensiones: planear, hacer, comprobar y actuar, y 8 indicadores.

#### **Indicadores**

Se mencionan a continuación: objetivos a corto plazo, objetivos a largo plazo, implementación, acción, evaluar, revisar, corregir y comprobar.

## **Escala de medición**

Ordinal

## **V2: Calidad de servicio**

### **Definición conceptual**

Según Orlandini y Ramos (2017), manifiestan que la calidad de servicio “[...] es ejecutada por una empresa con el fin de descifrar lo que los clientes solicitan, pudiendo así brindarles algo viable, confiable, fehaciente, conveniente, rápido, acertado, elástico y ventajoso, todo esto, aunque se encuentren en cualquier escenario inesperado o haya sucedido alguna equivocación”.

Según Said y Fathy (2015) “La calidad de servicio es la diferenciación con la que cuenta la empresa para complacer a los clientes requieren”.

En otras palabras, podemos decir que la calidad de servicio es aplicada por una empresa para poder lograr un resultado diferente en comparación a la competencia, con el que ofrecerá un servicio o producto mejor, más eficiente y eficaz, que cumpla no solo con cubrir las expectativas de los clientes, sino ir más allá y lograr crear una óptima relación empresa-cliente, en la que predomine la fidelidad del cliente hacia la empresa, así como su recomendación a otras personas y consumidores.

### **Definición operacional**

Se establecieron 4 dimensiones y 9 indicadores en la medición de la V2. Las dimensiones vienen a ser: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad.

### **Indicadores**

Se mencionan a continuación: atención, prontitud, formalidad, exactitud, credibilidad, integridad, honestidad, atención personalizada y facilidad de contacto.

## **Escala de medición**

Ordinal

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Al hablar de población dentro de un estudio, hace referencia a la totalidad de sujetos, cosas, conglomerados, etc.; que pueden ser medidos y poseen algunas características específicas y equitativas en todas las unidades que la conforman.

(Pimienta y De La Orden, 2017) En esta investigación, la población estará constituida por 17 empresas recurrentes de la una entidad del Estado, Callao, año 2022. Para efectos de la identificación de la población, se considera como criterio de inclusión a todos los clientes recurrentes que acepten su participación voluntaria.

**Criterios de inclusión:**

Consideramos a los trabajadores de gerencia y los que ocupan puestos administrativos en las empresas clientes.

**Criterios de exclusión:**

Excluimos a las empresas que no han contratado los servicios en el último año.

**3.3.2 Muestra**

Es aquella proporción extraída de una población y que se escoge cuando existen problemas de cantidad, ubicación, costo, etc. Esta muestra deberá contener las mismas características de la población extraída. Sin embargo, no en todos los estudios será necesario extraerla ya que, en algunas realidades, la población es finita y accesible en su totalidad, por lo tanto, resulta oportuno estudiarla en su totalidad sin que esto se trate de un censo. (Hernández y Mendoza, 2018) En este caso la muestra estará conformado por 17 empresas recurrentes de una entidad del Estado, Callao, año 2022.

**3.3.3 Muestreo**

Sobre ello, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) nos dicen que va a ser dirigido a un subgrupo de la población sin contar la probabilidad, por lo contrario, es seleccionada principalmente en relación a las características del estudio. Siendo el tamaño de la muestra el mismo que el de la población, en esta investigación no haremos uso del muestreo.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica usada en este estudio es la encuesta, y representa la forma en que se abordará a la enfermera para solicitarle información respecto a las variables que están siendo estudiadas. Respecto al instrumento, se utilizará el cuestionario, documento virtual o físico que contiene un número determinado de ítems o reactivos que miden a las variables estudiadas desde su propia teoría. (Hernández y Mendoza, 2018).



Para la recogida de datos, un total de 17 ítems conformaron el cuestionario que se aplicó.

**Tabla 01:**

*Ficha técnica del instrumento de recolección de datos*

<b>Instrumento</b>	<b>Cuestionario para clientes del servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022.</b>
Autor	Giancarlos Palacios Reaño
Población	17 clientes
Número de Ítems	Total 17 ítems: V1-08 ítems y V2: 09 ítems.
Año	2022
Aplicación	Virtual
Duración	25 minutos

Fuente: Elaboración propia

**Validez**

Se llevará a cabo la validez empleando el juicio de expertos, donde se considerarán tres especialistas sobre el tema de investigación.

**Tabla 02:**

*Expertos para validación de Instrumentos*

<b>DNI</b>	<b>Cuestionario correspondiente a clientes del servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022.</b>
09378805	Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier
71023497	Mg. Reyes Carhuapoma, Tamara Sheyla
09726163	Mg. Guerra Bendezú, Carlos Andrés

Fuente: Elaboración propia

**Confiabilidad**

Se determinó mediante la prueba alfa de Cronbach del programa IBM SPSS. Gracias al empleo de dicho coeficiente podemos evaluar la validez de las interrogantes del cuestionario. La confiabilidad determina la estabilidad del instrumento repetidas mediciones. La primera variable la conformaron 08 ítems y la segunda 09 ítems.

**Tabla 03:**

*Confiabilidad del Instrumento*

Variable	N° de encuestas	N° de elementos	Alfa de Cronbach
V1	03	08	0.946
V2	03	09	0.911

Fuente: Elaboración propia

### **3.5 Procedimientos**

Esta investigación se ha realizado siguiendo un conjunto de procedimientos, iniciando con la definición de la problemática para poder saber si existiría relación entre la mejora continua y la calidad de servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022; se continuó desarrollando un marco teórico y finalmente se realizó la encuesta, a partir de la cual y empleando los datos obtenidos en esta, han sido analizados estadísticamente usando el software SPSS a efectos de realizar el correspondiente contraste de hipótesis.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Esta investigación se ha realizado siguiendo un conjunto de procedimientos, iniciando con la definición de la problemática para determinar si existiría relación entre la mejora continua y la calidad de servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022; se continuó desarrollando un marco teórico y finalmente se realizó la encuesta, a partir de la cual y empleando los datos obtenidos en esta, han sido analizados estadísticamente usando el software SPSS a efectos de realizar el correspondiente contraste de hipótesis.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Se tomó como referencia el uso del estilo APA y la guía de desarrollo de tesis para el formato adecuado, la estructura organizativa en el formato del trabajo y las citas y referencias de la investigación. Además, se decidió informar a la entidad de estudio sobre la realización de esta investigación a fin de obtener las autorizaciones necesarias y proceder al desarrollo hasta su finalización.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

#### Resultados descriptivos de la variable Mejora continua

Los hallazgos a partir de las percepciones de los encuestados sobre la variable mejora continua han sido clasificados. Por lo tanto, han sido considerados los niveles bajo, medio y alto. La Mejora continua alcanzó nivel bajo cm 0.0%, por el 47.1% como nivel medio, mientras que el 52.9 % las personas encuestadas alcanzaron un nivel alto.

**Tabla 04**

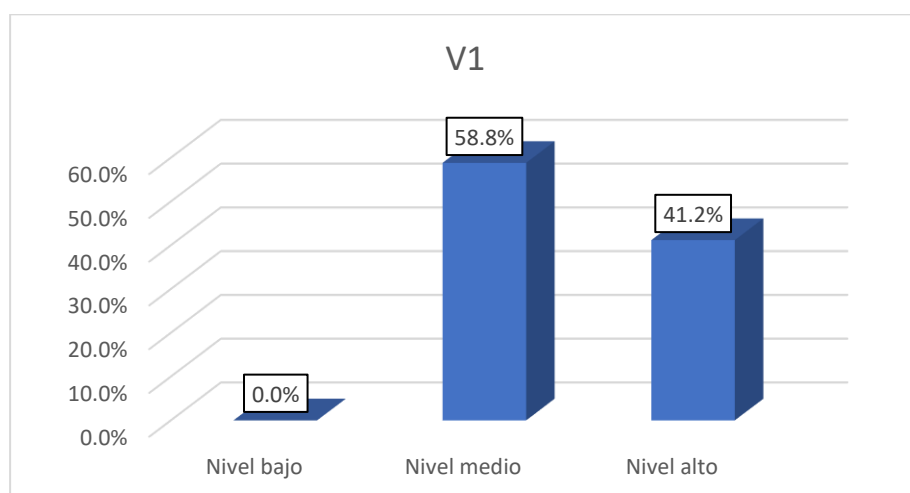
*Resultados descriptivos de la V1*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	.00	0.0
Medio	10	58.8	58.8
Alto	7	41.2	100.0
Total	17	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 01**

#### Niveles de mejora continua



## Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable V1.

Están ordenados de manera descriptiva. Así, se tuvieron en cuenta los niveles como alto, medio y bajo por cada dimensión. La dimensión de planificación se califica como de bajo nivel con un 0.0%, con un 76.5% como nivel medio, e el 23.5% las personas encuestadas se llevaron el nivel alto. Sobre la dimensión hacer, el 23.5% le dieron un nivel bajo, el 58.8% un nivel medio y el 17.6% en nivel alto. Luego, la dimensión comprobar obtuvo un 0.0% como de nivel bajo, el 76.5% para el nivel medio y un 23.5% de nivel alto. Finalizando, para la dimensión actuar nivel bajo obtuvo una puntuación de 11.8%, el 70.6% como nivel medio y un 17.6% de nivel alto.

**Tabla 05:**

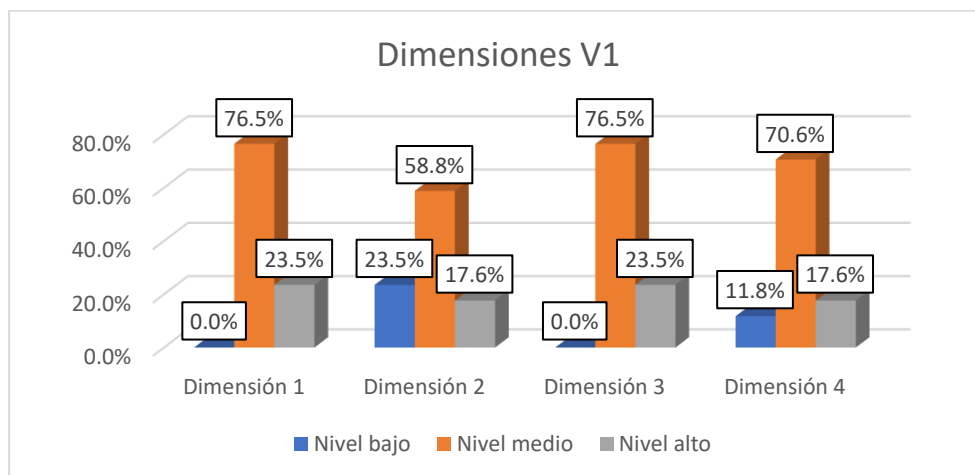
*Niveles de las dimensiones de la V1*

Niveles	Planear	Hacer	Comprobar	Actuar
Bajo	0.0%	23.5%	0.0%	11.8%
Medio	76.5%	58.8%	76.5%	70.6%
Alto	23.5%	17.6%	23.5%	17.6%
Total	100%	100.0%	100.0%	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 02**

*Niveles de las dimensiones de la V1*



### Resultados descriptivos de la variable Calidad de servicio

En términos descriptivos, se clasificó a los resultados, entonces, se han tenido en cuenta los niveles bajo, medio y alto. La calidad de servicio obtuvo un puntaje en nivel bajo por el 0.0%, de 47.1% como nivel medio, mientras que el 52.1 % de las personas encuestadas calificaron un nivel alto.

**Tabla 06:**

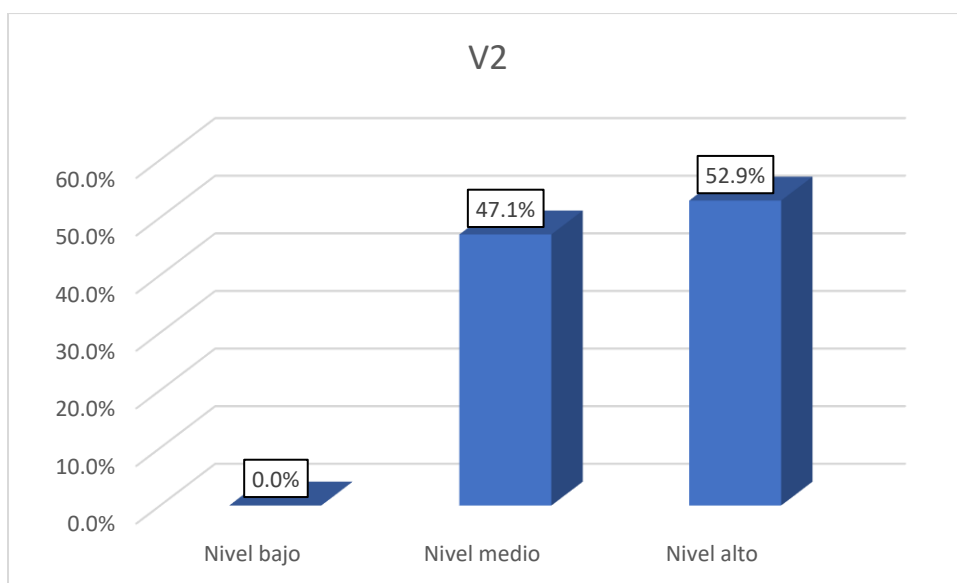
*Calidad de servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0
Medio	08	47.1	47.1
Alto	09	52.9	100.0
Total	17	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 03:**

Niveles de la variable Calidad de servicio



**Resultados descriptivos de las dimensiones de la V2**

Los resultados se clasificaron en términos descriptivos. Para el caso de la dimensión de la capacidad de respuesta alcanzó un puntaje como nivel bajo por el 5.9%, por el 88.2% como nivel medio, mientras que el 5.9 % puntuaron como nivel alto. Referente a fiabilidad, se cuenta con la valoración del 100% en nivel alto. Por otro lado la empatía, nadie (0,0 %) la ha percibido de nivel bajo, el 58.8% la percibió y calificó en un nivel medio y un 41.2% en un nivel alto. Por último, la dimensión seguridad indica el 23.5% como de nivel bajo, el 58.8% percibió en nivel medio y un 17.6% en nivel alto.

**Tabla 07:**

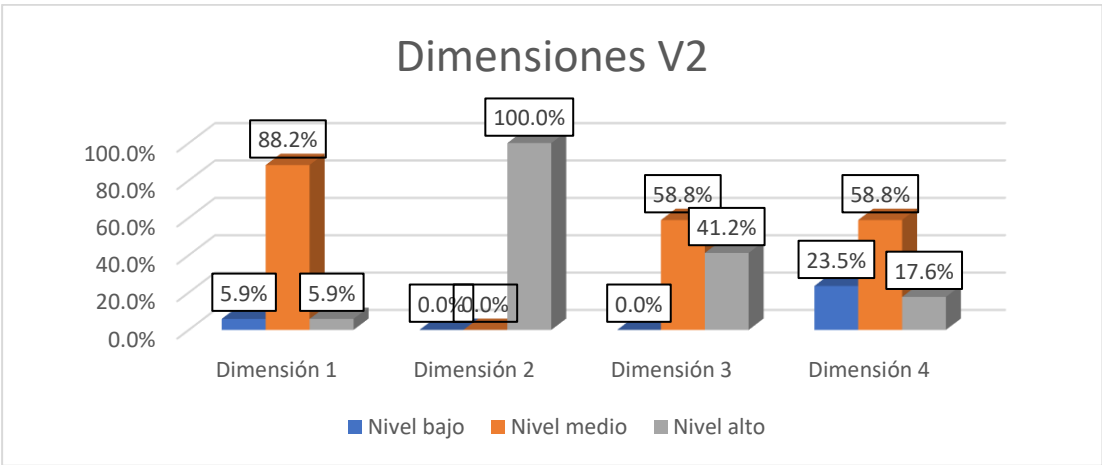
*Niveles de las dimensiones de la V2*

Niveles	Capacidad de repuesta	Fiabilidad	Empatía	Seguridad
Bajo	5.9%	0%	0.0%	23.5%
Medio	88.2%	0%	58.8%	58.8%
Alto	5.9%	100%	41.2%	17.6%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 04:**

**Niveles de las dimensiones de la V2**



## Análisis inferencial

### Análisis de Normalidad

**Tabla 08:**

*Prueba de normalidad Kolgomorov Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig.
V1	0.967	17	0.760
V2	0.939	17	0.307

Fuente: Elaboración propia

Los valores que se obtuvieron producto del análisis de la normalidad permitieron constatar que las variables del análisis manifiestan un comportamiento inconsistente a la curva de normalidad. Lo que permite decidir la técnica que se utilizará, la de correlación de Spearman en este caso.

### Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis estadística general:

H1: Existe relación entre la mejora continua y la calidad de servicio en una entidad del Estado, Callao, año 2022

Nivel de significación fijado del 5% (contraste bilateral).

**Tabla 09:**

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la V1 Y V2*

		V1	V2
Rho de Spearman	V1	Correlación de Spearman	1
		Sig. (bilateral)	0,000
	V2	N	17
		Correlación de Spearman	0.829´
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	17	

Fuente. Elaboración propia.

El índice que representa el nivel de evaluación de la correlación da un valor de 0,829, lo que, interpretado, muestra que la relación entre la mejora continua y la calidad del servicio tiene una correlación positiva muy fuerte. Además, se aceptó la hipótesis alternativa al nivel de significación 0000.

### Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis:

H1: L Existe relación entre la mejora continua y la capacidad de respuesta de una entidad del Estado, Callao, año 2022. a gestión por procesos está relacionada con la eficiencia.

Nivel de significación fijado del 5% (contraste bilateral).

**Tabla 10:**

*Coeficiente de correlación de Spearman entre la mejora continua y la capacidad de respuesta*

		V1	D1	
Rho de Spearman	V1	Correlación de Spearman	1,000	,461**
		Sig. (bilateral)		,063
		N	17	17
	D1	Correlación de Spearman	,461**	1,000
		Sig. (bilateral)	,063	
		N	17	17

Fuente. Elaboración propia

El indicador que mide qué tan cerca se correlacionan los resultados de la evaluación da un valor de 0,461, por lo que el nivel de correlación que la mejora continua y la capacidad de respuesta han obtenido es moderadamente positivo. Además, se alcanzó un nivel de significación de 0,063 para rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula.



## Contrastación de la hipótesis específica 2

**Tabla 11:**

*Coeficiente de correlación de Spearman entre mejora continua y la fiabilidad*

		V1	D2
Rho de Spearman	V1	Correlación de Spearman	1,000
		Sig. (bilateral)	,670**
		N	17
	D2	Correlación de Spearman	,670**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	17

Fuente. Elaboración propia

El indicador que mide qué tan cerca se correlacionan los resultados de la evaluación da un valor de 0.670, por lo que la mejora continua y la fiabilidad de respuesta han obtenido es positiva considerable. Además, se alcanzó un nivel de significancia de 0,003 con lo que se acepta la hipótesis alterna.

## Contrastación de la hipótesis específica 3

**Tabla 12:**

*Coeficiente de correlación de Spearman entre la mejora continua y la empatía*

		V1	D3
Rho de Spearman	V1	Correlación de Spearman	1,000
		Sig. (bilateral)	,532*
		N	17
	D3	Correlación de Spearman	,532*
		Sig. (bilateral)	,028'
		N	17

Nota. Elaboración propia

En cuanto al indicador que determina el nivel de calificación de la correlación, da un valor de 0,532, por lo que la relación obtenida entre la mejora continua y la empatía es bastante positiva. También se alcanzó un nivel de significancia de 0,028, aceptando así la hipótesis alternativa.

#### Contrastación de la hipótesis específica 4

Hipótesis:

H0: No existe relación entre la mejora continua y la seguridad en una entidad del Estado, Callao, año 2022.

H1: Existe relación entre la mejora continua y la seguridad en una entidad del Estado, Callao, año 2022.

Nivel de significación fijado: 5% (contraste bilateral)

**Tabla 13**

*Coeficiente de correlación de Spearman entre la mejora continua y la seguridad*

		V1	D4
Rho de Spearman	V1	Correlación de Spearman	1,000
		Sig. (bilateral)	,734**
	D4	N	17
		Correlación de Spearman	,734**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	17

Nota. Elaboración propia

El indicador que mide qué tan cerca se correlacionan los resultados de la evaluación da un valor de 0.734, es decir las variables indicadas son positiva considerable.

## V. DISCUSIÓN

El análisis descriptivo mediante respuestas muestra la relación entre la mejora continua y la calidad del servicio de la empresa, la cual se deriva del análisis de problemas y razonamientos deductivos, teniendo en cuenta la base teórica. El estudio realizado, corresponde a la Aviación del Ejército como empresa, que ofrece servicios de transporte aéreo, y fue evaluado empleando un total de 17 empresas-clientes encuestadas, las cuales reciben los servicios periódica y oportunamente cuando los requieren.

La información recabada como parte de los resultados para la variable mejora continua han sido conseguidos luego de haber realizado una encuesta con un cuestionario de 17 preguntas al 50% de nuestras empresas-clientes.

En base a los resultados, sobre la hipótesis general la significancia fue de 0,000 con lo que se aprueba la hipótesis alterna, esta determina que existe una correlación significativa entre la mejora continua y la calidad de servicio, asimismo se obtuvo un  $\rho = 0.829$  donde.

Los resultados obtenidos van en línea con lo expresado por Quenta (2018), quien se propuso analizar la relación entre la calidad del servicio y la mejora continua de los hospitales, y al realizar análisis estadísticos sobre las mismas variables encontró que existe una correlación positiva y significativa. Existe una fuerte correlación positiva entre ellos, todo esto se sustenta en sus resultados al evaluar la relación entre la mejora continua y la calidad del servicio de salud, donde la significancia (0.000) es aceptable y un  $\rho = 0,993$ .

Se observó que el nivel de mejora continua en la empresa es moderado, así lo sintieron el 58,8% de los clientes encuestados. Asimismo, el 41,2% de los clientes calificó como alto el nivel de mejora continua de la organización. En cuanto a las variables de calidad del servicio, encontramos que el 52,9% de los encuestados cree que el nivel de calidad del servicio de la empresa es alto, y el 47,1% de los encuestados cree que la calidad del servicio de la empresa está en un nivel medio.

Estos resultados apuntan a que la mejora continua está siendo desarrollada por la empresa de manera normal o regular y sin un crecimiento notable o que

pueda percibirse, probablemente esto se deba a que no existe una sección o departamento específico destinado a implementar o desarrollar planes, procesos y/u objetivos que permitan el desarrollo de esta variable en la organización, y el poco personal encargado de cumplir con esta función o tarea no está capacitado ni posee los conocimientos para poder cumplir de manera eficiente dicho trabajo y mucho menos evolucionar y mejorar en este aspecto, para consecuentemente poder obtener mejores resultados. Se debería incidir en impulsar el implementar y continuar con la mejora de este aspecto, para que, a partir de ello los clientes puedan percibirlo cuando noten los cambios positivos que vendrían al momento de recibir los servicios de la empresa, viendo de esta manera que son afectados positivamente por la mejora continua.

En relación a los datos obtenidos para determinar la relación entre mejora continua y la capacidad de respuesta la correlación es 0.0063 por ello se acepta la hipótesis nula ya que no existe relación entre la variables de estudio.

Los resultados alcanzados coinciden con lo expresado por Calero (2022), quien analizó la relación existente entre la mejora continua y la capacidad de respuesta, y al realizar su análisis estadístico entre las mismas variables se halló una relación estadísticamente significativa y directa positiva y significativa entre ellas, con una correlación muy débil. Todo esto respaldado por sus resultados obtenidos después de evaluada la correlación para la mejora continua y calidad de servicios en el sector salud, teniendo significancia aceptada (0.0004) y rho de 0.156.

Los resultados obtenidos por otro lado, difieren con lo que expresa Zevallos (2021), quien en su estudio concluye que la mejora continua efectivamente influye significativamente en la capacidad de respuesta, esto con el respaldo de sus resultados a los que se llega tras evaluar la correlación, donde demuestra una significancia aceptable (0.0000) y relación de -3,638b, habiendo empleado la prueba de Wilcoxon, donde este último valor es menor al Z crítico de -1,96.

Se pudo observar que el nivel de capacidad de respuesta de la empresa es medio, en base a que un 88.2%% de los clientes encuestados lo percibe de esta manera.

Según los resultados alcanzados, se determinó que la mejora continua no afecta directamente a la capacidad de respuesta, esto debido a que la capacidad de respuesta que tenga una empresa va a ser independiente del proceso de mejora continua que esté desarrollando esta, en otras palabras, no es necesario impulsar o establecer un proyecto de mejora continua, para que, la compañía se encuentre en la capacidad de responder al cliente cuando él lo requiera y de una manera eficiente.

Independientemente a la mejora continua se puede cumplir con una muy buena capacidad de respuesta hacia los clientes en cada uno de los servicios prestados.

Basándonos en los resultados, sobre la hipótesis específica N° 2 se alcanzó un nivel de significancia de 0,003 con esto se aprueba la hipótesis alterna, la que establece que hay una correlación significativa entre la mejora continua y la fiabilidad, la relación es de 0.670 de las dimensiones en estudio.

Los resultados alcanzados coinciden con lo expresado por Vivanco (2019), quien analizó la coherencia existente entre la mejora continua y la fiabilidad, y al realizar su análisis estadístico entre ambas encontró que hay una relación directa entre ellas, junto a una correlación positiva considerable. Todo esto respaldado por sus resultados que se han conseguido al evaluar la correlación entre mejora continua y la fiabilidad, donde la significancia es de 0,000 y el indicador de relación de 0,733.

También encontramos que nuestros resultados en esta dimensión son similares a los que obtuvo Zevallos (2021), donde encontró que el programa de mejora continua afecta significativamente en la fiabilidad en los trabajadores, respaldando estos resultados de acuerdo con una significancia de 0,046, junto a un Z calculado de  $-2,000$  alcanzado en la prueba de Wilcoxon, el cual es inferior al Z crítico de  $-1,96$ .

Se pudo observar que es alto el nivel de fiabilidad de la empresa, en base a que un 100.0% de los clientes encuestados lo percibe de esta manera.

Con este alto nivel obtenido, queda demostrado claramente que los clientes confían plenamente en la empresa y cada uno de los servicios que les brinda, así como con cada una de sus funciones eficientemente y dentro de los tiempos establecidos, así mismo la empresa tiene y muestra que posee capacidad

para hacer que el cliente sienta seguridad y confianza al momento se solicitar y brindarles cada uno de los servicios que ofrece. Este factor es de suma importancia para los clientes. La empresa debe mantener y seguir mejorando en este punto.

De acuerdo a las respuestas obtenidas de los encuestados en relación a la hipótesis específica N° 3 determino una significancia de un nivel de significancia de 0,028 con lo que se aprueba la hipótesis alterna. Asimismo, el indicador de correlación es de 0.532, por ende, es positiva considerable.

Los resultados alcanzados coinciden con lo expresado por Zevallos (2021), quien analizó la relación existente entre la mejora continua y la empatía, concluyendo que el programa de mejora continua influye significativamente en la empatía en los trabajadores de su empresa. Todo esto respaldado por sus resultados que han sido obtenidos al evaluar la correlación entre mejora continua y la fiabilidad, obteniendo una significancia de 0,008 y una relación de -2,668 de acuerdo a la prueba de Wilcoxon, el cual es menor al Z crítico de -1,96.

Se pudo observar que el nivel de empatía de la empresa es medio, en base a que un 58.8% de los clientes encuestados lo percibe de esta manera, así también, el otro 41.2% de los clientes lo percibe como de nivel alto.

Entonces, podemos observar por estos resultados que, efectivamente la mejora continua va a afectar a la empatía de la empresa para con sus clientes, la que deberíamos trabajar más para obtener mejores resultados para nuestros clientes. De la misma manera podemos observar que los clientes perciben que la empresa conoce o comprende regularmente cada una de las situaciones irregulares en las que se pueda ver involucrada de un momento a otro, ellos perciben que la empresa no se identifica totalmente con cada una de ellas cuando se encuentran con algún problema y es muy necesario ponerse en sus zapatos para entenderlos, ver la magnitud del problema para la empresa cliente y la necesidad de darle una solución rápida y eficiente. La empresa debe tomar acción inmediatamente, y obligatoriamente implementar alguna acción que permita a sus trabajadores y como empresa desarrollar en mayor medida y brindar este sentimiento de empatía a cada uno de sus clientes.

De los datos obtenidos, sobre la hipótesis específica N° 4 alcanzó una significancia aceptable con lo que se admite la hipótesis alterna que establece que existe una relación significativa en la mejora continua y la seguridad, asimismo se

obtuvo una correlación de 0,734, mencionando que esta relación es positiva considerable.

Los resultados alcanzados están de acuerdo con lo que expresa Zevallos (2019), quien analizó la relación existente entre la mejora continua y la seguridad, y el programa de mejora continua afecta significativamente en la seguridad de los trabajadores. Todo esto respaldado por sus resultados obtenidos al evaluar la correlación entre mejora continua y la seguridad, donde alcanzó un nivel de significancia de 0,035, y empleando la prueba de Wilcoxon entregó un calculado de -2,111, el cual es menor al Z crítico de -1,196.

Por otro lado, en nuestro estudio se pudo observar que el nivel de seguridad es medio, en base a que un 58.8% de los clientes encuestados lo percibe de esta manera, además, un 23.5% lo perciben como de nivel bajo y un 17.6% lo perciben como de nivel alto.

A partir de nuestros resultados obtenidos en la dimensión seguridad, se deduce que los clientes si bien solicitan por primera vez o repetitivamente nuestros servicios, no están 100% seguros de que nuestro trabajo se va a conducir y/o resolver de la mejor manera ante cualquier situación que se pueda presentar. La empresa que brinda los servicios debería no solo preocuparse por cumplir eficientemente con los servicios que se van a brindar, sino también demostrar y hacer sentir a sus clientes esa seguridad al contratar sus servicios, que sientan y se den cuenta de que la empresa se preocupa también por brindarles un servicio honesto, honrado e íntegro en cada oportunidad, así como realizarlo con personal que posee estas mismas cualidades y otras. El poder brindarles esta seguridad a los clientes, va a mejorar la relación empresa – cliente, así como cambiar el concepto que tienen de la empresa.

El estudio ha sido desarrollado de forma virtual, distribuyendo los cuestionarios entre el personal de clientes de nuestra empresa, pudiendo obtenerse las respuestas correspondientes, para posteriormente proceder a ordenarlas, clasificarlas y analizarlas, no obstante, al encontrarnos en la situación de no es posible obtener algunos sesgos, sería necesario realizar un nuevo y mejor estudio en persona para evaluar de manera más precisa los datos presentados.

Esta investigación ha coincidido por lo general con los hallazgos de otros estudios realizados, así como con lo afirmado por los distintos autores teóricos que

han examinado tanto el progreso continuo de la calidad del servicio. Como resultado, se puede decir que el estudio ha producido hallazgos que son coherentes con el razonamiento deductivo utilizado.



## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

El estudio muestra que la mejora continua muestra una asociación significativa de nivel medio con la calidad del servicio de las instituciones públicas del Estado, Callao, año 2022.

### **Segunda**

La investigación muestra que la mejora continua indica una relación de una manera significativa de nivel medio con la capacidad de respuesta en una entidad del Estado, Callao, año 2022.

### **Tercera**

La investigación muestra que la mejora continua indica una relación de una manera significativa de nivel alto con la fiabilidad en una entidad del Estado, Callao, año 2022.

### **Cuarta**

La investigación muestra que la mejora continua indica una relación de una manera significativa de nivel medio con la empatía en una entidad del Estado, Callao, año 2022.

### **Quinta**

La investigación muestra que la mejora continua indica una relación de una manera significativa de nivel medio con la seguridad en una entidad del Estado, Callao, año 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Recomendado es que la entidad del estado desarrolle procedimientos y planes para impulsar la mejora continua, dado que se encuentra un nivel de relación positiva muy fuerte permitiendo consecuentemente una considerable mejora en la calidad de servicio de esta entidad.

### **Segunda**

Se le sugiere a la entidad que considere fortalecer y mejorar la posibilidad de respuesta de la demanda, dentro de sus planes para impulsar la mejora continua, para de esta manera poder mostrar y brindarle al cliente rapidez en la resolución a cualquier situación que se presente.

### **Tercera**

Se le propone a la entidad fomentar y considerar dentro de su proceso de mejora continua el desarrollo de campañas de concientización sobre los valores morales, así como talleres para identificar talentos y habilidades especializadas en los colaboradores, de tal manera que puedan ser reforzados y empleados para garantizar la fiabilidad durante la prestación de los servicios a los clientes.

### **Cuarta**

Se recomienda a la entidad del estado innovar en la mejora continua que viene desarrollando, tomando en cuenta el fortalecimiento de la empatía que debe brindar a sus clientes en cada servicio prestado. En vista de la notable relación existente entre ambas, se obtendrían muy buenos resultados para la entidad.

### **Quinta**

Se sugiere a la dirección de esta entidad mantener siempre y como una de sus prioridades el desarrollo de la mejora continua, esto afectará positivamente los resultados de los servicios prestados, así como acatamiento de los objetivos de la organización, incluyendo necesariamente aspecto en relación a la seguridad, factor que afectará positivamente estos resultados.

## REFERENCIAS

- Anaam, M., Arcelan, S. y Hamad, H. (2020). Effect of Continuous Improvement of Information Technology Applications on E-Customer Behavior in social media. [https://www.researchgate.net/profile/ArcelanSadiq/publication/342689083\\_Effect\\_of\\_Continuous\\_Improvement\\_of\\_Information\\_Technology\\_Applications\\_on\\_ECustomer\\_Behavior\\_in\\_Social\\_Media/links/5f27dc55a6fdcccc43a622ea/Effect-of-Continuous-Improvement-of-Information-Technology-Applications-on-E-Customer-Behavior-in-Social-Media.pdf](https://www.researchgate.net/profile/ArcelanSadiq/publication/342689083_Effect_of_Continuous_Improvement_of_Information_Technology_Applications_on_ECustomer_Behavior_in_Social_Media/links/5f27dc55a6fdcccc43a622ea/Effect-of-Continuous-Improvement-of-Information-Technology-Applications-on-E-Customer-Behavior-in-Social-Media.pdf)
- Arciniegas, J., y Mejías, A. (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Comuni@ cción: Revista de Investigación de Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36.
- Arnao, G., Ordinola, P. (2022). Mejora continua y calidad de servicio en Minimarket Toti, Delicias de Villa, Chorrillos Lima 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89923>
- Auko, A. (2020). Continuous Improvement and Operational Excellence Among Internet Service Providers in Kenya. [http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/160811/Auko%20J\\_Ccustomers%20Perception%20of%20Quality%20of%20Service%20in%20Private%20Primary%20Schools%20in%20Kisumu%20City.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/160811/Auko%20J_C%20customers%20Perception%20of%20Quality%20of%20Service%20in%20Private%20Primary%20Schools%20in%20Kisumu%20City.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brieva, C. (2020). Aplicación de la metodología "Seis Sigma" a las quejas del sector salud en Colombia Application of the " Six Sigma " methodology to health sector complaints in Colombia. Universidad Tecnológica de Bolívar, 2(November). [https://www.researchgate.net/publication/346438107\\_SIX\\_SIGMA\\_final/link/5fc1c8cb299bf104cf875a1c/download](https://www.researchgate.net/publication/346438107_SIX_SIGMA_final/link/5fc1c8cb299bf104cf875a1c/download)
- Calderón, G., y Quispe, R. (2022). Quality of service and corporate image of an individual public transport company in Tacna during COVID-19. *Economía & Negocios*, 4, 80–100. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1243/1790>

- Calero, Y. (2019) Mejora continua y calidad de servicio percibida por usuarios del Centro de Salud Ciudad Victoria, Guayaquil, 2021. [Universidad César Vallejo].[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80329/Calero\\_VYM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80329/Calero_VYM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Castillo, L. (2019). El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo. [Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPinedaLadyEsmeralda2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carlucci, D., Renna, P., Izzo, C., y Schiuma, G. (2018). Assessing teaching performance in higher education: a framework for continuous improvement. *Management Decision* <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MD-04-2018-0488/full/html>.
- D'Armas Regnault, M., Jeréz Peñafiel, W. y Borja Salinas, E. (2019). Las dimensiones de la calidad percibida del servicio de recolección de desechos sólidos urbanos: caso de estudio cantón Milagro, Ecuador. LACCEI, Inc. Canton, M (2019). Proceedings of the LACCEI International multiConference for Engineering, Education and Technology, 2019-July (July 2019), 24–26. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.185>.
- Esquivel, Á., Robaina, R., y Castellanos, M. (2017). Continuous Improvement of Knowledge Management Processes in Ecuadorean Higher Education Institutions. *Retos de La Dirección*, 11(2), 56–72. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Farrington, T., Antony, J., & O’Gorman, K. D. (2018). Continuous improvement methodologies and practices in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-03-2017-0141/full/html>
- García, A. (2021). Calidad de servicio de atención de una empresa de transporte de carga, Lima 2021 [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30045>.

- Guerrero, E. (2018). El Kaizen como proceso de mejora continua, en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas superiores del Ecuador. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Haghi Kashani, M., Rahmani, M., y Jafari Navimipour, N. (2020). Quality of service-aware approaches in fog computing. *International Journal of Communication Systems*, 33(8), e4340. <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/153990>.
- Hernández, R., y Mendoza, P. (2018). Metodología de la investigación: Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Primera). McGraw Hill Interamericana Editores S. A de C.V.
- Heshiki, A., & López, M. (2021). Facultad de negocios internacionales [Universidad Privada del Norte]. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28187/Heshiki Nakama%2C Carlos Andrés - López Aponte%2C Carlos Maximiliano.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28187/Heshiki%20Carlos%20Andrés%20-%20López%20Aponte%20Carlos%20Maximiliano.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Kaizen, M. (1986). Mejora continua. Principios [en línea]. <http://www.competitividup.com/?p=535>
- Khan, S. A., Kaviani, M. A., Galli, B. J., & Ishtiaq, P. (2019). Application of continuous improvement techniques to improve organization performance: A case study. *International Journal of Lean Six Sigma* <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ijlss-05-2017-0048/full/html>
- Kosgei, J. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in Registered Private Security Firms in Kenya Judith Jeptoo Kosgei a Research Project Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the Award of Degree of Master of Business Administration, School of Bu.
- Llauce, M. (2018). Mejora continua y calidad de servicio en la empresa Touring y Automóvil Club del Perú [Universidad Autónoma del Perú]. [https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/830/Llauce Montes%2C Mayra Julissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/830/Llauce%20Montes%2C%20Mayra%20Julissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maldonado, M., Esquivel, A., y Chan, A. (2020). Quality service in micro business in the wood crafts sector in a suburb of Mérida, México | Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. *Ingeniare*, 28(1), 120–132.

- McDermott, O., Antony, J., Sony, M., & Healy, T. (2022). Critical failure factors for continuous improvement methodologies in the Irish medtech industry. *The TQM Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-10-2021-0289/full/html>.
- Mera, E., Mera, C., Toscano, C., y Ruiz, E. (2022). Gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada. *Revista Ñeque*, 5(12), 342–351. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.85>
- Mini Benavides, J., y Lequernaqué Zúñiga, C. (2020). Satisfacción de estudiantes del octavo ciclo de Ingeniería Industrial respecto a la calidad educativa en una universidad privada, Lima 2019-II.
- Moldovan, F., y Blaga, P. (2022). The continuous improvement cycle core activities for the sustainable development of healthcare facilities. In *The 15th International Conference Interdisciplinarity in Engineering: Conference Proceedings* (pp. 316-325). Cham: Springer International Publishing.
- Montesinos-González, S. (2022). Mejora continua de un posgrado en México aplicando el QFD. *Dyna*, 89(222), 106-114.
- Novillo, E., Parra, E., Ramón, D., y López, M. (2017). Gestión de la Calidad: Un enfoque práctico. In *Abril: Vol. Primera Ed (Primera Ed)*. [file:///C:/Users/Hp/Downloads/LIBRO GESTION libro.pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro.pdf)
- Núñez, L. y Juárez, J. (2018). Análisis Comparativo De Modelos De Evaluación De Calidad En El Servicio a Partir De Sus Dimensiones Y Su Relación Con La Satisfacción Del Cliente. *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico*, 7(1), 49–59. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59>
- Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (Tercera, Vol. 53, Issue 9). Ediciones de la U. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Olaya, C. (2021). La Planificación estratégica y sus efectos en la mejora continua en el área administrativa de la universidad Nacional de Tumbes, 2017-2022. [Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/1486>
- Ortiz, J., Duran, D., Moore, R., & Tinoco, O. (2020). Quality of service in a physical-digital hybrid environment by implementing an Application System for restaurant: A pre-experimental design. *18th LACCEI International Multi-*

- Conference for Engineering, Education, and Technology: “Engineering, Integration, and Alliances for a Sustainable Development” “Hemispheric Cooperation for Competitiveness and Prosperity on a Knowledge-Based Economy”, LACCEI July, 27-31. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2020.1.1.387>
- Pimienta, J. y De La Orden, A. (2017). Metodología de la investigación (Pearson (ed.)). <https://issuu.com/maiquim.floresm./docs/259310380-metodologia-de-la-investi>
- Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Dominio de Las Ciencias, 6, 1118–1142. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539747.pdf>
- Piscocoy, A. (2019). Mejora continua del proceso editorial. Revista de Gastroenterología del Perú, 39(1), 5-6.
- 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]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31270>.
- Ramírez, K. A., & Álvaro, V. P. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. Intangible Capital, 13(2), 479-497.
- Rivas, C. y Zamora, H. (2020). Propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de transporte de inversiones Zamcar S.A.C (Primera ed, Vol. 1) [Universidad Ricardo Palma]. [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2725/IND-T030\\_40455246\\_T\\_RIVAS\\_VERA\\_CLAUDIA\\_GISELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2725/IND-T030_40455246_T_RIVAS_VERA_CLAUDIA_GISELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salas, G. (2017). Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta [Universidad de Manizales]. [https://ridum.umanizales.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12746/3429/1/Salas\\_Ginna\\_2017.pdf](https://ridum.umanizales.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12746/3429/1/Salas_Ginna_2017.pdf)
- Salas, K., Meza, A., Obredor, T. y Mercado, N. (2019). Evaluation of the Supply Chain to Improve Competitiveness and Productivity in the Metalworking

- Industry in Barranquilla, Colombia. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025> 30(2), 25-32.
- Sarria, M., Fonseca, G. y Bocanegra, C. (2017). Modelo metodológico de implementación de lean manufacturing. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 83, 51–71. <https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1825>
- Tan, T., Muskat, B. y Johns, R. (2019). The role of empathy in the service experience. *Journal of Service Theory and Practice*, 29(2), 142–164. <https://doi.org/10.1108/JSTP-10-2018-0221>
- Valenzo, A., Lázaro, A. y Martínez, A. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in morelia, Mexico | Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio de transporte público en morelia, Mexico. *DYNA (Colombia)*, 86(211), 64–74.
- Vera, E. (2017). Modelo Servqual en la verificación de la satisfacción de la calidad de servicio académico universitario caso: Escuela de Administración de Empresas UCSM. Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santaa.
- Vinodh, S., Antony, J., Agrawal, R. y Douglas, A. (2020). Integration of continuous improvement strategies with Industry 4.0: a systematic review and agenda for further research. *The TQM Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-07-2020-0157/full/html>
- Vivanco, L. (2019) Mejora continua y la calidad de servicio en la agencia de aduana TRANSGLOBAL CUSTOMS LOGISTIC S.A.C-2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50631>
- Zambrano, O. y Almeida, O. (2018). Continuous organizational improvement focus on productivity and its impact on Oscar Zambrano Valdivieso Introducción Colombia es un país cuya economía hace parte de un mercado cambiante y globalizado , esta situación. *Desarrollo Gerencia*, 10(2), 83–102. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3033/4084>
- Zañartu, K. (2020). Facultad De Ingeniería Y Arquitectura [Universidad César Vallejo]. In *Google Académico* (Vol. 6).



[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49250/Zañartu\\_GKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49250/Zañartu_GKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zayas, I. (2022). La mejora continua : Elemento de competitividad empresarial. Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación, 9(17). <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253/488>

Zevallos, Z. (2021). Programa de “Mejora Continua” en la calidad de servicio en los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80639/Zevallos\\_GZV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80639/Zevallos_GZV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacional de la variable mejora continua

<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN</b>					
<b>Mejora continua y calidad del servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022</b>					
<b>VARIABLE 1</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Mejora continua	“La mejora continua es la gestión de un método, el que prosperará en con los años con la finalidad de ser mejor y ahorrar, para así distinguirse en su capacidad, producción, coste y tiempos de entrega en comparación con sus competidores”, según Huarte, D. (2015) , pág.16.	La mejora continua viene a ser el resultado de la aplicación de los diferentes métodos o acciones que lleva a cabo la dirección de una empresa para poder conseguir una mejora constante en el progreso de sus actividades y funciones, lo que trae como consecuencia una mejora en el producto o servicio que estas brindan a sus clientes.	Planear	Objetivos a corto plazo Objetivos a largo plazo	Ordinal
			Hacer	Implementación Acción	
			Comprobar	Evaluar Revisar	
			Actuar	Corregir Comprobar	

**Anexo 2: Matriz de operacional de la variable calidad de servicio**

<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN</b>					
<b>Mejora continua y calidad del servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022</b>					
<b>VARIABLE 2</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Calidad de servicio	Orlandini, I & Ramos, N (2017), manifiestan sobre la calidad de servicio “[...] es ejecutada por una empresa con el fin de descifrar lo que requieren sus consumidores, para así brindarles un servicio factible, adecuado, pronto, elástico, estimable, aventajado, oportuno, fehaciente y confiable, todo esto aunque se encuentren en cualquier escenario inesperado o haya sucedido alguna equivocación” (p.146).,	La calidad de servicio es aplicada por una empresa para poder lograr un resultado diferente en comparación a la competencia, en el que va a brindar un servicio o producto mejor, más eficiente y eficaz, que cumpla no solo con cubrir las expectativas de los clientes, sino ir más allá y lograr crear una óptima relación empresa-cliente, en la que predomine la fidelidad del cliente hacia la empresa, así como su recomendación a otras personas y consumidores.	Capacidad de respuesta	Atención	Ordinal
				Prontitud	
			Fiabilidad	Formalidad	
				Exactitud	
			Empatía	Credibilidad	
				Integridad	
				Honestidad	
			Seguridad	Atención personalizada	
Facilidad de contacto					

### Cuestionario: Mejora continua

RESPONSABLE DEL ÁREA DE: \_\_\_\_\_

Buenos días / Buenas tardes, el cuestionario tiene como finalidad evaluar la mejora continua y la calidad de servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022, para lo cual se le pide marcar con un aspa(x) la alternativa que considere pertinente de acuerdo con la pregunta planteada, que a continuación se presenta:

INVESTIGACIÓN			ESCALA ORDINAL				
Mejora continua y la calidad de servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022.			1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre				
Indicadores	Ítems	Variable 1: Mejora continua	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1: Planear</b>							
Objetivos a largo plazo	Ítem 1	¿Cree usted que los objetivos a corto plazo de su empresa se cumplen con el servicio que recibe por parte de nuestra empresa?					
Objetivos a corto plazo	Ítem 2	¿Cree usted que los objetivos a largo plazo de su empresa se cumplen con el servicio que recibe por parte de nuestra empresa?					
<b>Dimensión 2: Hacer</b>							
Implementación	Ítem 3	¿La empresa ha propuesto alguna implementación para que su servicio se diferencie de otras empresas?					
Acción	Ítem 4	¿La empresa ha cumplido con implementar los servicios ofrecidos?					
<b>Dimensión 3: Comprobar</b>							
Evaluar	Ítem 5	¿La empresa evalúa los resultados obtenidos de los cambios que aplica a los servicios que ofrece?					
Revisar	Ítem 6	¿La empresa verifica que se cumplan con las mejoras que ofrece?					
<b>Dimensión 4: Actuar</b>							
Corregir	Ítem 7	¿La empresa se preocupa por solicitarle a usted que le haga conocer si existe alguna deficiencia en sus servicios?					
Actuar	Ítem 8	¿La empresa corrige las deficiencias que existan en su servicio, cuando usted se lo ha hecho saber?					

### Cuestionario: Calidad de servicio

RESPONSABLE DEL ÁREA DE: \_\_\_\_\_

Buenos días / Buenas tardes, el cuestionario tiene como finalidad evaluar la mejora continua y la calidad de servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022, para lo cual se le pide marcar con un aspa(x) la alternativa que considere pertinente de acuerdo con la pregunta planteada, que a continuación se presenta:

<b>INVESTIGACIÓN</b>			<b>ESCALA ORDINAL</b>				
Mejora continua y la calidad de servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022.			1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre				
Indicadores	Ítems	Variable 1: Calidad de servicio	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1: Capacidad de respuesta</b>							
Atención	Ítem 1	¿La empresa atiende directamente alguno de sus requerimientos?					
Prontitud	Ítem 2	¿La empresa responde con prontitud cuando se le solicita algún servicio o si se presenta algún problema?					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>							
Formalidad	Ítem 3	¿La empresa cumple con toda la documentación respectiva durante todo el proceso del servicio?					
Exactitud	Ítem 4	¿El servicio que brinda la empresa cumple íntegramente con lo que se establece en el contrato?					
Credibilidad	Ítem 5	¿Confía usted en el servicio que brinda la empresa?					
<b>Dimensión 3: Empatía</b>							
Integridad	Ítem 6	¿Puede decir que los encargados de brindar el servicio directamente a usted son personas íntegras?					
Honestidad	Ítem 7	¿Los servicios que brinda la empresa son realmente los que ofrecen?					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>							
Atención personalizada	Ítem 8	¿Siente que la empresa se preocupa por brindarle un servicio personalizado y por qué usted lo perciba así?					
Facilidad de contacto	Ítem 9	¿Tiene usted contacto directo con la empresa que le brinda el servicio para poder manifestar y solucionar algún problema que se le presente?					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Mejora continua**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Planear</b>							
1	¿Cree usted que los objetivos a corto plazo de su empresa se cumplen con el servicio que recibe por parte de nuestra empresa?	x		x		X		
2	¿Cree usted que los objetivos a largo plazo de su empresa se cumplen con el servicio que recibe por parte de nuestra empresa?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Hacer</b>							
3	¿La empresa ha propuesto alguna implementación para que su servicio se diferencie de otras empresas?	X		X		X		
4	¿La empresa ha cumplido con implementar los servicios ofrecidos?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Comprobar</b>							
5	¿La empresa evalúa los resultados obtenidos de los cambios que aplica a los servicios que ofrece?	X		X		X		
6	¿La empresa verifica que se cumplan con las mejoras que ofrece?	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Actuar</b>							
7	¿La empresa se preocupa por solicitarle a usted que le haga conocer si existe alguna deficiencia en sus servicios?	X		X		X		

8	¿La empresa corrige las deficiencias que existan en su servicio, cuando usted se lo ha hecho saber?	x		x		x		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** .Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier

**DNI:** 09378805

**Especialidad del validador:** Temático

**24 de diciembre del 2022**



- <sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Capacidad de respuesta</b>							
1	¿La empresa atiende directamente alguno de sus requerimientos?	X		x		X		
2	¿La empresa responde con prontitud cuando se le solicita algún servicio o si se presenta algún problema?	X		X		x		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>							
3	¿La empresa cumple con toda la documentación respectiva durante todo el proceso del servicio?	X		X		x		
4	¿El servicio que brinda la empresa cumple íntegramente con lo que se establece en el contrato?	X		X		X		
5	¿Confía usted en el servicio que brinda la empresa?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Empatía</b>							
6	¿Puede decir que los encargados de brindar el servicio directamente a usted son personas íntegras?	X		X		X		
7	¿Los servicios que brinda la empresa son realmente los que ofrecen?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>							
8	¿Siente que la empresa se preocupa por brindarle un servicio personalizado y por qué usted lo perciba así?	x		x		X		



9	¿Tiene usted contacto directo con la empresa que le brinda el servicio para poder manifestar y solucionar algún problema que se le presente?	x		x		X		
---	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Alberca Teves, Gustavo Javier

**DNI: 09378805**

**Especialidad del validador: Temático**

**24 de diciembre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Mejora continua**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Planear</b>							
1	¿Cree usted que los objetivos a corto plazo de su empresa se cumplen con el servicio que recibe por parte de nuestra empresa?	x		x		X		
2	¿Cree usted que los objetivos a largo plazo de su empresa se cumplen con el servicio que recibe por parte de nuestra empresa?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Hacer</b>							
3	¿La empresa ha propuesto alguna implementación para que su servicio se diferencie de otras empresas?	X		X		X		
4	¿La empresa ha cumplido con implementar los servicios ofrecidos?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Comprobar</b>							
5	¿La empresa evalúa los resultados obtenidos de los cambios que aplica a los servicios que ofrece?	X		X		X		
6	¿La empresa verifica que se cumplan con las mejoras que ofrece?	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Actuar</b>							
7	¿La empresa se preocupa por solicitarle a usted que le haga conocer si existe alguna deficiencia en sus servicios?	X		X		X		

8	¿La empresa corrige las deficiencias que existan en su servicio, cuando usted se lo ha hecho saber?	x		x		x		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Guerra Bendezú Carlos

**DNI: 09726163**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

**24 de**

**diciembre**

**2**

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

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

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Calidad de servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Capacidad de respuesta</b>							
1	¿La empresa atiende directamente alguno de sus requerimientos?	X		x		X		
2	¿La empresa responde con prontitud cuando se le solicita algún servicio o si se presenta algún problema?	X		X		x		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>							
3	¿La empresa cumple con toda la documentación respectiva durante todo el proceso del servicio?	X		X		x		
4	¿El servicio que brinda la empresa cumple íntegramente con lo que se establece en el contrato?	X		X		X		
5	¿Confía usted en el servicio que brinda la empresa?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Empatía</b>							
6	¿Puede decir que los encargados de brindar el servicio directamente a usted son personas íntegras?	X		X		X		
7	¿Los servicios que brinda la empresa son realmente los que ofrecen?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>							
8	¿Siente que la empresa se preocupa por brindarle un servicio personalizado y por qué usted lo perciba así?	x		x		X		

9	¿Tiene usted contacto directo con la empresa que le brinda el servicio para poder manifestar y solucionar algún problema que se le presente?	x		x		X		
---	--	---	--	---	--	---	--	--

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
Productividad de servicio.**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Guerra Bendezú Carlos

**DNI:** 09726163

**Especialidad del validador:** Metodólogo

24 de diciembre del

2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

Dr. Carlos Andrés Guerra Bendezú  
REGUC 016910

Firma del experto informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Mejora continua**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Planear</b>							
1	¿Cree usted que los objetivos a corto plazo de su empresa se cumplen con el servicio que recibe por parte de nuestra empresa?	x		x		X		
2	¿Cree usted que los objetivos a largo plazo de su empresa se cumplen con el servicio que recibe por parte de nuestra empresa?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Hacer</b>							
3	¿La empresa ha propuesto alguna implementación para que su servicio se diferencie de otras empresas?	X		X		X		
4	¿La empresa ha cumplido con implementar los servicios ofrecidos?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Comprobar</b>							
5	¿La empresa evalúa los resultados obtenidos de los cambios que aplica a los servicios que ofrece?	X		X		X		
6	¿La empresa verifica que se cumplan con las mejoras que ofrece?	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Actuar</b>							
7	¿La empresa se preocupa por solicitarle a usted que le haga conocer si existe alguna deficiencia en sus servicios?	X		X		X		

8	¿La empresa corrige las deficiencias que existan en su servicio, cuando usted se lo ha hecho saber?	x		x		x		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Reyes Carhuapoma Tamara Sheyla

**DNI:** 71023497

**Especialidad del validador:** Temático

**24 de diciembre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Calidad de servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Capacidad de respuesta</b>							
1	¿La empresa atiende directamente alguno de sus requerimientos?	X		x		X		
2	¿La empresa responde con prontitud cuando se le solicita algún servicio o si se presenta algún problema?	X		X		x		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>							
3	¿La empresa cumple con toda la documentación respectiva durante todo el proceso del servicio?	X		X		x		
4	¿El servicio que brinda la empresa cumple íntegramente con lo que se establece en el contrato?	X		X		X		
5	¿Confía usted en el servicio que brinda la empresa?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Empatía</b>							
6	¿Puede decir que los encargados de brindar el servicio directamente a usted son personas íntegras?	X		X		X		
7	¿Los servicios que brinda la empresa son realmente los que ofrecen?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>							
8	¿Siente que la empresa se preocupa por brindarle un servicio personalizado y por qué usted lo perciba así?	x		x		X		



9	¿Tiene usted contacto directo con la empresa que le brinda el servicio para poder manifestar y solucionar algún problema que se le presente?	x		x		X		
---	--	---	--	---	--	---	--	--

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Productividad de servicio.**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Reyes Carhuapoma Tamara Sheyla

**DNI:** 71023497

**Especialidad del validador:** Temático

**24 de diciembre del 2022**

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



\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

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

	Variable 01						Variable 01: Productividad de servicios										
	Dimension 01		Dimensión 02		Dimensión 03		Dimension 04		Dimensión 05		Dimensión 06			Dimensión 07		Dimensión 08	
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
6	3	3	2	3	4	3	2	1	4	4	4	3	4	4	5	4	1
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	5	5	5	5	2	3	3	3	5	4	5	5	5	4	1
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
10	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
13	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
14	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	1
15	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2
16	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
17	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3

### Niveles de rango correlacionales

Rango	Significado de la relación
+0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
0,00	Correlación nula (no existe)
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,91 a -1	Correlación negativa perfecta



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Mejora continua y calidad del servicio de transporte aéreo de una entidad del Estado, Callao, año 2022", cuyo autor es PALACIOS REAÑO GIANCARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 25 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES <b>DNI:</b> 09726163 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8928-1237	Firmado electrónicamente por: CGUERRAB el 26- 01-2023 20:44:39

Código documento Trilce: TRI - 0528145