



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Plan de mejora continua para la calidad del servicio
en una empresa de servicios eléctricos de la provincia de Chota

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Mera Bazan, Martin Nolberto (orcid.org/0000-0002-5561-6668)

ASESOR:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

CO-ASESOR:

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico mi tesis principalmente a Dios, quien me dio la fortaleza necesaria para lograr este fin. Dedico los frutos de este trabajo a toda mi familia. Gracias a mi mamá por todo su amor y motivación para seguir adelante. Finalmente, para aquellos que no me creyeron, su actitud les dio más motivación. También quiero presentarle este documento a mi abuela, la luz del cielo me dio fuerzas para seguir culminando este trabajo.

Agradecimiento

A mi madre y familia: siempre me han alentado a perseguir mis metas con amor.

A mi asesor y co-asesor: Por su invaluable aporte académico en la elaboración del presente trabajo

A la universidad: Que me ha permitido alcanzar mi tan ansiado anhelo

A todos mis docentes: Por transmitirme sus valiosos conocimientos

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de Figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

Índice de Figuras

Figura 1	Disparidad de carácter de insatisfacción, según cada dimensión	19
-----------------	--	----

Resumen

El fin de este estudio consiste en proponer un plan de mejora continua de la calidad del servicio en una compañía del sector eléctrico de la provincia de Chota. El tipo de estudio fue descriptivo- propositivo, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 500 consumidores y tras aplicar los criterios de selección se obtuvo una muestra de 70 consumidores. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario modelo SERVQUAL; para la presentación, procesamiento y análisis de los resultados se empleó el Software SPSS 26. Con los resultados del diagnóstico determinó que 3 dimensiones de SERVQUAL son negativas. B. Confiabilidad -0.2, Reactividad -0.71 y Empatía -0.51. Por lo que se decidió plantear el diseño y desarrollo de una propuesta de mejora continua, basada en estrategias (capacitaciones al personal, mejora de la imagen utilizando el marketing digital y optimizar la comunicación del personal) y a su vez, se propusieron otras estrategias complementarias. Las conclusiones más relevantes consisten en señalar que, de acuerdo con el puntaje alcanzado por la compañía, sus niveles de sus servicios son ineficientes. En tal propósito, con la propuesta planteada existe la probabilidad de mejorar el índice de satisfacción en los consumidores.

Palabras clave: Plan de mejora continua, calidad de servicio, SERVQUAL.

Abstract

The purpose of this study is to propose a plan for continuous improvement of service quality in a company in the electricity sector in the province of Chota. The type of study was descriptive-propositive, with a non-experimental design. The population consisted of 500 consumers and after applying the selection criteria, a sample of 70 consumers was obtained. For data collection, the SERVQUAL model questionnaire was used as an instrument; For the presentation, processing and analysis of the results, the SPSS 26 Software was used. With the results of the diagnosis, it was determined that 3 dimensions of SERVQUAL are negative. B. Reliability -0.2, Reactivity -0.71 and Empathy -0.51. Therefore, it was decided to propose the design and development of a proposal for continuous improvement, based on strategies (staff training, image improvement using digital marketing and optimizing staff communication) and, in turn, other complementary strategies were proposed. The most relevant conclusions consist of pointing out that, according to the score achieved by the company, its service levels are inefficient. In this regard, with the proposed proposal there is a probability of improving the satisfaction rate among consumers.

Keywords: Continuous improvement plan, service quality, SERVQUAL.

I. INTRODUCCIÓN

La globalización es un proceso donde las economías mundial está inmersas a ello, lo que conlleva a las industrias eléctricas a crear estrategias para realizar un análisis y conocimiento con la finalidad del satisfacer las necesidades del usuario (Chang et al. 2023; Kocher et al. 2023; Thomas et al. 2022). Además, la competitividad en el mercado cada vez avanza más puesto que, todas ellas desean obtener mayor rentabilidad, es así que como compañía al tener conocimiento de la necesidad del usuario se genera el aspecto fundamental para las compañías que es invertir en el capital humano (Potempa et al., 2022; Woodland, 2022; Tang, 2022).

Es por ello que, algunos autores consideran necesario implementar un plan de mejora para poder permanecer en el mercado donde opera, dado que, con el transcurrir del tiempo se observa un mercado más competitivo, por eso, se debe establecer correctas estrategias para elevar la disposición de utilidad y servicio, que como compañía se ofrece, es más, pensando en el personal que brinda cada día el trabajo efectivo para que una organización esté en marcha, por ello se debe capacitar al personal (Woodland, 2022; Woodland, 2022; Sletmo, 2019).

Por otro lado, las compañías dedicadas al servicio eléctrico son sostenibles en el tiempo, siempre y cuando establezcan estándares de disposición en los productos que brinda, puesto que, esto da al usuario una satisfacción en menor plazo, fidelizándolos y consiguiendo a través de ellos atraer nuevos consumidores (Woodland, 2022; Woodland, 2022; Chowhan, 2015).

Las organizaciones del continente Europeo, en lo particular en España tiene cierta preocupación con su personal ya que las organizaciones de este país capacitan a su colaborador constantemente para ofrecer una mejor servís de eficacia al comprador, estas estrategias que las compañías europeas utilizan es de suma importancia porque como resultados obtienen: un incremento en el nivel de ventas, captación y retención de nuevos consumidores y fideliza a los actuales consumidores (Sadkowski and Jedynak, 2022; Sadkowski and Jedynak, 2022; Kuchumov et al., 2022).

De igual manera, alrededor del mundo se ha podido observar que este problema se encuentra en muchas organizaciones de diferentes países, como lo es en Venezuela, todos los mercados que brindan servicios relacionados a la electricidad no cuentan con herramientas que les permita corregir los malos procesos, permitiendo un mejoramiento o perfeccionar las actividades operativas dentro de la sociedad para optimar el gusto del usuario (De Sá Magalhães et al., 2022; Boyd, 2019). Como compañía se necesita contar con procesos claros y precisos que ayuden a obtener mejoras en cualquier situación que afecte negativamente a la satisfacción del usuario (De Sá Magalhães et al., 2022; Boyd, 2019; Boyd, 2019). También, se debe considerar toda opinión negativa o positiva que tenga el usuario respecto a los servicios ofrecidos para en caso contrario obtener de manera rápida una solución para seguir siendo la mejor opción que tenga nuestro usuario frente a la competencia (Veloudis et al., 2017; Ingaldi, 2018; Sadkowski and Jedynak, 2022).

Dentro del plano originario de la región se percibe como varía la calidad de los servicios en todas las compañías, no es simplemente poner esfuerzos para dar un servicio de calidad, es también tener en cuenta el trato que se les da a los colaboradores y en especial a los consumidores (Long et al., 2022; Singh et al., 2022; Boyd, 2019).

Ciertas investigaciones mencionan que el servicio que ofrecen los negocios de servicio eléctrico en el distrito de Trujillo, los autores manifiestan que hay diferencias entre la eficacia de prestación que se ofrece, por lo que se afirma que, la eficacia en la prestación que se le da al usuario es un método competitivo, obteniendo a través de ellos una mayor satisfacción o y una mejor rentabilidad para la compañía (Service Quality and Management, 2016; Daradkeh and Al-Dwairi, 2018).

Por lo tanto, para ilustrar adecuadamente la ubicación de la compañía investigada, se destaca que, la compañía de servicio eléctrico se encuentra ubicada en la provincia de Chota, en calidad de franquicia eléctrica en el ámbito de influencia de las provincias de Chota, Cutervo, Hualgayoc - Bambamarca y Santa Cruz. A la fecha, la compañía cuenta con aproximadamente 110.000 consumidores de electricidad, y su proceso de servicio interno se adhiere estrictamente a las leyes

y reglamentos de concesión de electricidad, ya que la compañía tiene una gran cantidad de consumidores urbanos. Es por ello que todas las provincias deben implementar una nueva estrategia de gestión sostenible. Abordando las preocupaciones del procedimiento de los consumidores de servicios públicos.

De lo descrito en esta sección, el autor se pregunta la siguiente interrogante: ¿De qué manera un plan de mejora continua mejora la calidad del servicio en las compañías de servicio eléctrico de Chota?

La presente tesis se basa en la justificación teórica, porque se considera que la empresa en estudio está en constante desarrollo, por lo que está lista para destacar sus esfuerzos para mejorar la calidad de su servicio, ya que, este estudio da un aporte que apoya el desarrollo para estudios futuros; por lo cual, se fundamenta bajo la “teoría de la eficacia de prestación” que permite tener un mejor trato entre la calidad y su mejora continua. A su vez, la justificación social se manifiesta en que ayudará a la compañía involucrada a ser competitiva y reconocida localmente, incrementará las ventas y al mismo tiempo puede brindar oportunidades de empleo a los habitantes. Así mismo, tiene una justificación metodológica ya que fue una perspectiva descriptiva y propositiva, donde se describe la realidad operativa de la organización, para posteriormente analizar a través de un mecanismo que admita optimizar la eficacia de su prestación. Con delineación no experimental, el cual consiste en no vulnerar las inconstantes planteadas.

Además, se planteó el siguiente fin general: proponer un plan de mejora continua para la calidad del servicio en las compañías de servicio eléctrico de Chota. Y los fines específicos: (1) determinar el índice de calidad de servicio para compañías de servicio eléctrico en Chota; (2) Diseñar un plan de mejoramiento continuo de la compañía de Servicios Eléctricos de Chota, y, (3) validar el plan de mejora continua a través de juicio de especialistas.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente internacional, se tiene al artículo publicado por Rivera (2019), con el fin de mejorar la calidad que ofrece la Sede de Formación continua de la Facultad de Pekín, el método de estudio utilizado es el cuantitativo, con el uso de formularios a una muestra de funcionarios de la compañía estudiada. Los autores utilizaron 4KPLS (Key Performance Indicator), que permite determinar el estado actual de la compañía y definir el curso de acción futuro, con una visión en los socios comerciales y sus responsabilidades. Los resultados mostraron que, se desarrolló un método para la mejora continua del proceso de servicio, centrándose en aspectos como los consumidores, la comunicación y los funcionarios. La fase de análisis dio como resultado el desarrollo de un diagrama de flujo con una estructura organizacional claramente definida en el que los funcionarios muestran interés en realizar el proceso, y así poder mejorar los servicios prestados, también se muestra la importancia de la productividad y la calidad. Con la conclusión obtenida se indicó que lo implementado en Excel (DashBoard) será analizado como un sistema de alertas para que los coordinadores puedan actuar sobre cada situación del programa una a una. Es por eso, que se resalta la importancia de aplicar distintos tipos de métodos para llevar el control progresivo de una organización, lo cual facilitará a una óptima toma de decisiones a lo largo del desarrollo compañía.

En el artículo publicado por Montijo-Valenzuela et al. (2020), tiene como fin proponer la mejora continua de STM (Microelectronic Technology Systems) para compañías de servicios. Utilizaron un enfoque de estudio cuantitativo, mediante el uso de tablas de estadísticas descriptivas y gráfico. Además, los autores usaron Kaizen y los 5´S, destinados a la mejora continua de su proceso de gestión para mejorar la disposición de su prestación, el cual posee como fin establecer un entorno de trabajo eficiente, limpio y ergonómico. Los resultados obtenidos determinan que al implementar el programa se tiene como resultado 173 minutos en el turno uno y 286 minutos en el turno dos durante los 35 días medidas; posteriormente de implementar el sistema se obtuvieron 59 minutos en el turno uno y 71 minutos en el turno dos, en el transcurso de los 35 días medidas. La

conclusión que obtuvieron es implementar la filosofía Kaizen y 5'S, tiene el beneficio de mejorar los procesos internos, primordialmente, disminuyendo las barreras de comunicación entre las áreas que componen la compañía, también ayuda a disminuir los desechos y mantener en los colaboradores de una cultura de encontrar, analizar y resolver todas las barreras que impedían mejorar continuamente la calidad de servicio brindado.

En el artículo publicado por Fontalvo et al. (2020), la cual tiene por finalidad proponer un sistema que examine la eficacia de prestación de las unidades de cuidado a los beneficiarios de las unidades de servicio de agua. La metodología del estudio fue cuantitativa, haciendo uso de cuestionarios a empleados de la compañía, con lo cual se obtuvo información necesaria para cumplir con los fines propuestos. Se aplicó la Six Sigma la cual permite pasar de un enfoque cualitativo a una visión objetiva y cuantitativa en el análisis de la eficacia de prestación, asegurando la existencia del abastecimiento de agua. El resultado de las métricas de Six Sigma evaluadas sobre las magnitudes de calidad fueron: rendimiento "Y" y sigma "Z" para los 60 días los valores obtenidos del estudio y para los 60 días de sigma "Z" sobre 4, fueron muy buenos. Y con este nivel de rendimiento promedio para ambos periodos fue de 98% para el periodo 1 y 97% para el periodo 2. En este caso, las conclusiones generaron gran interés es el método estadístico Six Sigma, por lo que actualmente es utilizado por esta compañía de agua para proponer un sistema de calidad, que puedan complacer las demandas de los consumidores, satisfacer las perspectivas y establecer relaciones eficientes con los beneficiarios.

Según Hasing (2017) realizó un estudio que propone un modelo de mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), sustentado en la Normativa ISO 9001:2015 en la compañía de equipos y construcciones de la localidad de Guayaquil en Ecuador, la finalidad del presente fue incrementar la eficacia de los procesos del SGC de la compañía, y poder cumplir con los requisitos que exige la norma. Los resultados indicaron que se realizó un análisis de sus procesos considerando los indicadores respectivos a fin de lograr la oportunidades de mejora, los elementos que utilizaron fue una lluvia de ideas realizadas al personal

administrado y técnico dando como resultado la satisfacción, quejas y reclamos, a fin de conocer cada proceso estudiado se realizó sus respectivas fichas del responsables de entradas y salidas de los procesos. Como conclusiones se logró alcanzar un mejor y mayor compromiso del personal en desarrollo de sus actividades asegurando la sostenibilidad del SGC.

En Guayaquil, Fabre (2018) realizó un estudio de SGC, ISO9001:2015 basado en la producción de una compañía ligada a la preparación de productos y servicios de limpieza de consumo masivo para fábricas, el fin fue diseñar SGC, bajo la normativa ISO9001:2015, que ayude al aprovechamiento de la utilidad de la compañía. Para el logro de este fin se aplicó un enfoque cuantitativo y descriptivo de la toda la investigación según lo obtenido mediante las encuestas aplicados a todos los colaboradores de los diferentes procesos. Los resultados alcanzados fueron que con la información evaluada se determinó que las áreas ejecutan su trabajo en forma empírica sin documentos, no realizan medición del impacto de los datos de calidad y producto de la industria. Además, se concluyó que, contar con un SGC contribuirá a incrementar los índices de productividad norma ISO 9001:2015; permitiendo tomar decisiones oportunas y mejorando continuamente.

En Venezuela, Benzaquen (2018) se realizó un estudio de afianzar un SGC para mejorar la calidad y producción en la organización construcciones CESANCA, C.A. alineado a un sistema de información, donde propone 8 principios de la calidad para mejorar la productividad, que se basa en la norma ISO 9001:2015, el propósito del estudio es perfeccionar la conducta organizacional de la compañía y también de la gestión de los riesgos. El diseño de estudio fue cuantitativo, propositivo y descriptivo usando el modelo de recursos con el que se cuenta, sustentando propuesta de dirección que solucione problemas existentes en la organización, las estrategias empleadas para la recopilación de datos muestran el comportamiento real que existe en la organización. Los resultados mostraron que un SGC, que comprende 6 fases: Fase 1 indica el compromiso del SGC; fase 2 indica el diagnostico situacional, fase 3 refiere al plan de mejora, fase 4 el SGC a implementar comprende, identificar, planificar, organizar, tomar, para luego exponerlo, fase 5 señala la formación profesional respecto al SGC. Las

conclusiones indicaron las etapas seguimiento y las mejoras continuas en su proceso.

El estudio realizado por Vélez (2018) tuvo como fin proponer un modelo de activación de la normativa ISO9001.2015, en Valencia- España. Se empleó un enfoque cuantitativo y descriptivo del estudio y se aplicaron preguntas a los trabajadores seleccionados. Los resultados mostraron que facilitó la comprensión de los requerimientos exigidos en la norma y su correcta ejecución por las compañías, la metodología desarrollada está sometida a una verificación de cuestionarios por especialistas de la calidad. Las conclusiones calificaron como un instrumento útil que sirve de modelo para implementar el ISO 9001:2015 en su procedimiento, para la implementación recomienda la aplicación en 4 etapas: 1º preparación del proyecto, 2º gestionar procesos y aplicación de requerimientos que exige la norma, 3º Desarrollo de implantación, 4º Revisión.

Con respecto a los antecedentes a nivel nacional, el estudio de Granadino (2017), tuvo como fin identificar la correspondencia entre la complacencia del comprador inmobiliario y la eficacia de prestación en Los Portales de Huancayo. Se implantó un método a cuantitativo, de alcance descriptivo, con el uso de cuestionarios aplicados a los clientes de la compañía en estudio. Los resultados indicaron que se ha llevado a encontrar una asociación entre las variables anteriores. Esto se debe a que, si la calidad del servicio es buena, traerá consumidores atentos y satisfechos. Las conclusiones indican que el estudio encontró que la satisfacción del comprador no es perfecta, por lo que los proveedores inmobiliarios necesitan optimizar sus estrategias para lograr mejores resultados.

La tesis realizada por Moreno (2018) estableció la correspondencia entre la eficacia de prestación y la complacencia del comprador en una compañía de servicio eléctrico de Lima. Fue un estudio del tipo cuantitativo con el uso de un diseño de correlación. Los resultados indicaron que se tiene en cuenta la eficacia de prestación. Las conclusiones mencionan que existe una sociedad entre las constantes calidad y satisfacción que brinda el área de postventa necesita perfeccionar para lograr tener consumidores más satisfechos.

Según Coronel (2021) que tuvo como fin comprobar que la implementación del método de adelanto perenne optimiza la eficacia de prestación de la sociedad de outsourcing contable. Este estudio aplicó una metodología cuantitativa, descriptivo y la aplicación de preguntas. Los resultados logrados en este análisis muestran la existencia de conexión entre las variables de estudio. Además, se concluyó que, las compañías de outsourcing contable en Lima en el 2021, el 67,5% de los socios (54 personas) tenían muy buena mejora continua y la calidad de los servicios es del 81%, es decir lo pone a muy buen nivel. Las conclusiones indican que es posible la ejecución de la propuesta porque está comprobando que al implementar cuán importante es contar con un SGC en una compañía contable. A su vez, Diaz (2020) estableció su fin de diseñar un plan de mejora continua con un enfoque médico simple para los servicios de imagenología de alta dificultad del Hospital Virgen de la Puerta. Donde se aplicó un estudio descriptivo con el uso de cuestionarios a los trabajadores de la institución Se tuvo como resultados un plan de mejora perenne para la asistencia de premuras del nosocomio universitario para mejorar de manera efectiva los servicios prestados. Se obtuvieron resultados mediante el uso del diagrama de Ishikawa. Las conclusiones indican que se observó que los problemas que causaron una atención insuficiente del usuario fueron: la cabida de contestación y el proceso, la falta de capacidad de reacción del recurso humano y el desajuste a la realidad del programa.

Por otro lado, Romero (2018) realizó un estudio orientado a determinar cómo se relaciona la confección de un método de mejora continua con la eficacia de prestación de todos los profesores de la Universidad Privada Norbert Wiener. Se utilizó como herramienta un cuestionario SGC fundado en la norma ISO 9001:2015 y las consecuencias son: el factor de correlación Rho de Spearman igual 0.853, concluyéndose la presencia de una reciprocidad auténtica entre las inconstantes de SGC, la variable de calidad de servicio y el nivel de importancia (sig. = 0.000) > del valor $p = 0.05$.

En el estudio de Pacheco (2018) el propósito principal fue establecer en qué proporción la implantación del SGC de la normativa ISO 9001:2015 repercute en la calidad de servicio de catedráticos a jornada completa de la Universidad Norbert

Wiener. El estudio es del tipo aplicada, explicativo, la muestra estuvo conformada por de 57 catedráticos tiempo completo. Como instrumento se utilizó las preguntas de SGC apoyándose en la norma ISO9001:2015, como resultado se obtuvo: el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual 0.853, reflejando que existe una correlación no negativa entre las variables de SGC, con la variable de calidad de servicio, también, el nivel de importancia (sig. = 0.000) menor del valor $p = 0.05$. González & Conde (2017) realizaron la proposición de la creación de un diseño de SGC ISO 9001: 2015 para incrementar el proceso de gestión de los docentes en una universidad de Trujillo. Este estudio fue tipo descriptiva y tiene un diseño de campo, como resultados se obtuvieron la creación de manuales; 11 métodos, 47 indicativos de los métodos, 11 matrices de responsabilidad, y 33 sugerencias de excelentes costumbres. Las conclusiones indicaron que con todos estos documentos se optimizaron los procesos y los espacios de tiempos de respuesta que abarca en la atención del SGC.

Un estudio realizado por Barrera (2020) en la biblioteca central de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (UNJFSC) sobre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, el estudio realizado en la localidad de Huacho, tuvo como principio estudiar la conexión que hay entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de esta universidad. La metodología tomada es no experimental, de corte transversal, descriptivo relacional, de tipo esencial y posee una perspectiva cuantitativa. La muestra tomada es de 1350 alumnos quienes visitaron la universidad en el II semestre 2018, considerando una muestra de 245 alumnos. Los resultados mostraron que, para la recopilación de datos se usó la pesquisa como estrategia para medir la variable calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Concluyendo que, si existe conexión considerable entre la variable calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la biblioteca de la UNJFSC, con la obtención de un nivel de importancia de 0.000 y un grado de correlación positivo alto igual a 0.783.

En Lima, Cáceres (2017) realizó un estudio sobre el empleo de la mejora continua y su repercusión en la productividad de almacenamiento de una compañía dedicada al rubro de comercialización de productos electrónicos. El fin era ver

como el uso de la mejora continua aumenta la producción del sistema escalonados o procesos del almacenamiento (Recepción, almacenamiento y despacho), este estudio tiene una perspectiva cuantitativa y un boceto del estudio experimental. Los resultados mostraron que se utilizó los pedidos de admisión, además de los informes tanto de auditoría de productos guardados y de los pedidos tramitados de los despachos durante el periodo de octubre 2016 a marzo 2017, se realizó un censo de recolección de información, empleando el software de estadística SPSS23 y también el software Excel para procesar y realizar la distinción de la información estudiados. La conclusión obtuvo que la utilización de la mejora continua, aumenta la cadena productiva del almacén de la institución en estudio dedicada a comercialización de productos electrónicos, también recomienda definir indicadores de gestión que ayuden a optimizar la gestión de la organizacional.

En el estudio realizado por Tasa (2019) el cual sostuvo el fin de diseñar un SGC ISO9001:2015 para contribuir en la mejora del área de ventas de la organización Paraíso SAC sucursal Huancayo y pulir los procesos, considerando elaborar un organigrama que ayude en la solución de los problemas y que mitigue los retrasos en las entregas de productos, y que contribuya en el aumento de la satisfacción en el cliente por mala atención. Este estudio tuvo como metodología un nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo, el método aplicado es inductivo y examina los resultados que se pueden optimizar aplicando la normativa ISO, su metodología se resume en 04 pasos: observación y registro de hechos, para más adelante escribir el supuesto, luego escoger las conclusiones para priorizar la importancia y poder dar soluciones aplicando los conceptos teóricos y poder continuar con el procesos de investigación, los datos utilizados en la estudio son las ventas ejecutadas en el periodo comprendido entre los meses de agosto y diciembre del año 2018, con un total de 80 individuos y las personas que presentaron reclamos fueron 35. Los resultados indican que la interpretación de la masa de entrada y de salida de los datos de cada proceso, utilizando los procedimientos y secuencias establecidos en los fines del SGC. Las conclusiones mencionaron que para la mejora del plan de comunicaciones se propuso impartir a los trabajadores las bondades que conllevan ejecutar una buena comunicación

a todo tipo de nivel dentro de la organización, y la importancia de informar sobre las mejoras de los procesos a los trabajadores de manera clara sencilla y oportuna. Se tiene a Chilón (2018) realizó un estudio sobre la implementación de un SGC ISO9001:2015, para la administración de datos de la corporación el Dorado Cajamarca, el estudio está orientado al análisis y las consecuencias donde se origina la implantación de un modelo de SGC, Después de haber realizado el análisis de sus procesos, niveles y áreas organizacionales. Para esta investigación realizó una encuesta, cuyos resultados fueron que el progreso en la administración de datos es sumamente considerable como en situaciones de número, calidad y monitoreo de datos, cuyos resultados “p” se encuentran entre los valores de 0.00 y 0.00020 para las mediciones de trámite de la información. Con respecto a los conceptos relacionados con la investigación según la Normativa ISO 9001, la mejora continua se define como: el plan donde se establece metas para la obtención de oportunidades de mejora (Aaberg et al., 2021; Yamini, 2019). El proceso continuo se realiza haciendo uso de hallazgos y analizando los resultados de la auditoría, además analizando la información encontrada, de las verificaciones por la gestión de la administración y otros medios, lo que a menudo da como resultado una acción correctiva o preventiva (Kurakata, 2022; Al-Qatawneh, 2017).

El procedimiento de mejora seguido en la gestión de calidad, se ha transformado en un instrumento muy importante utilizado por las compañías que buscan ser eficaces y efectivas en sus operaciones, que conducirá al acatamiento de los objetivos de las compañías (Aaberg et al., 2021; Al-Qatawneh, 2017; Negron, 2020). Tanto la eficacia de prestación como el ascenso perenne se han convertido en un proceso de interés público, dado que a través de ellos se busca ser más rentable tanto económica como socialmente, también para la complacencia de menester y obligaciones que tengan los consumidores (Rocha-Lona, 2017; Negron, 2020).

Por otro lado, según Kaizen en su teoría paradigmática de las organizaciones, indica que el ascenso perenne es una ética gerencial que toma el desafío hacer que tanto el producto como su proceso puedan progresar continuamente como un

argumento que nunca termina, en el que poco a poco, se va consiguiendo triunfos significativos. Es un fragmento integral de un sistema de nivel gerencial de calidad absoluta (Sun et al., 2023; Nawaz et al., 2023).

A su vez, según Kotler en su teoría sobre la calidad de servicio, indica que es cualquier actividad que un agente brinda a la otra parte; siendo básicamente impalpables y no da cabida a la posesión de ningún objeto. Su proceso puede estar emparentada o no con un producto tangible (Mulders, 2019; Kotler and Armstrong, 2013).

Según Edward Deming, el mejoramiento continuo es el extracto de la calidad y muestra lo que las instituciones deben hacer, siempre y cuando quieran ser competitivas a largo plazo, para esto se utiliza el ciclo PDCA, el cimiento central del modelo de mejora continua es el autocontrol a medida que identificamos las fortalezas que debemos conservar y así como identificar las áreas de mejora (Nawaz et al., 2023; Aaberg et al., 2021; Rocha-Lona 2017).

En resumen, tanto el método japonés Kaizen y la norma ISO 9001 utilizan el círculo de Deming como instrumento de mejora continua, a esta circunferencia se le conoce también como PDCA según sus siglas en Ingles. Este método precisa los cuatro pasos necesarios que se ejecutan como estructura sistemática para el logro de la mejora continua, comprendiendo al mejoramiento semejante (reducción de tachas, incremento de la eficacia y eficiencia, resolución de incógnitas, prudencia y eliminar los peligros mortales y se dispone en cuatro fases recurrentes, de tal manera que cada vez que culmina se vuelve a empezar y se repite el ciclo, es por ello que son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. Plan (planear) en esta fase la entidad pone su objetivo, investiga la problemática y fija un proyecto de trabajo. Do (Hacer) teniendo un proyecto de trabajo se lleva a cabo y se anota. Check (Verificar) cada cierto periodo de tiempo se debe estudiar el resultado logrados. Act (Actuar) con los resultados logrados se dispone si se quiere modificación para mejorar (Yamini, 2019; Flug et al., 2022; Osaka, 2022).

La gestión de la calidad según la definición dada por la ISO 9000 es la perspectiva del usuario y las entidades en la que prevalecen sus consumidores y a su vez debe satisfacer las necesidades actuales y predecir las necesidades futuras de los consumidores. El liderazgo; en la organización la función del líder es velar por incumplimiento de la misión, visión y los fines generales, también debe ser la persona que motiva, que guía y dirige a toda la organización, para que esta se sienta involucrado y se alcance las metas establecidas (González & Moreno, 2018; Orozco, 2022; Hammami et al., 2022). Con respecto al compromiso de las personas; el capital Humano es primordial en el éxito o fracaso de una entidad, por lo tanto, es muy importante que se involucren y que además participen en la instauración de un sistema de calidad. Perspectiva a procesos; el enfoque actual de las organizaciones está en buscar su desarrollo. Estudio y el mejoramiento de los procesos, para encontrar la armonía entre los recursos y las actividades para la obtención del resultado. Un SGC se compone de procesos interrelacionados, el entendimiento de la forma, el cómo se logra obtener los resultados, incluyendo las salidas, los recursos, controles de implementación y la interacción de todos los procesos para optimizar el proceso; toda empresa debe revisar constantemente sus operaciones, sistemas y procesos para lograr la mejor manera de hacerlo. A esto se suma el concepto de reingeniería, que se explica por qué las organizaciones se revisan y rediseñan desde cero. (MacLeod et al., 2022; Hoefsmit et al., 2022; Tufail et al., 2021).

La calidad del servicio comercial en la unidad compañía en estudio se evalúa en sus tres sub aspectos que son: trato al usuario, facilidades a disposición del usuario y precisión de la medición de la energía facturada. Con respecto al trato a los consumidores, las compañías proveedoras deben brindar a los consumidores un trato razonable y satisfactorio, sin darles a los clientes retrasos prolongados en las quejas cumpliendo con el límite máximo de atención para su solicitud de nuevas conexiones. Para los medios de atención, cuyo fin es asegurar que los clientes reciban todo el dato necesario de manera clara, hay pasos que pueden tomar ante los proveedores y agencias, así como sus derechos y obligaciones. Y para que, en la precisión de las mediciones de energía no existan errores y cumpla con los límites de precisión estándar establecido.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

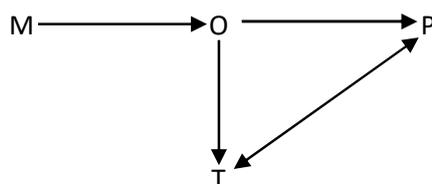
El modelo de estudio según su finalidad o propósito es aplicado y de alcance descriptivo con enfoque cuantitativo. Según Hernández-Sampieri, (2018), el estudio aplicado es un tipo de estudio que identifica un problema y es conocido porque el estudio a emplear contesta una pregunta específica. El estudio en mención se aplicará para mejorar la calidad del servicio ofreciendo planes de mejora continua.

Por otro lado, es descriptivo porque, según Hernández-Sampieri, (2018), tiene como fin aclarar los atributos y peculiaridades de los criterios y eventos en un ambiente específico. Esto quiere decir que en el estudio se limitará a recopilar datos que describan la realidad o status quo de los servicios de calidad que actualmente ofrecen las compañías. Asimismo, la metodología es cuantitativa porque, según Hernández-Sampieri, (2018), simboliza un grupo de procesos de estudio sistemáticos, empíricos y de riesgo que recolectan y analizan la información para comprender mejor los fenómenos de aprendizaje recolectados. En este sentido, se requerirán de datos recabados mediante el cuestionario modelo SERVQUAL para precisar la situación real de los SERVICIOS que presta la compañía.

3.1.2. Diseño de estudio

El diseño de estudio es no experimental y transversal: descriptivo-propositivo. Según Heinemann (2019), menciona que: El estudio no experimental es aquella en la que no se inspecciona ni manejan las variables de estudio. Es decir, se observaron los fenómenos a estudiar, tal y como se dan en su contexto natural, y después se analizaron. Asimismo, para Hernández & Universidad Libre (2017), los diseños de estudio transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Esta investigación es de diseño transversal porque se centra en el análisis de la variable dependiente en un momento determinado.

Para el efecto de la investigación se utilizará el siguiente esquema:



Donde:

M: Es la muestra en estudio

O: Observación de variable dependiente

T: Teoría que fundamenta el análisis

P: Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Mejora continua

Definición conceptual: Es el proceso que busca descartar aquellas tareas que no agregan valor al eslabón productivo compañía. Tiene como propósito mejorar los procesos operacionales de la compañía (Atlas, 2018).

Definición operacional: La mejora continua mediante del Ciclo de Deming resultado de la aplicación de etapas ordenadas de las 4 extensiones o etapas de dicho ciclo (Andrés, 2017).

Variable Dependiente: Calidad del servicio.

Enunciado conceptual: La calidad del servicio de una compañía u organización está indicada por la forma de actuar y desempeñarse para obtener la satisfacción a los consumidores, y además por la repercusión prevista o no sobre los interesados. Éste debe incluir no solo su función o desempeño sino también se evalúa el valor percibido Sáenz, (2018).

Definición operacional: La calidad del servicio en la unidad de negocios en exposición, evalúa el trato al usuario, facilidades a disposición del usuario y precisión de la medición de la energía facturada (Mendoza, 2019).

La variable fue medida a través de 22 indicadores, organizadas en diversas preguntas, las cuales tienen un grado de cálculo a base a la escala de Likert: (1) Totalmente desacuerdo; (2) Desacuerdo; (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo; (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Según Iglesias (2021) y Zacarías & Supo (2020) la población es un conjunto de unidades de estudio que guardan similitudes peculiares y que son

necesarias para cumplir con los fines del presente estudio. La población de estudio está establecida por el número total de consumidores (consumidores) que actualmente tiene la compañía, es decir 500 clientes.

Muestra: Según Oliveira & de Oliveira (2021) y Wood (2021), la muestra es una parte de la población manteniendo similitudes peculiares de la población. El estudio tiene una muestra de 70 consumidores, las cuales se seleccionaron partiendo de dos aspectos básicos establecidos por el investigador, es decir, que la muestra no sea dispersa porque el proceso es costoso.

Criterio de Inclusión: Se consideraron: clientes que tenga la mayoría de edad, los 18 años de edad, personas que voluntariamente han decidido participar del trabajo de campo y clientes con al menos una visita previa a la institución.

Criterio de Exclusión: Se consideraron a aquellos consumidores que no tengan tiempo en responder el cuestionario, a las personas que han decidido no participar del trabajo de campo, los consumidores que visiten por primera vez a la institución y los que por razones geográficas se encuentren distantes de la empresa.

Muestreo: Según Salamanca (2020) y Scarmato (2022) el muestreo aplicado en relación con los puntos de vista de selección es de tipo no probabilístico, por tanto; es intencional, opinático o de conveniencia, escogiendo de forma voluntaria a las personas a ser encuestadas, dando por descontado que la muestra será representativa de la población de referencia.

Unidad de análisis Está circunscrita a todos los sujetos que van a ser medidos; vale decir, los consumidores de la compañía.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta estudio se empleó la técnica de encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario (Modelo de calidad de servicio SERVQUAL), adaptada a las necesidades de la organización, el mismo que fue aplicado a los 70 consumidores de la compañía objeto de estudio, con la finalidad de determinar el nivel de eficacia en la prestación de servicios y, sobre todo, medir las expectativas que el usuario espera de la institución.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de los datos se inició con la elaboración de las preguntas tipo cuestionario sobre para la variable de estudio, para ser aplicados a los consumidores que conforman la muestra de estudio.

Por lo tanto, primero se identificó la problemática; luego se definieron las variables de estudio; se diseñó la guía, es decir, la matriz de operacionalización; donde se plasmaron los problemas para el estudio, el fin y también una hipótesis coherente; posteriormente se elaboró y validaron las preguntas tipo cuestionario para la variable de estudio; se aplicó el instrumento a la muestra seleccionada; y se procesó la información del resultado por medio de un software estadístico SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Se analizó la pesquisa recogida mediante la encuesta, donde posteriormente se procesó a través del programa de estadístico SPSS 26, para obtener un buen diseño e interpretaciones del resultado, después de ello se permitió presentar los resultados en tablas, para posteriormente proceder a la elaboración del instrumento que impulsará el desarrollo de la variable dependiente.

3.7. Aspectos éticos

Confidencialidad. La exploración es imprescindible y muy necesaria para salvaguardar y proteger la identidad de los informantes de la encuesta, lo cual compete en tratar la información recopilada con total sigilo para todos los participantes del presente estudio.

Veracidad. Por su naturaleza se debe presentar rigurosidad en la ética y científica, donde la información se ampare en procedimientos de veracidad, de tal forma se garantice un respaldo teórico y práctico para la institución.

Confiabilidad. En el presente estudio se hizo referencia a la fiabilidad a través de ausencia de error de medida o equivalentemente, del grado de consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos en operaciones de medida consecutivas utilizando la misma herramienta.

Se aplicó el estadístico de α de Cronbach con la finalidad de garantizar la confiabilidad en la aplicación del instrumento. Para ello, fue necesario el uso de un ensayo piloto a 10 consumidores.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Identificar el índice de calidad de servicio en una compañía de servicios eléctricos de la provincia de Chota.

Para comenzar el análisis con respecto al índice de la calidad de servicio, se aplicó el cuestionario SERVQUAL a los consumidores de una compañía de servicios eléctricos de la provincia de Chota, hallando los resultados que se muestran en la tabla promedio de variaciones sobre expectativas y en la tabla promedio de variaciones sobre percepciones, que se encuentran en el anexo 05.

En las tablas antes mencionadas se pudieron visualizar el promedio total de preguntas sobre expectativas y percepciones. Se distribuye según las 5 extensiones de la herramienta SERVQUAL de la forma siguiente:

- Elementos tangibles: Desde la pregunta número uno (1) hasta la cuatro (4).
- Fiabilidad: Desde la pregunta número cinco (5) hasta la nueve (9).
- Capacidad de respuesta: Desde la pregunta número diez (10) hasta la trece (13).
- Seguridad: Desde la pregunta número catorce (14) hasta la diecisiete (17).
- Empatía: Desde la pregunta número dieciocho (18) hasta la veintidós (22).

En el análisis realizado se observó lo que los consumidores esperan antes del servicio y lo que piensan tras la aplicación del SERVQUAL y después de haber sido atendidos por la compañía de servicios eléctricos de Chota. Por lo que se obtuvo como respuesta la existencia de 11 huecos satisfechos y 11 huecos no satisfechos. Ver Anexo 5, figura sobre la disparidad de carácter de insatisfacción por cada pregunta.

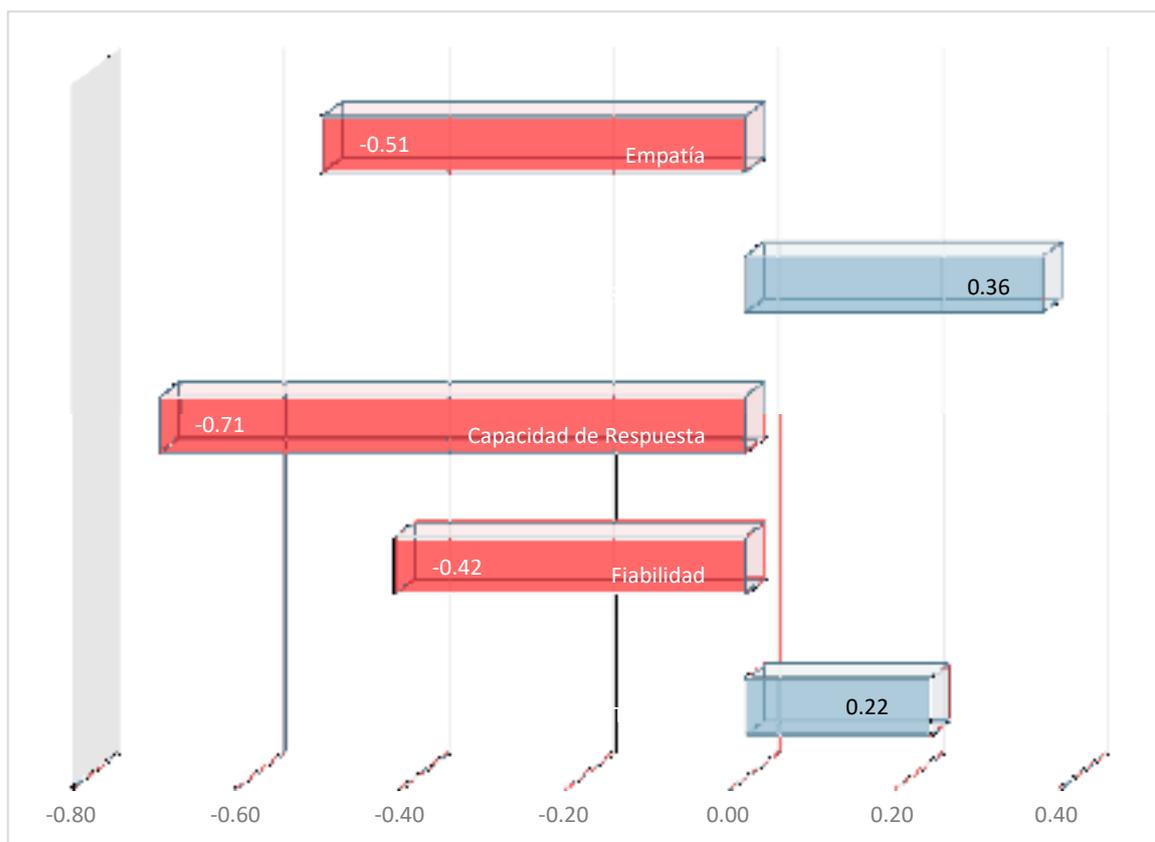
La medición del nivel de eficiencia brindada por la compañía de servicio eléctrico Chota muestra la disparidad entre los medios de conocimiento y expectativas, los métodos de evaluación utilizados como se mencionan en el anexo 5 en la figura sobre los resultados de la Puntuación SERVQUAL.

El resultado que se obtuvo Tuvo un peso de -0,23, que corresponde a la condición cero (0), determinando así que existe cierta insatisfacción entre los consumidores de la compañía con respecto al servicio eléctrico de la provincia de Chota.

Se contaron con respuestas a todas las preguntas de extensión relevantes y, por lo tanto, las promediamos para obtener un catálogo de eficiencia de entrega de -0,21. Se tuvo en cuenta que cada dimensión se pondera para calcular la media de ICS. Por lo tanto, la puntuación SERVQUAL de -0,23 y el Índice de Calidad del Servicio (ICS) de -0,21 es inferior a cero (0), lo que indica una calidad de servicio deficiente por parte de Chota Electricity Service Company. Ver Anexo 5, tabla de cálculo del Índice de la calidad de servicio.

Figura 1

Disparidad de carácter de insatisfacción, según cada dimensión



La figura 1 muestra la disparidad de insatisfacción promedio para cada dimensión SERVQUAL. La disparidad con puntaje positivo toma en cuenta la disparidad que recibieron un promedio mayor a cero (0), es decir, la disparidad con una dimensión significativa del ítem con una puntuación de 0,22. La dimensión seguridad tuvo una puntuación de 0,36. Esto significa que los conocimientos de los compradores han superado las expectativas en las dimensiones antes mencionadas antes de ser atendidos por la compañía de servicios eléctricos de Chota. Sin embargo, se encontró que hubo disparidad con puntajes negativos con valores menores a cero (0). Estas son la dimensión seguridad con una puntuación de -0,2, la extensión aforo de contestación con una puntuación de -0,71 y finalmente la dimensión empatía con una puntuación de -0,51. Las dimensiones anteriores no fueron satisfactorias para el usuario de la compañía de servicio eléctrico en Chota. Los buenos artículos también se combinan con cualquier imperfección real y negativa que afecte el nivel de servicio al usuario.

La dimensión denominada activos tangibles. Esto representa una disparidad positiva que ayuda a mejorar los conocimientos de los minoristas, ya que las opiniones de los clientes reflejan las observaciones sobre los fundamentos saludables y llamativos para el administrativo. La apariencia limpia de los colaboradores y los elementos materiales visibles son casi igualmente reveladores. Ver Anexo 5, en la figura sobre la disparidad de carácter de insatisfacción - dimensión elementos tangibles

Con respecto a la dimensión confiabilidad, se simuló las diferentes negativas en la sociedad, porque el personal no estaba organizado para encontrar una solución rápida, lo que daba como resultado mensajes abusivos. Uno de los obstáculos en la satisfacción del usuario es cuando reciben un servicio por primera vez, pero tienen pocas expectativas de que el servicio se complete dentro del plazo prometido. Ver Anexo 5, en la figura sobre la disparidad de carácter de insatisfacción - dimensión fiabilidad

La muestra que la extensión del banco de respuesta contiene casi todos los campos vacíos. Solo en la primera infracción podría surgir la misma percepción y expectativa de que el personal informará al comprador cuando se complete la entrega. Las quejas se debían porque el personal no resolvía los problemas lo suficientemente rápido, ofrecía poca ayuda y no estaba dispuesto a responder las preguntas de los consumidores. Todo debido a la disminución de la formación de los funcionarios. Abarcando múltiples horarios y un rendimiento menor que el ideal, por lo que, se refleja que la compañía de Chota se está volviendo menos eficiente. Ver Anexo 5, en la figura sobre la disparidad de carácter de insatisfacción - extensión capacidad de respuesta

Con respecto a la dimensión seguridad, los compradores se sintieron confiados en la conducta del personal y se sintieron seguros al realizar procedimientos en los medios de pago, como pagos con tarjeta, y el personal se acercó al usuario a pesar de que no siempre los aceptaba, es así que se evidencia una disparidad positiva en el aspecto de seguridad, es decir, en el cuidado de todos. Los consumidores tenían la información necesaria sobre los valores o bienes de una sociedad de servicios eléctricos de Chota, por lo que, existía una disparidad asociada en tener el discernimiento suficiente para solventar las interrogantes de los proveedores y tener aproximadamente las mismas percepciones y expectativas. Ver Anexo 5, en la figura sobre la disparidad de carácter de insatisfacción - dimensión seguridad

El último aspecto se ilustra en la figura 8, aquí es donde vemos la insatisfacción de los consumidores, especialmente en relación con la atención personalizada que los compradores demandan y los comerciantes no brindan. Esto conduce al fracaso del cuidado personal. Resaltando un poco la diferencia de expectativas, existe una preocupación por aumentar la utilidad de los consumidores que tratan de cerrar la disparidad con sus servicios y el impulso de atenderlos

4.1.2. Diseñar un plan de mejora continua para una compañía de servicios eléctricos de la provincia de Chota.

A partir de las estrategias propuestas y de los resultados obtenidos de la herramienta aplicada en función de los resultados asociados a las variables. El principal resultado de la calidad de servicio inestable es que el valor promedio con resultado positivo que es mayor a cero (0), resultando en un tamaño de 0.22 para elementos concretos que se consideran seguros. La dimensión género tiene un puntaje de 0.36, es decir, se puede decir que el conocimiento del comprador resalta las expectativas de las dimensiones anteriores antes de recolectar cotizaciones de Chota Electric Services Company. Sin embargo, se encontró que existen diferencias negativas en las puntuaciones con valores menores a cero (0). Se trata de dimensiones relacionadas con la confiabilidad con una puntuación de -0,2, la dimensión de capacidad de respuesta con una puntuación de -0,71 y finalmente la dimensión de empatía con una puntuación de -0,51. Las dimensiones anteriores no fueron satisfactorias para el usuario de la compañía. Las empresas necesitan construir sus ofertas en función de los resultados (p. ej., falta de empatía, responsabilidad y seguridad) para mejorar la calidad del servicio.

Para mejorar la calidad de servicio según lo encontrado en la compañía, se propondrá lo reflejado en la tabla sobre las estrategias primarias para mejorar la calidad de servicio en el anexo 5

4.1.3. Validar el plan de mejora continua a través de juicio de expertos en la materia.

La propuesta elaborada en función de los resultados encontrados en el trabajo de campo realizado, fue puesta a revisión por tres profesionales experto en temas de gestión de la calidad y control de procesos, quienes cuenta con el grado de Maestro y con una amplia experiencia en gestión de procesos en entidades pública y privadas.

Posterior a su revisión de la propuesta planteada se tuvo como resultado como APLICABLE.

V. DISCUSIÓN

A diferencia de las investigaciones realizada por los autores mencionados en el marco teórico, el presente estudio muestra diferencias debido a que, sus contribuciones de mejora son muy limitados y sus aportes teóricos son muy restrictivos. Por tal razón, es contrario al estudio realizado dado que, se planteó como estrategias que para que mejore la fiabilidad fortalecer y actualizar los conocimientos con respecto a la naturaleza de la compañía e instaurar un sistema para fortalecer la retroalimentación en todo el personal.

Asimismo, respecto a la mejora de la capacidad de respuesta proponemos establecer un plan de capacitación para el personal y una mejor selección del personal. En lo que concierne a la empatía se propone como estrategia mantener un diálogo permanente con los consumidores. En tales estrategias se plantean una serie de actividades que posibilitan la realización de las mismas.

En lo que se refiere a la comprobación de la hipótesis, por tratarse de una estudio descriptiva - propositiva no se ha formulado hipótesis, ya que para hacerlo el fin debería orientarse a pronosticar un hecho, donde sí debe tener hipótesis, que no es el caso del presente trabajo.

Por otro lado, en lo que respecta a la contrastación de los resultados con los antecedentes de otros estudios a nivel internacional, además también se pudo observar que muchos de los autores guardan relación con el trabajo realizado, en el aspecto que aplican distintos tipos de métodos para llevar a cabo sus mejoras del servicio a los consumidores. Un ejemplo de ello es el artículo publicado por Montijo, Cano y Ramírez (2020), quienes propusieron la mejora continua de los sistemas de tecnología microelectrónica para compañías de servicios, mediante las herramientas del Kaizen y las 5'S, destinados a la mejora continua de su proceso de gestión para optimizar la disposición de su prestación de servicios, el cual posee como fin establecer un entorno de trabajo eficiente por turnos. La importancia es que con ello solo se

consigue mejorar los procesos internos, disminuyendo las barreras de comunicación entre las áreas que conforman la compañía y mantener en los colaboradores un mejor desempeño.

Con referente a los antecedentes nacionales, el estudio realizado por Romero (2018), es el que se asemeja más al estudio realizado, ya que, si bien es cierto es correlacional, también determina cómo se relaciona la ejecución de un método de mejora continua con la eficacia de prestación de los colaboradores de una universidad, para lo cual utilizó como herramienta un cuestionario de un SGC, cuyas dimensiones e indicadores tienen que ver con el fiel cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015.

Igualmente, utilizó como estadístico el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.853 para determinar la relación que existe entre el método y la variable calidad de servicio, concluyendo que entre ambas hay una relación altamente significativa. Esto supone que un plan de mejora continua que se implemente en la compañía influye significativamente en la mejora de la calidad del servicio que se brinde a los consumidores.

En lo referente a los fines específicos, si bien no existen antecedentes directamente relacionados con nuestro estudio, sin embargo, los aportes teóricos de Edward Deming, citado en Jardín (2019), donde se afirmó que la optimización de procesos es la única forma de lograr que los consumidores estén más satisfechos, por lo que los programas de mejora se enfocan en lograr mejores servicios para colmar los menesteres de los clientes. Teniendo en cuenta, que una herramienta de mejora continua es aquella que permite a una compañía innovar constantemente. Está claro que, sin un programa de mejora continua, a menudo surgirán problemas y se resolverán de manera ineficiente.

Por el contrario, se desarrolló un plan de mejora, como es el caso del presente trabajo, con lo que se podrá ofrecer un servicio de mayor calidad, ya que es posible optimizar los recursos disponibles, cumplir con los estándares y

normas de calidad, y lo más importante, reducir errores y mejorar la eficiencia y la productividad.

Para mejorar la calidad del servicio significa satisfacer por completo las expectativas y necesidades del usuario. Por lo tanto, los aportes teóricos de Kotler (2009) siguen todavía vigentes, ya que, según este autor, la calidad del servicio se entiende como un conjunto de técnicas y acciones que buscan optimizar el servicio al usuario, así como la relación entre el cliente y la compañía. Esta aseveración es importante en la medida que tal como se planteó en este estudio, mejorar el servicio al usuario y elevar el nivel de satisfacción de los consumidores de la compañía de electricidad de Chota, supone entre otras cosas: brindar soporte en tiempo real, fomentar la empatía en los colaboradores, recolectar el feedback del usuario, investigar las causas de las fallas o problemas más frecuentes y fundamentalmente, agilizar los procesos con tecnología del servicio que se brinda.

Analizando estos resultados y refiriéndose a la calidad de la validez interna del estudio, se pudo afirmar que el instrumento utilizado es estable en sus cálculos, lo que denota un verdadero nivel de fiabilidad, sin mucha diferencia en los resultados en los diferentes lugares donde se aplicó. En tal razón, podemos señalar que el método empleado es el más adecuado; y que el diseño del instrumento aplicado fue validado por expertos; sin embargo, no se puede aseverar lo mismo respecto a la calidad de los resultados, pues a decir verdad se han presentado una serie de limitaciones en el trabajo de campo respecto a su aplicación, lo cual fue superado medianamente mediante la explicación en forma personalizada acerca del propósito que perseguía la encuesta; pese a ello, la población se mostró un tanto renuente a participar, de ahí que el tamaño de la muestra no sea muy representativa, la cual no refleja a cabalidad la percepción ni las expectativas de los consumidores de la compañía, tal como establece el instrumento modelo SERVQUAL.

En lo referente a la validez externa y frente a las limitaciones encontradas, no se puede confiar plenamente en los resultados obtenidos

considerando el tamaño de la muestra, en el sentido a que estos se puedan generalizar a otros contextos o compañías, por lo que es muy recomendable para futuras investigaciones aplicar antes del estudio una prueba piloto, de la misma manera se hace muy necesario contar con un mayor número de referencias bibliográficas relacionadas con el tema de estudio, ya que esta también representó una fuerte limitación para nuestro trabajo, para indicar de mejor manera en que se parecen, se diferencian o en que se asemejan a los resultados de la propuesta con la bibliografía.

En base a lo establecido, es necesario afirmar que del resultado del estudio han surgido nuevas inquietudes investigativas, como es el caso de determinar en qué medida cada las dimensiones de la calidad del servicio que se ofrece a los consumidores de la compañía es la más relevante, para ello se hace necesario conocer en profundidad la percepción y expectativas que tienen las personas y los colaboradores internos, ya es importante determinar que la calidad del servicio se debe fundamentalmente a factores internos y externos propias de la institución.

Por último, podemos afirmar de acuerdo con todo lo expresado, tal como se ha planteado, el objeto de estudio amerita nuevas investigaciones, ya que hay nuevos temas para investigar. Por lo que es importante que las compañías de rubros similares realicen anualmente la aplicación de encuestas referidas a determinar el nivel de satisfacción de los consumidores respecto al servicio de calidad que brindan, para lo cual es importante contar con el instrumento modelo SERVQUAL que en la opinión es el más apropiada para obtener mejores resultados.

La empresa ubicada en Chota, ha podido establecer 3 disparidad desfavorables. La fiabilidad que fue de -0,2. Esto se debió a su incumplimiento sobre el compromiso ha hacer algo dentro de un tiempo determinado, su poco interés en solucionar dificultades de los consumidores y la falta de organización de los colaboradores, para proporcionar una solución rápida. Otra disparidad desfavorable lo constituye la capacidad de respuesta que fue de -0,71. Ello tuvo

que ver con el hecho de que personal mostraba poco interés al pretender solucionar o atender los problemas suscitados en los consumidores y, por último, la disparidad desfavorable fue la empatía, con un índice negativo de -0.51. Esto estuvo mayormente relacionado con la empatía, que no es sino, la habilidad que nos permite entender y compartir las necesidades de los consumidores, por lo que su desarrollo implica que tenemos que: entender y respetar las necesidades de los consumidores.

Por consiguiente, los resultados reflejaron que utilizando el instrumento SERVQUAL, se pudo demostrar que las tres dimensiones con bajo índice de calidad de servicio en la compañía son: la fiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía. Es por ello que, respondiendo a la pregunta general de estudio: ¿De qué manera la propuesta de un plan de mejora continua contribuye a mejorar la calidad del servicio en una compañía eléctrica de Chota?, podemos establecer que la alternativa propuesta a través de las estrategias planteadas hace posible una mejora sustantiva en tales dimensiones.

En lo que se refiere a la fiabilidad, posibilita un mayor compromiso y una disminución de los errores por parte de los trabajadores. Respecto a la capacidad de respuesta se viabiliza una mejor información, el servicio es más rápido y la disposición de los trabajadores es más oportuna. Finalmente, con relación a la empatía, la atención del personal comprende la necesidad del servicio atendiendo sus necesidades con la mejor dedicación posible.

Estos resultados son respaldados por Benites (2018), quien refiere que para considerar admisible y favorable un instrumento tal como el modelo SRVQUAL empleado, los índices deben encontrarse con puntajes positivos entre 0.70 y 0.90, aunque en algunas circunstancias pueden aceptarse valores superiores a 0.65. De igual forma estos resultados son similares encontrados en Venezuela por Urribari (2019), quién al aplicar los índices para las otras dos dimensiones (elementos tangibles y seguridad), obtuvo puntajes totales de 0.87 y 0.79 respectivamente; en cambio, los resultados de la puntuación encontrados por nosotros son de 0.23, determinando así que existe alta

insatisfacción entre los consumidores de la compañía de servicio eléctrico de la provincia de Chota.

De la misma manera, los resultados referidos guardan relación con lo que sostiene Ruiz (2019), en el sentido de que la compañía, atendiendo a la necesidad del usuario, debería como estrategia mejorar el capital humano mediante la capacitación permanente, a fin de que se ofrezca un servicio de calidad a los consumidores. En el mismo sentido, Benites (2018), afirma que las compañías dedicadas al servicio eléctrico deberían establecer estándares de disposición en los servicios que brindan, lo cual permite una mayor satisfacción del usuario, fidelizándolos y consiguiendo a través de ellos atraer nuevos consumidores. Por tanto, estos autores expresan que es importante la mejora de los colaboradores para un servicio de calidad. Esto es consistente con los hallazgos de este estudio.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al puntaje SERVQUAL se ultimó que el nivel de eficacia de prestación para los funcionarios de la empresa de servicios eléctricos Chota fue de -0.21. Esto confirma que la empresa Chota de servicio eléctrico tiene un bajo nivel de calidad debido a la disparidad desfavorable, con dimensiones de -0.2 para confiabilidad, -0.71 para capacidad de respuesta y -0.51 para empatía, es decir, estas extensiones son convenientes para los compradores.
2. Se concluyó que las recomendaciones de mejora continua para eliminar las disparidades prohibiciones en la eficacia de la prestación sugirieron las siguientes acciones: Capacitación del personal, gerentes, supervisores, jefaturas de línea, técnicos, etc., así como talleres interactivos y de retroalimentación. Con respecto al índice de satisfacción de los medios comerciales, la propuesta recomienda fortalecer los medios existentes y enfocarse en segmentos de mercado relevantes para brindar servicios y promociones.
3. Las sugerencias de mejora continua fueron validadas por juicio de especialista y además de brindar observaciones subsanadas como parte del procedimiento, se aprobaron planes de subsanación de las deficiencias identificadas en este estudio, por lo que no fueron implementadas, se concluyó que es posible.
4. Servicio postventa y capacidad de movilidad personal para potenciar las ventas potenciales y la fidelización de usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se exhorta a la Gerencia General de la empresa de servicio eléctrico de Chota a aplicar semestralmente el cuestionario SERVQUAL como propuesta de mejora continua, ya que esta herramienta indica el ras de eficacia de la prestación que ofrece la organización, identifica sus falencias y permite corregirlas en el tiempo.
2. El gerente general de la empresa debe conocer el índice de calidad de servicio y mediante esta información exponer a todos los funcionarios el porcentaje y tomar la decisión de aplicar la propuesta de mejora continua de esta investigación.
3. El gerente general de la empresa debe alentar a trabajar en todas las áreas de mercadeo, ya que tener los canales de distribución correctos y dirigirse a los segmentos de usuarios correctos aumentará la afluencia de usuarios y contribuirá a aumentar las ventas. Obstaculizó el progreso de la eficacia de la prestación.
4. El gerente general de la empresa lo alentamos a aplicar el plan de mejora continua, validado por expertos, y las sugerencias de adelanto continuo ya que la capacitación del personal debe arrojar mejores resultados. Cuando el personal está capacitado y capacitado, brinda un mejor servicio al usuario y tiene un impacto positivo en eficacia de prestación.

REFERENCIAS

- Aaberg, C., Dahmen, H., Davies, C., Sandau, P. L., & Srinivasan, R. (2021). ISO 9001:2015 Versus ICH Q10 - A Comparison. *PDA Journal of Pharmaceutical Science and Technology / PDA*, 75(2), 188–206. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32999074/>
- Al-Qatawneh, L. (2017). Framework for establishing records control in hospitals as an ISO 9001 requirement. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(1), 37–42. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28105884/>
- Armstrong, K. (2003). *Fundamentals of Marketing*. México: Prentice Hall. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Barrera M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018*. Universidad Nacional Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3803>
- Benzaquen J. (2018). *La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las compañías peruanas*. Revista Universidad y compañía. <https://www.redalyc.org/journal/1872/187255450011/html/>
- Boyd, G. (2019a). American Service Enterprises. In *Pacific Service Enterprises and Pacific Cooperation* (pp. 163–187). <https://doi.org/10.4324/9780429300851-8>
- Boyd, G. (2019b). Pacific Policy Environments for Service Enterprises. In *Pacific Service Enterprises and Pacific Cooperation* (pp. 37–58). <https://doi.org/10.4324/9780429300851-3>
- Boyd, G. (2019c). Pacific Service Enterprises. In *Pacific Service Enterprises and Pacific Cooperation* (pp. 15–35). <https://doi.org/10.4324/9780429300851-2>
- Cáceres, A. (2017). *Aplicación de la mejora continua y su efecto en la productividad de los procesos del almacén de una compañía comercializadora de productos electrónicos en Lima Metropolitana*. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1436>
- Chang, C.-W., Tzeng, H.-Y., Ma, C.-Y., Li, S.-T., Chen, K.-J., & Chiang, H.-H. (2023). Effectiveness of exercise in improving quality of life in patients with traumatic

- brain injury: A systematic review and meta-analysis. *Brain Injury: [BI]*, 1–7. <https://e-bnr.org/DOIx.php?id=10.12786/bn.2022.15.e14>
- Chilón, W. (2018). Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad ISO 9001:2015 Para El Manejo De Información En La Compañía Corporación El Dorado. Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2352>
- Chowhan, S. S. (2015). *Marketing of Services*. Lulu.com. <https://www.lulu.com/shop/dr-sudhinder-singh-chowhan/marketing-of-services/paperback/product-1er758ve.html>
- Coronel A. (2021). *Implementación de metodologías de mejora continua y la calidad de servicio en las compañías de Outsourcing Contable, Lima 2021*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82940>
- Daradkeh, M., & Al-Dwairi, R. M. (2018). Self-Service Business Intelligence Adoption in Business Enterprises. In *Operations and Service Management* (pp. 1096–1118). <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-3909-4.ch050>
- De Sá Magalhães, S., De Santis, E., Hussein-Gore, S., Colomb-Delsuc, M., & Keshavarz-Moore, E. (2022). Quality assessment of virus-like particle: A new transmission electron microscopy approach. *Frontiers in Molecular Biosciences*, 9, 975054. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fmolb.2022.975054/full>
- Díaz (2020). *Plan de mejora continua en el servicio de imágenes en el Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta-Trujillo, 2020*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54525/D%C3%A9Daz_LAMDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fabre, A. Z. (2018). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 orientado en la Productividad de Compañía Dedicada a la Elaboración de Productos y Servicios de Limpieza para Industrias de Consumo Masivo. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11753/1/T-UCSG-POS-MAE-205.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11753/1/T-UCSG-POS-MAE-205.pdf)
- Fontalvo T., De la Hoz-Domínguez E. & De la Hoz E. (2020). *Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una compañía de servicio de agua en Colombia*. Revista científica vol.31 N° 4.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400027&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Flug, J. A., Stellmaker, J. A., Sharpe, R. E., Jr, Jokerst, C. E., Tollefson, C. D., Bowman, A. W., Nordland, M., Hannafin, C. L., & Froemming, A. T. (2022). Kaizen Process Improvement in Radiology: Primer for Creating a Culture of Continuous Quality Improvement. *Radiographics: A Review Publication of the Radiological Society of North America, Inc*, 42(3), 919–928. <https://pubs.rsna.org/doi/abs/10.1148/rg.210086>
- Granadino A. (2017). *Plan de negocio para la propuesta en marcha de una compañía inmobiliaria de departamentos dirigidos al NSE A2 y ubicadas en los distritos de la Lima top.* Universidad Esan. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/952/2017_RET-MBA_03-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, A. M. G., & Moreno, G. H. (2018). Poder KAIZEN: El método preferido de MEJORA CONTINUA para maximizar los RESULTADOS de toda organización GARANTIZADO. Gustavo Hernández Moreno. <https://books.google.com.pe/books?id=WPxcDwAAQBAJ&printsec=frontcover>
- González, U. & Conde, J. (2017). *El sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el colegio Santa María de la Providencia en el año 2016.* Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/04de809f-f000-4416-a16d-bfaec5f91abd/download>
- Hammami, S., Hmida, F., Gharbi, H., Ben Salah, A., & Hamouda, C. (2022). Implementation of the 5S-KAIZEN-TQM approach in a public hospital in Tunisia. *La Tunisie Medicale*, 100(7), 503–513. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36571738/>
- Hasing, A. E. (2017). Modelo de mejora continua de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, 2008 en la compañía de equipos y construcciones de Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10056/1/UPS-%20GT000816.pdf>
- Heinemann, K. (2019). Introducción a la metodología de la estudio empírica en las ciencias del deporte. Paidotribo.

- https://books.google.com.pe/books/about/INTRODUCCI%C3%93N_A_LA_METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_IN.html?id=bjYAButfB4C
- Hernández, C., & Universidad Libre. (2017). Metodología de la estudio jurídica. <https://doi.org/10.18041/978-958-8981-45-1>
- Hernández-Sampieri, R. (2018). Metodología de la estudio. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hoefsmit, P. C., Schretlen, S., Burchell, G., van den Heuvel, J., Bonjer, J., Dahele, M., & Zandbergen, R. (2022). Can Quality Improvement Methodologies Derived from Manufacturing Industry Improve Care in Cardiac Surgery? A Systematic Review. *Journal of Clinical Medicine Research*, 11(18). <https://doi.org/10.3390/jcm11185350>
- Iglesias, M. E. (2021). Metodología de la estudio científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos. Noveduc. <https://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=62101>
- Ingaldi, M. (2018). METHODS OF SERVICE QUALITY ASSESSMENT – PRELIMINARY RESULTS OF SURVEY FOR ENTERPRISES. In *10th International Scientific Conference “Business and Management 2018.”* <https://doi.org/10.3846/bm.2018.46>
- Kocher, A., Simon, M., Dwyer, A. A., Blatter, C., Bogdanovic, J., Künzler-Heule, P., Villiger, P. M., Dan, D., Distler, O., Walker, U. A., & Nicca, D. (2023). Patient Assessment Chronic Illness Care (PACIC) and its associations with quality of life among Swiss patients with systemic sclerosis: a mixed methods study. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 18(1), 7. <https://ojrd.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13023-022-02604-2>
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). Content marketing and purchase decision of Generation Z consumers in Ecuador. Prentice Hall. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588569075003/588569075003.pdf>
- Kuchumov, A. V., Pecheritsa, E. V., & Voloshinova, M. V. (2022). THEORETICAL ASPECTS OF ENSURING THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE OF SERVICE ENTERPRISES. In *Vestnik of National Tourism Academy* (Issue 1, pp. 35–37). https://doi.org/10.51677/2073-0624_2022_61_8

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/13122/1/9936.pdf
- Kurakata, K. (2022). Re-estimated normal hearing threshold levels for pure tones using the calculation procedure of ISO 7029:2017. *International Journal of Audiology*, 1–9. <https://doi.org/10.1080/14992027.2022.2089741>
- Long, Y., Han, Y., Zhao, Y., Chen, D., Wang, D., Yang, Y., Su, C., & Shen, X. (2022). Effect of Mulberry Leaf TMR on Growth Performance, Meat Quality and Expression of Meat Quality Master Genes (,) in Crossbred Black Goats. *Foods (Basel, Switzerland)*, 11(24). <https://doi.org/10.3390/foods11244032>
- MacLeod, D., Banks, A., Wish, S., & Arrington, S. (2022). A Distinctive Approach to Ergonomics Kaizens. *IISE Transactions on Occupational Ergonomics and Human Factors*, 1–9. <https://doi.org/10.1080/24725838.2022.2129523>
- Marisela. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, huacho 2018(Marisela,2018). Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3803/TESIS%20CALIDAD%20Y%20SATISFACCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montijo E., Cano O. & Ramírez F. (2020). *Implementación de mejora continua de los procesos del área de mantenimiento en servicios de la industria manufacturera electrónica*. Revista científica. <https://www.redalyc.org/journal/614/61461508007/>
- Moreno M. (2018). *Propuesta de rediseño de la gestión de mantenimiento basado en la confiabilidad de los alimentadores de media tensión para reducir costos de la compañía distribuidora eléctrica Hidrandina SA*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13741/Moreno%20Human,%20Marco%20Enrique.pdf?sequence=8>
- Mulders, M. (2019). Competitive Strategies, Kotler. In 101 Management Models (pp. 82–84). <https://doi.org/10.4324/9781003022022-20>
- Nawaz, R. F., Anderson, J. K., Colville, L., Fraser-Andrews, C., & Ford, T. J. (2023). Review: Interventions to prevent or manage self-harm among students in

- educational settings - a systematic review. *Child and Adolescent Mental Health*.
<https://doi.org/10.1111/camh.12634>
- Negron, L. A. (2020). Relationship between quality management practices, performance and maturity quality management, a contingency approach. In *Quality Management Journal* (Vol. 27, Issue 4, pp. 215–228).
<https://doi.org/10.1080/10686967.2020.1809582>
- Oliveira, P. E. de, & de Oliveira, P. E. (2021). LA ESTUDIO CIENTÍFICA.
<https://doi.org/10.29327/527355>
- Orozco, M. Á. (2022). Retail Kaizen. Profit Editorial.
<https://www.profiteditorial.com/libro/retail-kaizen/?swcfpc=1>
- Osaka, M. (2022). KAIZEN: La Filosofía Japonesa de los Pequeños Cambios Diarios: Impulsa tu Negocio, Alcanza tus Metas, Aumenta la Autoestima y Vive una Vida Feliz. MIYAKO OSAKA. <https://www.barnesandnoble.com/w/kaizen-la-filosof-a-japonesa-de-los-peque-os-cambios-diarios-miyako-osaka/1142826416>.
- Pacheco, B. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Compañía Naylamp Ingenieros SAC*. Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9441/4/IV_FIN_108_TE_Pacheco_Rodriguez_2021.pdf
- Potempa, K., Butterworth, S., Flaherty-Robb, M., Calarco, M., Marriott, D., Ghosh, B., Gabarda, A., Windsor, J., Potempa, S., Laughlin, C., Harden, K., Schmidt, P., Ellis, A., & Furspan, P. (2022). The Impact of Nurse Health-Coaching Strategies on Cognitive-Behavioral Outcomes in Older Adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1).
<https://doi.org/10.3390/ijerph20010416>
- Rivera S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la compañía Green andes Ecuador. Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Rocha-Lona, L. (2017). Building Quality Management Systems: Selecting the Right Methods and Tools. Productivity Press. <https://www.routledge.com/Building-Quality-Management-Systems-Selecting-the-Right-Methods-and-Tools/Rocha-Lona-Garza-Reyes-Kumar/p/book/9781466564992>

- Romero, L. (2018). Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 de los Docentes y Tiempo Completo Calidad de Servicio de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2554/TEISIS%20Romero%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sadkowski, W., & Jedynak, P. (2022a). A quality cost accounting model dedicated to service enterprises. In *Quality Management and Accounting in Service Industries* (pp. 135–156). <https://doi.org/10.4324/9781003275022-5>
- Sadkowski, W., & Jedynak, P. (2022b). The specificity of the functioning of service enterprises and quality costs. In *Quality Management and Accounting in Service Industries* (pp. 94–134). <https://doi.org/10.4324/9781003275022-4>
- Sadkowski, W., & Jedynak, P. (2022c). *Quality Management and Accounting in Service Industries: A New Model of Quality Cost Calculation*. Routledge. <https://www.routledge.com/Quality-Management-and-Accounting-in-Service-Industries-A-New-Model-of/Sadkowski-Jedynak/p/book/9781032229812>
- Salamanca, J. U. L. (2020). Capítulo 4: Metodología de la estudio. <https://doi.org/10.15332/dt.inv.2020.00324>
- Scarmato, A. (2022). Pensar el para qué de la Metodología de la estudio. Un recorrido por la producción de los datos y los diseños. In *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales* (Vol. 12, Issue 2, p. e122). <https://doi.org/10.24215/18537863e122>
- Service Quality and Management. (2016). In *Service Oriented Enterprises* (pp. 335–386). <https://doi.org/10.1201/9781420013269-11>
- Singh, K., Huffman, M. D., Johnson, L. C. M., Tandon, N., Prabhakaran, D., & Mendenhall, E. (2022). Collaborative Quality Improvement Strategy in Secondary Prevention of Cardiovascular Disease in India: Findings from a Multi-Stakeholder, Qualitative Study using Consolidated Framework for Implementation Research (CFIR). *Global Heart*, 17(1), 72. <https://globalheartjournal.com/articles/10.5334/gh.1161/>
- Sletmo, G. K. (2019). Service Enterprises and Asia-Pacific Development. In *Pacific Service Enterprises and Pacific Cooperation* (pp. 1–13). <https://doi.org/10.4324/9780429300851-1>

- Sun, J., Jiang, J., Wang, Y., Zhang, M., Dong, L., Li, K., & Wu, C. (2023). The Efficacy of Reminiscence Therapy in Cancer-Related Symptom Management: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Integrative Cancer Therapies*, 22, 15347354221147499.
- Tang, T. (2022). Introducing P2P service to a B2C sharing platform: A hybrid sharing mode. *PloS One*, 17(12), e0279615. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0279615>
- Tasa M. (2019). *Diseño de un sistema gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la división de ventas Compañía Paraíso SAC Filial Huancayo*. Universidad del Centro del Perú. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP_d4201f8d46cd0ebb8855f09ba5516127/Details
- Thomas, A., Ma, S., Ur Rehman, A., & Usmani, Y. S. (2022). Green Operation Strategies in Healthcare for Enhanced Quality of Life. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 11(1). <https://doi.org/10.3390/healthcare11010037>
- Tufail, M. M. B., Shakeel, M., Sheikh, F., & Anjum, N. (2021). Implementation of lean Six-Sigma project in enhancing health care service quality during COVID-19 pandemic. *AIMS Public Health*, 8(4), 704–719. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34786430/>
- Vélez J. (2018). *Sistema de gestión de calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 para la compañía CEPEDA CIA. LTDA*. Universidad Técnica de Ambato. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28968/1/Tesis_t1513id.pdf
- Veloudis, S., Paraskakis, I., & Petsos, C. (2017). Cloud service brokerage: enhancing resilience in virtual enterprises through service governance and quality assurance. In *Service Oriented Computing and Applications* (Vol. 11, Issue 4, pp. 445–458). <https://doi.org/10.1007/s11761-017-0220-2>
- Yamini, R. (2019). Quick Reference Guide - ISO 9001:2015: Quality Management System. Richa Yamini Goel. <https://www.amazon.com/Quick-Reference-Guide-Quality-Management/dp/1097424146>
- Woodland, C. (2022a). Driver Debrief. In *Improving Productivity and Service in Depot Businesses* (pp. 135–142). <https://doi.org/10.4324/9781003323822-5>

- Woodland, C. (2022b). Fleet Management. In *Improving Productivity and Service in Depot Businesses* (pp. 43–84). <https://doi.org/10.4324/9781003323822-2>
- Woodland, C. (2022c). *Improving Productivity and Service in Depot Businesses*. <https://doi.org/10.4324/9781003323822>
- Woodland, C. (2022d). Managing Complaints. In *Improving Productivity and Service in Depot Businesses* (pp. 147–154). <https://doi.org/10.4324/9781003323822-7>
- Woodland, C. (2022e). People Management. In *Improving Productivity and Service in Depot Businesses* (pp. 1–42). <https://doi.org/10.4324/9781003323822-1>
- Wood, L. (2021). Metodología de la estudio en arte. In *Metal* (Issue 7, p. e031). <https://doi.org/10.24215/24516643e031>
- Zacarías, H., & Supo, J. (2020). Metodología de la Estudio Científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales. Independently Published. <https://www.amazon.com/-/es/Dr-Jos%C3%A9-Supo/dp/B08BWFKWLB>

ANEXOS

Anexo 1: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Mejora continua	Es una metodología que tiene como fin clave depurar las actividades que no agregan valor en la cadena productiva. Esta herramienta tiene un potencial enorme para ayudar así a mejorar la productividad de las compañías. (Atlas, 2018)	La mejora continua mediante del Ciclo de Deming resultado de la aplicación de etapas ordenadas de las 4 dimensiones o etapas de dicho ciclo. (Andrés, 2017).	Transmisión de Información Desarrollo de Habilidades	Logro de metas Respeto Conocimiento Desarrollo de tareas	
Calidad de servicio	Definición conceptual: La calidad del servicio de una compañía u organización está indicada por la forma de actuar y desempeño para lograr la satisfacción a los consumidores, y además por la repercusión prevista o no sobre los interesados. La calidad de productos y de los servicios, éste debe incluir no solo su función o desempeño sino también se evalúa el valor percibido Sáenz, (2018).	La calidad del servicio en la unidad de negocios en estudio, evalúa el trato al usuario, facilidades a disposición del usuario y precisión de la medición de la energía facturada. (Mendoza, 2019)	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Infraestructura Instalaciones Personal Materiales Compromiso Sinceridad Servicio primera vez Tiempo prometido Errores Informar Servicio rápido Disposición Respuesta Seguridad Seguridad Amabilidad Conocimientos Atención individual Horarios correctos Atención personalizada Infraestructura	Escala de Likert (1) Totalmente Desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

Anexo 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO SERVQUAL

Califique como crea conveniente, teniendo en cuenta las siguientes escalas de calificación:

1. Totalmente en desacuerdo (TD), 2. En desacuerdo (D), 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (I), 4. De acuerdo (A), 5. Totalmente de acuerdo (TA).

Edad:

Sexo: M | F

N°	ITEMS	TD	D	I	A	TA
ELEMENTOS TANGIBLES						
P1	El equipamiento del sitio está en buenas condiciones, es seguro, moderno y cómodo.	1	2	3	4	5
P2	Las instalaciones interior y exterior del local son visualmente llamativos.	1	2	3	4	5
P3	El personal que trabaja en este lugar es limpio y seguro en el exterior	1	2	3	4	5
P4	Los elementos materiales (panfletos, guías escritos etc.) son visualmente llamativos.	1	2	3	4	5
FIABILIDAD		TD	D	I	A	TA
P5	Si la compañía promete hacer algo en un tiempo determinado, lo hace	1	2	3	4	5
P6	Si un usuario plantea un problema, la compañía muestra un interés genuino en solucionarlo	1	2	3	4	5
P7	La compañía realiza bien el servicio a la primera instancia.	1	2	3	4	5
P8	La compañía completa con el servicio en el tiempo prometido	1	2	3	4	5
P9	La compañía insiste en contabilizar los errores.	1	2	3	4	5
CALIDAD DE RESPUESTA		TD	D	I	A	TA
P10	Los funcionarios notifican a los consumidores cuando los servicios están completos.	1	2	3	4	5
P11	Los funcionarios brindan un buen servicio rápido a sus consumidores.	1	2	3	4	5
P12	Los funcionarios siempre están disponibles a ayudar a sus consumidores.	1	2	3	4	5
P13	La atención a través de medios digitales permite responder las consultas de los consumidores de manera rápida y eficiente.	1	2	3	4	5
SEGURIDAD		TD	D	I	A	TA
P14	El comportamiento de los funcionarios transmite seguridad a sus consumidores.	1	2	3	4	5

P15	Los consumidores se sienten seguros al realizar sus operaciones esta compañía.	1	2	3	4	5
P16	Los funcionarios son siempre amables con los consumidores.	1	2	3	4	5
P17	Los funcionarios tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus consumidores.	1	2	3	4	5
EMPATÍA		TD	D	I	A	TA
P18	La compañía da a sus consumidores una atención individualizada.	1	2	3	4	5
P19	La compañía tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus consumidores.	1	2	3	4	5
P20	La compañía tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus consumidores.	1	2	3	4	5
P21	La compañía se preocupa por los mejores intereses de sus consumidores	1	2	3	4	5
P22	Los funcionarios comprenden las necesidades específicas de sus consumidores.	1	2	3	4	5

Anexo 3: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de mejora continua para la calidad del servicio en una compañía de servicios eléctricos de la provincia de Chota.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la insatisfacción del cliente

3. TESISISTA:

Br. Martin Nolberto Mera Bazán

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 23 de enero de 2022



Firma

DNI EXPERTO: 76963739



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VENTURA SECLÉN
Nombres	GUSTAVO ADOLFO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	76963739

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
Rector (E)	DR. MONS. HECTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE
Secretario General	MG. JOSÉ ANDRÉS CRUZADO ALBARRÁN
Director Escuela De Posgrado	DR. ALFREDO RUBÉN SAAVEDRA RODRÍGUEZ

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA
Fecha de Expedición	31/03/22
Resolución/Acta	009-2022/UCT-CU
Diploma	UCTDDM000706
Fecha Matrícula	10/10/2020
Fecha Egreso	19/09/2021

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001031951

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Fecha: 2023.01.24 09:21:50

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lector de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico creado en el marco de la Ley N° Ley N° 27209 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 032-2009-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Plan de mejora continua para la calidad del servicio en una empresa de servicios eléctricos de la provincia de Chota.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio - . SERVQUAL.

3. TESISISTA:

Br. Mera Bazán, Martin Nolberto.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de octubre de 2022



Firma/DNI: 77591832
EXPERTO: Mg. Jhean Karlos Nuñez Horna



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	NUÑEZ HORNA
Nombres	JHEAN KARLOS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	77591832

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
Fecha de Expedición	17/06/19
Resolución/Acta	0184-2019-UCV
Diploma	052-064850
Fecha Matrícula	09/10/2017
Fecha Egreso	20/01/2019

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL: 8881281854

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Fecha: 24/01/2023 12:03:34 -0503

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe) utilizando sección de cobijas o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que en señala.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de mejora continua para la calidad del servicio en una empresa de servicios eléctricos de la provincia de Chota.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio - . SERVQUAL.

3. TESISTA:

Br. Mera Bazán, Martin Nolberto.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 21 de octubre de 2022



Firma/DNI: 41527020

EXPERTO: Mg. Lucila María Patricia Infante Espinoza



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellido(s)	INFANTE ESPINOZA
Nombres	LUCILA MARIA PATRICIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	41527020

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
Rector	RUBIO CORREA, MARCIAL ANTONIO
Secretario General	ORTIZ CABALLERO, RENE ELMER MARTIN
Decano	ALEGRIA VARONA, CIRO BENJAMIN

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Determinación	MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS
Fecha de Expedición	10/12/2014
Resolución/Acta	87649
Diploma	PUCP-87649
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Enero de 2023



CODIGO VIRTUAL:0001091935

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Módulo: Servidor de Agentes automatizado.
Fecha: 24/01/2023 22:48:10-0808

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos e teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27299 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2009-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3030, de lunes a viernes, de 09:30 a.m. a 4:30 p.m.

Anexo 4: Prueba Piloto

RESULTADOS DE ALFA DE CRONBACH

La fórmula del α de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 : Es la varianza el ítem i

S_T^2 : Es la varianza de la suma de todos los ítems

K: Es el número de preguntas o ítems.

Alfa de Cronbach – prueba piloto

α de Cronbach	N de elementos
,925	22

Nota. IMB SPSS Statistics 25

Anexo 5: RESULTADOS

Tabla 1

Sobre promedio de variaciones sobre expectativas

N	INTERROGANTE	MEDIA
1	El equipamiento del <i>sitio</i> está en buenas condiciones, es seguro, moderno y cómodo.	4.11
2	Las instalaciones interiores y exteriores son visualmente llamativos.	4.02
3	El personal que trabaja en este lugar es limpio y seguro en el exterior	4.24
4	Los elementos materiales (panfletos, guías escritos etc.) son visualmente llamativos.	4.11
5	Si la compañía promete hacer algo en un tiempo determinado, lo hace	4.54
6	Si un usuario plantea un problema, la compañía muestra un interés genuino en solucionarlo	4.28
7	La compañía realiza bien el servicio a la primera instancia.	3.94
8	La compañía completa con el servicio en el tiempo prometido	4.71
9	La compañía insiste en contabilizar los errores.	4.35
10	Los funcionarios notifican a los consumidores cuando los servicios están completos.	4.12
11	Los funcionarios brindan un buen servicio rápido a sus consumidores.	4.32
12	Los funcionarios siempre están disponibles a ayudar a sus consumidores.	4.45
13	La atención a través de medios digitales permite responder las consultas de los consumidores de manera rápida y eficiente.	4.54
14	El comportamiento de los funcionarios transmite seguridad a sus consumidores.	4.05
15	Los consumidores se sienten seguros al realizar sus operaciones esta compañía.	4.20
16	Los funcionarios son siempre amables con los consumidores.	4.17
17	Los funcionarios tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus consumidores.	4.07
18	La compañía da a sus consumidores una atención individualizada.	4.28
19	La compañía tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus consumidores.	4.42
20	La compañía tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus consumidores.	4.38
21	La compañía se preocupa por los mejores intereses de sus consumidores	4.13
22	Los funcionarios comprenden las necesidades específicas de sus consumidores.	4.12
Promedio		4.25

Tabla 2*Sobre el promedio de variaciones sobre percepciones*

N	INTERROGANTE	MEDIA
1	El equipamiento del sitio está en buenas condiciones, es seguro, moderno y cómodo.	4.31
2	Las instalaciones físicas del local son visualmente llamativos.	4.62
3	El personal que trabaja en este lugar es limpio y seguro en el exterior	4.30
4	Los elementos materiales (panfletos, guías escritos etc.) son visualmente llamativos.	4.15
5	Si la compañía promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	3.76
6	Si un usuario presenta un problema, la compañía muestra un sincero interés en solucionarlo.	3.74
7	La compañía realiza bien el servicio a la primera vez.	4.68
8	La compañía concluye con el servicio en el tiempo prometido	3.48
9	La compañía insiste en mantener registros de sus errores.	4.03
10	Los funcionarios comunican a los consumidores cuando concluirá la realización del servicio.	4.18
11	Los funcionarios ofrecen un buen servicio inmediato para sus consumidores.	3.20
12	Los funcionarios siempre están dispuestos a ayudar a sus consumidores.	3.83
13	La atención por los medios digitales es rápida y eficiente para responder a las preguntas de sus consumidores.	3.38
14	El comportamiento de los funcionarios transmite seguridad a sus consumidores.	4.53
15	Los consumidores se sienten seguros al realizar sus operaciones esta compañía.	4.54
16	Los funcionarios son siempre amables con los consumidores.	4.62
17	Los funcionarios tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus consumidores.	4.24
18	La compañía da a sus consumidores una atención individualizada.	3.24
19	La compañía tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus consumidores.	3.83
20	La compañía tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus consumidores.	3.49
21	La compañía se preocupa por los mejores intereses de sus consumidores	4.26
22	Los funcionarios comprenden las necesidades específicas de sus consumidores.	3.94
Promedio		4.02

Tabla 3

Sobre el Cálculo del Índice de la calidad de servicio

N	INTERROGANTE	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	DISPARIDAD	X	IMPORTANCIA	ICS
1	El equipamiento del <i>sitio</i> está en buenas condiciones, es seguro, moderno y cómodo.	4.11	4.31	0.20			
2	Las instalaciones interiores y exteriores son visualmente llamativos.	4.02	4.62	0.60	0.22	20%	0.04
3	El personal que trabaja en este lugar es limpio y seguro en el exterior	4.24	4.30	0.06			
4	Los elementos materiales (panfletos, guías escritos etc.) son visualmente llamativos.	4.11	4.15	0.04			
5	Si la compañía ofrece realizar algo en un periodo determinado, lo hace	4.54	3.76	-0.78			
6	Si un usuario plantea una problemática, la compañía muestra una inclinación genuina en solucionarlo	4.28	3.74	-0.55	-0.42	20%	-0.08
7	La compañía realiza bien el servicio a la primera instancia.	3.94	4.68	0.74			
8	La compañía completa con el servicio en el periodo prometido	4.71	3.48	-1.22			
9	La compañía persiste en contabilizar los errores.	4.35	4.03	-0.31			
10	Los funcionarios notifican a los consumidores cuando los servicios están completos.	4.12	4.18	0.06			
11	Los funcionarios brindan un buen servicio inmediato a sus consumidores.	4.32	3.20	-1.12	-0.71	20%	-0.14
12	Los funcionarios siempre están disponibles en apoyar a sus consumidores.	4.45	3.83	-0.63			
13	La atención a través de medios digitales permite responder las consultas de los consumidores de manera rápida y eficiente.	4.54	3.38	-1.16			
14	El proceder de los funcionarios transmite seguridad a sus consumidores.	4.05	4.53	0.48			
15	Los consumidores se sienten confiados en realizar sus operaciones esta compañía.	4.20	4.54	0.34	0.36	20%	0.07
16	Los funcionarios son atentos con los consumidores.	4.17	4.62	0.45			
17	Los funcionarios conocen los procedimientos para contestar a las interrogantes de sus consumidores.	4.07	4.24	0.17			
18	La compañía da a sus consumidores una atención personalizada.	4.28	3.24	-1.04			
19	La compañía ofrece horarios de trabajo favorables para todos sus consumidores.	4.42	3.83	-0.58			
20	La compañía tiene funcionarios que ofrecen una consideración personalizada a sus consumidores.	4.38	3.49	-0.89	-0.51	20%	-0.10
21	La compañía se empeña en los intereses de sus consumidores	4.13	4.26	0.14			
22	Los funcionarios entienden los menesteres específicas de sus consumidores.	4.12	3.94	-0.18			
PROMEDIO		4.25	4.02				-0.21

Figura 2

Sobre la disparidad de carácter de insatisfacción por cada pregunta

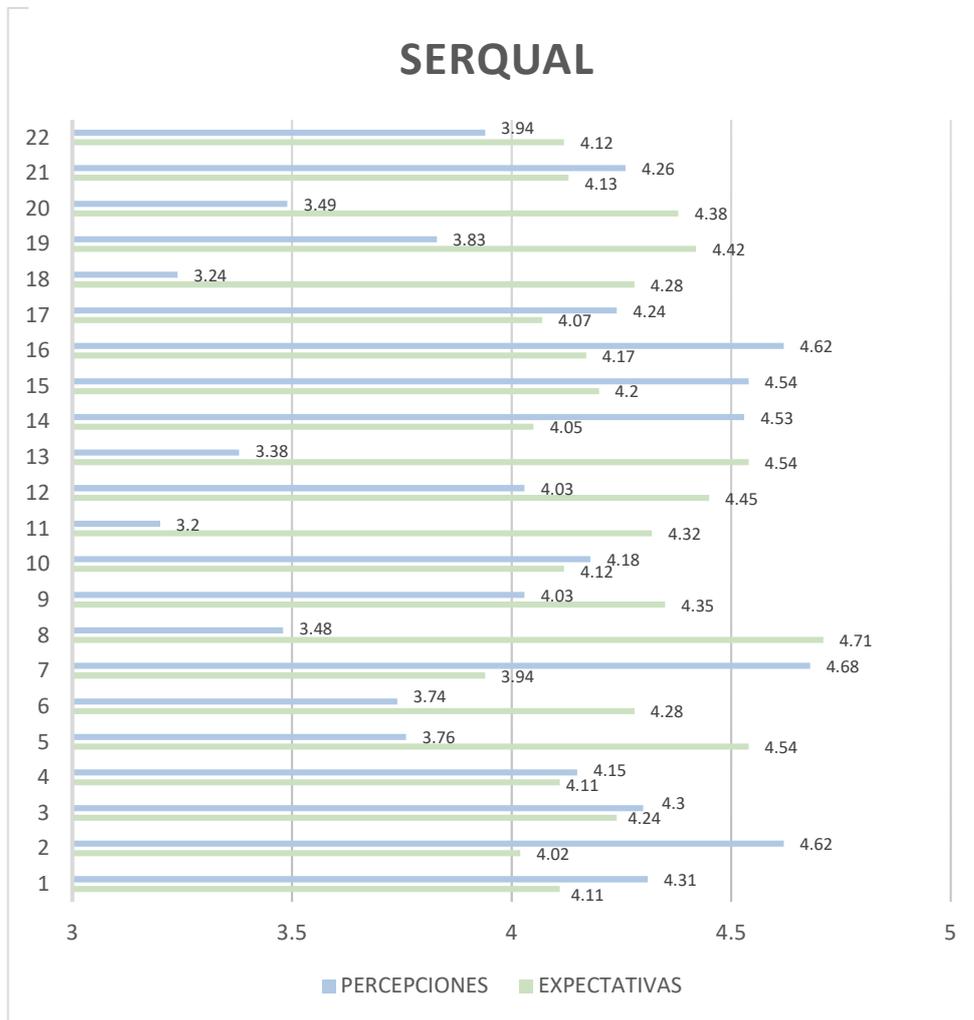


Figura 3

Sobre los resultados de la Puntuación SERVQUAL

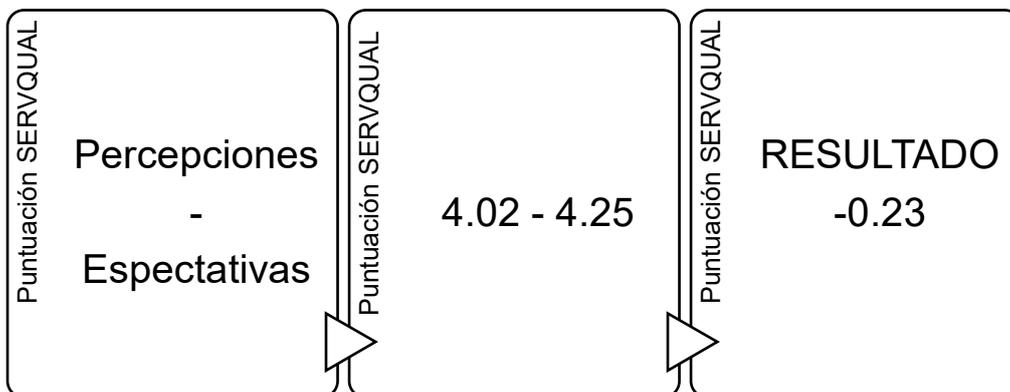


Figura 4

Sobre la disparidad de carácter de insatisfacción - dimensión elementos

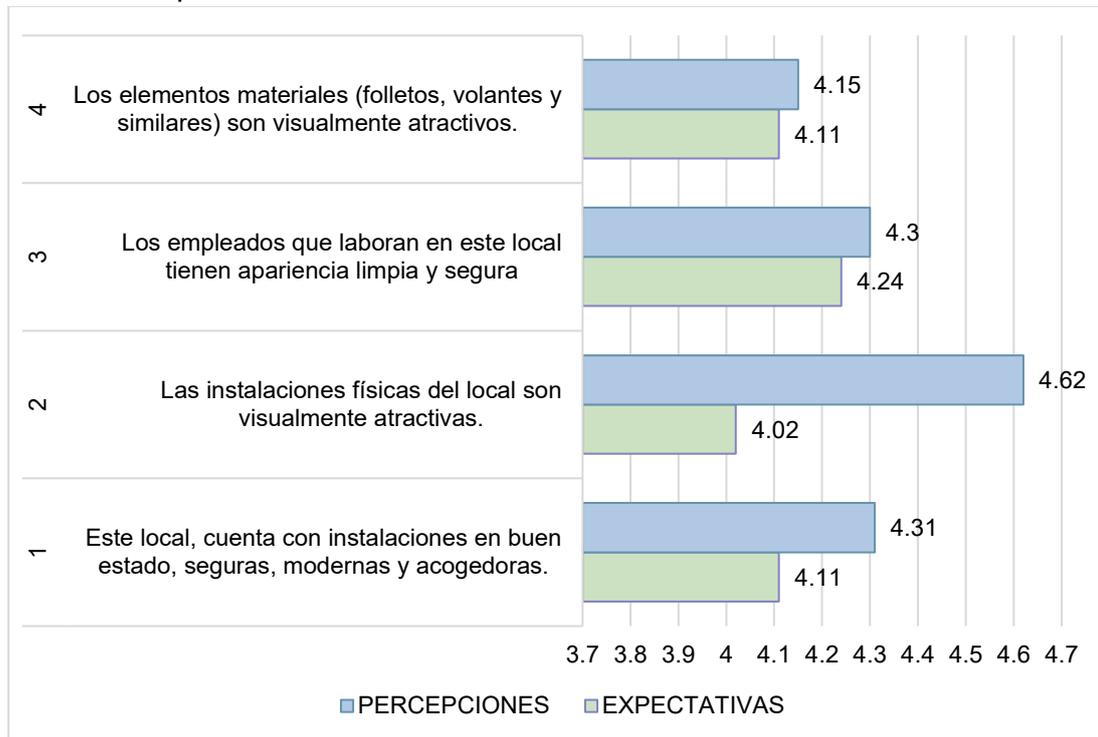


Figura 5

De la disparidad de carácter de insatisfacción - dimensión fiabilidad

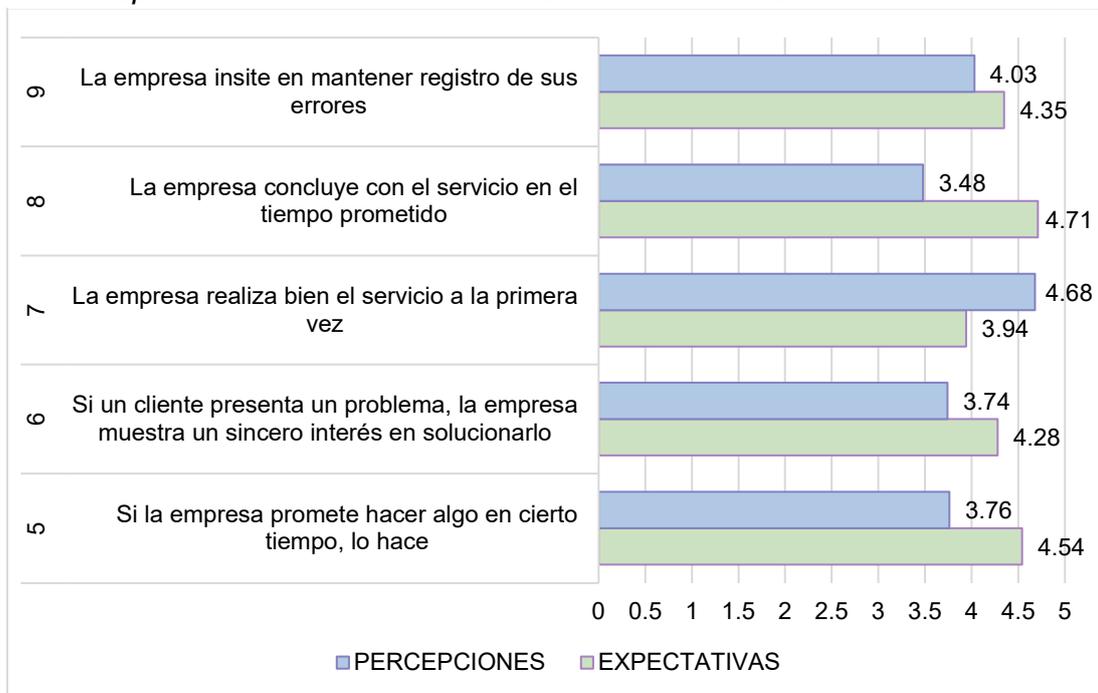


Figura 6

Sobre la disparidad de carácter de insatisfacción - extensión capacidad de respuesta

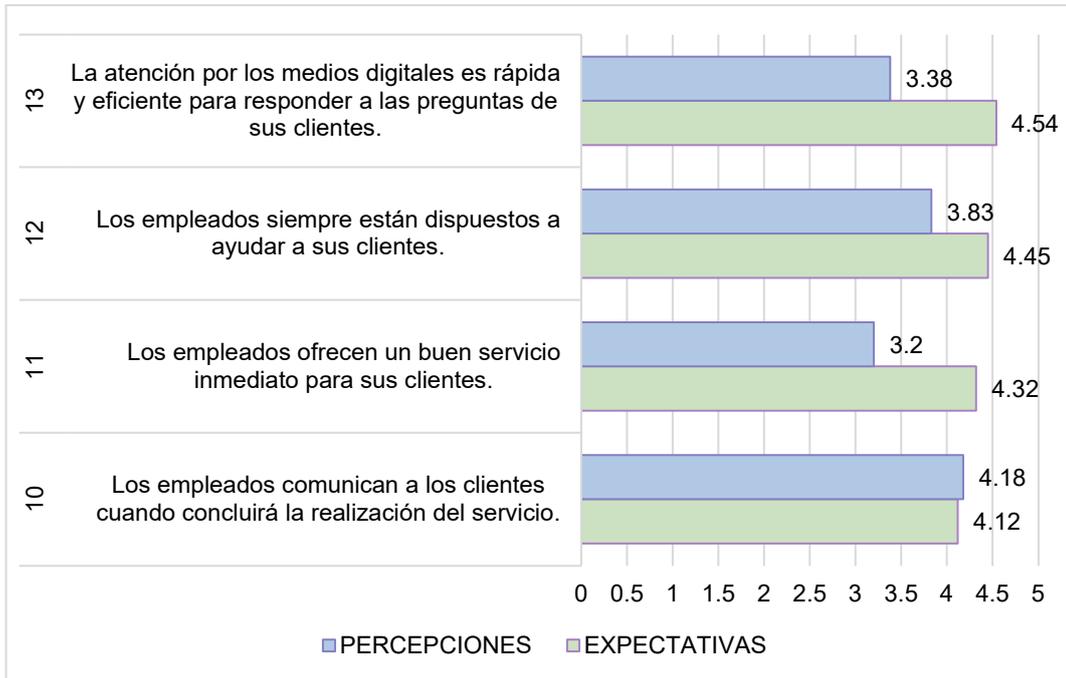


Figura 7

sobre la disparidad de carácter de insatisfacción - dimensión seguridad

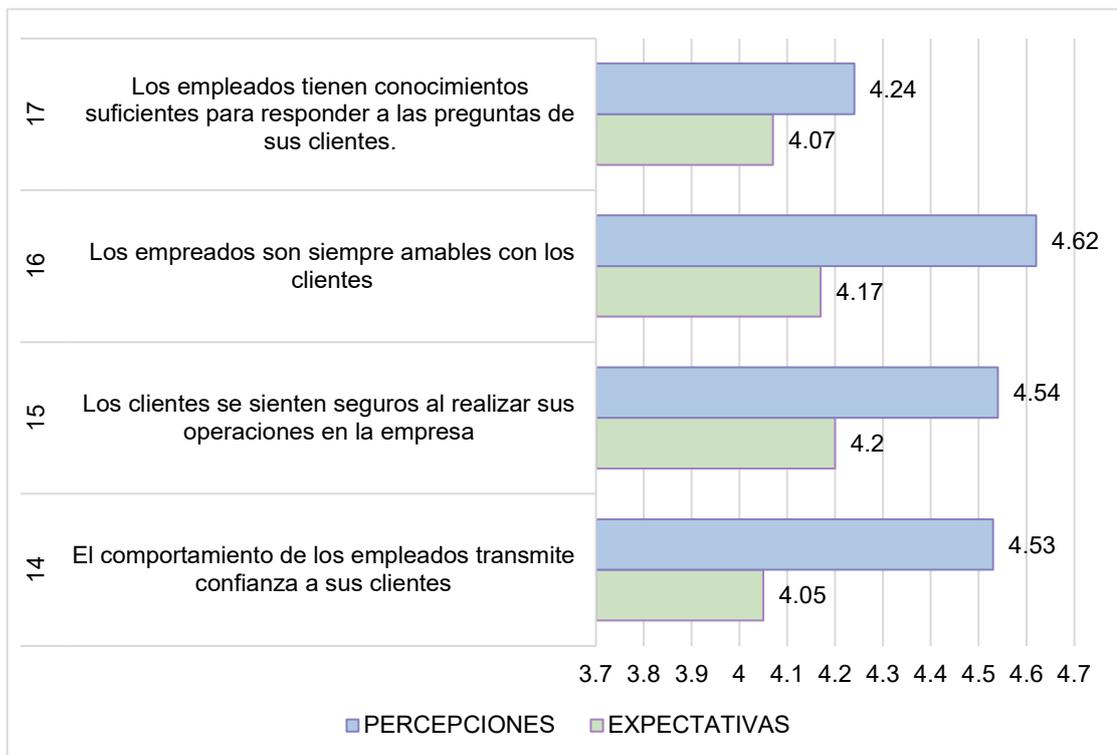
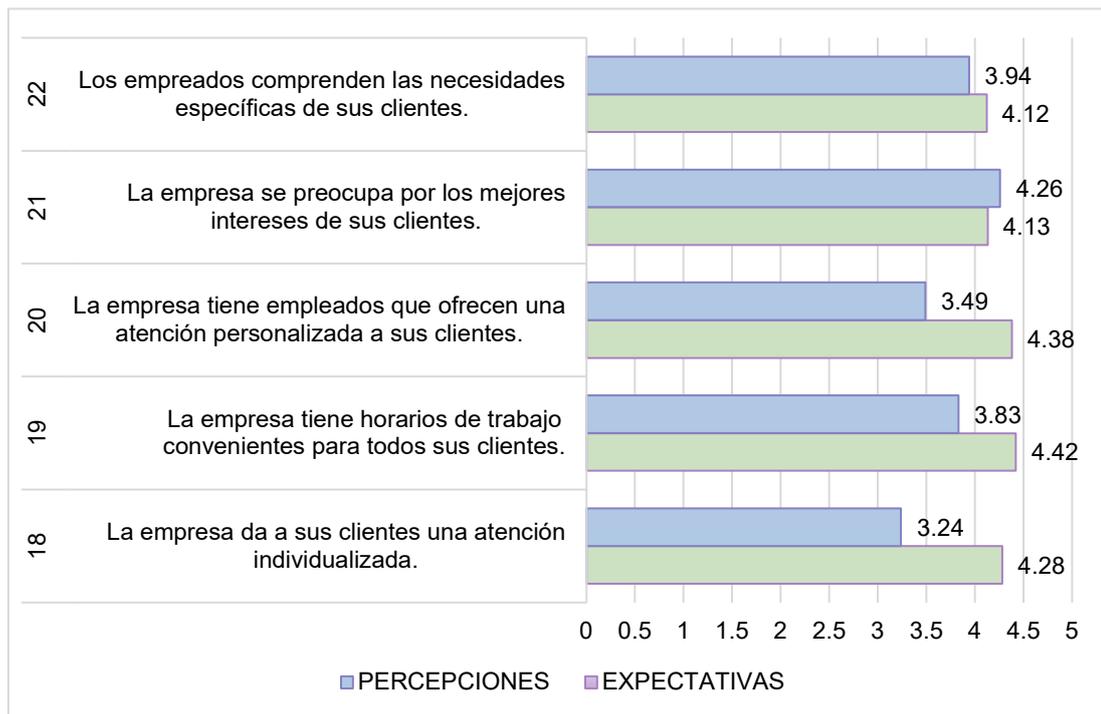


Figura 8

Sobre la disparidad de carácter de insatisfacción - dimensión empatía



Anexo 6: PROPUESTA

Con el análisis realizado se propusieron las siguientes estrategias, las cuales se formularon a con los resultados obtenidos del instrumento aplicado, la cual se presenta en función de los resultados asociados a las variables.

Sabiendo que el principal resultado de la calidad de servicio inestable es que el valor promedio de violaciones con resultado positivo es mayor a cero (0), resultando en un tamaño de 0.22 para elementos concretos que se consideran seguros. La dimensión género tiene un puntaje de 0.36, es decir, se puede decir que el conocimiento del comprador resalta las expectativas de las dimensiones anteriores antes de recolectar cotizaciones de Chota Electric Services Company.

Sin embargo, se contó con las diferencias negativas en las puntuaciones con valores menores a cero (0). Se trata de dimensiones relacionadas con la confiabilidad con una puntuación de -0,2, la dimensión de capacidad de respuesta con una puntuación de -0,71 y finalmente la dimensión de empatía con una puntuación de -0,51. Las dimensiones anteriores no fueron satisfactorias para el usuario de la compañía de servicio eléctrico en Chota. Las compañías necesitan construir sus ofertas en función de los resultados (p. ej., falta de empatía, responsabilidad y seguridad) para mejorar la calidad del servicio.

Para mejorar este aspecto relacionado con la calidad de servicio, se proponen las siguientes estrategias:

Tabla 4

Tabla sobre las estrategias primarias para mejorar la calidad de servicio

Dimensión de mejora	Fin	Estrategia	Actividades	Responsable	Plazo para ejecutar
Fiabilidad	Ofrecer seguridad a los consumidores con respecto a los servicios.	Fortalecer y actualizar los conocimientos con respecto a la naturaleza de la compañía.	Presentarse a talleres, cursos o charlas. Adiestramiento a los cargos de gerente y administrador, con temáticas de: - Transmitir seguridad a los consumidores. - Eficiencia y eficacia de todos los servicios que ofrece la compañía.	Gerente general y administrador	3 meses
	Tener una óptima comunicación interna para ofrecer fiabilidad a todos la usuario la.	Instaurar un sistema para fortalecer la retroalimentación en todo el personal.	Establecer un buzón para las sugerencias de todo el personal. Ejecutar feedback de manera semanal con todo el personal y examinar sus sugerencias y del buzón de sugerencias destinado a los consumidores. Categorizar las sugerencias según su importancia y proceder a convertirlas en metas. Introducir el plan de mejora continua para el cumplimiento semanal de las metas. Evaluar los resultados de las metas propuestas al finalizar cada semana.	Todo el personal	3 meses
Capacidad de Respuesta	Desarrollar destrezas y habilidades del personal.	Establecer un plan de capacitación para el personal.	Adiestrar a todo el personal en temas de: - Compromiso con sus labores. - Atención al usuario. - Gentileza y resolución de problemas. Elaborar un plan de adiestramientos mensuales. Evaluar todos los resultados obtenidos en cada capacitación.	Administración	3 meses
	Contratar personal perenne	Seleccionar personal idóneo y responsable para cada labor.	Evaluación de responsabilidad y compromiso para todo el personal. Convocatoria de personal nuevo para puestos determinados. Procesos de selección del personal. Llegar al acuerdo de remuneraciones. Definir funciones a cada puesto. Realizar el contrato.	Gerente general y Administración	1 mes
Empatía	Comprender a los consumidores sobre todas sus necesidades.	Conservar un diálogo de manera fluida con los consumidores.	Realizar adiestramiento a todo el personal de atención al usuario en temas de: - Diálogo 3C (Corto, Conciso y concreto).	Administración	2 meses

Tabla 5*Costo material plasmado en la propuesta*

Descripción	Cantidad	P. U	Total
Hojas bond	1millar	S/.20.00	S/.20.00
Lapiceros	200 unidades	S/.0.40	S/.80.00
Proyector multimedia	1 unidad	S/.550.00	S/.550.00
Tinta de impresión	2 pomo	S/.50.00	S/.100.00
Cinta adhesiva	4 unidades	S/.5.00	S/.20.00
Pizarra	2 unidades	S/.50.00	S/.100.00
Plumones	8 unidades	S/.3.00	S/.24.00
TOTAL			S/.894.00

Tabla 6*Costo total de la propuesta de mejora continua*

Descripción	Costo Total
Costo de capacitaciones	S/.4,800.00
Costo de material	S/ .894.00
TOTAL	S/.5,694.00

Tabla 7*Costo de las capacitaciones plasmadas en la propuesta*

Descripción	Cantidad	P. U	Total
Capacitaciones en fiabilidad	9	S/.200.00	S/.1,800.00
Capacitaciones en capacidad de respuesta	9	S/.200.00	S/.1,800.00
Capacitaciones en empatía	6	S/.200.00	S/.1,200.00
TOTAL			S/.4,800.00

Anexo 7: VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Validación

Propuesta de plan de mejora continua para la calidad del servicio VALIDACIÓN DE PROPUESTA

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO

Yo, Gianmarco Ñañez Cortez, identificado con DNI N°48065644, con Grado Académico de Magíster en la Universidad César Vallejo con código de inscripción en SUNEDU N° 0119-2020-UCV.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de guía de procedimiento administrativo sancionador, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fase de instructora y fase sancionadora.

La propuesta corresponde a la tesis: "PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE LA PROVINCIA DE CHOTA".

a. Pertinencia con la investigación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con	X		

características similares			
---------------------------	--	--	--

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la empresa a estudiar, las mismas que están elaboradas conforme a las necesidades encontradas en la presente investigación.

Chiclayo, 6 de diciembre del 2022.

Gianmarco Ñañez Cortez

Código de registro de ~~Sunedu~~ 0119-2020-UCV.

Centro de labores: Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional de Lambayeque

Cargo: Auditor.


Gianmarco Ñañez Cortez
INGENIERO COMERCIAL
DNI 48065644
C/P 211859

Mg. Ñañez Cortez Gianmarco

Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RAÑEZ CORTEZ**
Nombre **GIANMARCO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **48065644**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **19/05/20**
Resolución/Acta **0119-2020-UCV**
Diploma **052-085129**
Fecha Matricula **09/10/2017**
Fecha Egreso **11/08/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001991945

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 24/01/2023 22:31:20-0808

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27309 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° DSJ-2005-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA UNA COMPAÑÍA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE LA PROVINCIA DE CHOTA.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 24 de enero del 2023.

Rojas Cruz, Humberto Percy

Código de registro de Sunedu: A14112047

Centro de labores: ELECTRONORTE SEDE CHICLAYO

Cargo: JEFE DE GENERACION



Firmado digitalmente por
ROJAS CRUZ Humberto
Percy FNU 38890117568-usb
Fecha: 2023.01.24 16:58:23
-0500

DNI 17640547
CÓDIGO VIRTUAL A14112047
Msc. *Rojas Cruz, Humberto Percy*
Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ROJAS CRUZ
Nombres	HUMBERTO PERCY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	17640547

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	MILTHON HONORIO MUÑOZ BERROCAL
Secretaría General	HAYDEE CHIRINOS CUADROS
Director	JULIO TELLO LAZO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA CON MENCION EN ENERGIA
Fecha de Expedición	03/05/2012
Resolución/Acto	221-2012-COG-CU
Diploma	A1412047
Fecha Matricula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001091389

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Financiado y sostenido por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Gestión de
Agencia autorizada
Fecha: 24/01/2023 15:05:15-0000

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 032-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 2630, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Validación

Plan de mejora continua para una compañía de servicios eléctricos de la provincia de Chota.

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL
PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA UNA COMPAÑÍA DE SERVICIOS
ELÉCTRICOS DE LA PROVINCIA DE CHOTA.**

Yo, Chinchay Chomba, Henry Daniel, identificado con DNI N° **16753284**, con *Grado Académico de Maestro En la Universidad Cesar Vallejo con código de inscripción en SUNEDU N° 052-134494*

Hago constar que he leído y revisado el plan de abastecimiento para la gestión de la cadena de suministro en una clínica de rehabilitación, Chiclayo, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en administración de negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fase 1: Estrategias primarias para mejorar la calidad de servicio.

La propuesta corresponde a la tesis: "**PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA UNA COMPAÑÍA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE LA PROVINCIA DE CHOTA**".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA UNA COMPAÑIA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE LA PROVINCIA DE CHOTA			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 23 de enero del 2023.

Chinchay Chomba, Henry Daniel

Código de registro de Sunedu: 052-134494

Centro de labores: ELECTRONORTE SEDE LAMBAYEQUE

Cargo: JEFE DE ADMINISTRACION



DNI 16753284

CÓDIGO VIRTUAL 052-134494

Mg. Chinchay Chomba, Henry Daniel
Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHINCHAY CHOMBA
Nombres	HENRRY DANIEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	16753284

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretaría General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acto	0684-2021-UCV
Diploma	052-134494
Fecha Matricula	05/04/2020
Fecha Egreso	08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:
23 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0007087728

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Unidad de Registro de
Grados y Títulos
Agente autorizado
Fecha: 23/01/2023 10:05:40-0000

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

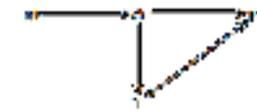
Anexo 8: Evidencias fotográficas





Anexo 9: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	FINS DE LA ESTUDIO	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/TIPO/DISEÑO	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
¿Cómo un plan de mejora continua incrementaría la calidad del servicio en una compañía de servicios eléctricos de la provincia de chota?	Fin General: Proponer un plan de mejora continua para la calidad del servicio en una compañía de servicios eléctricos de la provincia de Chota.	Variable Mejora Continua	UNIDAD DE ANÁLISIS 70 consumidores	Enfoque: Cuantitativo	
	Fines Específicos:	Variable	POBLACIÓN	Tipo: Descriptivo propositivo	Técnica: Encuesta
	Identificar el índice de calidad de servicio en una compañía de servicios eléctricos de la provincia de Chota.	Calidad de servicio	500 personas	Diseño: No experimental	Instrumento: Cuestionario
	Diseñar un plan de mejora continua para una compañía de servicios eléctricos de la provincia de Chota. Validar el plan de mejora continua a través de juicio de expertos en la materia.			MUESTRA 70 personas	



- Legenda:**
- El consumo en el hogar
 - Consumo de los servicios disponibles
 - △ Consumo de los servicios
 - Presupuesto (Medio de Pago)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PISFIL BENITES NILTHON IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Plan de mejora continúa para la calidad del servicio en una empresa de servicios eléctricos de la provincia de Chota", cuyo autor es MERA BAZAN MARTIN NOLBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, 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.

CHICLAYO, 18 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PISFIL BENITES NILTHON IVAN DNI: 42422376 ORCID: 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 18- 01-2023 11:36:37

Código documento Trilce: TRI - 0522839