



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Mejora continua de procesos y calidad total de servicio
en la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Picón Sacramento, Melanie Annel (ORCID: 0000-0003-4564-1541)

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi madre Isabel Violeta Sacramento Chávez, a mi padre Julio César Picón Mesta y a mis hermanos Melissa Janet Picón Sacramento y Gianfranco Picón Sacramento, por su amor y apoyo incondicional, por su trabajo constante y el sacrificio durante todos estos años de carrera profesional, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y alcanzar mi meta.

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros agradecimientos a mis docentes de la escuela profesional de Administración, y sobre todo a mi asesor Víctor Demetrio Dávila Arenaza, que me apoyo en todo este proceso de desarrollo y redacción de una manera desinteresada y a la Notaría Gómez Anaya, por abrirme las puertas y dejarme elaborar esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	
Anexo 1: Declaratoria de autenticidad del autor	
Anexo 2: Declaratoria de autenticidad del asesor	
Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables	
Anexo 4: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 5: Validez del instrumento de obtención de datos	
Anexo 6: Confiabilidad del instrumento	
Anexo 7: Autorización del contexto de estudio	
Anexo 8: Pantallazo de similitud en turnitin	

Índice de tablas

Tabla 1: Mejora continua de procesos.....	18
Tabla 2: Costo.....	19
Tabla 3: Procesos.....	20
Tabla 4: Riesgo.....	21
Tabla 5: Demoras.....	22
Tabla 6: Calidad total de servicio	23
Tabla 7: Necesidad.....	24
Tabla 8: Expectativa.....	25
Tabla 9: Satisfacción.....	26
Tabla 10: Prueba de normalidad	27
Tabla 11: Coeficiente de correlación.....	28
Tabla 12: Prueba de hipótesis general.....	29
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 1	30
Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 2.....	31
Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 3.....	32

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1: Variable Mejora Continua de Procesos.....	18
Gráfico 2: Dimensión Costo.....	19
Gráfico 3: Dimensión Procesos.....	20
Gráfico 4: Dimensión Riesgos.....	21
Gráfico 5: Dimensión Demoras.....	22
Gráfico 6: Variable Calidad Total de Servicios.....	23
Gráfico 7: Dimensión Necesidad.....	24
Gráfico 8: Dimensión Expectativa.....	25
Gráfica 9: Dimensión Satisfacción.....	26

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la mejora continua de procesos y la calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya. Con dicho propósito, se utilizó las estrategias metodológicas siguientes: tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 40 trabajadores y la recolección de datos se obtuvo de la totalidad de la población mediante la técnica de la encuesta, y el instrumento ha sido un cuestionario compuesto por 23 ítems, el mismo que tuvo una validez por juicio de expertos y también una alta fiabilidad. Los datos que se obtuvieron fueron procesados y tabulados en el programa estadístico SPSS, logrando como resultado el índice de correlación de Rho de Spearman 0.704, el mismo que es considerado como positiva y una Significancia de 0.000. De acuerdo a los resultados antes mencionados, se llegó a la conclusión de que la mejora continua de procesos tiene relación significativa con la calidad total de servicio, con lo que se logra el objetivo general de la investigación.

Palabras clave: Mejora continua, Calidad total, trabajadores, cliente.

Abstract

The research had the general objective of determining the relationship of continuous process improvement and total quality of service at the Gómez Anaya Notary Public. For this purpose, the following methodological strategies will be used: applied type, correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach. The study population consisted of 40 workers and the data collection was obtained from the entire population using the survey technique, and the instrument was a questionnaire made up of 23 items, the same one that was valid for the judgment of experts and also high reliability. The data that was obtained was processed and tabulated in the SPSS statistical program, obtaining as a result the Spearman's Rho correlation index 0.704, which is considered positive and a Significance of 0.000. Based on the aforementioned results, it was concluded that continuous process improvement has a significant relationship with the total quality of service, thereby achieving the general objective of the research.

Keywords: Continuous improvement, total quality, workers, customer.

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, el entorno empresarial ha crecido de manera notoria en los últimos años. Cada año se crean y se cierran empresas debido a que se localizan en un mercado global muy competitivo en donde es indispensable estar en constante cambio para que la organización logre posicionarse y se mantenga en el mercado, convirtiéndose en una organización de éxito.

Por ello, es pertinente implementar continuamente la mejora de procesos en cualquier organización que desee permanecer en la actividad empresarial, ya que esto les ayudará a orientarse para poder tomar decisiones adecuadas, analizando y revisando las maneras y formas de procesos que ayudan a minimizar errores y realizar mejoras dentro de la empresa, logrando así, el desarrollo y crecimiento de la organización.

Por otro lado, la mejora continua no se trata solo de hacer bien las cosas, sino de entregar un servicio o producto de calidad total. Cuando se habla de calidad total, nos referimos a mejorar continuamente los servicios o bienes que se ofrecen y producen con el fin de lograr la satisfacción de los clientes; para ello se necesita la participación de todos los miembros de la empresa, con el fin de que la organización logre ser más rentable y competitiva.

Al respecto, Molina (2015), “los clientes se han convertido en el mayor activo de cualquier empresa” (párr.1), por ello es de vital importancia que se cumpla con las expectativas de los clientes con el fin de lograr dicho propósito. Es necesario que para lograr el objetivo de la mejora continua se mantenga disciplina, orden y hábito que conlleven y contribuyan a hacer eficiente y eficaz los procesos de la organización, logrando calidad total en todos los servicios que brinde.

En el contexto internacional, Aguiñaga (2015) en su informe de sostenibilidad 2014 titulado “Tiempo de Transformación”, nos indica que la empresa multinacional mexicana Coca-Cola FEMSA, la cual es la embotelladora más grande en el mundo, cuenta con lineamientos de calidad con la finalidad de ofrecer excelencia en los servicios proporcionado a sus usuarios. Se diferencia de sus mayores competidores

por la velocidad de respuesta, eficiencia y productividad que ofrecen, así mismo, logra la preferencia de sus clientes basando su trabajo en la mejora continua como cultura de la empresa, de esta forma se enfoca tanto en la atención como en el servicio brindado a los clientes, logrando así la permanencia de su negocio.

En el contexto nacional, Romero (2019) en el reporte de sostenibilidad BCP 2018, menciona que año tras año el Banco de Crédito del Perú realiza una mejora continua en sus procesos, información, desempeño de sus colaboradores e implementación de tecnología buscando reducir las insatisfacciones en los reclamos del cliente y perfeccionar sus experiencias, mejorando así: los tiempos de atención y la calidad de las respuestas. Éste es un claro ejemplo de cómo el banco está en constante mejora continua de sus servicios con la finalidad de ofrecer una calidad total a sus clientes en donde ellos se sientan satisfechos.

En el contexto local, en la Notaria Gómez Anaya se han identificado problemas de los servicios notariales, tales como: falta de calidad total en los diferentes procesos, incumplimiento de plazos, retraso de los envíos a Registros Públicos, demora en el proceso, falta de supervisión y control; los mismos que conllevan a la insatisfacción de los clientes debido a que no se cubren sus necesidades y expectativas. Esto se ha dado debido a que la preocupación primordial del área responsable en dicha empresa, solo está enfocada en el aumento de ventas y en el crecimiento de la misma, olvidando así que el éxito de todo negocio radica en brindar un servicio eficaz en donde el cliente se sienta satisfecho, para ello es necesario que todas las áreas involucradas en los procesos de los trámites sean partícipes con el fin de lograr cumplir las expectativas del cliente.

Teniendo en cuenta los aspectos señalados, considero pertinente realizar una investigación, con el propósito de determinar la relación que existe entre la mejora continua de procesos y la calidad total de servicios, así como proponer alternativas de solución a la problemática observada buscando mejoras que beneficien tanto a la empresa objeto de estudio, como a las organizaciones con características similares.

Considerando lo manifestado, planteamos lo siguiente: Problema general ¿Qué relación existe entre la mejora continua de procesos y la calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020?; problemas específicos ¿Qué relación existe entre mejora continua de procesos y las necesidades de los clientes de la Notaria Gómez Anaya?; ¿Qué relación existe entre mejora continua de procesos y las expectativas de los clientes de la Notaria Gómez Anaya?; ¿Qué relación existe entre mejora continua de procesos y la satisfacción de los clientes de la Notaria Gómez Anaya?.

La investigación tuvo como justificación: Pertinencia, porque tendremos acceso a la recolección de datos e información que ayudará a resolver los problemas presentados en la Notaria Gómez Anaya, debido a que es un tema actual y sumamente importante para todas las empresas que tengan como objetivo mejorar sus procesos y brindar una calidad total. Relevancia social, porque tiene como objetivo brindar aportes que beneficien tanto la Notaria Gómez Anaya como a otras organizaciones que presenten problemas similares en la actualidad o en el futuro, ayudando así a que las empresas identifiquen los procesos en los que están fallando para poder mejorarlos y ofrecer servicios de calidad total que satisfagan las necesidades de los clientes. Implicaciones prácticas, porque pondremos en práctica los resultados que obtengamos de la presente investigación con la finalidad de resolver los problemas actuales que tiene la Notaria Gómez Anaya. Valor teórico, porque el desarrollo del trabajo de investigación ampliará conceptos de las variables generando reflexión sobre el tema y permitiendo tener nuevos conocimientos sobre que procesos mejorar para brindar un servicio que satisfaga completamente, los mismos que servirán de aporte para realizar nuevas investigaciones. Utilidad metodológica, porque la investigación tiene como fin establecer la relación existente de ambas variables de estudio, empleando el instrumento de medición para obtener y recopilar datos, análisis y propuestas del problema a investigar.

Objetivo general fue: Determinar la relación de la mejora continua de procesos y la calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020. Objetivos específicos: Determinar la relación de la mejora continua de procesos y las necesidades de los clientes de la Notaria Gómez Anaya; Determinar la relación de

la mejora continua de procesos y las expectativas de los clientes de la Notaria Gómez Anaya; Determinar la relación de la mejora continua de procesos y la satisfacción de los clientes de la Notaria Gómez Anaya.

Hipótesis general: La mejora continua de procesos tiene relación significativa con la calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020. Hipótesis específicas fueron: La mejora continua de procesos se relaciona significativamente con las necesidades de los clientes de la Notaria Gómez Anaya; La mejora continua de procesos se relaciona significativamente con las expectativas de los clientes de la Notaria Gómez Anaya; La mejora continua de procesos se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes de la Notaria Gómez Anaya.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable mejora continua de procesos son: Paipa, Bernal, Agudelo, Jarrah & González (2020) concluyen que las empresas al implementar la mejora continua deben considerar las necesidades de los clientes y tener en cuenta los cinco componentes claves del éxito que son: disponibilidad de recursos, compromiso de gestión, participación de los empleados, objetivos claros y realistas y finalmente existencia de un líder. Stimec & Grima (2019) concluyen que la mejora continua puede ayudar a disminuir los niveles de estrés y alcanzar las metas de desempeño, satisfaciendo tanto a los trabajadores como a la gerencia. Ghi & Dina (2019) concluyen que la mejora continua garantiza una sólida sostenibilidad de la gestión de calidad. Galli (2018) concluye que todos los gerentes deben colaborar de manera activa y consistente con sus empleados ya que su aporte y buena voluntad son fundamentales para establecer una cultura de mejora continua.

Por otro lado, Zambrano & Almeida (2018) concluyen que las estrategias de mejora continua juegan un papel determinante en los servicios de calidad que brindan los colaboradores, siendo ellos la fuente primordial para el logro de metas y objetivos estratégicos. Koval, Nabareseh, Chromjakova & Marciniak (2018) concluyen que si las empresas aplican la mejora continua entonces mejorarán la satisfacción de los clientes. Jurbung, Viles, Tanco & Mateo (2018) concluyen que

las empresas con mejores puntajes en el sector manufactura tienen sistemas de mejora continua más sostenibles y un mayor nivel de participación de los empleados. Mthembu & Du Plessis (2018) concluyen que la mejora continua identifica áreas que carecen de excelencia empresarial ayudando a que las organizaciones se informen sobre como innovar y cumplir las expectativas del cliente, manteniendo su creación de valor. Estrada, Leyva & Miranda (2016) concluyen que se debe implementar un sistema de mejora continua para lograr cumplir las exigencias y expectativas del mercado.

Así mismo, Lahidji & Tucker (2016) concluyen que para llegar al éxito se necesita formas en que las organizaciones pueden aprovechar el potencial de mejora continua a través de sus sistemas de calidad existentes. Stadnicka & Antosz (2015) concluyen que la mejora continua es una parte integral de Lean Manufacturing que busca mejorar diferentes áreas de una organización, motivando a los empleados a que se involucren en la participación de mejora, con la finalidad de ofrecer productos que cumplan con las necesidades del cliente en un tiempo específico y a un precio adecuado. Pérez (2015) concluye que se debe diseñar un procedimiento para que todas las organizaciones realicen una mejora continua en el control de sus procesos, identificación los que deben ser mejorados. Jurburg, Tanco, Viles & Mateo (2015) concluyen que las empresas deben de contar con sistemas de mejora continua, para así desarrollar estrategias que fomenten la participación de todos los trabajadores. Delgado, Weber, Ruiz, García-Rodríguez de Guzmán & Piattini (2014) concluyen que los procesos de negocios realizadas por los servicios para integrar las mejoras continuas, proporciona una guía útil para las organizaciones.

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable calidad total de servicio son: Yu, Park & Hong (2020) concluyen que el efecto positivo de la gestión de calidad total en el desempeño de la empresa podría medirse por las ventas y los ingresos durante su etapa de crecimiento. Chen, Lee & Wang (2020) concluyen que la gestión de calidad total y la ventaja competitiva sostenible tienen hacen que las empresas tengan un rendimiento de mediación en serie. Nguyen & Nagase (2019) concluyen que tanto la calidad total como la calidad de servicio muestran que ambos factores influyeron directamente en la satisfacción

del paciente. Sonmezturk & Karaman (2019) concluyen que las empresas deben atender a los resultados de calidad, información y participación de los trabajadores para implementar la gestión de calidad total con éxito. Ramaj, Ramaj, Elezi, Ukaj & Sejfiqaj (2019) concluyen que hubo una relación fuerte positiva entre la gestión de calidad total y el desempeño organizacional de las pequeñas y medianas empresas.

Por otro lado, Hedao & Sangode (2019) concluyen que las empresas practican la satisfacción del cliente, basada en la confianza con los proveedores y el liderazgo en sus empleados comprometidos a una mejor práctica de los principios de gestión de calidad total. Dahlgard- Park, Reyes & Chen (2018) concluyen que la gestión de calidad total no solo abarca las grandes teorías de gestión, sino que también incorpora algunos aspectos gerenciales emergentes que son cada vez más importantes. Mendes & Jesus (2018) concluyen que hay evidencia de un efecto de mediación de la satisfacción de los empleados en la relación a las prácticas del recurso humano basadas en la calidad total. López & Gómez (2018) concluyen que se establecieron acciones para mejorar y fortalecer la producción científica en las instituciones universitarias mediante herramientas de calidad total. Androniceanu (2017) concluye que las organizaciones en Rumania que implementan sistemas de gestión de calidad total producen ventajas competitivas, el enfoque tridimensional de la gestión de calidad representa una opción estratégica, viable y sostenible para las empresas, ya que generan un gran impacto sobre la excelencia empresarial de los negocios.

Así mismo, Schmid, Olaru & Verjel (2017) concluyen que las empresas son sistemas capitalistas con objetivos económicos claros, quienes para tener una visión y misión de la participación de la gestión de calidad total se centran directamente en las inversiones ya que están fuertemente controladas por los procesos de la gestión de calidad total. Pérez, Morales, Anguera & Hernández (2015) concluyen que los usuarios infantiles a evaluar que se cumplen con sus expectativas y se les brinda calidad total en los servicios deportivos destacan aspectos tangibles y emocionales de relación afectiva sobre los funcionales de los servicios deportivos. López, Gutiérrez & Choperena (2015) concluyen que el desarrollo de la gestión de calidad total es un proceso de cambio cultural a largo plazo, se necesita planeación, paciencia y perseverancia para hacerlo

correctamente, además de ello, se derivó una herramienta que permita evaluar la gestión de calidad total por medio del desarrollo, crecimiento y diversificación. Marín (2013) concluye que implementando prácticas de gestión de calidad total se desarrolla una cultura de calidad fuerte, lo cual debe ser certificada por la ISO 9001-2000 convirtiéndose en logro en ventajas competitivas para la empresa.

En las tesis a nivel nacional relacionada a la variable mejora continua de procesos son: Calatayud (2017) tuvo como finalidad realizar una mejora continua para reducir mermas, tiempos y desperdicios, mejorando de esa manera el orden, la limpieza y los estándares en las actividades. Se concluye que la empresa Machu Picchu Foods implementó el PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) logrando cambios de mejora en la productividad de la organización.

En las tesis a nivel nacional relacionada a la variable calidad total de servicio son: Madujano (2015) tuvo como propósito determinar la existencia de lineamientos de calidad total en los centros educativos superiores. Se llegó a la conclusión que existe lineamientos de gestión de calidad total que permite desarrollar, mantener, implementar y mejorar la calidad de los servicios en la facultad de ingeniería mecatrónica.

En las tesis a nivel internacional de la variable mejora continua de procesos son: Swartz (2018) tuvo como objetivo principal identificar y crear conocimientos de los factores que influyen en la mejora continua dentro del entorno farmacéutico. Se concluyó, que los factores como el liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y compromiso de todos los involucrados influyen en una cultura de mejora continua. Masaquiza (2017) tuvo como propósito determinar la manera de optimizar los procesos mediante un planeamiento de gestión en la mejora continua de los procedimientos operativos. Como conclusión, se desarrolló un plan de mejora constante con el fin de minimizar tiempo y procesos, e influir en la calidad que los clientes perciben, de ese modo, se tendrá a nuevos clientes que ayuden al desarrollo y crecimiento de la empresa.

En las tesis a nivel internacional de la variable calidad total de servicio son: Núñez (2018) tuvo como fin determinar la importancia de la calidad total mediante

métodos de mejora. Se concluyó, que es importante basarse en una cultura emprendedora y desarrollar procesos de mejora con el fin de buscar una calidad total en las empresas donde éstas sean más competitivas, eficientes y gastar recursos y tiempo lo menos posible. Errante (2015) tuvo como objetivo realizar un modelo de gestión de calidad total para empresas pymes en el sector de automatización industrial. Como conclusión, se realizó una gestión de calidad que consistía en el continuo mejoramiento de procesos, trabajo en equipo y capacitación constante de todo el personal de la empresa.

Las teorías científicas relacionadas al tema son: Feigenbaum (1995) en su teoría TQM que significa “Control total de la calidad”, nos dice que el TQM es un sistema que consiste en el manteamiento, desarrollo y mejoramiento en la calidad, logrando servicios y productos que satisfagan completamente a los clientes. Además de ello, nos dice que para lograr tener una calidad total es indispensable que toda la organización participe y se incluyan en todas las actividades de calidad orientadas al consumidor. Por otro lado, Deming (1950) conocido por ser el padre de la calidad total, nos habla sobre la teoría PHVA conocido también como Ciclo Deming que en un principio fue propuesto por Walter Shewhart, pero se llevó a la práctica y al desarrollo por William Deming en Japón. Esta teoría nos dice que la calidad total requiere de un proceso constante llamado mejora continua, en donde, aunque la perfección no se logre, se busca. El objetivo de este proceso es brindar una mejor calidad satisfaciendo a los clientes, esto incluye realizar una serie de actividades: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Por último. Masaaki Imai (1989) conocido por ser el padre de la filosofía Kaizen (mejora continua), nos dice que Kaizen significa mejoramiento progresivo, el cual involucra a cada miembro de la organización basados en una cultura de calidad total y en la filosofía de un continuo mejoramiento que permita alcanzar mayor calidad y productividad.

Las teorías relacionadas a la variable mejora continua de procesos son, Maldonado (2018) nos dice que la mejora continua aumenta y optimiza la calidad de un producto o servicio. Las empresas lo aplican con la finalidad de reducir costos, logrando una mejor calidad del producto, esto se debe a que son limitados los recursos económicos y el mercado es cada días más competitivo a nivel de costos, por ello, es necesario que todas las organizaciones tengan un sistema que permita

optimizar y mejorar continuamente. De acuerdo con Krajewski, Ritzman & Malhotra (2013) nos dice que la mejora de procesos consiste en estudiar todas las actividades y salidas con el fin de optimizar recursos y excluir procesos que no generan valor, eliminando así errores, disminuyendo riesgos, recursos costos y demoras, logrando aumentar la productividad en la empresa.

Las teorías relacionadas a la calidad total de servicio son, Maldonado (2018) nos dice que un proceso de calidad total es una estrategia que busca la excelencia en lo que provee la empresa, esto radica en que debe ser más eficiente el uso de los recursos ofreciendo productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, desarrollando un proceso de mejora continua en los procesos y actividades que se dan en la organización. Por otro lado, Render & Heizer (2014) define que la calidad total involucra a cada uno de los miembros de organización, la alta gerencia, los trabajadores, los proveedores e inclusive el cliente. La calidad total es el compromiso y la obligación de toda la organización hacia la excelencia, cumpliendo con las necesidades del cliente y perfeccionando sus outputs incluso si la herramienta es eficaz, brindando así, servicios o productos que se aproximen a la calidad perfecta, a lo que llamaremos cero defectos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicada, la misma que se sustenta en el libro de Baena (2017) en el que detalla que la investigación aplicada tiene como objetivo el estudio de un problema, por ello se lleva a la práctica las teorías generales con el fin de resolver las necesidades y los problemas planteados.

3.1.2 Diseño de investigación

- Diseño: No experimental de corte transversal

La investigación se sustenta en el libro de Hernández, Fernández & Baptista (2014) donde mencionan que el diseño no experimental se basa en la observación de sucesos sin manipulación de las variables; además de ello, nos dice que es

transversal ya que se recolecta la información en un solo momento o tiempo con el fin de explicar las variables y su correlación.

- Nivel: Descriptivo correlacional

Dicha afirmación tiene como sustento al libro de Hernández et al (2014) en el que definen que los niveles descriptivos pronostican un hecho y buscan especificar características de grupos, procesos, o cualquier otro fenómeno mostrando sus dimensiones; además de ello, nos dice que los estudios de nivel correlacional tienen la finalidad de conocer el grado o relación que exista entre dos o más variables; las cuales se miden, cuantifican, analizan y establecen sus correlaciones, las mismas que son sustentadas con hipótesis sometidas a pruebas.

- Enfoque: Cuantitativo

Dicha afirmación tiene como sustento al libro de Hernández et al (2014) donde mencionan que la investigación cuantitativa es secuencial y probatorio, busca medir las variables empleando métodos estadísticos, y se sacan conclusiones sobre las hipótesis.

- Método: Hipotético deductivo

Dicha información se sustenta con el libro de Bernal (2010) donde especifica que el método hipotético deductivo inicia con un planteamiento de hipótesis con el fin de rechazarlas o aceptarlas para llegar a tener conclusiones que deberán compararse con los hechos.

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Variable X: Mejora continua de procesos

- Definición conceptual:

Para Krajewski, Ritzman & Malhotra (2013) la mejora continua es el estudio de todas las actividades y salidas de procesos con la finalidad de optimizar recursos y excluir procesos que no generan valor, eliminando así errores, disminuyendo riesgos, recursos costos y demoras, logrando aumentar la productividad en la organización.

- Definición operacional:

Para medir la variable de investigación se han determinado las dimensiones, indicadores y los ítems que conforman el instrumento para recoger los datos en la población establecida. La información que sustenta dicha acción está contenida en el Anexo 3 de la primera variable.

Dimensión 1: Costo

Rincón & Villarreal (2010) nos dice que para calcular los costos se debe conocer el precio de los elementos de un producto, proyectar los flujos de los sistemas de costos en los servicios, identificar los costos de inventarios de materia prima, mano de obra y todos los gastos en general.

- ✓ Indicador Productos: Es la suma de los costos que se requirieron en el pedido o elaboración de un determinado producto.
- ✓ Indicador Mano de obra: Es el esfuerzo de los trabajadores en la elaboración del producto, se puede dividir en: mano de obra directa y mano de obra indirecta.
- ✓ Indicador Servicios básicos: Son los servicios necesarios para la fabricación del producto o prestación de servicio.
- ✓ Indicador Financiamiento: Se analiza la información de las inversiones realizadas en la empresa para el desarrollo de su actividad y el financiamiento que se realiza para cubrir gastos o llevar a cabo un proyecto.

Dimensión 2: Procesos

Miranda, Chamorro & Rubio (2007) afirma que Deming al hablar de mejora continua nos dice que los problemas se atacan mediante el control de procesos o mejoramiento de procesos; aboga que el proceso de mejora consiste en planear, hacer, verificar y actuar para dar solución a los problemas.

- ✓ Indicador Planear: Se individualiza el problema, recogen datos, estudian las relaciones o causa-efecto y se plantean las hipótesis de solución.
- ✓ Indicador Hacer: Consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan.

- ✓ Indicador Verificar: Compara el plan inicial con los resultados obtenidos.
- ✓ Indicador Actuar: Se corrige los problemas encontrados, previniendo posibles problemas futuros y manteniendo el proceso de mejora.

Dimensión 3: Riesgos

Campero y Alarcón (2018) nos dice que prevenir el riesgo es prevenir el daño, por ello se debe lograr la identificación o ubicación de los riesgos, de forma que podamos determinar sus causas y efectos para establecer medidas correctivas y de control.

- ✓ Indicador Control: Envuelve conceptos desde vigilancia hasta información para coordinar, para que el control sea eficaz debe ser realizado con tiempo oportuno y seguido de sanciones, esto ayudara a prevenir situaciones en las que se generen catástrofes.
- ✓ Indicador Prevención: Para no llegar a conflictos es necesario prevenir creando una mentalidad de equipo para tomar precauciones por adelantado, evitando un daño y aprendiendo a resolverlos, en caso surja un problema.
- ✓ Indicador Medidas correctivas: Consiste en tomar acciones para establecer y programar actividades que reparen o solucionen alguna situación alterada.

Dimensión 4: Demoras

Muñoz (2009) afirma que las empresas que compiten en mercados globales necesitan ser capaces de introducir con rapidez y sin demoras los nuevos productos y servicios. Por ello deben realizar la medición del tiempo de atención o de respuesta a los pedidos, evitando futuras reclamaciones.

- ✓ Indicador Tiempo: Es perceptible satisfacer los pedidos de productos o servicios con prontitud, entregando pedidos a tiempo y logrando la más pronta atención al cliente.
- ✓ Indicador Capacidad de respuesta: Es una estrategia exitosa de muchas empresas quienes sustentan que el éxito radica en el tiempo de respuesta, las cuales deben ser rápidas, económicas y oportunas a las necesidades y requerimientos del cliente.

- ✓ Indicador Quejas: Se debe analizar las quejas de los clientes, para conocer los errores cometidos y fomentar medidas correctivas que ayuden a administrar adecuadamente los procesos.

3.2.2 Variable Y: Calidad total de servicio

- Definición conceptual:

Maldonado (2018) nos dice que un proceso de calidad total es una estrategia que busca la excelencia de servicios y productos que provee la empresa, esto radica en que debe ser más eficiente el uso de los recursos y en que se debe brindar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, desarrollando un proceso de mejora en todas las actividades que tenga la organización.

- Definición operacional:

Para la medición de la variable de investigación se han determinado sus dimensiones, indicadores e ítems que conforman el instrumento para recoger los datos en la población establecida. La información que sustenta dicha acción está contenida en el Anexo 3 de la segunda variable.

Dimensión 1: Necesidad

Maldonado (2018) nos dice que la meta principal de toda empresa es satisfacer la necesidad de los usuarios y clientes. Ese objetivo incluye el ser capaz de entender en el poco tiempo que tiene a disposición la real exigencia del cliente, desarrollando y prestando productos o servicios de calidad, con costos competitivos y una buena distribución.

- ✓ Indicador Demanda: Se debe responder con velocidad y reducir tiempo, logrando así satisfacer las necesidades y cubrir las demandas del cliente y el mercado.
- ✓ Indicador Disposición: Para lograr la calidad total se debe poner a disposición todos los recursos humanos, financieros y tecnológicos que sean necesarios para brindar un buen servicio o producto.

- ✓ Indicador Costo: Los requerimientos del cliente deben implicar costos asociados a la calidad del producto o servicio que se les brinde.

Dimensión 2: Expectativa

Maldonado (2018) nos dice que las expectativas de los clientes se dan en la percepción que tienen ellos en la calidad del servicio o producto, en la calidad de atención, en la oportunidad de entrega, en los costos razonables, en la innovación y en la seguridad.

- ✓ Indicador Percepción: Para conocer las expectativas y percepciones de calidad con el servicio o producto ofrecido al cliente, debemos ejecutar herramientas de medición como focus groups, encuestas, etc.
- ✓ Indicador Oportunidad: Para obtener la excelencia se debe detectar oportunidades de mejora que se presenten, siendo oportunos y convenientes con los servicios y productos ofrecidos al cliente.
- ✓ Indicador Innovación: La forma más eficiente para innovar es atendiendo al mercado y realizando mejoras radicales mediante las reestructuraciones, reingeniería y mejora continua en los procesos claves y estratégicos de la empresa.

Dimensión 3: Satisfacción

Maldonado (2018) nos dice que la satisfacción debe darse en los clientes realizando una excelente calidad en los servicios y productos que se ofrece, satisfaciendo los deseos de los clientes y desarrollando los medios necesarios para alcanzarlos.

- ✓ Indicador Calidad: Se debe crear un sistema de medición utilizando herramientas que permitan realizar un control de calidad en el seguimiento de la prestación de servicios o productos que se están ofreciendo al cliente.
- ✓ Indicador Deseos: Una adecuada orientación al cliente requiere de satisfacer sus pedidos, deseos y expectativas, lo cual implica conocer el interés del cliente y entender las necesidades buscando dar solución a sus problemas, con el fin de mejorar la calidad y exceder sus expectativas.

- ✓ **Indicador Medios:** Son aquellos factores, recursos y medidas para lograr un determinado requisito y ejecutar el proceso de los productos o servicios, alcanzando así los objetivos finales y los resultados establecidos, que se entregan a los clientes.

3.2.3 Escala de medición

La escala de medición es ordinal, ésta se detalla en el libro de Bernal (2010) donde nos dice que la escala ordinal tiene como objetivo dar orden y prioridades de forma descendente y ascendente.

3.3 Población

La población total estuvo conformada por 40 trabajadores de la Notaria Gómez Anaya, al respecto Hernández et al (2014) afirman que una población es un grupo de casos similares que tienen las mismas especificaciones, sobre quienes se desea dar respuesta.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica: Encuesta

La técnica que se empleó en la investigación para recoger los datos de los empleados de la empresa Notaria Gómez Anaya fue la encuesta, dicha afirmación tiene como sustento a Bernal (2010) quien define que la encuesta es una técnica para recopilar y obtener información.

3.4.2 Instrumento: Cuestionario

El instrumento utilizado fue un cuestionario de escala Likert compuesto por 23 ítems relacionados a los indicadores de las variables, dicha afirmación se sustentó por Bernal (2010) quien afirma que el cuestionario es un grupo de preguntas sobre variables que van a medirse; éstas a su vez contienen datos imprescindibles con el fin de lograr los objetivos de la investigación, la información que sustenta dicha acción está contenida en el Anexo 4.

3.4.3 Validez del instrumento: Juicio de expertos

El instrumento se validó a través del método de juicio de expertos el mismo que fue integrado por docentes altamente capacitados de la escuela de

Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Dr. Rosel Cesar Alva Arce, Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza y Dr. David Fernando Aliaga Correa; dicha acción tiene como sustento a Hernández et al. (2014) quienes definen que la validez de expertos es el grado en que se mide las variables, de acuerdo con los expertos en el tema de investigación; la información que sustenta dicha acción está contenida en el Anexo 5.

3.4.4 Confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach

La confiabilidad del instrumento es 0.855 considerada de acuerdo a la escala de fiabilidad contenida en el Anexo 6 como buena; dicho resultado se logró con el estadístico Alfa de Cronbach y con el programa del SPSS25, teniendo como fuente los resultados de una encuesta piloto a una población reducida de la muestra que fueron un total de 10 trabajadores de la Notaria Sékula; el procedimiento realizado tiene como sustento a Hernández et al. (2014) donde afirman que la confiabilidad del instrumento de medición es el grado donde se produce resultados iguales al emplear varias veces el mismo objeto y sujeto, a su vez, el procedimiento más utilizado para determinar la confiabilidad es la medida de congruencia interna llamada también coeficiente alfa Cronbach.

3.5 Procedimientos para obtención de datos

3.5.1 Metodología para recoger los datos

El recojo de la información se realizó a través de un cuestionario compuesto por 23 ítems a los 40 trabajadores en su totalidad de la Notaria Gómez Anaya, el mismo que se logró mediante 28 correos electrónicos y 12 llamadas telefónicas; dicho procedimiento tiene como sustento a Hernández, et al. (2014) quienes definen que la recolección de datos consiste en elaborar un plan específico de procedimientos que nos ayuden a recopilar información para un objetivo preciso.

3.5.2 Autorización del contexto de estudio

Se solicitó autorización al notario, dueño y representante legal Carlos Alfredo Gómez Anaya para el recojo de datos con el fin de elaborar la tesis titulada "Mejora continua de procesos y calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya, Comas

2020"; quien autorizó la acción mencionada mediante el documento contenido en el Anexo 7.

3.6 Método de análisis de datos

En el método de análisis de datos de la investigación se utilizará el método estadístico descriptivo e inferencial.

3.6.1 Método descriptivo

Este método tuvo como objetivo procesar los datos de la población obteniendo tablas y gráficos mediante el programa SPSS lográndose la frecuencia de los valores de cada una de las variables de investigación, dicha afirmación tuvo como sustento a Hernández et al (2014) quienes afirman que el método descriptivo especifica las puntuaciones, datos y valores de variables de estudio, éstas se hacen a través de distribuciones de frecuencia, medidas de variabilidad y medidas de tendencia central.

3.6.2 Método inferencial

Dicha acción ha consistido en desarrollar la prueba de hipótesis mediante el estadístico Rho Spearman logrando como resultado una tabla con el índice de correlación y la significancia respectiva de cada hipótesis planteada, así mismo dichos resultados han permitido establecer la relación que existe entre las variables de investigación, lo cual tiene como sustento a Hernández et al (2014) donde mencionan que la estadística inferencial es aquella que va más allá de investigar las variables, su propósito es probar hipótesis, estimar parámetros y obtener resultados de la muestra de la población.

3.7 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación fue realizado con sinceridad, de forma clara y sin ambigüedades, con coherencia y con resultados veraces y abiertos al análisis crítico público. Los principios éticos utilizados fueron la honestidad, la objetividad, la confidencialidad, el respeto a los autores y a la ley, el cuidado, la autonomía, la justicia, la libertad, el beneficio y la no maleficencia.

IV. RESULTADOS

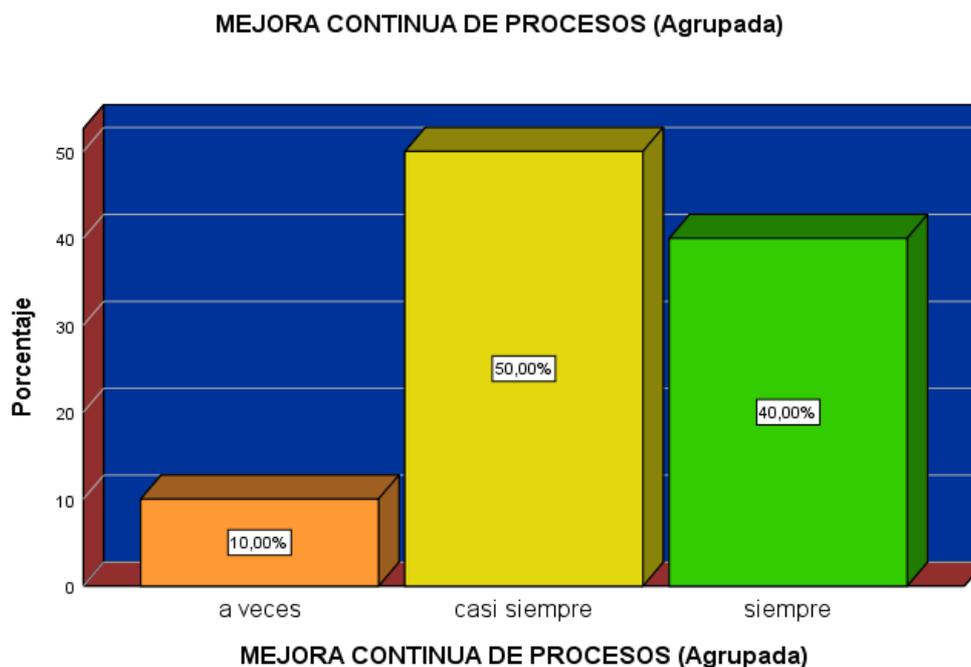
4.1 Análisis descriptivo

4.1.1 Variable: Mejora continua de procesos

Tabla 1: Mejora continua de procesos

VMC (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	20	50,0	50,0	60,0
	SIEMPRE	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 1:



Interpretación:

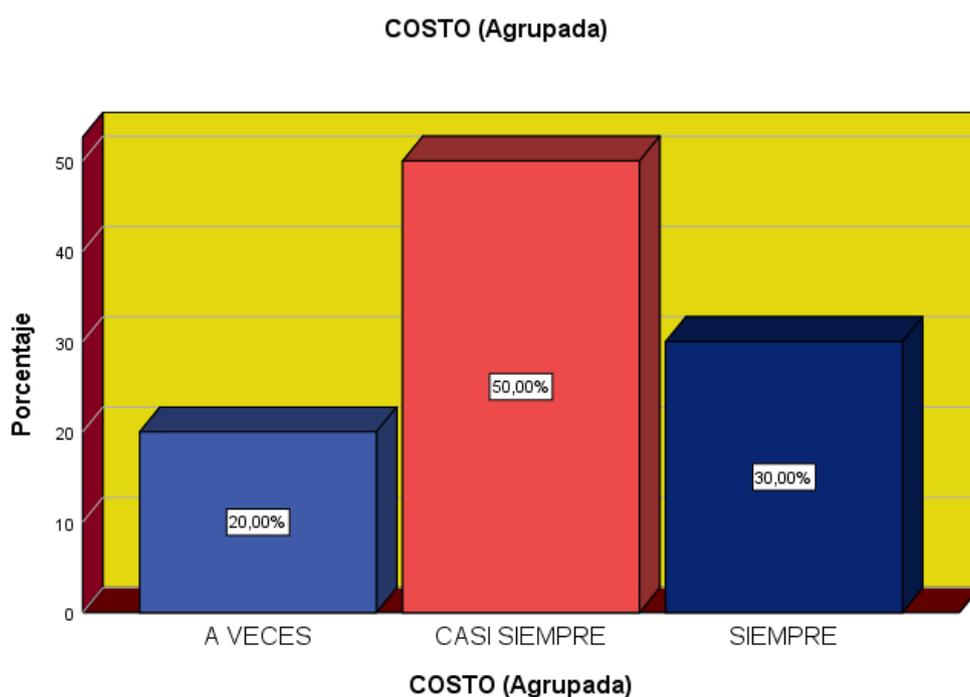
De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta en el contexto del estudio respecto a que, si la Notaria Gómez Anaya desarrolla acciones de mejora continua de procesos que incluye las dimensiones costos, procesos, riesgos, y demoras, los resultados son que el 50% considera que casi siempre se realiza la mejora continua de procesos, el 40% siempre y el 10% a veces.

4.1.2 Dimensión Costo

Tabla 2: Costo

		COSTO (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	20	50,0	50,0	70,0
	SIEMPRE	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 2:



Interpretación:

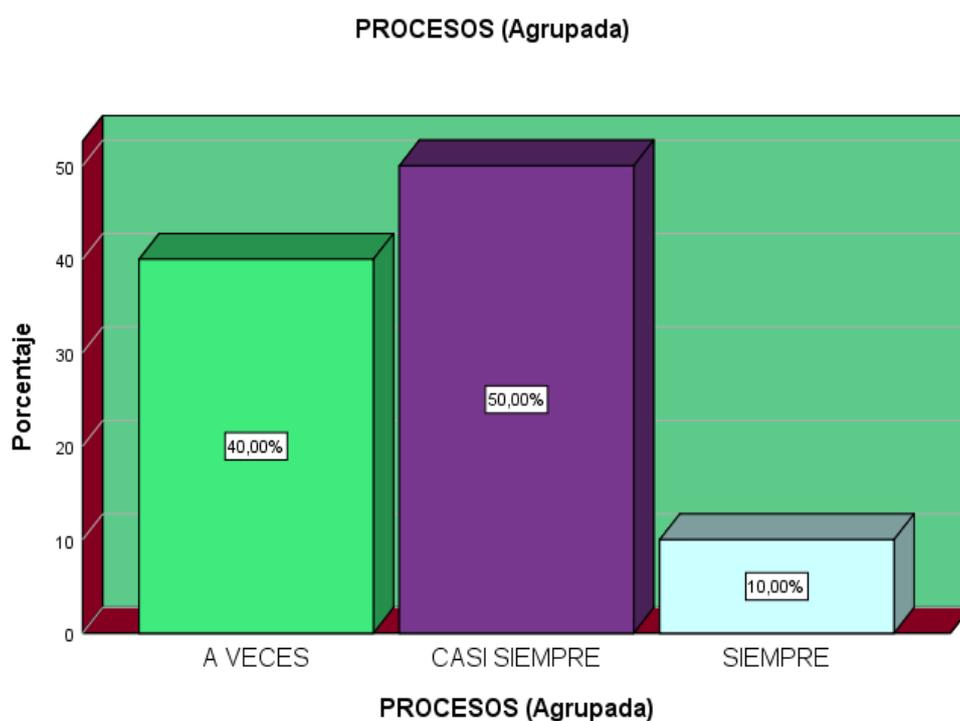
De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta respecto a que, si la Notaria Gómez Anaya cubre todos los costos de la organización que incluye los indicadores productos, mano de obra, servicios básicos y financiamiento, los resultados son que el 50% considera que casi siempre se cubren los costos y gastos, el 30% siempre y el 20% a veces.

4.1.3 Dimensión Procesos

Tabla 3: Procesos

		PROCESOS (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	16	40,0	40,0	40,0
	CASI SIEMPRE	20	50,0	50,0	90,0
	SIEMPRE	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 3:



Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta respecto a que, si la Notaria Gómez Anaya realiza los procesos de la organización que incluye los indicadores planear, hacer, verificar y actuar, los resultados son que el 50% considera que casi siempre se realizan los procesos, el 40% a veces y el 10% siempre.

4.1.4 Dimensión Riesgos

Tabla 4: Riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	28	70,0	70,0	70,0
	SIEMPRE	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 4:



Interpretación:

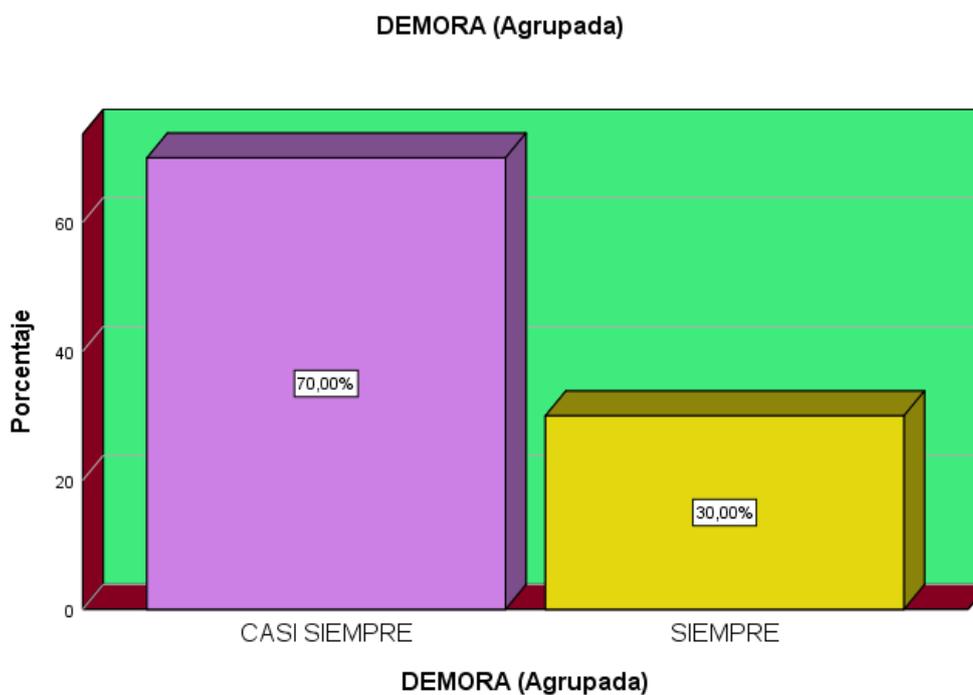
De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta respecto a que, si la Notaria Gómez Anaya evita los riesgos en la organización que incluye los indicadores control, prevención y medidas correctivas, los resultados son que 70% considera que casi siempre se evitan los riesgos y el 30% considera que siempre.

4.1.5 Dimensión Demoras

Tabla 5: Demoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	28	70,0	70,0	70,0
	SIEMPRE	12	30,0	30,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Gráfico 5:



Interpretación:

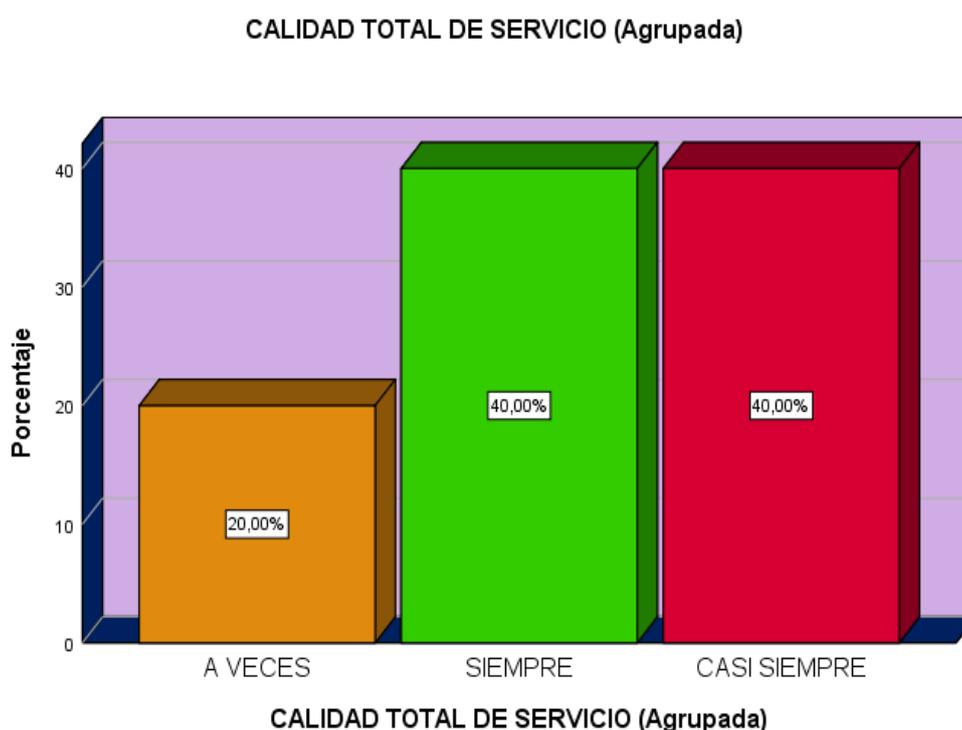
De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta respecto a que, si la Notaria Gómez Anaya previene las demoras de sus procesos que incluye los indicadores tiempo, capacidad de respuesta y quejas, los resultados son que 70% considera que casi siempre se previenen las demoras de los servicios y el 30% considera que siempre.

4.1.6 Variable: Calidad Total De Servicio

Tabla 6: Calidad total de servicio

		VCT (Agrupada)			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	A VECES	8	20,0	20,0	20,0
	SIEMPRE	16	40,0	40,0	60,0
	CASI SIEMPRE	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 6:



Interpretación:

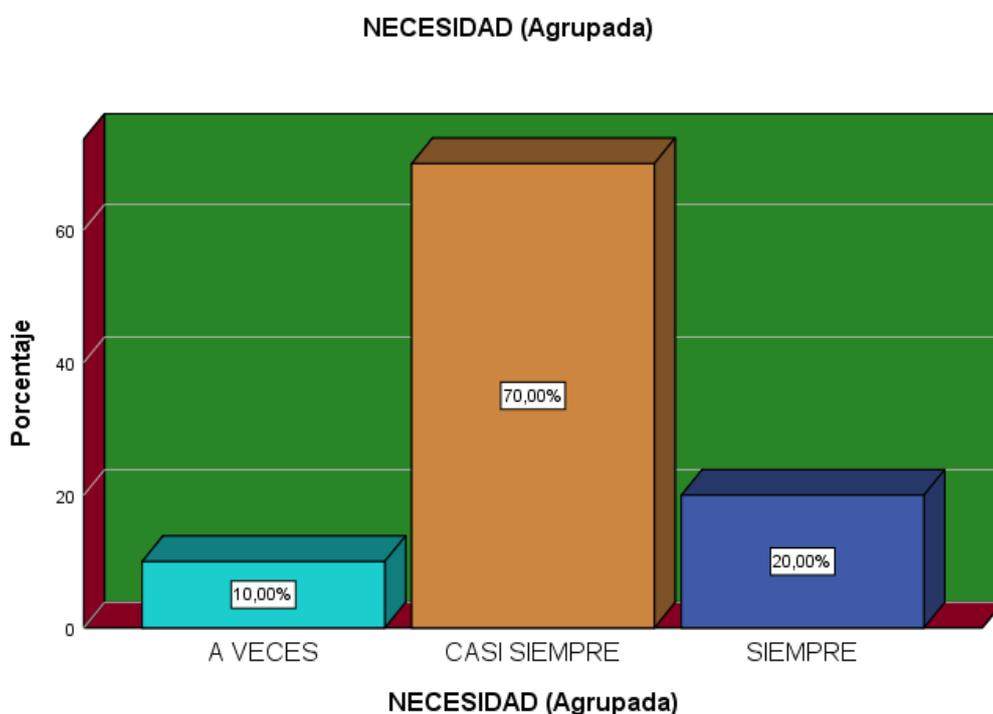
De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta en el contexto del estudio respecto a que si la Notaria Gómez Anaya brinda a sus clientes calidad total de servicio que incluye las dimensiones necesidades, expectativas y satisfacción, los resultados son que el 40% considera que casi siempre se brinda calidad total de servicio, el 40% siempre y el 20% a veces.

4.1.7 Dimensión Necesidad

Tabla 7: Necesidad

		NECESIDAD (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	28	70,0	70,0	80,0
	SIEMPRE	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 7:



Interpretación:

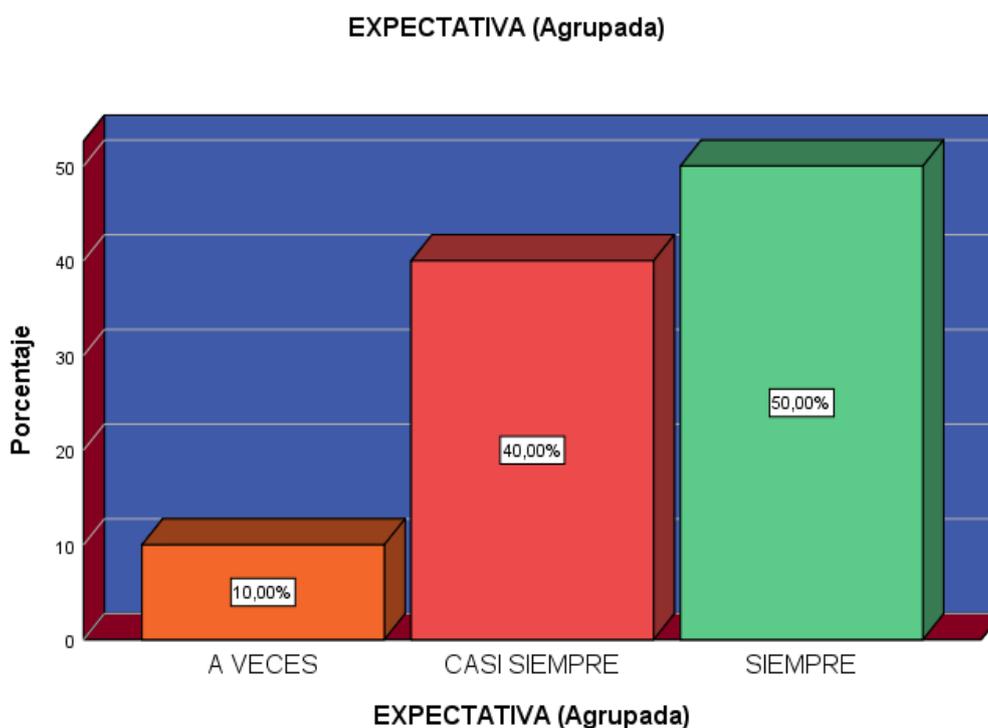
De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta respecto a que si la Notaria Gómez Anaya toma en cuenta las necesidades del cliente que incluye los indicadores demanda, disposición y costo; los resultados son que el 70% considera que casi siempre se toma en cuenta la necesidad de los clientes, el 20% siempre y el 10% a veces.

4.1.8 Dimensión Expectativa

Tabla 8: Expectativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	16	40,0	40,0	50,0
	SIEMPRE	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 8:



Interpretación:

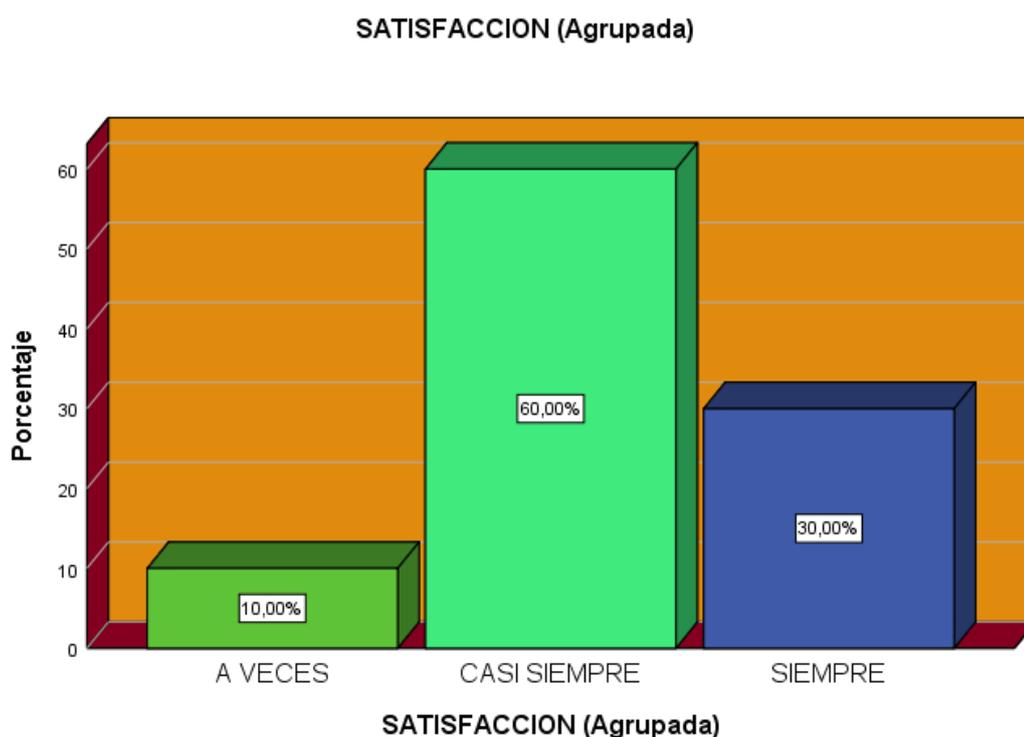
De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta respecto a que si la Notaria Gómez Anaya considera las expectativas del cliente que incluye los indicadores percepción, oportunidad e innovación; los resultados son que el 50% considera que siempre se considera las expectativas de los clientes, el 40% casi siempre y el 10% a veces.

4.1.9 Dimensión Satisfacción

Tabla 9: Satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	24	60,0	60,0	70,0
	SIEMPRE	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 9:



Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta respecto a que si la Notaria Gómez Anaya desarrolla acciones para lograr la satisfacción de sus clientes que incluye los indicadores calidad, deseos y medios, los resultados son que el 60% considera que casi siempre desarrollan acciones para lograr la satisfacción de los clientes, el 30% siempre y el 10% a veces.

4.2 Análisis inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 10: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VMC (Agrupada)	,373	40	,000	,718	40	,000
VCT (Agrupada)	,441	40	,000	,576	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis:

Hipótesis nula (H₀): La población tiene distribución normal

Hipótesis alterna (H_a): La población no tiene distribución normal

Se comparó la significancia de $T = 0,05$ de acuerdo al 95% del nivel de confianza establecido con la significación de la tabla N°10 de la prueba de normalidad según columna Sig.

Regla de decisión:

- Si $\text{Sig } P < \text{Sig } T$, se rechaza la H₀ y se acepta la H_a.
- Si $\text{Sig } P > \text{Sig } T$, se acepta la H₀ y se rechaza la H_a.

Interpretación:

De acuerdo al resultado que se aprecian en la tabla N°10, la significancia encontrada de acuerdo al estadístico Shapiro Wilk es de 0.000; así mismo de acuerdo a la regla de decisión $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo tanto la distribución de la población es no normal o no paramétrica.

4.2.2 Coeficiente de correlación y reglas de decisión

Tabla 11: Coeficiencia de Correlación

RANGO	RELACIÓN
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill.

Condiciones:

- Sig T = 5%
- Nivel de aceptación 95%, Z=1,96
- Ho = Hipótesis nula
- Ha = Hipótesis alterna

Regla de decisión:

- a) Si valor $p > 0.05$, se acepta la Ho y se rechaza la Ha.
- b) Si valor $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

4.2.3 Prueba de Hipótesis General

Ha: Existe relación significativa de la mejora continua de procesos con la calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020.

Ho: No existe relación significativa de la mejora continua de procesos con la calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020.

Tabla 12: Prueba de hipótesis general

			VMC (Agrupada)	VCT (Agrupada)
Rho de Spearman	VMC (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	VCT (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla N°12, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,704 y la significancia es de 0,000; considerando la tabla N°11 el nivel de correlación es positiva media, y teniendo en cuenta la regla de decisión Sig. T, Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia, se ha determinado que existe relación significativa entre la variable mejora continua de procesos y la variable calidad total de servicio.

4.2.4 Prueba de Hipótesis Específica 1

Ha: Existe relación significativa de la mejora continua de procesos con las necesidades de los clientes de la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020.

Ho: No existe relación significativa de la mejora continua de procesos con las necesidades de los clientes de la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020.

Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 1

				VMC (Agrupada)	NECESIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	VMC (Agrupada)	Coeficiente de	de	1,000	,704**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		40	40
	NECESIDAD (Agrupada)	Coeficiente de	de	,704**	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		40	40

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

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla N°13, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,704, el mismo que de acuerdo a la tabla N°11 es considerada como correlación positiva media, la significancia es de 0,000 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig. Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia, se ha determinado que existe relación positiva media de la variable mejora continua de procesos con la dimensión necesidad.

4.2.5 Prueba de Hipótesis Específica 2

Ha: Existe relación significativa de la mejora continua de procesos con las expectativas de los clientes de la Notaria Gómez Amaya, Comas 2020.

Ho: No existe relación significativa de la mejora continua de procesos con las expectativas de los clientes de la Notaria Gómez Amaya, Comas 2020.

Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 2

			VMC (Agrupada)	EXPECTATIVA (Agrupada)
Rho de Spearman	VMC (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	EXPECTATIVA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla N°14, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,671, el mismo que de acuerdo a la tabla N°11 es considerada como correlación positiva media, la significancia es de 0,000 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig. Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia, se ha determinado que existe relación positiva media de la variable mejora continua de procesos con la dimensión expectativa.

4.2.6 Prueba de Hipótesis Específica 3

Ha: Existe relación significativa de la mejora continua de procesos con la satisfacción de los clientes de la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020.

Ho: No existe relación de la mejora continua de procesos con la satisfacción de los clientes de la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020.

Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones			
		VMC (Agrupada)	SATIS- FACCION (Agrupada)
Rho de Spearman	VMC (Agrupada)	Coeficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	,261
		N	,000
		40	40
	SATISFACCION (Agrupada)	Coeficiente de correlación	de ,261
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		40	40

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla N°15, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,261, el mismo que de acuerdo a la tabla N°11 es considerada como correlación positiva débil, la significancia es de 0,000 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig. Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia, se ha determinado que existe relación positiva débil de la variable mejora continua de procesos con la dimensión satisfacción.

V. DISCUSIÓN

5.1 Objetivo general

Teniendo en cuenta que el objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de la mejora continua de procesos y la calidad total de servicio en la Notaría Gómez Anaya, Comas 2020; los resultados obtenidos han permitido concluir que existe relación significativa entre ambas variables, lo que se evidencia con el coeficiente de Rho Spearman que es de 0,704.

Dichos resultados están comprendidos en las teorías de Deming (1950) quien afirma que la calidad total requiere de un proceso constante llamado mejora continua que incluye realizar una serie de actividades que son planear, hacer, verificar y actuar. Masaaki Imai (1989) quien menciona que el Kaizen significa mejoramiento progresivo, que involucra a todos los miembros de la organización basados en una cultura de calidad total y en la filosofía de un continuo mejoramiento que permita alcanzar una mayor calidad y productividad. Maldonado (2018) quien define que un proceso de calidad total es una estrategia que busca la excelencia en lo que provee la empresa, esto radica en desarrollar la mejora constante de las actividades y procesos que se dan en la organización logrando eficiencia en el uso de los recursos.

Así mismo, tienen coherencia con los resultados y/o conclusiones de los artículos científicos de Ghi & Dina (2019) quienes concluyen que la mejora continua garantiza una sólida sostenibilidad de la gestión de calidad total. Zambrano & Almeida (2018) quienes concluyen que las estrategias de mejora continua juegan un papel determinante en los servicios de calidad total que brindan los colaboradores, siendo ellos la fuente primordial para el logro de metas y objetivos estratégicos. Lahidji & Tucker (2016) quienes concluyen que para llegar al éxito se necesita formas en que las organizaciones pueden aprovechar el potencial de mejora continua a través de sus sistemas de calidad total.

Por otro lado, también existe coherencia con las conclusiones de las tesis de Núñez (2018) quien concluye la importancia de la mejora de procesos con el fin de buscar una calidad total en las empresas donde éstas sean más competitivas, eficientes, gastar recursos y reducir el tiempo. Errante (2015) quien concluye que

se realizó una gestión total de calidad que consistía en el continuo mejoramiento de procesos, el trabajo conjuntamente y la capacitación constante de todos los trabajadores de la empresa.

5.2 Objetivos específicos

5.2.1 Objetivo específico 1

Considerando el primer objetivo específico de la investigación que ha sido determinar la relación de la mejora continua de procesos y las necesidades de los clientes en la Notaría Gómez Anaya, Comas 2020; los resultados obtenidos han permitido concluir que existe relación significativa entre la variable mejora continua de procesos y la dimensión necesidades, lo que se evidencia con el coeficiente de Rho Spearman que es de 0,704.

Dichos resultados están comprendidos en la teoría de Render & Heizer (2014) quienes afirman que la gestión de calidad total es el compromiso de toda la empresa hacia la excelencia, cumpliendo con las necesidades del cliente y perfeccionando sus outputs incluso si la herramienta es eficaz, brindando así, servicios o productos que se aproximen a la calidad perfecta, también llamada cero defectos.

Por otro lado, tienen coherencia con los resultados y/o conclusiones de los artículos científicos de Paipa, Bernal, Agudelo, Jarrah & González (2020) quienes concluyen que las empresas al implementar la mejora continua deben considerar las necesidades de los clientes y tener en cuenta los factores claves de éxito que son cinco, entre ellos están: la disposición de recursos, compromiso de gestión, participación de los empleados, objetivos claros y realistas y finalmente existencia de un líder. Stadnicka & Antosz (2015) quienes concluyen que la mejora continua es una parte integral de Lean Manufacturing que busca mejorar diferentes áreas de una organización, motivando a los empleados a que se involucren en la participación de mejora, con la finalidad de ofrecer productos que cumplan con las necesidades del cliente en un tiempo específico y a un costo adecuado.

5.2.2 Objetivo específico 2

Considerando el segundo objetivo específico de la investigación que ha sido determinar la relación de la mejora continua de procesos y las expectativas de los clientes en la Notaría Gómez Anaya, Comas 2020; los resultados obtenidos han permitido concluir que existe relación significativa entre la variable mejora continua de procesos y la dimensión expectativa, lo que se evidencia con el coeficiente de Rho Spearman que es de 0,671.

Dichos resultados tienen coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Mthembu & Du Plessis (2018) concluyen que la mejora continua identifica áreas que carecen de excelencia empresarial ayudando a que las organizaciones se informen sobre como innovar y cumplir las expectativas del cliente, manteniendo su creación de valor. Estrada, Leyva & Miranda (2016) concluyen que se debe implementar un sistema de mejoramiento continuo para cumplir con las exigencias y expectativas del mercado. Pérez, Morales, Anguera & Hernández (2015) concluyen que los usuarios infantiles cumplen con sus expectativas si se les brinda calidad total en los servicios deportivos, destacando aspectos tangibles sobre los funcionales de los servicios deportivos.

5.2.3 Objetivo específico 3

Considerando el tercer objetivo específico de la investigación que ha sido determinar la relación de la mejora continua de procesos y la satisfacción de los clientes en la Notaría Gómez Anaya, Comas 2020; los resultados obtenidos han permitido concluir que existe relación significativa entre la variable mejora continua de procesos y la dimensión satisfacción, lo que se evidencia con el coeficiente de Rho Spearman que es de 0,261.

Dichos resultados están comprendidos en la teoría científica de Feigenbaum (1995) que nos dice que el Control total de la calidad – TQM, es un sistema que consiste en el mantenimiento, desarrollo y mejoramiento en la calidad, logrando servicios y productos que satisfagan completamente a los clientes.

Así mismo, tienen coherencia con los resultados y/o conclusiones de los artículos científicos de Hedao & Sangode (2019) quienes concluyen que las empresas practican la satisfacción del cliente, basada en la confianza con los

proveedores y el liderazgo en sus empleados comprometidos a una mejor practica de los principios de gestión de calidad total. Nguyen & Nagase (2019) quienes concluyen que la calidad de servicio y la calidad total muestran que ambos factores influyeron directamente en la satisfacción del paciente. Koval, Nabareseh, Chromjakova & Marciniak (2018) quienes concluyen que si las empresas aplican la mejora continua entonces mejorarán la satisfacción de los clientes.

5.3 Hipótesis

5.3.1 Hipótesis General

La hipótesis general propuesta ha sido, que existe relación de la mejora continua de procesos con la calidad total de servicio en la Notaría Gómez Anaya, Comas 2020; para probar dicha hipótesis primero se determinó si la distribución de la población es normal o no normal, la misma que se logró mediante la prueba de normalidad utilizando el estadístico Shapiro Wilk arrojando como resultado Sig 0.000; comprobándose con ello que la distribución de la población es no normal o no paramétrica; por lo cual se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; que obtuvo como resultado el nivel de correlación de 0,704 y la significancia de 0,000; en consecuencia y teniendo en cuenta dichos resultados se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera por lo que confirmamos que unos de los hallazgos más importante de la investigación es que existe relación significativa entre la variable mejora continua de procesos con la variable calidad total de servicio.

5.3.2 Hipótesis Específica 1

La primera hipótesis específica propuesta ha sido, que existe relación de la mejora continua de procesos con la necesidad de los clientes en la Notaría Gómez Anaya, Comas 2020; considerando que la población tiene una distribución no normal se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniéndose como resultado el nivel de correlación de 0,704 y la significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N°13; en consecuencia y teniendo en cuenta dichos resultados se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera por lo que se confirma que existe relación significativa entre la mejora continua de procesos y la necesidad de los clientes.

5.3.3 Hipótesis Específica 2

La segunda hipótesis específica propuesta ha sido, que existe relación de la mejora continua de procesos con la expectativa de los clientes en la Notaría Gómez Anaya, Comas 2020; considerando que la población tiene distribución no normal se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniéndose como resultado el nivel de correlación de 0,671 y la significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N°14; en consecuencia y teniendo en cuenta dichos resultados se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera por lo que se confirma que existe relación significativa entre la mejora continua de procesos y la expectativa de los clientes.

5.3.4 Hipótesis Específica 3

La tercera hipótesis específica propuesta ha sido, que existe relación de la mejora continua de procesos con la satisfacción de los clientes en la Notaría Gómez Anaya, Comas 2020; considerando que la población tiene una distribución no normal se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniéndose como resultado el nivel de correlación de 0,261 y la significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N°15; en consecuencia y teniendo en cuenta dichos resultados se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera, por lo cual se confirma que existe relación significativa entre la mejora continua de procesos y la satisfacción de los clientes.

5.4 Estadística descriptiva

5.4.1 Variable X: Mejora Continua de Procesos

La información que contiene la tabla de frecuencia con respecto a que, si la Notaria Gómez Anaya desarrolla acciones de mejora continua de procesos que agrupa las dimensiones costos, procesos, riesgos, y demoras, los resultados son que el 70% considera que casi siempre, 20% siempre y el 10% a veces. Considerando dichos resultados identificamos que un importante porcentaje considera que no existe mejora continua de procesos en lo referente al indicador Mano de obra que está en la dimensión Costos e indicador Hacer y Actuar de la

dimensión procesos; los mismos que requieren propuestas de solución para superar los aspectos negativos hallados en el contexto de estudio.

5.4.2 Variable Y: Calidad Total de Servicio

La información que contiene la tabla de frecuencia con respecto a que, si la Notaria Gómez Anaya brinda a sus clientes calidad total de servicio que agrupa las dimensiones necesidad, expectativa y satisfacción, los resultados son que el 40% considera que casi siempre, 40% siempre y 20% a veces. Considerando dichos resultados identificamos que un importante porcentaje considera que no existe calidad total de servicio en lo referente al indicador Demanda y Costo que está en la dimensión Necesidad, indicador Innovación que está en la dimensión Expectativa e indicador Deseos que está en la dimensión Satisfacción; los mismos que requieren propuestas de solución para superar los aspectos negativos hallados en el contexto de estudio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Las evidencias encontradas como son: alto porcentaje de trabajadores que consideran que se realiza la mejora continua de procesos y la calidad total de servicio, el coeficiente Rho Spearman de 0,704 y Sig de 0.000; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de Deming (1985) y tienen coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Ghi & Dina (2019) y Zambrano & Almeida (2018), por lo expuesto se llegó a la conclusión de que la mejora continua de procesos tiene relación significativa con la calidad total de servicio, con lo que se logra el objetivo general de la investigación.
- 6.2 Las evidencias encontradas como son: alto porcentaje de trabajadores que consideran que se realiza la mejora continua de procesos tomando en cuenta la necesidad de los clientes; el coeficiente Rho Spearman de 0,704 y la Sig de 0,000; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de Render & Heizer (2014) y tienen coherencia con la conclusión del artículo científico de Paipa, Bernal, Agudelo, Jarrah & González (2020), por lo expuesto se determinó que la mejora continua de procesos tiene relación significativa con la necesidad de los clientes, con lo que se logra el primer objetivo específico de la investigación.
- 6.3 Las evidencias encontradas como son: un alto porcentaje de trabajadores que consideran que se realiza la mejora continua de procesos tomando en cuenta las expectativas de los clientes, el coeficiente Rho Spearman de 0,671 y la Sig de 0,000; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados tienen coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Mthembu & Du Plessis (2018) y Estrada, Leyva & Miranda (2016), por lo expuesto concluimos que la mejora continua de procesos tiene relación significativa con las expectativas de los clientes, con lo que se logra el segundo objetivo específico de la investigación.

6.4 Las evidencias encontradas como son: alto porcentaje de trabajadores que consideran que se realiza la mejora continua de procesos tomando en cuenta la satisfacción de los clientes en el contexto de estudio, el coeficiente Rho Spearman de 0,261 y la Sig de 0,000; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría científica de Feigenbaum (1995) y tienen coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Hedao & Sangode (2019) y Koval, Nabareseh, Chromjakova & Marciniak (2018), por lo expuesto se llegó a la conclusión de que la mejora continua de procesos tiene relación significativa con la satisfacción de los clientes, con lo que se logra el tercer objetivo específico de la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Con el propósito de superar los vacíos en el cumplimiento óptimo de las acciones que comprenden los procesos de legalización y registros públicos, es necesario que se formule un manual de procedimientos, motivando y capacitando permanentemente a los trabajadores con el fin de que cumplan con eficiencia todas las acciones de su responsabilidad y de esa manera lograr la satisfacción total de cada uno de los usuarios de servicio.

7.2 Con el propósito de cubrir las necesidades existentes de los clientes, se debe realizar encuestas periódicas para conocer sus requerimientos, mejorando y creando hábitos de buen servicio por parte de los trabajadores, haciendo que el costo de los trámites esté debidamente sujetos al valor brindado.

7.3 Para optimizar la gestión de los servicios se debe mejorar y perfeccionar los procedimientos de las áreas involucradas en los procesos de atención al cliente, logrando así el incremento de la productividad y la renovación de dichas áreas, generando practicas útiles que ayuden a ofrecer una mejor experiencia que cumpla con las expectativas del cliente.

7.4 Para mejorar continuamente los procesos de atención y lograr la satisfacción plena de los clientes, se debe evaluar y capacitar a los trabajadores para que brinden un trato cordial y sepan solucionar de manera rápida y óptima las solicitudes de los clientes, con el fin de satisfacer sus deseos evitando así las quejas y demoras.

REFERENCIAS

- Aguñaga, D. (12 de marzo de 2015). *Tiempos de transformación*. Coca Cola FEMSA Informe de sostenibilidad 2014. Recuperado de: https://www.femsa.com/assets/2019/10/IS_KOF_2014.pdf
- Androniceanu, A. (2017). The Three-Dimensional Approach of Total Quality Management, an Essential Strategic Option for Business Excellence. *Amfiteatru Economic Journal*, 19(44), 61-78. ISSN: 2247-9104.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3era edición). México: Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3era edición). Colombia: Pearson.
- Calatayued, C. (2017). Mejora continua en el proceso de elaboración de chocolate de la empresa Machu Picchu Foods SAC - Callao, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Campero, M. & Alarcón, L. (2018). Administración de proyectos civiles. (3era edición). Santiago de Chile: Ediciones UC.
- Chen, R., Lee, Y., & Wang, C. (2020). Total quality management and sustainable competitive advantage: serial mediation of transformational leadership and executive ability. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(5/6), 451–468. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1476132>
- Dahlgard, S., Reyes, L., & Chen, C. (2018). The evolution and convergence of total quality management and management theories. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(9/10), 1108–1128. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1486556>
- Delgado, A., Weber, B., Ruiz, F., Garcia-Rodríguez de Guzmán, I., & Piattini, M. (2014). An integrated approach based on execution measures for the continuous improvement of business processes realized by services. *Information & Software Technology*, 56(2), 134–162. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2013.08.003>

- Deming, W. (1986). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Estrada, I., Leyva, E., & Miranda, A. (2015). Sistema De Mejora Continua Para El Proceso Crm De Una Empresa De Servicios. *3C Empresa*, 4(4), 200–218. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2015.040424.200-218>.
- Errante, D. (2015) en su tesis titulada: Modelo de gestión de calidad total dirigido a pymes de automatización industrial en Venezuela. (Tesis de post grado). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Feigenbaum, A. (1995). *Control total de calidad*. Mexico: Compañía Editorial Continental, S.A.
- Galli, B. (2018). Importance and Impact of Culture and People in Continuous Improvement. *International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development (IJSKD)*, 10(4), 13-44. DOI: 10.4018/IJSKD.2018100102.
- Ghi, R., & Dina, E. (2019). Process Policies and Strategies to Ensure Strong Sustainability of Quality Management in Education. *NORDSCI*. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=ED603464&lang=es&site=ehost-live>
- Hedao, H. R., & Sangode, P. B. (2019). Implementation of Total Quality Management in Manufacturing Firms: An Empirical Study. *The IUP Journal of Operations Management*, 18(1), 21–35. Recuperado de: <https://ssrn.com/abstract=3402308>
- Hernandez, R. Fernandez C. y Baptista. M (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed). Mexico: McGRAW-HILL.
- Jurburg, D., Tanco, M., Viles, E., & Mateo, R. (2015). La participación de los trabajadores: clave para el éxito de los sistemas de mejora continua. *Memoria Investigaciones En Ingeniería*, 13, 17–32. ISSN: 2301-1092

- Jurburg, D., Viles, E., Tanco, M., & Mateo, R. (2018). Continuous improvement leaders, followers and laggards: understanding system sustainability. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(7/8), 817–833. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1240610>
- Koval, O., Nabareseh, S., Chromjakova, F., & Marciniak, R. (2018). Can continuous improvement lead to satisfied customers? Evidence from the services industry. *TQM Journal*, 30(6), 679–700. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2018-0021>
- Krajewski, L.; Ritzman, L. y Malhotra, M. (2013). *Administración de Operaciones*. (10 ed.) Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Lahidji, B., & Tucker, W. (2016). Continuous Quality Improvement as a Central Tenet of TQM: History and Current Status. *Quality Innovation Prosperity*, 20(2), 157–168. <https://doi.org/10.12776/QIP.V20I2.748>
- López, J., Gutiérrez, J. & Choperena, N. (2015). Consideraciones teóricas sobre aspectos culturales en la gestión de la calidad total. *Revista Escuela de Administracion de Negocios*, 0(21-22), 5-16. ISSN: 0120-8160
- López, V. & Gómez, J. (2018). Calidad Total: Una alternativa de gestión para el desarrollo de la producción científica en la educación superior total. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 5(2). Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2036806693?accountid=37408>
- Madujano, D. (2015). Lineamientos Para El Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Total - Caso: Ingeniería Mecatrónica. (Tesis de pre grado). Universidad Mayor de San Marcos, Perú.
- Maldonado, J. (2018). Gestión de procesos. Recuperado de: https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018_
- Marín, L. (2013). Gestión de la Calidad Total e indicadores no financieros: reflejo del valor de la certificación ISO 9001:2000. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 22(2), 97-106. ISSN: 1019-6838

- Masaaki-Imai, M. (1989). *Kaizen: la clave de la ventaja competitiva japonesa*. Mexico: Editorial Cecs.
- Masaquiza, M. (2017). Plan de mejora continua de procesos operativos en el restaurante Anita de la parroquia Picaihua del cantón Ambato. (Tesis pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.
- Mendes, L., & Jesus, J. (2018). Influence of total quality-based human issues on organisational commitment. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(3/4), 260–286. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1180953>
- Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta publicaciones.
- Molina, S. (2015). *El ciclo de crédito*. España: LID Editorial empresarial.
- Mthembu, M. & Du Plessis, T. (2018). Maturity mapping for continuous improvement: A case study of a revenue services institution. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1), 1-10. DOI: 10.4102/sajems.v21i1.2044.
- Muñoz, D. (2009). Administración de operaciones, enfoque de administración de procesos. México: Cengage Learning Editores.
- Nguyen, Thi Le Ha, and Keisuke Nagase. 2019. The Influence of Total Quality Management on Customer Satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12 (4): 277–85. DOI:10.1080/20479700.2019.1647378.
- Núñez, L. (2018). Organización: La cultura emprendedora: De emprender a empresario mediante procesos de mejora para alcanzar la calidad total. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
- Paipa, L., Bernal, C., Agudelo, L., Jarrah, Y. & Gonzales, H. (2020). Key Lessons to Sustain Continuous Improvement: A Case Study of Four Companies. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(1), 195-211. DOI: 10.3926/jiem.2973.

- Pérez, R., Morales, V., Anguera, M. & Hernández, A. (2015). Evaluación de la calidad total en servicios municipales deportivos orientados a la población infantil: Aportaciones desde el análisis cualitativo con ATLAS.ti. *Cuadernos de Psicología Del Deporte*, 15(1), 143–150. Recuperado de: <https://revistas.um.es/cpd/article/view/223171>
- Pérez, Y. (2015). La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones. *Revista Empresarial*, ICE-FEE-UCSG. 10 (37). ISSN 1390-3748.
- Ramaj, V., Ramaj, V., Elezi, S., Ukaj, F., & Sejfiq, Z. (2019). Impact of Total Quality Management in Organizational Performance. *Proceedings on Quality*, 29–34. Recuperado de: <http://www.quality.unze.ba/zbornici/QUALITY%202019/005-Q19-063.pdf>
- Render B. y Heizer, J. (2014). Principios de administración de operaciones. (5ta edición). Recuperado de: <https://pcoalexander.files.wordpress.com/2016/11/principios-de-administracion-de-operaciones.pdf>
- Rincón, C. y Villareal, F. (2010). Costo, decisiones empresariales. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Romero, D. (2019). Contigo BCP. *Reporte Anual 2018*. Recuperado de: <https://ww3.viabcp.com/Connect/ViaBCP2019/Relaciones%20con%20Inversistas/Reporte%20Anual%20BCP.pdf>
- Schmid, J., Olaru, M. & Verjel, A. (2017). The effect of sustainable investments to the economic objectives of the company in relation to the total quality management. *Amfiteatru Economic Journal*, 19(11), 939-950. ISSN: 2247-9104
- Sonmezturk, G. & Karaman, A. (2019). Analysis of the Relationship between Strategic Planning and Total Quality Management. *Cag University Journal of Social Sciences*, 16(2), 1–19. ISSN: 1304-8392

- Stadnicka, D. & Antosz K. (2015). Continuous improvement practice in large enterprises: study results. *International Journal for Quality Research*; 9(1):9-26. ISSN: 1800-7473
- Stimec, A., & Grima, F. (2019). The impact of implementing continuous improvement upon stress within a Lean production framework. *International Journal of Production Research*, 57(5), 1590–1605. <https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1494391>
- Swartz, A. (2018). Factors influencing a culture of continuous improvement in the pharmaceutical environment. (Tesis para obtener el grado de maestría en administración MBA). Sudáfrica: Universidad Nelson Mandela.
- Yu, G., Park, M., & Hong, K. (2020). A strategy perspective on total quality management. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(1/2), 68–81. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1412256>
- Zambrano, O., & Almeida, O. (2018). Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia, 2017. *Desarrollo Gerencial*, 10(2), 83–102. <https://doi.org/10.17081/dege.10.2.3033>

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable X: Mejora Continua de procesos	Para Krajewski, L.; Ritzman, L. y Malhotra, M. (2013) la mejora de procesos es el estudio de todas las actividades y salidas de los procesos con el fin de optimizar recursos y excluir procesos que no generan valor, eliminando así errores, disminuyendo riesgos, recursos costos y demoras, logrando aumentar la productividad en la organización (p.142).	Esta variable de investigación se medirá identificando las dimensiones que a su vez se medirán a través de los indicadores, los cuales nos permitirán diseñar un instrumento de validación.	COSTOS	Productos	P01:P04	ESCALA ORDINAL
				Mano de obra		
				Servicios básicos		
				Financiamiento		
			PROCESOS	Planear	P05:P08	
				Hacer		
				Verificar		
				Actuar		
			RIESGOS	Control	P09:P11	
				Prevención		
				Medidas correctivas		
			DEMORAS	Tiempo	P12:P14	
Capacidad de respuesta						
Quejas						
Variable Y: Calidad Total de servicio	Maldonado, J. (2018) nos dice que un proceso de calidad total es una estrategia que busca la excelencia de servicios y productos que provee la empresa, esto radica en que debe ser más eficiente el uso de los recursos y en que se debe producir productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, desarrollando un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos que tenga la organización (p.36)	Esta variable de investigación se medirá identificando las dimensiones que a su vez se medirán a través de los indicadores, los cuales nos permitirán diseñar un instrumento de validación.	NECESIDAD	Demanda	P15:P17	ESCALA ORDINAL
				Disposición		
				Costo		
			EXPECTATIVA	Percepción	P18:P20	
				Oportunidad		
				Innovación		
			SATISFACCIÓN	Calidad	P21:P23	
				Deseos		
				Medios		

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES DE LA NOTARÍA GÓMEZ ANAYA

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada, **Mejora continua de procesos y Calidad total de servicio, Escuela de Pregrado, Maestría en Administración de la UCV, Comas 2020.** por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5 Siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi Nunca	1 Nunca
	VARIABLE X MEJORA CONTINUA DE PROCESOS					
	DIMENCIÓN: COSTO					
1	El precio de los productos requeridos a los proveedores está de acuerdo al mercado					
2	La planilla de los pagos al personal de la Notaria está de acuerdo al presupuesto respectivo					
3	Los costos de los servicios básicos como luz y agua en la notaria están debidamente justificados					
4	La Notaria cuenta con el presupuesto necesario para financiar los costos de atención a los usuarios					
	DIMENCIÓN: PROCESOS					
5	Se establece objetivos y políticas de mejora relacionadas a los trámites notariales					
6	Determinan y proporcionan recursos necesarios para la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de los procesos					
7	Los trabajadores de la Notaria realizan el seguimiento de los servicios notariales					
8	Se realizan mejoras en el desempeño de los servicios a los usuarios de la notaria					
	DIMENCIÓN: RIESGOS					
9	Se verifican que los servicios notariales estén correctamente realizados previo a la entrega a los clientes de la notaria					

10	Existen acciones para prevenir las quejas de los usuarios					
11	En caso de presentarse algún problema se resuelve éstos de forma inmediata					
	DIMENCIÓN: DEMORAS					
12	Los servicios notariales son realizados en mejores tiempos que la competencia					
13	Los trabajadores se encuentran capacitados para resolver dudas y dar respuesta de forma oportuna a los clientes					
14	Los usuarios de la notaria presentan sus quejas o reclamos de forma continua					
	VARIABLE Y CALIDAD TOTAL DE SERVICIO					
	DIMENCIÓN: NECESIDAD					
15	Los servicios que ofrece la notaria cubren las necesidades de los usuarios					
16	Los trabajadores de la notaria están a disposición del cliente para el servicio requerido					
17	El costo de los trámites está de acuerdo al mercado					
	DIMENCIÓN: EXPECTATIVA					
18	Tiene prestigio la Notaria					
19	Los trabajadores de la notaria realizan sus actividades en el tiempo establecido					
20	Continuamente se mejoran y perfeccionan los procedimientos que desarrolla la notaria					
	DIMENCIÓN: SATISFACCIÓN					
21	Los servicios que ofrece la notaria son mejores que los de la competencia					
22	Los servicios que brinda la notaria superan las expectativas del cliente					
23	Los ambientes de atención de la notaria son cómodos y están debidamente organizados					

ANEXO 5: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

EXPERTOS	GRADO	RESULTADOS
Víctor Demetrio Dávila Arenaza	Doctor	Aplicable
David Fernando Aliaga Correa	Doctor	Aplicable
Rosel Cesar Alva Arce	Doctor	Aplicable

Fuente: Calificación por Docentes de la Escuela de Administración

Matriz de validación del Experto 1:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mejora continua de procesos y calidad total de servicio en la Notaría Gómez Anaya, Comas 2020.								
Apellidos y nombres del investigador: Picón Sacramento Melanie Annel								
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. DAVILA ARENOZA VICTOR</u> DNI: <u>08467692</u>								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
			ITEM / PREGUNTA					
Variable X: Mejora continua de procesos	Costo	Productos	El precio de los productos requeridos a los proveedores está de acuerdo al mercado		1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Mano de obra	La planilla de los pagos al personal de la Notaría está de acuerdo al presupuesto respectivo			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Servicios básicos	Los costos de los servicios básicos como luz y agua en la notaría están debidamente justificados			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Financiamiento	La Notaría Gómez Anaya cuenta con el presupuesto necesario para financiar los costos de atención a los usuarios			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Procesos	Planificar	Se establece objetivos y políticas de mejora relacionadas a los trámites notariales			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Hacer	Determinan y proporcionan recursos necesarios para la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de los procesos			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Verificar	Los trabajadores de la Notaría Gómez Anaya realizan el seguimiento de los servicios notariales			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actuar	Se realizan mejoras en el desempeño de los servicios a los usuarios de la notaría			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Riesgos	Control	Se verifican que los servicios notariales estén correctamente realizados previo a la entrega a los clientes de la notaría			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Prevención	Existen acciones para prevenir las quejas de los usuarios			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Medidas correctivas	En caso de presentarse algún problema se resuelve éstos de forma inmediata			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Demoras	Tiempo	Los servicios notariales son realizados en mejores tiempos que la competencia			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacidad de respuesta	Los trabajadores se encuentran capacitados para resolver dudas y dar respuesta de forma oportuna a los clientes			<input checked="" type="checkbox"/>		
Quejas		Los usuarios de la notaría presentan sus quejas o reclamos de forma continua		<input checked="" type="checkbox"/>				
FIRMA DEL EXPERTO:					FECHA: <u>18</u> DE <u>Nov.</u> 2019			

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mejora continua de procesos y calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020.								
Apellidos y nombres del investigador: Picón Sacramento Melanie Annel								
Apellidos y nombres del experto: Dr DAVILA ARENASO VICTOR DNI: 08467692								
		ASPECTO POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Variable Y: Calidad total de servicio	Necesidad	Demanda	Los servicios que ofrece la notaria cubren las necesidades de los usuarios	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Disposición	Los trabajadores de la notaria están a disposición del cliente para el servicio requerido		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Costo	El costo de los trámites está de acuerdo al mercado		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Expectativa	Percepción	Tiene prestigio la Notaria Gómez Anaya		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Oportunidad	Los trabajadores de la notaria realizan sus actividades en el tiempo establecido		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Innovación	Continuamente se mejoran y perfeccionan los procedimientos que desarrolla la notaria		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Satisfacción	Calidad	Los servicios que ofrece la notaria son mejores que los de la competencia		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Descos	Los servicios que brinda la notaria superan las expectativas del cliente		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Medios	Los ambientes de atención de la notaria son cómodos y están debidamente organizados		<input checked="" type="checkbox"/>			
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 18 DE Noviembre 2019				

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

Matriz de validación del Experto 2:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mejora continua de procesos y calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020.								
Apellidos y nombres del investigador: Picón Sacramento Melanie Annel								
Apellidos y nombres del experto: Dr. DÍAZA CORREA, DAVID FERNANDO DNI: 27168879								
		ASPECTO POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Variable X: Mejora continua de procesos	Costo	Productos	El precio de los productos requeridos a los proveedores está de acuerdo al mercado	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Mano de obra	La planilla de los pagos al personal de la Notaria está de acuerdo al presupuesto respectivo		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Servicios básicos	Los costos de los servicios básicos como luz y agua en la notaria están debidamente justificados		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Financiamiento	La Notaria Gómez Anaya cuenta con el presupuesto necesario para financiar los costos de atención a los usuarios		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Procesos	Planificar	Se establece objetivos y políticas de mejora relacionadas a los trámites notariales		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Hacer	Determinan y proporcionan recursos necesarios para la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de los procesos		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Verificar	Los trabajadores de la Notaria Gómez Anaya realizan el seguimiento de los servicios notariales		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Riesgos	Actuar	Se realizan mejoras en el desempeño de los servicios a los usuarios de la notaria		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Control	Se verifican que los servicios notariales estén correctamente realizados previo a la entrega a los clientes de la notaria		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Prevención	Existen acciones para prevenir las quejas de los usuarios		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Demoras	Medidas correctivas	En caso de presentarse algún problema se resuelve éstos de forma inmediata		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Tiempo	Los servicios notariales son realizados en mejores tiempos que la competencia		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Capacidad de respuesta	Los trabajadores se encuentran capacitados para resolver dudas y dar respuesta de forma oportuna a los clientes		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Quejas	Los usuarios de la notaria presentan sus quejas o reclamos de forma continua	<input checked="" type="checkbox"/>				
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 18 DE Noviembre 2019				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mejora continua de procesos y calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: Picón Sacramento Melanie Annel							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. DARGA CORREA DAVID FERNANDO</i> DNI: <i>27168879</i>							
		ASPECTO POR EVALUAR					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable Y: Calidad total de servicio	Necesidad	Demanda	Los servicios que ofrece la notaria cubren las necesidades de los usuarios	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Disposición	Los trabajadores de la notaria están a disposición del cliente para el servicio requerido		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Costo	El costo de los trámites está de acuerdo al mercado		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Expectativa	Percepción	Tiene prestigio la Notaria Gómez Anaya		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Oportunidad	Los trabajadores de la notaria realizan sus actividades en el tiempo establecido		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Innovación	Continuamente se mejoran y perfeccionan los procedimientos que desarrolla la notaria		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Satisfacción	Calidad	Los servicios que ofrece la notaria son mejores que los de la competencia		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Deseos	Los servicios que brinda la notaria superan las expectativas del cliente		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Medios	Los ambientes de atención de la notaria son cómodos y están debidamente organizados		<input checked="" type="checkbox"/>		
	FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: <i>18</i> DE <i>Noviembre</i> 2019		

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

Matriz de validación del Experto 3:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mejora continua de procesos y calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: Picón Sacramento Melanie Annel							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Alva Arce Rosel Cesar</i> DNI: <i>10487368</i>							
		ASPECTO POR EVALUAR					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable X: Mejora continua de procesos	Costo	Productos	El precio de los productos requeridos a los proveedores está de acuerdo al mercado	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Mano de obra	La planilla de los pagos al personal de la Notaria está de acuerdo al presupuesto respectivo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Servicios básicos	Los costos de los servicios básicos como luz y agua en la notaria están debidamente justificados		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Financiamiento	La Notaria Gómez Anaya cuenta con el presupuesto necesario para financiar los costos de atención a los usuarios		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Procesos	Planificar	Se establece objetivos y políticas de mejora relacionadas a los trámites notariales		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Hacer	Determinan y proporcionan recursos necesarios para la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de los procesos		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Verificar	Los trabajadores de la Notaria Gómez Anaya realizan el seguimiento de los servicios notariales		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actuar	Se realizan mejoras en el desempeño de los servicios a los usuarios de la notaria		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Riesgos	Control	Se verifican que los servicios notariales estén correctamente realizados previo a la entrega a los clientes de la notaria		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Prevención	Existen acciones para prevenir las quejas de los usuarios		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Medidas correctivas	En caso de presentarse algún problema se resuelve éstos de forma inmediata		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Demoras	Tiempo	Los servicios notariales son realizados en mejores tiempos que la competencia		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacidad de respuesta	Los trabajadores se encuentran capacitados para resolver dudas y dar respuesta de forma oportuna a los clientes		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Quejas	Los usuarios de la notaria presentan sus quejas o reclamos de forma continua		<input checked="" type="checkbox"/>		
	FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: <i>18</i> DE <i>Noviembre</i> 2019		

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mejora continua de procesos y calidad total de servicio en la Notaria Gómez Anaya, Comas 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: Picón Sacramento Melanie Annel							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Alva Arce Rosel Cesar DNI: 10487368							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable Y: Calidad total de servicio	Necesidad	Demanda	Los servicios que ofrece la notaria cubren las necesidades de los usuarios	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Disposición	Los trabajadores de la notaria están a disposición del cliente para el servicio requerido		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Costo	El costo de los trámites está de acuerdo al mercado		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Expectativa	Percepción	Tiene prestigio la Notaria Gómez Anaya		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Oportunidad	Los trabajadores de la notaria realizan sus actividades en el tiempo establecido		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Innovación	Continuamente se mejoran y perfeccionan los procedimientos que desarrolla la notaria		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Satisfacción	Calidad	Los servicios que ofrece la notaria son mejores que los de la competencia		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Deseos	Los servicios que brinda la notaria superan las expectativas del cliente		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Medios	Los ambientes de atención de la notaria son cómodos y están debidamente organizados		<input checked="" type="checkbox"/>		
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 18 DE Noviembre 2019			

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

007450

ANEXO 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	23

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

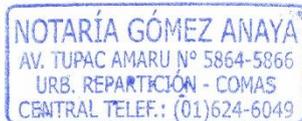
Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

VALOR	NIVEL
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a Arcos y Castro (2012)

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa SPSS25, se ha obtenido el coeficiente 0.855, lo que representa de acuerdo al rango establecido en el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach como bueno. Dichos resultados tienen como base una encuesta piloto realizado a 10 trabajadores de la Notaria Sekula, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento conformado por 23 ítems.

ANEXO 7: AUTORIZACIÓN DEL CONTEXTO DE ESTUDIO



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Lima, 18 de noviembre del 2019

Yo, Carlos Alfredo Gómez Anaya, identificado con documento nacional de identidad N° 09741593, representante legal de la Notaría Gómez Anaya con número de RUC 10097415931, por medio de este presente reciba mi más cordial saludo y al mismo tiempo hacerle llegar que se da autorización a la Srta. Melanie Annel Picón Sacramento, identificada con documento nacional de identidad número N° 75610615, quien es trabajadora de esta Notaría y a la vez estudiante de la escuela de Administración, facultad de ciencias empresariales en la Universidad César Vallejo, con el número de código de estudiante 6700286581, para que realice la investigación y elaboración de tesis que lleva como título “Mejora continua de procesos y calidad total de servicio en la Notaría Gómez Anaya, Comas 2020” contribuyendo así a la solución de la problemática encontrada.

Atentamente:




CARLOS ALFREDO GÓMEZ ANAYA
NOTARIO DE LIMA

CARLOS ALFREDO GÓMEZ ANAYA
NOTARIO DE LIMA

