



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA GERENCIA DE DEFENSA DEL CIUDADANO, DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA, LIMA, 2018.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ANTONY WUILLIANS, SÁNCHEZ HERRERA

ASESOR:

DR. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

DEDICATORIA

Esta investigación está consagrada a Dios, a mis padres, a mi esposa, y a quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mis padres, por el apoyo brindado y sobre todo, por ofrecerme la gran oportunidad de poder estudiar y desarrollarme profesionalmente.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Antony Wuillians Sanchez Herrera con DNI N° 76607323, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaré bajo juramento que la tesis titulada “MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE DEFENSA DEL CIUDADANO, DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA, LIMA, 2018.” y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de julio del 2018

Antony Wuillians Sanchez Herrera

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Mejoramiento Continuo en La Calidad De Servicio En La Gerencia De Defensa Del Ciudadano, De La Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Atentamente y respetuosamente

Sanchez Herrera, Antony Wuillians

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad Problemática.....	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema.....	23
1.4.1 Problema General	23
1.4.2 Problemas Específicos.....	23
1.5 Justificación del estudio	23
1.6 Objetivos.....	25
1.6.1 Objetivo General.....	25
1.6.2 Objetivos Específicos	25
1.7 Hipótesis	26
1.7.1 Hipótesis general	26
1.7.2 Hipótesis Específicas.....	26
II. MÉTODO	26

vii

2.1 Tipo, diseño y nivel de la investigación	27
2.2 Variables, operacionalización.....	28
2.2.3 Matriz de operacionalización de las variables	37
2.3 Población y muestra	38
2.3.1 Población	38
2.3.2 Muestra y muestreo	38
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	39
2.4.3 Validación del instrumento.....	40
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	41
2.4.5 Análisis de Fiabilidad	41
2.5 Métodos de análisis de datos	42
2.6 Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44
3.1 Prueba de normalidad	44
3.2. Prueba de Hipótesis	44
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES.....	72
VI. RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Matriz de operacionalización	37
Tabla N° 2 Validación de instrumento	40
Tabla N° 3 Tabla Categórica del Coeficiente Alfa Cronbach	41
Tabla N° 4 Fiabilidad general	42
Tabla N° 5: Prueba de de Shapiro-Wilk para una muestra	44
Tabla N° 6: Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho.	45
Tabla N° 7: Nivel de Correlación; mejoramiento continuo y calidad de servicio	46
Tabla N° 8: Nivel de Correlación; gerencia científica y calidad de servicio	47
Tabla N° 9: Nivel de Correlación; método de trabajo y calidad de servicio	48
Tabla N° 10: Nivel de Correlación; mejora y calidad de servicio	49
Tabla N° 11: Regresión Lineal Simple	51
Tabla N° 12: Porcentajes estandarizados	51
Tabla N° 13: Análisis de varianzas	52
Tabla N° 14: Ecuación lineal de regresión simple	52
Tabla N° 15: Regresión Lineal Simple	54
Tabla N° 16: Análisis de varianzas	54
Tabla N° 17: Ecuación lineal de regresión simple	55
Tabla N° 18: Regresión Lineal Simple	56
Tabla N° 19: Análisis de varianzas	57
Tabla N° 20: Ecuación lineal de regresión simple	58
Tabla N° 21: Regresión Lineal Simple	59
Tabla N° 22: Análisis de varianzas	60
Tabla N° 23: Ecuación lineal de regresión simple	60
Tabla N° 24: Gerencia científica	61
Tabla N° 25: Método de Trabajo	62
Tabla N° 26: Mejora	63

Tabla N° 27: Discrepancia	64
Tabla N° 28: Percepciones	65
Tabla N° 29: Servicio	66
Tabla N° 30: Matriz de Consistencia	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica N° 1 Gerencia Científica (elaboración propia)	62
Gráfica N° 2 Método de Trabajo (elaboración propia)	63
Gráfica N° 3 Mejora (elaboración propia)	64
Gráfica N° 4 Discrepancia (elaboración propia)	65
Gráfica N° 5 Percepciones (elaboración propia)	66
Gráfica N° 6 Servicio (elaboración propia)	67

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del mejoramiento continuo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018. El tipo de estudio en la investigación fue explicativa, población objeto de estudio fueron los trabajadores de la institución, contando con una muestra de 34 trabajadores, la presente muestra fue establecida a través del muestreo censal. Además, la técnica utilizada fue la encuesta, contando como instrumento un cuestionario conformado por 15 preguntas de la variable independiente "Mejoramiento Continuo" y 15 preguntas de la variable dependiente "Calidad de Servicio", para la medición se utilizó la escala de Likert. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS 24 y se logró determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Crombach, asimismo para medir la influencia de las variables se utilizó Chi cuadrado de Pearson. Finalmente se determinó que el mejoramiento continuo influye significativamente en la calidad de servicio de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

Palabras clave: mejoramiento continuo, calidad de servicio, gerencia científica, método de trabajo y discrepancia.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the influence of continuous improvement on the quality of service in the Gerencia de Defensa del Ciudadano, of the Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018. The type of study in the research was explanatory; workers of the institution, counting on a sample of 34 workers, this sample was established through census sampling. In addition, the technique used was the survey, counting as an instrument a questionnaire consisting of 15 questions of the independent variable "Continuous Improvement" and 15 questions of the dependent variable "Quality of Service", for the measurement the Likert scale was used. The statistical tool SPSS 24 was used to process the information and the reliability of the instrument was determined by using Crombach's alpha, and Pearson's Chi square was used to measure the influence of the variables. Finally, it was determined that the continuous improvement significantly influences the quality of service of the Gerencia de Defensa del Ciudadano, of the Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

Keywords: continuous improvement, quality of service, scientific management, work method and discrepancy.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación evaluó la influencia entre la variable mejoramiento continuo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, 2018, y sus dimensiones: gerencia científica, método de trabajo, mejora, discrepancia, percepciones y servicio para conocer los resultados esperados.

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del mejoramiento continuo con la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018”. Los objetivos específicos fueron, “determinar cómo influye la gerencia científica en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018. Como segundo objetivo específico, “determinar cómo influye el método de trabajo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018”, y como último objetivo específico, “determinar cómo influye la mejora en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018”.

Para lograr los objetivos planteados en la investigación se ha estructurado en x capítulos.

En el primer capítulo se muestra la introducción, la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación de la problemática, justificación, hipótesis y objetivos.

En el segundo capítulo se ha abordado el método, tipo, diseño y nivel de investigación, variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el tercer capítulo se ha desarrollado los resultados que contienen prueba de normalidad, prueba de hipótesis y las gráficas de frecuencia.

En el cuarto capítulo se ha abordado la discusión contrastando los resultados con los objetivos, con la hipótesis, con los antecedentes, libros y teorías.

En el quinto capítulo se desarrollaron las conclusiones.

En el sexto capítulo se elaboraron las recomendaciones.

Seguidamente se mostró las referencias bibliográficas y los anexos que continúan: el cuestionario, la validación de los instrumentos, la matriz de consistencia, el vaciado estadístico (SPSS), y por último los resultados de la aplicación del Turnitin.

1.1 Realidad Problemática

A nivel internacional

El mejoramiento continuo es un proceso progresivo que incorpora actividades, capacitación continua para los niveles de desempeño del recurso humano, incorpora nuevas tecnologías, inversión en maquinarias de alta tecnología al ser más eficientes, realiza investigación y desarrollo, evita las fallas, permite ahorrar, pues si se incurre ocasionan grandes pérdidas; así mismo permite el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, por lo tanto es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos.

A nivel nacional

En el Gobierno Regional de Lima –Provincias, se ha podido apreciar el deficiente trato de los trabajadores hacia los administrados respecto a los servicios gubernamentales, hecho que ocurre cuando el servidor gubernamental es nombrado, incurriendo a la falta de cortesía y cordialidad. No obstante, a veces los mismos ciudadanos incurren a reclamos y quejas contra el estado y demás entidades públicas por la falta de atención y cortesía cuando realizan llamadas telefónicas o que reciban alguna respuesta por correo electrónico.

En el Perú durante el año 2016 se logró observar que el estado peruano invertirá con recursos propios un total de S/. 3,5 millones para mejorar la calidad de servicio de agua potable en beneficio de la población de Jaén y Bellavista. Además, esto le permitirá a la empresa contratada por el estado poder mejorar su capacidad operativa y las plataformas de atención a los ciudadanos de citada localidad.

En el contexto específico de la investigación se observa la escasa aplicación de la Gerencia Científica, inadecuados métodos de trabajo por parte del personal, desinterés en la mejora del servicio gubernamental lo que ocasiona mala percepción de los usuarios que expresan su discrepancia ante los servicios brindados de la entidad.

Por lo expuesto líneas arriba la investigación se desarrollará en el contexto de mejoramiento continuo y calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana.

1.2 Trabajos previos

Para realizar la investigación fue necesaria la búsqueda de antecedentes para ambas variables, dichos antecedentes se detallan a continuación.

Encontramos los siguientes antecedentes internacionales para la primera variable en estudio:

Ornelas Cárdenas, M. (2003). En su tesis, “Mejora continua en el proceso administrativo de instituciones Públicas” para obtener el título de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales en la facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, San Nicolás de los Garza, Nuevo León; Universidad Autónoma de Nuevo León, 2003.

La autora planteó que existe mucha demanda en una entidad educativa con respecto a los trámites realizados dentro de ella; además, realizó la búsqueda de continuar con los

trámites de una forma emprendedora e infalible. Se llevó a cabo la investigación insondable recopilando toda información necesaria de los empleados de la entidad estudiantil. Por lo tanto, se concluye que la mejora continua que se aplica al gobierno estudiantil de universidades globaliza los procesos y genera un ambiente más seguro reduciendo los costos dentro del organismo educativo.

Veloz Pinto, P. (2010). En su tesis, *“Diseño e implementación de un modelo de mejoramiento continuo por medio de mapeo de procesos e indicadores de gestión”* para la obtención del título de Magister en Gestión de la Productividad y Calidad en el Instituto de Ciencias Matemáticas, Ecuador, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2010.

La investigadora presentó un patrón de mejoramiento continuo en el cual implementa mapeo de procesos de conjunto con indicadores de gestión que permiten plasmar un análisis para demostrar la viabilidad de dicha propuesta. Asimismo, durante el desarrollo de los indicadores se empleó la utilización del modelo de benchmarking de la empresa competidora. Esta investigación tuvo como propósito perfeccionar los procesos más importantes de la organización, como la responsabilidad de la Alta dirección acompañado de sus colaboradores.

Suquillo Llumiyinga, G. (2014). En su tesis, *“Mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de imagenología del Hospital del Día IESS Sangolquí”* para optar el título de Magíster en Gestión de Salud en la Facultad de Ciencias Médicas de la Unidad de Salud Pública, Quito, 2014.

La autora planteó que el mejoramiento continuo agrupa actividades cotidianas permitiendo que los procesos y la compañía alcancen niveles de competitividad a fin de satisfacer al cliente. Los administrados y organizaciones suelen reclamar más calidad en los servicios que brinda la administración pública, es por ello que durante la investigación se logró demostrar que la calidad en salud depende de varios aspectos, ya sea desde la perspectiva de un paciente, prestador y asegurador. Por esta razón, se afirma que el mejoramiento continuo es indispensable para el régimen de atención brindada al hospital.

Como antecedentes nacionales para la variable mejoramiento continuo, tenemos los siguientes:

Rodríguez, C. (2011). En su tesis *“Propuesta de un sistema de mejora continua para la reducción de mermas en una procesadora de vegetales en el departamento de Lima con el objetivo de aumentar su productividad y competitividad”*. Investigación para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Facultad de Ingeniería, Lima; Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2011.

El investigador describió las teorías actuales de mejora continua y sus metodologías, que a su vez realiza un análisis respecto al problema del aumento constante de merma que existe en la organización y junto a ello, hallar las causas de dicha problemática. Asimismo se trataron alternativas de solución que consistió en la ampliación de la planta de producción en la obtención de un mejor seguimiento de calidad en los terrenos de cultivo, se propuso ejercer alianzas estratégicas con sus abastecedores, finalmente se afirma que en la fábrica de producción se sigan implementando mejoras continuas respecto al personal eficiente y la adquisición de maquinarias nuevas para un proceso más industrializado.

Mejía, J. (2016). En su tesis *“Propuesta de mejora del proceso de producción en una empresa que produce y comercializa microformas con valor legal”*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Facultad de Ingeniería, Lima; Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2016.

El autor presentó una solución al problema que presentó la empresa Consorcio Procesos Digitales que logra reducir los costos de su línea de producción. Para ello realizó un análisis de producción a fin de encontrar oportunidades de mejora utilizando diferentes herramientas de gestión.

Dentro de los antecedentes internacionales con referencia a la segunda variable tenemos:

Como antecedentes nacionales para la variable marketing mix, tenemos a:

Vela R. y Zavaleta L. (2014). En su investigación *“Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall, de la ciudad de Trujillo 2014”*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo; Universidad Privada Antenor Orrego, 2014.

El objetivo general de los investigadores fue establecer la influencia de la calidad de servicio en las ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus el cual pretende mejorar y comprender las exigencias de los compradores brindando soluciones que posean valor agregado que permitirán garantizar la lealtad de los clientes que visitan las tiendas de cadenas Claro Tottus. En esa instancia, el autor recomienda promover los resultados obtenidos del estudio en una buena calidad de servicio de forma consecutiva en donde se otorga más valor al buen servicio.

Ñahuirima, Y. (2015). En su tesis *“Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Facultad de Ciencias de la Empresa, Andahuaylas; Universidad Nacional José María Arguedas, 2015.

El estudio del autor tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en donde aplicó encuestas para evaluar sus variables independiente y dependiente a 348 clientes entre varones y mujeres de las pollerías del distrito de Andahuaylas. El cual se obtuvo como resultados una relación positiva alta y un buen nivel de significancia. Asimismo, el autor afirma que existe una relación demostrativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Velarde, C. y Medina, D. (2016). En su investigación *“Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del*

distrito de Lurigancho, durante el año 2016”. Tesis para conseguir el título profesional de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, Lima; Universidad Peruana Unión.

Los autores enfocaron su investigación en determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión para estudiar si sus variables poseen relación. El resultado de su muestra fue de 279 clientes a encuestar que por consiguiente se encontró reciprocidad propia de ambas variables. Finalmente el autor impugno su hipótesis nula y aprobó su hipótesis alterna el cual definía que a mayor sea la calidad de servicio, mayor será la satisfacción de los consumidores por lo que se sugiere se mantenga preservado la importancia de dicho valor agregado.

Asimismo, algunos autores definen a lo siguiente:

Variable Mejoramiento Continuo

Krajewski, L. y Ritzman, L. (2000). El autor definió al mejoramiento continuo como:

Un pensamiento filosófico que busca mejorar los procesos de la empresa identificando modelos benchmarks y el concientizar a los colaboradores lo importante que es su cargo. Nos habla también de que el mejoramiento continuo analiza las incidencias que nacen desde el proceso de compra de la materia prima o producto, hasta el cliente final. Asimismo, plantea la idea de que todo proceso operacional puede mejorarse con la ayuda de los colaboradores puesto que son quienes se encuentran más cerca del lugar de trabajo para determinar los cambios a realizar. (p.218).

Gutiérrez, M. (2004). El autor sostuvo que:

El mejoramiento continuo como una política el cual busca mejorar de forma progresiva los procesos de producción a fin de obtener mejores resultados. Además, cita al autor Deming en donde afirma que si las organizaciones desean satisfacer las exigencias de los consumidores deberán de interactuar sus actividades de inteligencia

de mercados para así poder mejorar sus estándares de calidad, este proceso debe llevarse a cabo diariamente para lograr buenos resultados. (p.101).

Malagón, G., Galán, R. y Pontón, G. (2006). El autor manifestó desde un punto de vista colectivo que:

Al mejoramiento continuo como un complemento para la organización el cual pretende dar soluciones a los conflictos de producción mediante el trabajo en equipo. Además, explica que en Japón nació el término Kaisen que traducido al español significa Mejoramiento Continuo, definiéndolo como conjunto de teorías que busca mejorar la administración de operaciones y de sus procesos productivos. (p.82).

González O., O. (2016).El autor planteó que el mejoramiento continuo:

No solo es una habilidad que se da de forma sistemática, sino también, en una filosofía que agrupa un conjunto de actividades permanentes para que las organizaciones sean cada vez más eficientes en los procesos productivos, toda vez que, tengan como objetivo fundamental la satisfacción de las exigencias de los clientes. Cabe señalar que la reingeniería es una posible solución ante los acontecimientos de carácter tecnológico para los procesos en general. Asimismo, sostiene que idear nuevos métodos de trabajo es de vital importancia para que las empresas siempre se muestren competitividad. (Introducción al concepto Mejoramiento Continuo, párr. 4).

Bautista B., M. (2007). *Gerencia de proyectos de construcción inmobiliaria. Fundamentos para la gestión de la calidad.* Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

El autor calificó al mejoramiento continuo como el desarrollo de actividades que se definirán por indicadores de gestión para que las organizaciones consigan el objetivo de encontrar el punto ponderado financiero. Asimismo, busca concientizar a los colaboradores de que se debe mejorar cada día para así alcanzar los objetivos orientada a resultados, midiendo y ejerciendo control de las actividades que se están realizando obteniendo mejores estándares de calidad. (p.25).

Variable Calidad de Servicio

Setó Pamies, D. (2004). El autor define que: “La calidad de servicio es percibida por los clientes mediante una valoración que realizan según el criterio del cliente, además compara las expectativas” (p.17).

1.3 Teorías relacionadas al tema

La presente investigación indagara las teorías de la investigación, que guardan relación directa a la situación problemática:

1.3.1 Variable independiente: El Mejoramiento Continuo

La presente investigación indagara las teorías de la investigación, que guardan relación directa a la situación problemática:

Según Abell D. (1994) brinda como significado al mejoramiento continuo una extensión auténtica de uno de los principios básicos de la gerencia científica, que se estableció por Frederick Taylor, donde afirma que todo método de trabajo está dispuesto a ser mejorado.

Según Lee J. Krajewski, Larry P. Ritzman (2000), el mejoramiento continuo:

Basado en un concepto japonés denominado kaisen, es una filosofía que busca consecutivamente la manera de mejorar las operaciones. Al respecto, no se refiere sólo a la calidad, sino también se aplica al mejoramiento de los procesos. También implica la identificación de modelos (benchmarks) que hayan mostrado excelencia en la práctica, e infundir en el colaborador el sentimiento de que el proceso le pertenece totalmente.

Según Mario Gutiérrez (2004), comprende a la política de mejorar continuamente y en forma progresiva el producto, nivelando los resultados de cada mejora conseguida. Esta

estrategia hace posible, partiendo de estándares determinados, y de lograr niveles cada vez más superiores de calidad.

1.3.2 Variable dependiente: La Calidad de Servicio

Según Pedro Larrea Angulo (1991), es la perspicacia que tiene un consumidor acerca de la relación entre el desempeño y las perspectivas, donde relaciona el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio.

Según Malcom Peel (1991), son acciones secundarias que ejecute una compañía para perfeccionar la satisfacción que adopte el consumidor en sus diligencias primarias (o principales).

Según Parusaramany Zeithaml y Berry (1985, 1988), ocupación de la discrepancia entre las perspectivas de los clientes sobre el servicio que reciben y sus apreciaciones sobre el servicio brindado por la organización.

Según la teoría de Max Weber, “teoría burocrática”.

El sistema que da lógica a la burocracia se compara al sistema de dominio, carismático y tradicional, que no son fundados porque no se fundamentan al acatamiento de las normas legales. La presente calificación de Weber se basaba en definir las tendencias de carácter público que desde una perspectiva administrativa, implica incorporar dentro de las instituciones a expertos que desarrollen funciones en el campo de la administración. En el presente diseño burocrático, busca desarrollar la eficiencia mediante la percepción que las mismas instituciones públicas les definen. Para ello se necesitan a los funcionarios que en función de sus actividades, ejecutan las leyes y las normas sin excepción alguna.

1.4 Formulación del problema

El presente estudio se realizó en el distrito de Lima, 2018, el cual nos ayudó a analizar “El mejoramiento continuo y calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, para lo cual nos planteamos las siguientes preguntas:

1.4.1 Problema General

¿Cómo influye el mejoramiento continuo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cómo influye la gerencia científica en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018?

¿Cómo influye el método de trabajo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018?

¿Cómo influye la mejora en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018?

1.5 Justificación del estudio

El tema tratado a investigar es de actualidad, por lo tanto, se justificó la elaboración del trabajo mediante:

Conveniencia:

La finalidad de esta investigación fue implementar una solución a la problemática del mejoramiento continuo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del ciudadano de

la municipalidad Metropolitana. El estudio dio a conocer de qué manera influye el mejoramiento continuo y la calidad de servicio en los trabajadores de la entidad en estudio.

Relevancia Social:

La realización del estudio servirá como antecedente para estudiosos, entidades del estado, público usuario además de otras empresas que se identifiquen con la problemática, porque serán beneficiadas con soluciones respecto a la influencia del mejoramiento continuo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

Implicaciones prácticas:

La investigación se usó como material de propuesta y soporte a pequeñas y medianas empresas que tengan una problemática similar. El presente estudio también podrá ser utilizado por personas interesadas en el tema y de las empresas que requieran información, y que busquen conocer la problemática para brindar soluciones con respecto a la evaluación del mejoramiento continuo y la calidad de servicio, y su implicancia en los trabajadores.

Valor teórico:

La realización del estudio ofrecerá un contexto beneficioso en lo relacionado a las variables mejoramiento continuo y calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, ya que contara con diversas perspectivas con respecto las variables en estudio, que pueden utilizarse de sustento para investigaciones futuras.

Utilidad metodológica:

El tipo de estudio que se utilizó en el presente investigación fue el descriptivo, porque describirán las características de cada variable de la investigación, y medirá la influencia existente de la variable independiente “mejoramiento continuo” y la variable dependiente

“calidad de servicio”, presentando un diseño no experimental, ya que no existe manipulación de las variables, y es transversal, ya que solo se utilizará el instrumento de investigación por única vez y en un solo momento

Viabilidad:

La ejecución de la investigación es factible, ya que cuenta con los medios de información necesarios para el desarrollo del tema propuesto.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la influencia del mejoramiento continuo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

1.6.2 Objetivos Específicos

Determinar la influencia de la gerencia científica en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

Determinar la influencia del método de trabajo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

Determinar la influencia de la mejora en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

El mejoramiento continuo influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

1.7.2 Hipótesis Específicas

La gerencia científica influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

El método de trabajo influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

La mejora influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

II. MÉTODO

La investigación se desarrolló con el método hipotético – deductivo, ya que la investigación fue de lo general a lo específico.

Según Cerda, (1991). “Este método fue un proceso que toma unas afirmaciones en calidad de hipótesis y patentiza dichas hipótesis, concluyendo de ellas, en conjunto con otros conocimientos que ya poseemos, conclusiones que confrontamos con los hechos”.

Según Bernal, (2010). “El método hipotético–deductivo fue un proceso que parte de unas aseveraciones en atributo de hipótesis que busca impugnar o falsear dichas hipótesis, hallando de ellas conclusiones que deben cotejarse con los hechos” (p. 60).

Al realizar esta investigación con el método hipotético-deductivo, se permitió plantear la hipótesis sobre “el mejoramiento continuo y su influencia en la calidad de servicio de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana”, de las cuales el horizonte de estudio pudo verificar la veracidad o falsedad de las mismas.

2.1 Tipo, diseño y nivel de la investigación

Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada.

Según Rodríguez, 2015:

A la investigación aplicada se le denomina también activa o dinámica [...] ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Aquí se aplica la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a una utilización inmediata y no al desarrollo de teorías (p.23).

Las exploraciones de tipo aplicada tuvieron como objetivo principal brindar información útil para desarrollar alternativas de soluciones a un problema general en un determinado tiempo y espacio.

Diseño de Investigación

No experimental – transversal

Según Carrasco (2005) un diseño no experimental: “Son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71).

Además de ello es transversal, según Carrasco (2005): “Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p.72).

Nivel de Investigación

El nivel fue explicativa - causal, ya que explicará las razones de los hechos de la situación problemática de la investigación.

Asimismo, Bernal, C. (2010), indicó que:

La indagación explicativa tendrá como fundamento la prueba de hipótesis e indaga que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. Es así que el investigador propone como objetivo estudiar las razones de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones (p. 115).

Según Fidias G Arias, (2012):

La investigación explicativa se encargó de investigar las razones de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. Los estudios explicativos pudieron ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto) como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyeron el nivel muy alto de conocimientos (p. 26).

Gordillo, Mayo, Lara & Gigante (2010), sostiene que: “La investigación causal se interesa en identificar relaciones del tipo causa – efecto, pero dada la naturaleza del fenómeno resulta imposible por algún motivo manipular experimentalmente las variables” (p.7).

2.2 Variables, operacionalización

En esta investigación encontraremos dos variables de estudio; la variable independiente “Mejoramiento Continuo” y la variable dependiente “Calidad de Servicio”.

2.2.1 Variable Independiente: El Mejoramiento Continuo

Definición Teórica

Según Abell D. (1994) da como concepto de mejoramiento continuo una prolongación ancestral de uno de los principios básicos de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo está dispuesto a ser mejorado.

Según Lee J. Krajewski, Larry P. Ritzman (2000), el mejoramiento continuo:

Basado en un concepto japonés denominado kaisen, es una filosofía que busca consecutivamente la manera de mejorar las operaciones. Al respecto, no se refiere sólo a la calidad, sino también se aplica al mejoramiento de los procesos. También implica la identificación de modelos (benchmarks) que hayan mostrado excelencia en la práctica, e infundir en el colaborador el sentimiento de que el proceso le pertenece totalmente.

Según Mario Gutiérrez (2004), comprende la política de mejorar continuamente y en forma progresiva el producto, nivelando los resultados de cada mejora conseguida. Esta estrategia hace posible, partiendo de estándares determinados, y de lograr niveles cada vez más superiores de calidad” (p.101).

Definición Conceptual

El investigador propone una definición conceptual al mejoramiento continuo como un método de trabajo susceptible a ser mejorado para optimizar las operaciones estandarizando los resultados de cada mejora lograda y lograr niveles más superiores de calidad.

Definición Operacional

El investigador define como definición operacional al mejoramiento continuo como una prolongación ancestral de uno de los principios básicos de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, donde confirma que todo método de trabajo está dispuesto a ser mejorado.

2.2.1.1 Dimensión: Gerencia científica

Segun Márquez, sostiene que:

La gerencia científica [...] traza la interpretación de realidades recientes y sus fundamentos ontológicas, epistémicas, metodológicas y paradigmáticas. Con ella se genera la alternativa de salto interpretativo; es decir, el gerente científico aprende a descubrir el ¿por qué? del ¿cómo? Para generar y descubrir nuevas realidades gerenciales. (2008, “Gerencia científica”, párr. 1).

Indicador: Planear

Es la acción de fabricar un plan que permita establecer las líneas fundamentales de un propósito, es una de las fases más importantes del proceso productivo, sea la actividad de que se realice. “Planear” (s/f.). En QueSignificado.com. Disponible en: <http://quesignificado.com/planear/>

Indicador Organizar

Organizar es una acción que incluye planificación, porque para poder disponer de los medios humanos y materiales que están disponibles, es necesario tener en claro el objetivo o propósito de la organización y las relaciones que se desea establecer entre los distintos elementos. Organizar” (s/f.). En QueSignificado.com.

Disponible en: <http://quesignificado.com/organizar/>

Indicador: Dirigir

Es la plena acción de llevar un sujeto describiendo los pasos o los procesos para llevar a cabo sus operaciones hacia los fines correspondientes.

Indicador: Coordinación

Consiste en aplicar métodos que faciliten el sentido y la orientación ante cualquier función a realizar.

Indicador: Control

Llamamos control al conjunto de acciones administrativas que se realizan en distintas etapas de la organización en el que se mide el desempeño y a la vez tomar medidas correctivas si en caso se requiera.

2.2.1.2 Dimensión método de trabajo:

Según Boria y García (2005) manifiestan que, “es el registro, análisis crítico y sistemático de los procesos existentes y programados con los se lleva a cabo una labor. Asimismo implica idear y aplicar metodologías más accesibles, eficaces y de reducir los costos. (p. 55).

Indicador: Registro

Es la capacidad de anotar por escrito o de forma virtual, el modo en que se realiza un trabajo o actividad describiendo los métodos realizados con que se aspira a perfeccionar las habilidades.

Indicador: Crítica

Es el juicio propio que se implementa a un trabajo sometiéndolo a una serie de interrogantes donde se cuestiona la forma en que se realiza una determinada actividad.

Indicador: Idea

Consiste en buscar o pensar alternativas que procuren mejorar el proceso de una actividad.

Indicador: Definir

Es la acción de construir términos que permitan otorgar un significado coherente describiendo los hechos o experiencias que se obtuvieron durante el método realizado.

Indicador: Implantar

Busca la aceptación del método utilizado por parte de los colaboradores que fueron involucrados en una determinada actividad.

2.2.1.3 Dimensión: Mejora

Las organizaciones cuentan con diferentes recursos que permitan una mejora en su rendimiento, una de ellas se aplica en su manufactura, es por ello que necesitan pasar la mayor parte del tiempo en reducir costos, ya sea administrativos, operativos o de producción pero obteniendo la misma calidad de sus productos o servicios.

Indicador: Progreso

Es el desarrollo propio de una organización que experimenta mediante constantes cambios continuos.

Indicador: Cambio

Se refiere a las transformaciones departamentales de una empresa, que deja de realizar una actividad para optar por otra más óptima, este cambio puede ser tardío o rápido dependiendo las circunstancias presentadas por la empresa.

Indicador: Recuperación

Es la acción de volver a conseguir los resultados obtenidos dentro de la organización, ya sea por los diferentes motivos que se establecen, como también a recuperar el tiempo perdido por realizar otras actividades que no competen a la organización.

Indicador: Modificación

Es aquel término que se utiliza para referirse a los cambios que se percibe en una organización sobre los procedimientos que llevan a cabo los colaboradores.

Indicador: Invertir

Es la acción de emplear cierta cantidad de rentabilidad para mejorar la capacidad intelectual de los colaboradores dentro de la organización para un buen desempeño laboral.

2.2.2 Variable dependiente: Calidad de servicio**Definición teórica**

Según Pedro Larrea Angulo (1991), es la perspicacia que tiene un consumidor acerca de la relación entre el desempeño y las perspectivas, donde relaciona el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio.

Según Malcom Peel (1990), son acciones secundarias que ejecute una compañía para perfeccionar la satisfacción que adopte el consumidor en sus diligencias primarias (o principales).

Según Parasaramany Zeithaml y Berry (1985, 1988), ocupación de la discrepancia entre las perspectivas de los clientes sobre el servicio que reciben y sus apreciaciones sobre el servicio brindado por la organización.

Definición conceptual

Se entiende la calidad de servicio como la percepción del usuario sobre la optimización de las necesidades secundarias prestadas por la organización.

Definición Operacional

El investigador define la productividad como la relación obtenida entre la producción en un periodo de tiempo, y los factores utilizados para su obtención.

2.2.2.1 Dimensión: Discrepancia

Muchas veces existen las diferencias o modo de pensar de algunos líderes o colaboradores de una organización, como consecuencia, atrae el conflicto organizacional si no se realiza una conversación favorable para todos, es decir, no hay un punto de vista en común.

Indicador: Diferencias

Son las cualidades de cada miembro de la organización que les permite distinguirse de los demás, ya sea por sus habilidades o por sus conocimientos.

Indicador: Conversación

Palabras dirigidas hacia algún miembro de la organización, en la que a través de una buena comunicación pueden interactuar de forma más eficiente y productiva.

Indicador: Comunicación

Debe ser siempre recíproco y de carácter interno, así como en buscar la manera de estar siempre comunicados, es un proceso fundamental dentro de las empresas pues contribuye a un mejor desempeño.

Indicador: Comprensión

Es el término utilizado para entender los significados por medio de ideas que desarrollen la posibilidad de establecer vínculos de otras ideas aportadas dentro de la organización.

Indicador: Razón

Es la acción de poder pensar y reflexionar algún acontecimiento presenciado en la empresa, es decir, la habilidad de reconocer el significado de los conceptos para cuestionar si son verdaderos sin aducir lo que ya se conoce.

2.2.2.2 Dimensión: Percepciones

Según Amorós (2007) señala que:

Relata a la selección y organización de incitaciones del medio ambiente para ofrecer rutinas reveladoras a las personas que los perciban; además contiene la exploración, la obtención y el procesamiento de la información. Podría definirse como el proceso psicológico donde los individuos reúnen información del medio, con el fin de otorgarle un significado a su ambiente. En consecuencia, es importante en el sentido que lo que interesa al comportamiento es la realidad, en la forma en que es admitido por el sujeto (p.49).

Indicador: Imagen

Es el aspecto de una determinada organización, en ese sentido, las organizaciones siempre analizan el punto de vista que los clientes manifiestan por el producto o servicio recibido.

Indicador: Impresiones

Es la señal o el sello que deja una organización al ofrecer sus productos o servicios a un determinado mercado, por ello, las empresas buscan en su mayoría de veces, causar siempre una buena impresión ante sus clientes.

Indicador: Decodificaciones

Consiste en emplear un sentido inverso en la organización, es decir, descifrar e interpretar los instrumentos de gestión que cuenta cada organización para un buen funcionamiento.

Indicador: Interpretar

Es la acción de imputar un significado a las señales que perciben los trabajadores sobre una acción o tarea a realizar.

Indicador: Sensación

Es el entendimiento de los elementos específicos de una organización, es decir, el efecto que causa una determinada acción.

2.2.2.3 Dimensión: Servicio

Marketing Publishing (1998) manifiesta que:

Christian Gronriss, en su libro *Service Management and Marketing*, plantea que: El servicio es una forma de expresión de la idea que la organización tiene respecto a la forma en cómo se formula resolver innumerables tipos de problemas (de sus consumidores) de una forma explícita (p.71).

Indicador: Acciones

Actuar de forma competitiva dentro de la organización, desarrollando nuevas capacidades para ser evaluadas y posteriormente, aplicadas.

Indicador: Satisfacción

Sentirse satisfecho con los logros obtenidos para el apoyo en las diferentes labores que se realicen en la organización

Indicador: Estabilidad

Mantener a la entidad estable ante cualquier situación o incidencia, ya sea en la variable socio cultural, político, tecnológico o ambiental para que sus clientes se muestren satisfechos con el producto o servicio recibido.

Indicador: Comodidad

Busca que el cliente se sienta a gusto con el servicio brindado por la entidad, brindando un buen trato y atendiendo el problema en la que se vio perjudicado.

Indicador: Necesidad

Los servidores públicos, deben mostrarse interesados en las necesidades de cada ciudadano.

2.2.3 Matriz de operacionalización de las variables

Tabla N° 1 Matriz de operacionalización

PROBLEMAS	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEM	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE Mejoramiento continuo	Según Abell D. (1994) da como concepto de mejoramiento continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado.	El investigador define como definición operacional al mejoramiento continuo como una extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado.	Gerencia científica	1.1	Planear	ENCUESTA CUESTIONARIO TIPO LICKERT	Ordinal.
				1.2	Organizar		
				1.3	Dirigir		
				1.4	Coordinación		
				1.5	Control		
			Método de Trabajo	1.6	Registro		
				1.7	Critica		
				1.8	Idea		
				1.9	Definir		
				1.10	Implantar		
			Mejora	1.11	Progreso		
				1.12	Cambio		
				1.13	Recuperación		
				1.14	Modificación		
				1.15	Invertir		
VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de Servicio	Según Parasaramany Zeithaml y Berry (1985) define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa.	El investigador define la define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa.	Discrepancia	2.16	Diferencias	ENCUESTA CUESTIONARIO TIPO LICKERT	Ordinal.
				2.17	Conversación		
				2.18	Comunicación		
				2.19	Comprensión		
				2.20	Razón		
			Percepciones	2.21	Imagen		
				2.22	Impresiones		
				2.23	Decodificaciones		
				2.24	Interpretar		
				2.25	Sensación		
			Servicio	2.26	Acciones		
				2.27	Satisfacción		
				2.28	Estabilidad		
				2.29	Comodidad		
				2.30	Necesidad		

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La investigación consideró a 34 personas que colaboran en la Gerencia de Defensa del Ciudadano de la Municipalidad Metropolitana de Lima y están directamente relacionadas con la investigación.

Según Carrasco (2005), la población “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236).

2.3.2 Muestra y muestreo

El presente estudio contó con una muestra de 34 personas por lo tanto es Censal.

Según Juez y Diez (1997), muestra “es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma. Existen diversas formas de obtención de la muestra en función del análisis que se pretenda efectuar (aleatorio, por conglomerados, etc.)” (p.95).

Para el muestreo se utilizó el tipo de muestro no probabilístico, es decir, el investigador tuvo la capacidad y la decisión de elegir a su propia muestra.

Según Carrasco (2005):”La muestra intencionada es aquella que el investigador selecciona su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística”. (p.243).

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

2.4.1 Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la investigación es la encuesta, ya que ha demostrado ser eficaz en múltiples campos de investigación, ya que es adecuado para estudiar características o hechos de las personas para recolectar información.

Según Carrasco (2005), “las técnicas constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica”. (p. 274).

Para fines de la investigación la técnica fue la encuesta.

Según Carrasco (2005), “La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

Según Grande y Abascal (2005), una encuesta puede definirse como una técnica de recolección de información, coherente y formulado de preguntas, el cual garantiza que la información obtenida por la muestra pueda ser estudiada mediante métodos cuantitativos (p. 14).

La encuesta es la técnica principal para recolección de datos sobre un conjunto de personas.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizó es un cuestionario tipo Likert, el esquema del mismo consta de 34 enunciados y 34 encuestados, los cuales nace de las 06 dimensiones, y cada una de ellas cuenta con 5 alternativas, la elección de los participantes debe ser espontanea.

Asimismo, definiremos que es un instrumento.

Según Fernández, Hernández y Baptista (2006) explican que el instrumento para la medición: “Registra datos que representan con veracidad los conceptos o las variables que el indagador tiene en mente” (p. 276).

Para la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario.

Según Carrasco (2005), el cuestionario “es la herramienta de investigación más usada cuando se investiga un gran número de personas, porque permite una respuesta inmediata, mediante interrogantes que se le formula a cada una de ellas”. (p. 318).

La encuesta es una herramienta que se aplicó para obtener resultados tanto negativos como positivos en la investigación. Esto permitió recolectar la información necesaria de los empleados de la Gerencia de Defensa del Ciudadano, Municipalidad Metropolitana.

2.4.3 Validación del instrumento

La validez del instrumento está definida como el grado en que este cumple realmente la función de medir lo que pretende (Hernández, 2010, p. 201).

Se obtuvo la validez a través del juicio de expertos que según Hernández, Fernández y Baptista (2006) el juicio de expertos: “En ciertos estudios es necesaria la opinión de personas que sean expertos en un tema determinado” (p.566).

El cuestionario fue sometido a juicio de 3 expertos a fin de garantizar su validez, los siguientes docentes pertenecen a la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, los cuales son:

Tabla N° 2 Validación de instrumento

VALIDADOR	GRADO	RESULTADO
Rosales Domínguez, Edith Geobana	Magister	Aplicable
Costilla Castillo, Pedro	Doctor	Aplicable
Arce Álvarez, Edwin	Doctor	Aplicable

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos

Los cuales dieron su aprobación firmando los formatos de validez entregados a cada uno.

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

Sampieri, Fernández y Baptista (2014), menciona que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p. 200).

Tabla N° 3 Tabla Categórica del Coeficiente Alfa Cronbach

ESCALA DE VALORES PARA DETERMINA LA CONFIABILIDAD	
- Coeficiente alfa > .9 es excelente	FIABLE y CONSISTENTE
- Coeficiente alfa > .8 es bueno	
- Coeficiente alfa > .7 es aceptable	
- Coeficiente alfa > .6 es cuestionable	INCONSISTENTE, INESTABLE
- Coeficiente alfa > .5 es pobre.	
- Coeficiente alfa < .5 es inaceptable	
- Coeficiente alfa de 01. A 0.49 baja confiabilidad	
- Coeficiente alfa 0 es No confiable	No confiable.

Fuente: George y Mallery (2003, p.231); Leyenda: > mayor a; < menor a

Según Sampieri R. (20, P. 221) “el alfa de Cronbach exhorta: de 0,80 hacia arriba es altamente confiable”.

Se aplicó un solo cuestionario del tipo Likert con 5 categorías, y se buscó la fiabilidad de dichos cuestionarios, a través del Alfa de Crombach. Dicho cuestionario se utilizó para medir el mejoramiento continuo (variable independiente) y la calidad de servicio (variable dependiente) en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la municipalidad Metropolitana, y se conformó de la siguiente manera:

2.4.5 Análisis de Fiabilidad

Como se mencionó anteriormente, para obtener el grado de confiabilidad aplicamos el Alfa de Cronbach a ambos instrumentos que estuvieron compuestos por 34 preguntas en total, con un nivel de confiabilidad del 88.6%. Los cuales fueron ingresados al programa estadístico Spss 24 obteniendo así los siguientes resultados:

Tabla N°4 Fiabilidad general

<u>Resumen del procesamiento de los casos</u>				<u>Estadísticos de fiabilidad</u>	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	34	100,0	,884	34
	Excluidos ^a	0	,0		
	Total	34	100,0		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 4, se mostró los resultados obtenidos con el SPSS 24, con un índice de confiabilidad de 0.884, nivel considerada como bueno, fiable y consistente de acuerdo a los criterios de George y Mallery (2003, p.231). Por otro lado, éste resultado es elevada, de acuerdo a los criterios de Sampieri R. (20, P. 221.).

2.5 Métodos de análisis de datos

2.5.1 La estadística descriptiva

Aplicada en la investigación desarrollo la obtención, recuento, ordenación, clasificación, descripción, análisis de datos obtenidos por los procedimientos de construcción de tablas y representación gráfica, medidas de dispersión y análisis descriptivos de datos, así como las pruebas de normalidad y correlación.

2.5.2 La estadística inferencial

Aplica métodos y procedimientos que por medio de la inducción con análisis de las propiedades de la población, teniendo como objetivo: resumir, obtener información del análisis de la muestra, generando inferencias predicciones y conclusiones haciendo deducciones sobre la totalidad de la muestra o población.

La investigación distribuyó su población libremente por lo tanto es NO PARAMÉTRICA. Pues la prueba no paramétrica es el método de distribución libre; la población involucrada

no se distribuye en cierta forma de probabilidad específica, no requieren conocer la distribución de la muestra. Los resultados estadísticos se derivan únicamente a partir de procedimiento de ordenación y recuento por lo que su lógica es de fácil comprensión.

2.6 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la vigente tesis se tomó en cuenta valores fundamentales que toda persona debe de poseer, entre estos valores se encuentran la honestidad, la responsabilidad, honradez, perseverancia, decisión y la ética necesaria para realizar la investigación.

Además de ello puedo aseverar que los datos consignados son verídicos ya que los resultados conseguidos fueron obtenidos con total confianza en el desarrollo del ejercicio.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

Tabla N° 5: Prueba de Shapiro-Wilk para muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Mejoramiento_Continuo (Agrupado)	,359	34	,000	,706	34	,000
Calidad_De_Servicio (Agrupado)	,368	34	,000	,633	34	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, el mejoramiento influyó en la calidad de servicio. En la tabla 5 se observa el resultado de la correlación de 0.706 para la variable independiente “mejoramiento continuo” y 0.633 para la variable dependiente “calidad de servicio”, comparado con los niveles de correlación de la tabla N° 6 existe una correlación positiva moderada o media; asimismo se observó que la significancia bilateral encontrada es 0.000. Teniendo una población de 34 colaboradores.

3.2. Prueba de Hipótesis

Según Bernal (2010). Lo definió como; “el análisis de regresión y correlación es un régimen estadístico usado para calcular la correlación entre dos o más variables y su grado de relación” (p. 216).

Según el contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se corroboró que las variables y dimensiones en la investigación no tuvieron una repartición normal, por lo que se aplicó las pruebas no paramétricas. Prueba “R” de Pearson.

Tabla N° 6: Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho.

Coeficiente	Correlación
- 1.00	Correlación negativa grande o perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa alta o considerable
- 0.50	Correlación negativa moderada o media
- 0.25	Correlación negativa baja o débil
- 0.10	Correlación negativa muy baja o muy débil
0.00	No existe Correlación alguna entre las variables o es nula
+ 0.10	Correlación positiva muy baja o muy débil
+ 0.25	Correlación positiva baja o débil
+ 0.50	Correlación positiva moderada o media
+ 0.75	Correlación positiva alta o considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva grande y perfecta.

Fuente: Hernández et .al. (2005, p.305).

Para la contrastación de hipótesis se obtuvieron los siguientes resultados:

I. Hipótesis general

H₀=0; El mejoramiento continuo no influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

H_a>0; El mejoramiento continuo influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

II. Regla de decisión

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H₀** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H_a** (Hipótesis Alterna)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 7: Nivel de Correlación; mejoramiento continuo y calidad de servicio

			Mejoramiento Continuo (Agrupado)	Calidad de Servicio (Agrupado)
Rho de Spearman	Mejoramiento Continuo (Agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,526**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	34	34
Rho de Spearman	Calidad de Servicio (Agrupado)	Coefficiente de correlación	,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	34	34

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla N° 7 se observó el resultado de la aplicación del instrumento en una población de 34 trabajadores; teniendo como resultado una correlación de Pearson de 0.526 para ambas variables (independiente y dependiente), comparando con los niveles de correlación de la tabla N° 6 existe una correlación positiva moderada o media; así mismo se observó que la significancia encontrada es 0.001, que es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0.00 < 0.05$; 95%, $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo que el mejoramiento continuo influyó en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

I. Hipótesis Especifica

H₀=0; La gerencia científica no influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

H_a>0; La gerencia científica influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

II. Regla de decisión

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H₀** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H_a** (Hipótesis Alternativa)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 8: Nivel de Correlación; gerencia científica y calidad de servicio

		Gerencia Científica (Agrupado)	Calidad de Servicio (Agrupado)
Rho de	Gerencia Científica (Agrupado)	Coefficiente de correlación 1,000	Coefficiente de correlación ,520**
		Sig. (bilateral) .	Sig. (bilateral) ,002
	N	34	34
Spearman	Calidad de Servicio (Agrupado)	Coefficiente de correlación ,520**	Coefficiente de correlación 1,000
		Sig. (bilateral) ,002	Sig. (bilateral) .
	N	34	34

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla N° 8 se observó el resultado de la aplicación del instrumento con una población de 34 trabajadores, teniendo una correlación de 0.520 para la dimensión “gerencia científica” y la variable dependiente “calidad de servicio”, comparando con los niveles de correlación de la tabla N° 6 existe una correlación positiva moderada o media; así mismo se observó que la significancia encontrada es 0.002 que es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0.00 < 0.05$; 95%, Z=1.96) con un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, por lo que la gerencia científica influyó en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

I. Hipótesis Específica

H₀=0; El método de trabajo no influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

H_a>0; El método de trabajo influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

II. Regla de decisión

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H₀** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H_a** (Hipótesis Alterna)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 9: Nivel de Correlación; método de trabajo y calidad de servicio

		Método de Trabajo (Agrupado)	Calidad de Servicio (Agrupado)
Rho de	Método de Trabajo (Agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .
		N	,514** ,002
			34 34
Spearman	Calidad de Servicio (Agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,514** ,002
		N	1,000 .
			34 34

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla N° 9 se observó el resultado de la aplicación del instrumento con una población de 34 trabajadores, teniendo una correlación de 0.514 para la dimensión “método de trabajo” y la variable dependiente “calidad de servicio”, comparando con los niveles de correlación de la tabla N° 6 existe una correlación positiva moderada o media; así

mismo se observó que la significancia encontrada es 0.002 que es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0.00 < 0.05$; 95%, $Z=1.96$) con un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo que el método de trabajo influyó en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

I. Hipótesis Específica

Ho=0; La mejora no influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

Ha>0; La mejora influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

II. Regla de decisión

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **Ho** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **Ha** (Hipótesis Alterna)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 10: Nivel de Correlación; mejora y calidad de servicio

		Mejora (Agrupado)	Calidad de Servicio (Agrupado)
Rho de Spearman	Mejora (Agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,414**
		N	34
	Calidad de Servicio (Agrupado)	Coefficiente de correlación	,414**
		Sig. (bilateral)	,015
		N	34

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla N° 10 se observó el resultado de la aplicación del instrumento con una población de 34 trabajadores, teniendo una correlación de 0.414 para la dimensión “mejora” y la variable dependiente “calidad de servicio”, comparando con los niveles de correlación de la tabla N° 6 existe una correlación positiva baja o débil; así mismo se observó que la significancia encontrada es de 0.015 que es menor al nivel de significancia de 0.05, con un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, en este caso se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que la mejora si influyó en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

3.3 Prueba de regresión lineal

I. Hipótesis general

H₀=0; El mejoramiento continuo no influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

H_a>0; El mejoramiento continuo influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

II. Regla de decisión

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H₀** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H_a** (Hipótesis Alterna)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 11: Regresión Lineal Simple

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,520 ^a	,271	,248	,472	,271	11,869	1	32	,002

a. Variables predictoras: (Constante), Mejoramiento Continuo (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R²: Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

Interpretación: En la tabla N° 11 se observó el resultado del coeficiente de correlación de Pearson (R=0.520). Así mismo el R. Cuadrado es 0.271 (R. cuadrado = 0.271), con un valor de Sig. de 0.002 que es menor a 0.05 (0.00 < 0.05; 95%, Z=1.96). Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluyó que la variable dependiente (calidad de servicio) está cambiando en 0.271 por acción o causa de la variable independiente (mejoramiento continuo). Por lo tanto, según la tabla N° 12 de “porcentajes estandarizados” esta variación es baja.

Tabla N° 12: Porcentajes estandarizados

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Tabla N° 13: Análisis de varianzas

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	2,642	1	2,642	11,869	,002 ^b
	Residual	7,123	32	,223		
	Total	9,765	33			

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio (Agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), Mejoramiento Continuo (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 13 se observó el análisis del ANOVA donde el valor de Significancia es de 0.002 (Sig. = 0.002), siendo menor al nivel de significancia de 0.05 (Sig. T=0.05), ($0.00 < 0.05$, 95%, $Z=1.96$), entonces se rechazó la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna (H_a), y se afirmó que el mejoramiento continuo si influyó en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018. Asimismo, se observó que el estadístico de Fisher es de 11,869 ($F = 11,869$) con grados de libertad de 33 ($gl. = 33$), lo que significó que entre las dimensiones de la variable “mejoramiento continuo” (gerencia científica, método de trabajo y mejora) influyeron en la variable “calidad de servicio”.

Tabla N° 14: Ecuación lineal de regresión simple

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	1,544	,248	6,215	,000
	Mejoramiento Continuo (agrupado)	,561	,163	,520	,002

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 14 se observó que el $B_0=1,544$ con un nivel de Sig.=0.000 y el $B_1=0.561$ con un nivel de Sig.=0.002 siendo menor a 0.05 (Sig. T=0.05), ($0.00 < 0.05$,

95%, $Z=1.96$); por lo tanto, se afirmó que el mejoramiento continuo influyó en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018. Asimismo, se rechazó la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna (H_a). También se mostró el error estándar=0.163 y la T-student=3.445, lo que significó con mayor certeza que la variable independiente “mejoramiento continuo” si influyó en la variable dependiente “calidad de servicio”.

➤ Formula de la ecuación de la Regresión Lineal Simple:

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Con los coeficientes B que aparece en el Tabla N° 14 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 1.544 + 0.561 * (X)$$

Interpretación: La variable mejoramiento continuo aportó con un 0.561 para que la variable calidad de servicio varié, se observó también que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable calidad de servicio tuvo un valor de 1.544.

I. Hipótesis específica 1

$H_0=0$; La gerencia científica no influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

$H_a>0$; La gerencia científica influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

II. Regla de decisión

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H_0** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H_a** (Hipótesis Alterna)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 15: Regresión Lineal Simple

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,520 ^a	,270	,247	,428	,270	11,849	1	32	,002

a. Variables predictoras: (Constante), Gerencia científica (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R²: Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

Interpretación: En la tabla N° 15 se observó el resultado del coeficiente de correlación de Pearson (R=0.520). Así mismo el R. Cuadrado es 0.270 (R. cuadrado = 0.270), con un valor de Sig. de 0.002 que es menor a 0.05 (0.00 < 0.05; 95%, Z=1.96). Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluyó que la variable dependiente (calidad de servicio) está cambiando en 0.270 por acción o causa de la dimensión (gerencia científica). Por lo tanto, según la tabla N° 12 de “porcentajes estandarizados” esta variación es baja

Tabla N° 16: Análisis de varianzas

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	2,170	1	2,170	11,849	,002 ^b
	Residual	5,860	32	,183		
	Total	8,029	33			

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio (Agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), Gerencia científica (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 16 se observó el análisis del ANOVA donde el valor de Significancia es de 0.002 (Sig. = 0.002), siendo menor al nivel de significancia de 0.05 (Sig. T=0.05), (0.00<0.05, 95%, Z=1.96), entonces se rechazó la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna (Ha), y se afirmó que la gerencia científica si influyó en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018. Asimismo, se observó que el estadístico de Fisher es de 11,849 (F = 11,849) con grados de libertad de 33 (gl. = 33), lo que significó que la dimensión “gerencia científica” si influyó en la variable “calidad de servicio”.

Tabla N° 17: Ecuación lineal de regresión simple

Modelo	Coeficientes ^a			t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	,649	,225		2,881	,007
1 Gerencia científica (agrupado)	,509	,148	,520	3,442	,002

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 17 se observó que el B0=0,673 con un nivel de Sig.=0.007 y el B1=0.509 con un nivel de Sig.=0.002 siendo menor a 0.05 (Sig. T=0.05), (0.00<0.05, 95%, Z=1.96); por lo tanto, se afirmó que la gerencia científica influyó en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima. También se mostró el error estándar=0.148 y la T-student=3.442, lo que significó con mayor certeza que la dimensión “gerencia científica” si influyó en la “calidad de servicio”.

➤ Formula de la ecuación de la Regresión Lineal Simple:

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Con los coeficientes B que aparece en el Tabla N° 14 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 0.649 + 0.509 * (X)$$

Interpretación: La dimensión gerencia científica aportó con un 0.509 para que la variable calidad de servicio varié, se observó también que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable calidad de servicio tuvo un valor de 0.649.

I. Hipótesis específica 2

H₀=0; El método de trabajo no influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

H_a>0; El método de trabajo influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

II. Regla de decisión

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H₀** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H_a** (Hipótesis Alterna)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 18: Regresión Lineal Simple

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,498 ^a	,248	,225	,687	,248	10,569	1	32	,003

a. Variables predictoras: (Constante), Método de trabajo (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R²: Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

Interpretación: En la tabla N° 18 se observó el resultado del coeficiente de correlación de Pearson (R=0.498). Así mismo el R. Cuadrado es 0.248 (R. cuadrado = 0.248), con un valor de Sig. de 0.003 que es menor a 0.05 (0.00 < 0.05; 95%, Z=1.96). Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluyó que la variable dependiente (calidad de servicio) está cambiando en 0.248 por acción o causa de la dimensión (método de trabajo). Por lo tanto, según la tabla N° 12 de “porcentajes estandarizados” esta variación es baja

Tabla N° 19: Análisis de varianzas

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	4,995	1	4,995	10,569	,003 ^b
	Residual	15,123	32	,473		
	Total	20,118	33			

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio (Agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), Método de trabajo (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 19 se observó el análisis del ANOVA donde el valor de Significancia es de 0.003 (Sig. = 0.003), siendo menor al nivel de significancia de 0.05 (Sig. T=0.05), (0.00<0.05, 95%, Z=1.96), entonces se rechazó la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna (Ha), y se afirmó que el método de trabajo si influyó en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018. Asimismo, se observó que el estadístico de Fisher es de 10,569 (F = 10,569) con grados de libertad de 33 (gl. = 33), lo que significó que la dimensión “método de trabajo” si influyó en la variable “calidad de servicio”.

Tabla N° 20: Ecuación lineal de regresión simple

Modelo	Coeficientes ^a				
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	1,123	,362		3,102	,004
1 Método de Trabajo (agrupado)	,772	,237	,498	3,251	,003

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 20 se observó que el B0=1,123 con un nivel de Sig.=0.004 y el B1=0.772 con un nivel de Sig.=0.003 siendo menor a 0.05 (Sig. T=0.05), (0.00<0.05, 95%, Z=1.96); por lo tanto, se afirmó que el método de trabajo influyó en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima. También se mostró el error estándar=0.237 y la T-student=3.251, lo que significó con mayor certeza que la dimensión “método de trabajo” si influyó en la “calidad de servicio”.

➤ Fórmula de la ecuación de la Regresión Lineal Simple:

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Con los coeficientes B que aparece en el Tabla N° 20 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 1.123 + 0.772 * (X)$$

Interpretación: La dimensión método de trabajo aportó con un 0.772 para que la variable calidad de servicio varié, se observó también que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable calidad de servicio tuvo un valor de 1.123.

IV. Hipótesis específica 3

H₀=0; La mejora no influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

H_a>0; La mejora influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

V. Regla de decisión

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H₀** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H_a** (Hipótesis Alterna)

VI. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 21: Regresión Lineal Simple

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,413 ^a	,170	,144	,515	,170	6,573	1	32	,015

a. Variables predictoras: (Constante), Mejora (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R²: Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

Interpretación: En la tabla N° 21 se observó el resultado del coeficiente de correlación de Pearson (R=0.413). Así mismo el R. Cuadrado es 0.170 (R. cuadrado = 0.170), con un valor de Sig. de 0.015 que es menor a 0.05 (0.00 < 0.05; 95%, Z=1.96). Tomando en cuenta el

coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluyó que la variable dependiente (calidad de servicio) está cambiando en 0.170 por acción o causa de la dimensión (método de trabajo). Por lo tanto, según la tabla N° 12 de “porcentajes estandarizados” esta variación es muy baja.

Tabla N° 22: Análisis de varianzas

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	1,744	1	1,744	6,573	,015 ^b
	Residual	8,491	32	,265		
	Total	10,235	33			

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio (Agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), Mejora (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 22 se observó el análisis del ANOVA donde el valor de Significancia es de 0.015 (Sig. = 0.015), siendo menor al nivel de significancia de 0.05 (Sig. T=0.05), (0.00<0.05, 95%, Z=1.96), entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a), y se afirmó que la mejora si influyó en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018. Asimismo, se observó que el estadístico de Fisher es de 6.573 (F = 6.573) con grados de libertad de 33 (gl. = 33), lo que significó que la dimensión “mejora” si influyó en la variable “calidad de servicio”.

Tabla N° 23: Ecuación lineal de regresión simple

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.			
1	(Constante)	1,754	,271		6,469	,000
	Mejora (agrupado)	,456	,178	,413	2,564	,015

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio (agrupado)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 23 se observó que el $B_0=1,754$ con un nivel de $Sig.=0.000$ y el $B_1=0.456$ con un nivel de $Sig.=0.015$ siendo menor a 0.05 ($Sig. T=0.05$), ($0.00<0.05$, 95%, $Z=1.96$); por lo tanto, se afirmó que la mejora si influyó en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima. También se mostró el error estándar= 0.178 y la T -student= 2.564 , lo que significó con mayor certeza que la dimensión “mejora” si influyó en la “calidad de servicio”.

➤ Formula de la ecuación de la Regresión Lineal Simple:

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Con los coeficientes B que aparece en el Tabla N° 20 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 1.754 + 0.456 * (X)$$

Interpretación: La dimensión mejora aportó con un 0.456 para que la variable calidad de servicio varié, se observó también que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable calidad de servicio tuvo un valor de 1.754.

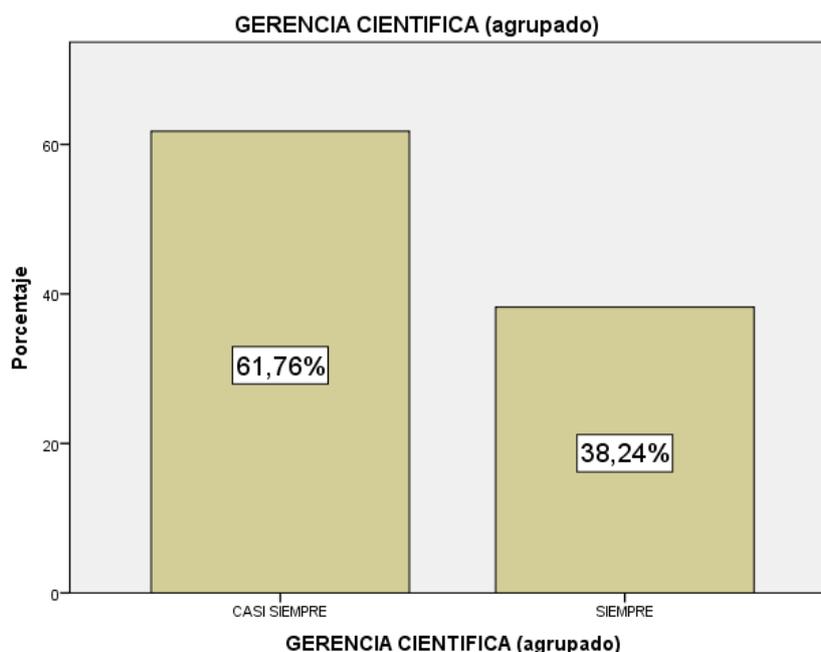
3.4 Análisis descriptivo de los resultados por dimensiones y variables

Presentación de resultados descriptivos por variables y dimensiones:

Tabla N° 24: Gerencia científica

GERENCIA CIENTÍFICA (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	21	61,8	61,8	61,8
Válidos SIEMPRE	13	38,2	38,2	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Gráfica N° 1 Gerencia Científica (elaboración propia)

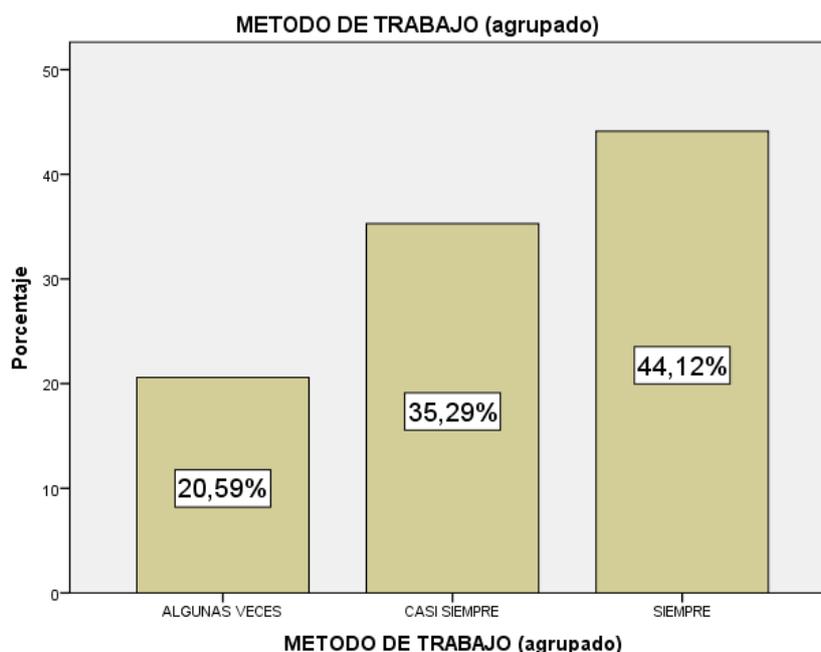
Interpretación: ¿La gerencia científica influye en la calidad de servicio de la entidad?

En la tabla N° 24 del total de 34 trabajadores, se observó que el 61,8% de los encuestados afirmaron que “Casi Siempre” influye la dimensión gerencia científica en la calidad de servicio de la entidad. Mientras que un 38,2% afirman que “Siempre” existe influencia entre la dimensión gerencia científica y la calidad de servicio en la organización. Por lo tanto, los encuestados afirmaron que la gerencia científica si influyó en la calidad de servicio.

Tabla N° 25: Método de Trabajo

MÉTODO DE TRABAJO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	7	20,6	20,6
	CASI SIEMPRE	12	35,3	55,9
	SIEMPRE	15	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.



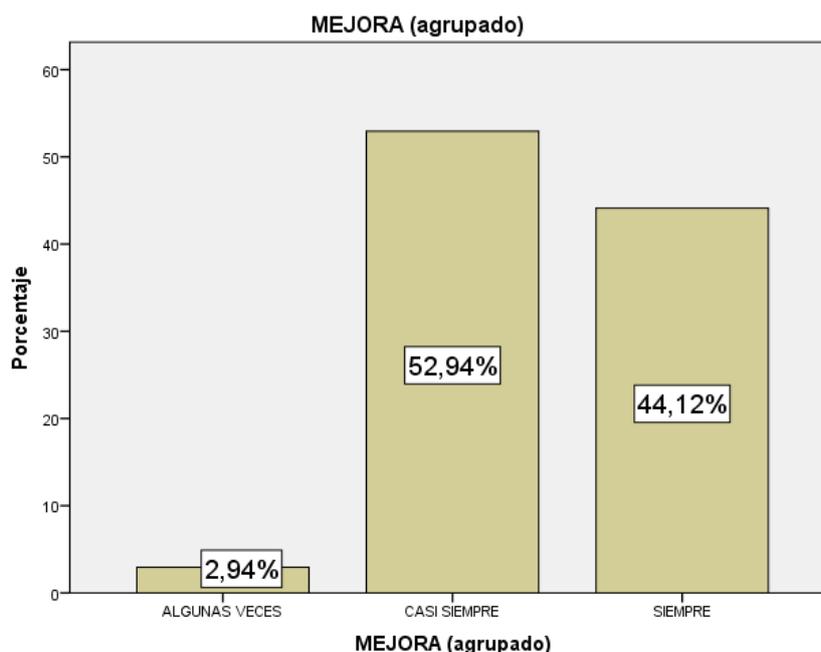
Gráfica N° 2 Método de Trabajo (elaboración propia)

Interpretación: ¿El método de trabajo influye en la calidad de servicio de la organización? En la tabla N° 25 del total de 34 trabajadores, se observó que el 20,6% de los encuestados afirmaron que “Algunas Veces” influye la dimensión método de trabajo en la calidad de servicio de la entidad. Por otra parte, un 35,3% “Casi siempre” afirma que existe influencia entre la dimensión método de trabajo y la calidad de servicio en la organización. Mientras que un 44,1% asegura que “Siempre” existe influencia entre el método de trabajo y la calidad de servicio en la institución. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados afirmaron que el método de trabajo si influyó en la calidad de servicio.

Tabla N° 26: Mejora

		MEJORA (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	1	2,9	2,9	2,9
	CASI SIEMPRE	18	52,9	52,9	55,9
	SIEMPRE	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



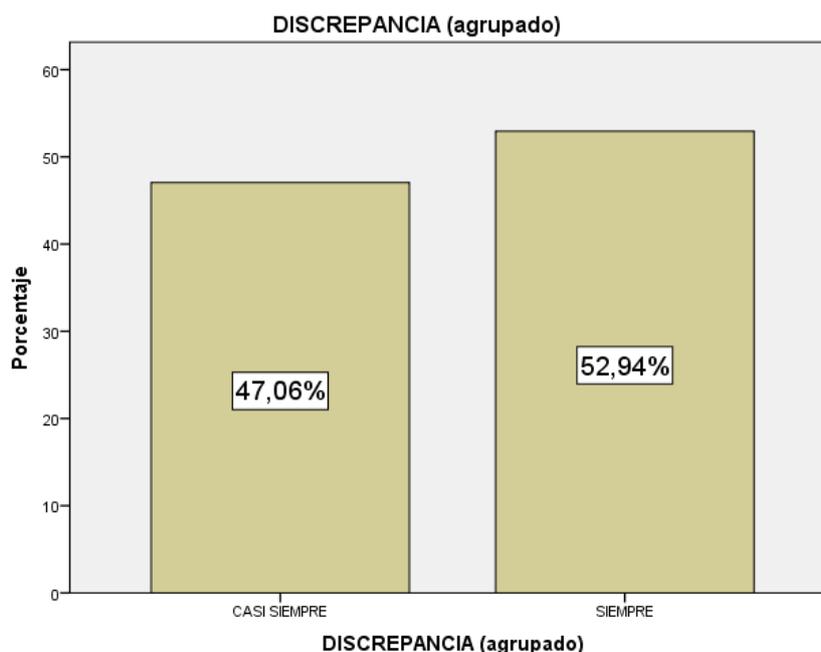
Gráfica N° 3 Mejora (elaboración propia)

Interpretación: ¿La mejora influye en la calidad de servicio de la institución? En la tabla N° 26 del total de 34 trabajadores, se observó que el 2,9% de los encuestados afirmaron que “Algunas Veces” influye la dimensión mejora en la calidad de servicio de la entidad. Por otra parte, un 52,9% “Casi siempre” afirma que existe influencia entre la dimensión mejora y la calidad de servicio en la organización. Mientras que un 44,1% asegura que “Siempre” existe influencia entre la mejora y la calidad de servicio en la institución. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados afirmaron que la mejora si influyó en la calidad de servicio.

Tabla N° 27: Discrepancia

DISCREPANCIA (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	16	47,1	47,1	47,1
Válidos	SIEMPRE	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



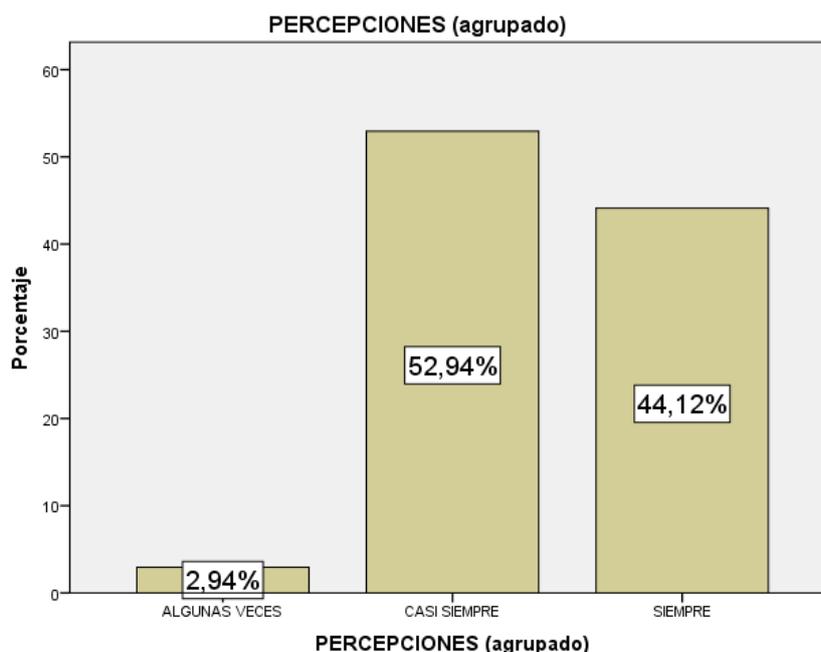
Gráfica N° 4 Discrepancia (elaboración propia)

Interpretación: ¿La existencia de discrepancia en la entidad influye en la calidad de servicio? En la tabla N° 27 del total de 34 trabajadores, se observó que el 47,1% de los encuestados afirmaron que “Casi Siempre” influye la dimensión discrepancia en la calidad de servicio de la entidad. Mientras que un 52,9% afirman que “Siempre” existe influencia entre la dimensión discrepancia y la calidad de servicio en la organización. Por lo tanto, los encuestados afirmaron que la discrepancia si influyó en la calidad de servicio.

Tabla N° 28: Percepciones

PERCEPCIONES (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALGUNAS VECES	1	2,9	2,9
	CASI SIEMPRE	18	52,9	55,9
	SIEMPRE	15	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



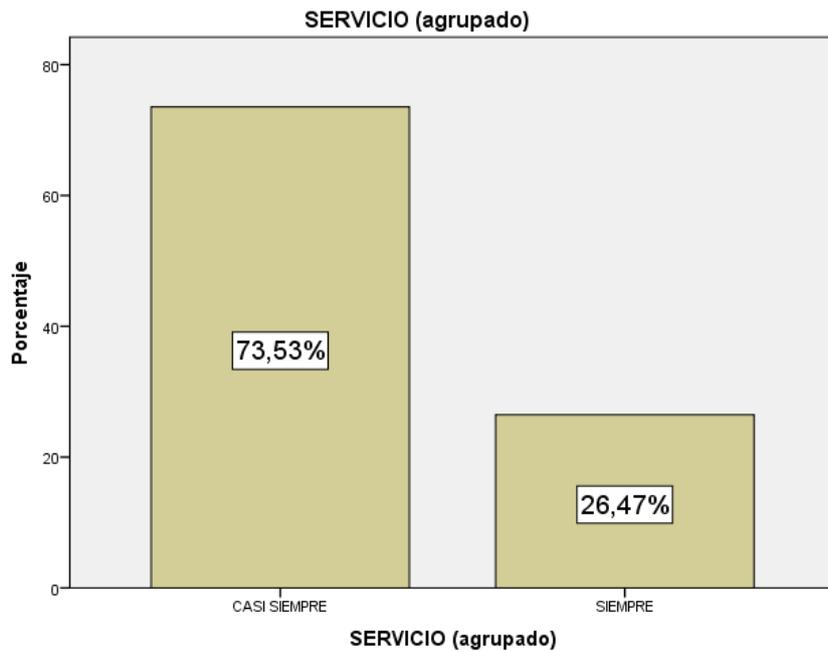
Gráfica N° 5 Percepciones (elaboración propia)

Interpretación: ¿Usualmente los trabajadores no perciben reclamos suficientes para una buena calidad de servicio? En la tabla N° 28 del total de 34 trabajadores, se observó que el 2,9% de los encuestados afirmaron que “Algunas Veces” influye la dimensión percepciones en la calidad de servicio de la entidad. Por otra parte, un 52,9% “Casi siempre” afirma que existe influencia entre la dimensión percepciones y la calidad de servicio en la organización. Mientras que un 44,1% asegura que “Siempre” existe influencia entre la mejora y la calidad de servicio en la institución. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados afirmaron que las percepciones si influyó en la calidad de servicio.

Tabla N° 29: Servicio

		SERVICIO (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	25	73,5	73,5	73,5
	SIEMPRE	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Gráfica N° 6 Servicio (elaboración propia)

Interpretación: ¿La actitud de los trabajadores en la entidad influye en la calidad de servicio? En la tabla N° 29 del total de 34 trabajadores, se observó que el 73,5% de los encuestados afirmaron que “Casi Siempre” influye la dimensión servicio en la calidad de servicio de la entidad. Mientras que un 26,5% afirman que “Siempre” existe influencia entre la dimensión servicio y la calidad de servicio en la organización. Por lo tanto, los encuestados afirmaron que el servicio si influyó en la calidad de servicio de la organización.

IV. DISCUSIÓN

Para establecer semejanzas o disidencias en el estudio con demás autores, se examinaron los aspectos similares, así como las discrepancias con otras investigaciones realizadas en el país e investigaciones extranjeras.

Discusión por objetivos

La investigación confirma la hipótesis, responde a los objetivos pues la aplicación del mejoramiento continuo permite la buena atención a los ciudadanos, y el logro de objetivos, metas, y resultados los que son válidos, confiables y verificables con la realidad problemática.

El objetivo general de la investigación es determinar cómo influye el mejoramiento continuo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018; como objetivo específico uno: determinar cómo influye la gerencia científica en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018; como objetivo específico dos: determinar cómo influye el método de trabajo y calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018; y como objetivo específico 3: Determinar cómo influye la mejora en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018. De acuerdo a la prueba realizada (correlación de Pearson) para ambas variables, nos muestra el siguiente resultado; que ($R=0.520$), R cuadrado es igual 0.271, conforme a los niveles de correlación de la tabla N° 6 existe una correlación positiva moderada o media; de igual manera se observó que la significancia encontrada es de 0.002, es decir que es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$); 95% nivel de confianza, y una población de 34 trabajadores. Por lo que podemos deducir que existe una influencia significativa entre la variable independiente “mejoramiento continuo” y la variable dependiente “calidad de servicio” en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

Es coherente el resultado de la investigación con lo obtenido en la investigación de Suquillo Llumiquinga, G. (2014). Sin embargo, ella subraya que el mejoramiento continuo agrupa espontáneamente las actividades que se realizan a diario, que en consecuencia alcanzan niveles de competitividad en los procesos para la ejecución de una actividad. La que sostiene en su tesis, “Mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de imagenología del Hospital del Día IESS Sangolquí”, Unidad de Salud Pública, Quito, 2014. Los administrados y organizaciones suelen reclamar más calidad en los servicios que brinda la administración pública, es por ello que durante la investigación se logró demostrar que la calidad en salud depende de varios aspectos, ya sea desde la perspectiva de un paciente, prestador y asegurador. Por esta razón, se afirma que el mejoramiento continuo es indispensable para el sistema de atención brindada por el Hospital del Día IESS Sangolquí

Discusión de hipótesis

La hipótesis general de la investigación es el mejoramiento continuo influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018, como primera hipótesis específica es “la gerencia científica influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018”; como segunda hipótesis específica “el método de trabajo influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018”. Y como tercera y última hipótesis específica es “la mejora influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018”. La investigación señaló que la mayoría de hipótesis sostenida influye en el mejoramiento continuo y la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

Asimismo, la hipótesis y los resultados de la investigación son similares a la hipótesis formada por Rodríguez, C. (2011), quien sostiene que la mejora continua influye en el personal eficiente. Asimismo, describió las teorías actuales de mejora continua y sus metodologías, que a su vez realiza un análisis respecto al problema del aumento constante de merma que existe en la organización y junto a ello, hallar las causas de dicha

problemática; lo que muestra en su tesis “propuesta de un sistema de mejora continua para la reducción de mermas en una procesadora de vegetales en el departamento de Lima con el objetivo de aumentar su productividad y competitividad”. Se trataron alternativas de solución que consistió en la ampliación de la planta de producción en la obtención de un mejor control de calidad en los campos de cultivo, se propuso ejercer alianzas estratégicas con sus proveedores, finalmente se afirma que en la planta de producción se vayan implementando mejoras continuas respecto al personal eficiente y la adquisición de maquinarias nuevas para un proceso más industrializado.

Discusión por metodologías

En la investigación aplica el método hipotético deductivo, de tipo aplicada, con un nivel explicativa - causal, con diseño no experimental de corte transversal. Esta investigación tiene similitud con la metodología de la investigación realizada por Veloz Pinto, P. (2010), quien planteo una metodología con enfoque cuantitativo y con un nivel de estudio descriptivo-inductivo. Lo cual permitió perfeccionar los procesos más importantes de la organización, como el compromiso de la Alta dirección y de sus colaboradores.

Discusión por teorías

La investigación tiene la variable independiente “mejoramiento continuo”, y la variable dependiente “calidad de servicio”, para el efecto se utilizó distintos autores de las cuales se resaltan en lo siguiente:

La investigación tiene como base teórica principal a Lee Krajewski y Larry Ritzman (2000), quienes afirman que en base a un concepto japonés llamado kaisen, que es una ética que busca consecutivamente la forma de mejorar los procedimientos. No solo refiere a la calidad, sino también a la aplicación del mejoramiento de los procesos. Asimismo implica la identificación de modelos (benchmarks) que hayan exhibido excelencia en la práctica, e inculcar en el colaborador el sentimiento de que el proceso en su totalidad le pertenece.

Discusión por conclusión

Las conclusiones de la investigación muestran que el mejoramiento continuo influye en la calidad de servicio. Lo que significa que el mejoramiento continuo involucra presentar modelos benchmarks que se presentan en la práctica para que exista una buena calidad de servicio.

Es coherente el resultado de la investigación propuesta por Ornelas, M. (2003). En su tesis, “mejora continua en el proceso administrativo de instituciones Públicas” quien afirmó que la mejora continua se aplica al gobierno estudiantil de universidades que globaliza los procesos y genera un ambiente más seguro reduciendo los costos dentro del organismo educativo público.

V. CONCLUSIONES

Después de la evaluación de los resultados conseguidos, de la determinación de los objetivos y la contratación de hipótesis obtuvimos las siguientes conclusiones:

Como primera conclusión se determinó que el mejoramiento continuo influye en la calidad de servicio, puesto que es una política para poder mejorar constantemente, permitiendo alcanzar mejores niveles de calidad de servicio al ciudadano.

Como segunda conclusión se determinó que la gerencia científica influye en la calidad de servicio, ya que mediante este concepto se pudo determinar el desarrollo de la conducta de cada trabajador en base a la planeación, organización y coordinación ejercida para atender los reclamos del ciudadano.

Como tercera conclusión se determinó que el método de trabajo influye en la calidad de servicio, ya que se obtuvo resultados en base a la relación que existe entre las conductas de los trabajadores hacia con los ciudadanos por medio de la implementación de nuevas ideas permitiendo la eficacia al momento de brindar una mejor calidad del servicio al ciudadano.

Como cuarta conclusión se determinó que la mejora influye en la calidad de servicio, pues los trabajadores entendieron que si se realiza cambios en la realización de sus actividades diarias, se brindara una mejor atención al ciudadano con respecto a las respuestas de sus reclamos.

VI. RECOMENDACIONES

Tomando como procedencia los resultados conseguidos en el estudio, podemos emitir las siguientes sugerencias:

Se recomienda perfeccionar el mejoramiento continuo para influir a la calidad de servicio, puesto que establecer un plan de mejora continua contribuye a que la institución pueda brindar una mejor calidad de servicio a los ciudadanos.

Para mejorar la gerencia científica se recomienda identificar los modelos benchmarks e inculcar siempre al colaborador el sentimiento de que las funciones específicas que ejerce en su puesto, le pertenece, ya que así podrá brindar una mejor atención al ciudadano.

Para lograr un mayor impacto en el método de trabajo, se recomienda realizar los registros de los reclamos y notificarlos a tiempo a las diferentes dependencias para que su atención sea mucho más eficaz.

Para lograr establecer una mejora en la calidad de servicio, se recomienda invertir consecutivamente en charlas de inducción de servicio de calidad al ciudadano, ya que esto ayudara a que la institución obtenga buenos resultados y logre una mejor imagen institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abell, D. (1994). *Managing Dual Strategy*. New York: The Free Press.

Amorós E. (2007) *Comportamiento organizacional*. Lambayeque: Perú.

Bautista B., M. (2007). *Gerencia de proyectos de construcción inmobiliaria. Fundamentos para la gestión de la calidad*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3^{ra} Ed.). Colombia: Pearson.

Boria, S. y García, A. (2005). *Métodos del trabajo aplicados a las ciencias sociales*.
Barcelona: PUBLICACIONES I EDICIONS DE NÀ UNIVERSITAT DE
BARCELONA.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar proyecto de investigación*. Perú: San Marcos.

González O., O. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Gordillo, R., Mayo, N., Lara, G. y Gigante S. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Grande, I. y Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Gutiérrez, M. (2004). *Administrar para la calidad. Conceptos administrativos del control total de la calidad*. México: EDITORIAL LIMUSA.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. (4^{ta} ed.). México: Mc Graw-Hill.

- Juez, P. y Díez F. (1997). *Probabilidad y estadística en medicina: Aplicaciones en la práctica clínica y en la gestión sanitaria*. Madrid: DIAZ DE SANTOS S.A.
- Krajewski, L. y Ritzman, L. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. (5ta ed.). México: Pearson Educación.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: DIAZ DE SANTOS S.A.
- Lee J. Krajewski, Larry P. Ritzman (2000). *Administración de Operaciones. Estrategia y análisis*. (5ta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Malagón, G., Galán, R. y Pontón, G. (2006). *Garantía de calidad en salud*. (2da ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Medica Internacional.
- Marketing Publishing. (1998). *Diseño del servicio: Paso a paso*. Madrid: Ediciones DÍAZ DE SANTOS, S.A.
- Márquez, J. (1991). *La Nueva Gerencia y las Transformaciones Sociales*. Venezuela.
- Mejía, J. (2016). *Propuesta de mejora del proceso de producción en una empresa que produce y comercializa microformas con valor legal* (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). (Acceso el 18 de setiembre)
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015* (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas). (Acceso el 19 de setiembre)
- Ornelas, M. (2003). *Mejora continua en el proceso administrativo de instituciones Públicas* (Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León). (Acceso el 4 de setiembre)

- Rodríguez, C. (2011). *Propuesta de un sistema de mejora continua para la reducción de mermas en una procesadora de vegetales en el departamento de Lima con el objetivo de aumentar su productividad y competitividad* (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). (Acceso el 15 de setiembre)
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. (5^{ra} Ed.). México.
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Suquillo, G. (2014). *Mejoramiento continuo de a calidad de atención en el servicio de imagenología del Hospital del Día IESS Sangolú* (Tesis de Maestría, Unidad de Salud Pública). (Acceso el 14 de setiembre)
- Vela R. y Zavaleta L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall, de la ciudad de Trujillo 2014* (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego). (Acceso el 18 de setiembre)
- Velarde, C. y Medina, D. (2016). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016* (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión). (Acceso el 20 de setiembre)
- Veloz, P. (2010). *Diseño e implementación de un modelo de mejoramiento continuo por medio de mapeo de procesos e indicadores de gestión* (Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral). (Acceso el 12 de setiembre)

ANEXOS

Anexo N° 1: Instrumento de medición

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS HACIA LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE DEFENSA DEL CIUDADANO, DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA.

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales a ustedes Sres. Representantes de la institución, el presente cuestionario será utilizado para elaborar una tesis acerca de la “Estrategia de fidelización y su influencia en el Marketing mix en la empresa INVERSIONES JEURO S.A.C., Cercado de Lima, 2018”. Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración de cada uno de ustedes para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en administración, y jamás se comunicarán datos individuales. Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
DIMENSIÓN: GERENCIA CIENTÍFICA						
1	¿El planeamiento de la mejora continua se desarrolla periódicamente en la Municipalidad de Lima?					
2	¿Los colaboradores organizan actividades con la mejora continua en la Municipalidad de Lima?					
3	La empresa cuenta con un selecto grupo de profesionales para dirigir los resultados de la empresa?					
4	¿Las áreas operativas coordinan acciones en la entidad pública?					
5	¿La entidad lleva control de las actividades a realizar para su cumplimiento?					
DIMENSIÓN: METODO DE TRABAJO						
6	Se desarrollan registros de los reclamos y se resuelven en su oportunidad en la Gerencia de Defensa del Ciudadano?					
7	¿La empresa acepta críticas de los ciudadanos y los corrige cuando es necesaria?					
8	¿Se aceptan ideas de cambios en los procesos administrativos?					
9	¿Se define con claridad los objetivos y metas en la entidad?					
10	Se implantan nuevos sistemas administrativos para el control y seguimiento de documentos?					

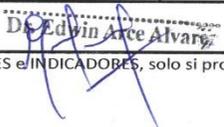
DIMENSIÓN: MEJORA						
11	¿El progreso de la entidad está basada por la competitividad de los trabajadores?					
12	¿Los cambios de objetivos se realizan con participación del personal de la entidad?					
13	¿La recuperación de horas perdidas en el trabajo se realiza bajo un cronograma de recuperos?					
14	¿La modificación de procedimientos de un área se efectúa por consenso en la entidad?					
15	¿Se Invierte capitales en el mejoramiento de conocimientos y habilidades del personal?					
DIMENSIÓN: DISCREPANCIA						
16	¿Las diferencias de criterios en un procedimiento se concluyen con decisión consensuada?					
17	¿Las diferencias se resuelven con conversaciones participativas?					
18	¿La comunicación interna en la entidad es clara?					
19	¿La comprensión entre el personal operativo y jefes es fluida en la entidad?					
20	¿Las razones para mejorar los procedimientos administrativos es el servicio al ciudadano en la entidad?					
DIMENSIÓN: PERCEPCIONES						
21	¿La entidad tiene imagen institucional con la calidad de servicio que brinda la Gerencia de Defensa del Ciudadano?					
22	¿Los ciudadanos tienen una buena impresión de la entidad?					
23	¿Usualmente se decodifican las actitudes del personal para resolver inquietudes?					
24	¿Se Interpreta los reclamos de los ciudadanos para resolver solicitudes?					
25	¿La sensación percibida por la calidad de servicio en la empresa se debe a la dedicación en el trabajo?					
DIMENSIÓN: SERVICIO						
26	¿Las acciones desarrolladas en la empresa se evalúan mensualmente?					
27	¿La satisfacción del ciudadano se percibe con la calidad de servicio?					
28	¿Se brinda estabilidad al ciudadano para mantener una buena calidad de servicio en la organización					
29	¿La comodidad que se brinda al usuario es reconocida por ellos?					
30	¿Las necesidades del público son satisfechas con el servicio de calidad en la entidad?					
	¿El mejoramiento continuo influye en la calidad de servicio de la Gerencia de Defensa del Ciudadano?					
	¿La gerencia científica influye en la calidad de servicio de la entidad pública?					
	¿El método de trabajo influye en la calidad de servicio de la organización?					
	¿La mejora influye en la calidad de servicio de la entidad?					

Gracias por su colaboración

Fuente: Sanchez Herrera, Antony

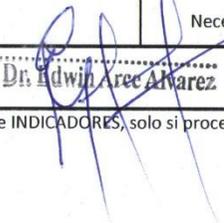
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATR. E VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL MEJORAMIENTO CONTINUO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE DEFENSA DEL CIUDADANO, DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA, LIMA, 2018							
Apellidos y nombres del investigador: SÁNCHEZ HERRERA, ANTONY WUILLIANS							
Apellidos y nombres del experto: ARCE ÁLVAREZ, EDWIN							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
El Mejoramiento Continuo	Gerencia científica	Planear	1. ¿El planeamiento de la mejora continua se desarrolla periódicamente en la Municipalidad de Lima?	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Organizar	2. ¿Los colaboradores organizan actividades con la mejora continua en la Municipalidad de Lima?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Dirigir	3. La empresa cuenta con un selecto grupo de profesionales para dirigir los resultados de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Coordinación	4. ¿Las áreas operativas coordinan acciones en la entidad pública?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Control	5. ¿La entidad lleva control de las actividades a realizar para su cumplimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Método de trabajo	Registro	6. Se desarrollan registros de los reclamos y se resuelven en su oportunidad en la Gerencia de Defensa del Ciudadano?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Critica	7. ¿La empresa acepta críticas de los ciudadanos y los corrige cuando es necesaria?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Idea	8. ¿Se aceptan ideas de cambios en los procesos administrativos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Definir	9. ¿Se define con claridad los objetivos y metas en la entidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Mejora	Implantar	10. ¿Se implantan nuevos sistemas administrativos para el control y seguimiento de documentos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Progreso	11. ¿El progreso de la entidad esta basada por la competitividad de los trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cambio	12. ¿Los cambios de objetivos se realizan con participación del personal de la entidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recuperación	13. ¿La recuperación de horas perdidas en el trabajo se realiza bajo un cronograma de recuperos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Modificación	14. ¿La modificación de procedimientos de un área se efectúa por consenso en la entidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Invertir	15. ¿Se Invierte capitales en el mejoramiento de conocimientos y habilidades del personal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha				
 Dr. Edwin Arce Alvarez			21/11/17				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL MEJORAMIENTO CONTINUO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE DEFENSA DEL CIUDADANO, DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA, LIMA, 2018							
Apellidos y nombres del investigador: SÁNCHEZ HERRERA, ANTONY WUILLIANS							
Apellidos y nombres del experto: ARCE ÁLVAREZ, EDWIN							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
La Calidad de Servicio	Discrepancia	Diferencias	16. ¿Las diferencias de criterios en un procedimiento se concluyen con decisión consensuada?	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	/		
		Conversación	17. ¿Las diferencias se resuelven con conversaciones participativas?		/		
		Comunicación	18. ¿La comunicación interna en la entidad es clara?		/		
		Comprensión	19. ¿La comprensión entre el personal operativo y jefes fluida en la entidad?		/		
		Razón	20. ¿Las razones para mejorar los procedimientos administrativos es el servicio al ciudadano en la entidad?		/		
	Percepciones	Imágenes	21. ¿La entidad tiene imagen institucional con la calidad de servicio que brinda la Gerencia de Defensa del Ciudadano?		/		
		Impresiones	22. ¿Los ciudadanos tienen una buena impresión de la entidad?		/		
		Decodificaciones	23. ¿Usualmente se decodifican las actitudes del personal para resolver inquietudes?		/		
		Interpretar	24. ¿Se interpreta los reclamos de los ciudadanos para resolver solicitudes?		/		
		Sensación	25. ¿La sensación percibida por la calidad de servicio en la empresa se debe a la dedicación en el trabajo?		/		
	Servicio	Acciones	26. ¿Las acciones desarrolladas en la empresa se evalúan mensualmente?		/		
		Satisfacción	27. ¿La satisfacción del ciudadano se percibe con la calidad de servicio?		/		
		Estabilidad	28. ¿Se brinda estabilidad al ciudadano para mantener una buena calidad de servicio en la organización?		/		
		Comodidad	29. ¿La comodidad que se brinda al usuario es reconocida por ellos?		/		
		Necesidad	30. ¿Las necesidades del público son satisfechas con el servicio de calidad en la entidad?	/			
Firma del experto			Fecha				
 Dr. Edwin Arce Alvarez			21/11/17				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL MEJORAMIENTO CONTINUO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE DEFENSA DEL CIUDADANO, DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA, LIMA, 2018							
Apellidos y nombres del investigador: SÁNCHEZ HERRERA, ANTONY WUILLIANS							
Apellidos y nombres del experto: COSTILLA CASTILLO, PEDRO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
El Mejoramiento Continuo	Gerencia científica	Planear	1. ¿El planeamiento de la mejora continua se desarrolla periódicamente en la Municipalidad de Lima?	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	✓		
		Organizar	2. ¿Los colaboradores organizan actividades con la mejora continua en la Municipalidad de Lima?		✓		
		Dirigir	3. La empresa cuenta con un selecto grupo de profesionales para dirigir los resultados de la empresa?		✓		
		Coordinación	4. ¿Las áreas operativas coordinan acciones en la entidad pública?		✓		
		Control	5. ¿La entidad lleva control de las actividades a realizar para su cumplimiento?		✓		
	Método de trabajo	Registro	6. Se desarrollan registros de los reclamos y se resuelven en su oportunidad en la Gerencia de Defensa del Ciudadano?		✓		
		Critica	7. ¿La empresa acepta críticas de los ciudadanos y los corrige cuando es necesaria?		✓		
		Idea	8. ¿Se aceptan ideas de cambios en los procesos administrativos?		✓		
		Definir	9. ¿Se define con claridad los objetivos y metas en la entidad?		✓		
		Implantar	10. ¿Se implantan nuevos sistemas administrativos para el control y seguimiento de documentos?		✓		
	Mejora	Progreso	11. ¿El progreso de la entidad esta basada por la competitividad de los trabajadores?		✓		
		Cambio	12. ¿Los cambios de objetivos se realizan con participación del personal de la entidad?		✓		
		Recuperación	13. ¿La recuperación de horas perdidas en el trabajo se realiza bajo un cronograma de recuperos?		✓		
		Modificación	14. ¿La modificación de procedimientos de un área se efectúa por consenso en la entidad?		✓		
		Invertir	15. ¿Se Invierte capitales en el mejoramiento de conocimientos y habilidades del personal?		✓		
Firma del experto			Fecha 21/11/17				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL MEJORAMIENTO CONTINUO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE DEFENSA DEL CIUDADANO, DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA, LIMA, 2018							
Apellidos y nombres del investigador: SÁNCHEZ HERRERA, ANTONY WUILLIANS							
Apellidos y nombres del experto: COSTILLA CASTILLO, PEDRO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
La Calidad de Servicio	Discrepancia	Diferencias	16. ¿Las diferencias de criterios en un procedimiento se concluyen con decisión consensuada?	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	/		
		Conversación	17. ¿Las diferencias se resuelven con conversaciones participativas?		/		
		Comunicación	18. ¿La comunicación interna en la entidad es clara? <i>ps</i>		/		
		Comprensión	19. ¿La comprensión entre el personal operativo y jefes fluida en la entidad?		/		
		Razón	20. ¿Las razones para mejorar los procedimientos administrativos es el servicio al ciudadano en la entidad?		/		
	Percepciones	Imágenes	21. ¿La entidad tiene imagen institucional con la calidad de servicio que brinda la Gerencia de Defensa del Ciudadano?		/		
		Impresiones	22. ¿Los ciudadanos tienen una buena impresión de la entidad?		/		
		Decodificaciones	23. ¿Usualmente se decodifican las actitudes del personal para resolver inquietudes?		/		
		Interpretar	24. ¿Se interpreta los reclamos de los ciudadanos para resolver solicitudes?		/		
		Sensación	25. ¿La sensación percibida por la calidad de servicio en la empresa se debe a la dedicación en el trabajo?		/		
	Servicio	Acciones	26. ¿Las acciones desarrolladas en la empresa se evalúan mensualmente?		/		
		Satisfacción	27. ¿La satisfacción del ciudadano se percibe con la calidad de servicio?		/		
		Estabilidad	28. ¿Se brinda estabilidad al ciudadano para mantener una buena calidad de servicio en la organización?		/		
		Comodidad	29. ¿La comodidad que se brinda al usuario es reconocida por ellos?		/		
		Necesidad	30. ¿Las necesidades del público son satisfechas con el servicio de calidad en la entidad?		/		
Firma del experto			Fecha <i>21/11/19</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL MEJORAMIENTO CONTINUO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE DEFENSA DEL CIUDADANO, DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA, LIMA, 2018							
Apellidos y nombres del investigador: SÁNCHEZ HERRERA, ANTONY WUILLIANS							
Apellidos y nombres del experto: ROSALES DOMÍNGUEZ, EDITH							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
El Mejoramiento Continuo	Gerencia científica	Planear	1. ¿El planeamiento de la mejora continua se desarrolla periódicamente en la Municipalidad de Lima?	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	/		
		Organizar	2. ¿Los colaboradores organizan actividades con la mejora continua en la Municipalidad de Lima'?		/		
		Dirigir	3. La empresa cuenta con un selecto grupo de profesionales para dirigir los resultados de la empresa?		/		
		Coordinación	4. ¿Las áreas operativas coordinan acciones en la entidad pública?		/		
		Control	5. ¿La entidad lleva control de las actividades a realizar para su cumplimiento?		/		
	Método de trabajo	Registro	6. Se desarrollan registros de los reclamos y se resuelven en su oportunidad en la Gerencia de Defensa del Ciudadano?.		/		
		Crítica	7. ¿La empresa acepta críticas de los ciudadanos y los corrige cuando es necesaria?.		/		
		Idea	8. ¿Se aceptan ideas de cambios en los procesos administrativos?		/		
		Definir	9. ¿Se define con claridad los objetivos y metas en la entidad?		/		
		Implantar	10. ¿Se implantan nuevos sistemas administrativos para el control y seguimiento de documentos?		/		
	Mejora	Progreso	11. ¿El progreso de la entidad esta basada por la competitividad de los trabajadores?		/		
		Cambio	12. ¿Los cambios de objetivos se realizan con participación del personal de la entidad?		/		
		Recuperación	13. ¿La recuperación de horas perdidas en el trabajo se realiza bajo un cronograma de recuperos?		/		
		Modificación	14. ¿La modificación de procedimientos de un área se efectúa por consenso en la entidad?		/		
		Invertir	15. ¿Se Invierte capitales en el mejoramiento de conocimientos y habilidades del personal?		/		
Firma del experto 			Fecha 29-11-17				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL MEJORAMIENTO CONTINUO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE DEFENSA DEL CIUDADANO, DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA, LIMA, 2018							
Apellidos y nombres del investigador: SÁNCHEZ HERRERA, ANTONY WUILLIANS							
Apellidos y nombres del experto: ROSALES DOMÍNGUEZ, EDITH							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
La Calidad de Servicio	Discrepancia	Diferencias	16. ¿Las diferencias de criterios en un procedimiento se concluyen con decisión consensuada?	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Conversación	17. ¿Las diferencias se resuelven con conversaciones participativas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	18. ¿La comunicación interna en la entidad es clara?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comprensión	19. ¿La comprensión entre el personal operativo y jefes fluida en la entidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Razón	20. ¿Las razones para mejorar los procedimientos administrativos es el servicio al ciudadano en la entidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Percepciones	Imágenes	21. ¿La entidad tiene imagen institucional con la calidad de servicio que brinda la Gerencia de Defensa del Ciudadano?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Impresiones	22. ¿Los ciudadanos tienen una buena impresión de la entidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Decodificaciones	23. ¿Usualmente se decodifican las actitudes del personal para resolver inquietudes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Interpretar	24. ¿Se interpreta los reclamos de los ciudadanos para resolver solicitudes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sensación	25. ¿La sensación percibida por la calidad de servicio en la empresa se debe a la dedicación en el trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Servicio	Acciones	26. ¿Las acciones desarrolladas en la empresa se evalúan mensualmente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacción	27. ¿La satisfacción del ciudadano se percibe con la calidad de servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estabilidad	28. ¿Se brinda estabilidad al ciudadano para mantener una buena calidad de servicio en la organización?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comodidad	29. ¿La comodidad que se brinda al usuario es reconocida por ellos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Necesidad	30. ¿Las necesidades del público son satisfechas con el servicio de calidad en la entidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha				
			21-11-17				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación

Tabla N° 30: Matriz de Consistencia

Título: El mejoramiento continuo y calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
General: ¿Cómo influye el mejoramiento continuo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018?	General: Determinar cómo influye el mejoramiento continuo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.	General: El mejoramiento continuo influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.
Específicos: a) ¿Cómo influye la gerencia científica en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018?	Específicos: a) Determinar cómo influye la gerencia científica en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.	Específicos: a) La gerencia científica influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.
b) ¿Cómo influye el método de trabajo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018?	b) Determinar cómo influye el método de trabajo en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.	b) El método de trabajo influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.
c) ¿Cómo influye la mejora en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018?	c) Determinar cómo influye la mejora en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.	c) La mejora influye en la calidad de servicio en la Gerencia de Defensa del Ciudadano, de la Municipalidad Metropolitana, Lima, 2018.

Fuente: Elaboración propia



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA GERENCIA DE DEFENSA DEL CIUDADANO, DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA, LIMA, 2018.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ANTONY WUILLIANS, SÁNCHEZ HERRERA

ASESOR:

DR. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2018

Resumen de coincidencias

22 %

1	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %
2	cybertesis.unmsm.edu.... Fuente de Internet	1 %
3	Entregado a Fundación... Trabajo del estuadiante	1 %
4	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
5	pt.scribd.com Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.continental.... Fuente de Internet	1 %
	www.slideshare.net	1 %

Navigation icons: Home, Checkmark, Edit, Grid, 22, Filter, Prohibit, Download, Info