



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Mejora continua y calidad total en una courier, Lima - 2022

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

AUTORA:

Tumay Cordova, Christel Pierina (ORCID: 0000-0002-8274-2993)

ASESOR:

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A mi familia principalmente a mi madre por su apoyo y consejos para ser mejor cada día. Asimismo, a mis ángeles María y Rufino por haberme instruido ser una persona de bien y haber tenido una rectitud hacia mí.

Agradecimiento

A la representante, jefe, coordinadores, interlocutores de la courier por su apoyo para la recolección de información. Asimismo, a la Universidad César Vallejo por su apoyo por el uso de plataformas y asesores.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tabla.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	50

Índice de tabla

	Pág.
Tabla 1 <i>Niveles de mejora continua en una courier</i>	23
Tabla 2 <i>Niveles de definir en una courier</i>	24
Tabla 3 <i>Niveles de medir en una courier</i>	25
Tabla 4 <i>Niveles de analizar en una courier</i>	26
Tabla 5 <i>Niveles de mejorar en una courier</i>	27
Tabla 6 <i>Niveles de control en una courier</i>	28
Tabla 7 <i>Niveles de calidad total en una courier</i>	29
Tabla 8 <i>Niveles de trabajo en equipo en una courier</i>	30
Tabla 9 <i>Niveles de motivación en una courier</i>	31
Tabla 10 <i>Niveles de satisfacción del cliente en una courier</i>	32
Tabla 11 <i>Prueba de normalidad</i>	33
Tabla 12 <i>Correlaciones entre mejora continua y calidad total en una courier</i>	32
Tabla 13 <i>Correlaciones entre mejora continua y trabajo en equipo en una courier</i>	32
Tabla 14 <i>Correlaciones entre mejora continua y motivación en una courier</i>	32
Tabla 15 <i>Correlaciones entre mejora continua y satisfacción del cliente en una courier</i>	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Porcentaje de mejora continua en una courier</i>	23
Figura 2 <i>Porcentaje de definir en una courier</i>	24
Figura 3 <i>Porcentaje de medir en una courier</i>	25
Figura 4 <i>Porcentaje de analizar en una courier</i>	26
Figura 5 <i>Porcentaje de mejorar en una courier</i>	27
Figura 6 <i>Porcentaje de control en una courier</i>	28
Figura 7 <i>Porcentaje de calidad total en una courier</i>	29
Figura 8 <i>Porcentaje de trabajo en equipo en una courier</i>	30
Figura 9 <i>Porcentaje de motivación en una courier</i>	31
Figura 10 <i>Porcentaje de satisfacción del cliente en una courier</i>	32

Resumen

El presente informe de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima - 2022. Presentando un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal. La metodología de investigación es de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional. Esta investigación tiene una población de 110 interlocutores de la sede de lima y una muestra de 89 interlocutores en la que se utilizó la técnica de recolección de datos conformado por 44 ítems. Para los resultados se aplicó el análisis descriptivo; permito sintetizar toda la información recopilada a los usuarios. Asimismo, para probar las hipótesis de normalidad de utilizo la prueba de Kolmogorov-Smirov y de acuerdo a los resultados se pudo realizar el análisis inferencial, concluyendo que existe relación entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima - 2022. Debido a que salió como resultado 0.612 y de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es una correlación positiva alta, además significativa entre ambas variables, ya que la significancia asumida fue de 0.000, por lo tanto; se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1).

Palabras claves: mejora continua, calidad total, método kaizen, 5's, satisfacción del cliente.

Abstract

The main objective of this research report is to determine the relationship between continuous improvement and total quality in a courier, Cercado de Lima – 2022. Presenting a quantitative approach with a nonexperimental cross-sectional design. The research methodology is of an applied type with a correlating descriptive level. The research has a population of 110 interlocutors from the Lima headquarters and a sample of 89 interlocutors, using the 44-item data collection technique. For the results was applied the descriptive analysis; it allow to synthesize all the information collected from customer. Also, to test the normality hypotheses of using the KolmogorovSmirnov test and according to the results, it could inferential analysis, concluding that there is a relationship between continuous improvement and total quality in a courier, Cercado de Lima – 2022. Because it came out as a result 0.612 and according to Spearman's Rho correlation coefficient, it's a high positive correlation, as well as significant between the two variables, because the significance assumed was 0.000, therefore; the decision was made to reject the null hypothesis (H_0) and accept the alternate hypothesis (H_1).

Keywords: continuous improvement, total quality, kaizen method, 5's, customer satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI se vio afectado varios sectores productivos del país por la coyuntura del Covid-19, por ello, las empresas se adaptaron poco a poco a los cambios, mejorando sus procesos, ya que casi el 50% de los trabajos eran home office (trabajo en casa) y cada vez los grupos de interés son más exigentes y necesitan que les brinden información al instante, por ello, las empresas se tienen que proponer un plan de acción con el fin de eliminar aquellas barreras que hacen que la información se vea extensa y al momento de informar a los clientes se brinde información errada, debido que a veces la comunicación que brinda el emisor, no llega tal como quisiera que llegue al receptor y eso ocurre cuando hay muchas áreas involucradas en un simple proceso.

Esta investigación está orientado a buscar soluciones y saber cómo trabajar en equipo, ya que hoy en día, las mayorías de empresas grandes han tercerizado sus productos con la finalidad de que llegue su mercadería de inmediato y ahorrar costos, por ello las courier tienen que contar con los recursos suficientes y brindar un servicio en óptimas condiciones para satisfacer a su clientela. Del mismo modo, ser más competitivo en el mercado, mediante su servicio de excelencia y seguridad.

En el aspecto internacional, Iraltus (2021) informo que el primer paso para la mejora continua fue analizar y revisar los procesos, para poder minimizar dichos errores y/o barreras que están perjudicando el servicio ante el cliente, por ello, propuso elaborar un plan para conocer en qué procesos se está fallando y mejorar posibles.

En el aspecto nacional, Aldea (2021) se propuso rediseñar los procesos en base a la mejora continua, para reducir los reclamos que tenía ante los clientes frente al producto y servicio brindado, mejorando los tiempos de ejecución de las actividades.

En el aspecto local, en la courier se identificó problemas en sus procesos logísticos y calidad total, debido que 3 de los 4 clientes corporativos que movilizan a diario más de 1000 envíos para hacer la entrega a cada uno de sus clientes internos, está conllevando que se sientan insatisfecho por el servicio, ya que el 10% de sus

envíos no se entrega el mismo día que se les informa a los clientes. Asimismo, el personal de distribución solicita la misma información que ya solicitaron anteriormente y eso ha demostrado falta de comunicación y trabajo en equipo entre ellos.

Por otro lado, se observó a diario la desmotivación del personal de distribución, ya que 10 de cada 30 personales se quejan, debido a que las direcciones son erradas, por eso cuando llaman a sus encargados de ver cada compañía para que les apoye en la dirección o brindando otro número de celular, ellos no les contestan y por eso retornan la mercadería viéndose afectado su bono de productividad durante el mes.

Inclusive, los mismos clientes corporativos (interlocutores) cuando ingresan a los sistemas; observan que el 40% de sus productos entregados a sus clientes no están cumpliendo con los procedimientos de entrega, por eso en algunos caso se ha podido observar fraude, ya que han entregado los productos sin solicitar su documento de identidad y cuando llego la fecha de cobranza se percataron que dicho cliente no había cancelado los pedidos que había solicitado durante meses anteriores, por ello es importante que la empresa cumplan con los procedimientos pactado con cada compañía.

Entonces, esta tesis abordó el siguiente problema general ¿Qué relación existe entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima – 2022? También, se presentó los siguientes problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre mejora continua y trabajo en equipo en una courier, Lima – 2022?, b) ¿Qué relación existe entre mejora continua y motivación en una courier, Lima – 2022?, c) ¿Qué relación existe entre mejora continua y satisfacción del cliente en una courier, Lima – 2022?.

Para Sampieri et al. (2014) informo que toda investigación tiene que contar con ideas claras y coherentes para explicar el porqué de la problemática a investigar, basándose en la recolección de información estudiadas y proponiendo soluciones.

Esta investigación tendrá una justificación teórica basándose en sus variables: mejora continua y calidad total apoyándose del método Kaizen, teoría de restricciones,

5's, el modelo six sigma, trabajo en equipo, motivación, satisfacción del cliente con la finalidad de poder analizar, interpretar y justificar el planteamiento del problema. Mientras, la justificación metodológica fue cuantitativo de tipo aplicada, del mismo modo, un diseño no experimental de corte transversal, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario constituido por 44 ítem, por el cual fue ejecutado mediante la escala de Likert y se aplicó en el formulario google con el fin de recolectar la información de la población investigada, garantizando y protegiendo su integridad. Por último, la justificación práctica fue buscar solucionar la problemática, ejecutando un plan de acción para mejorar y brindar un excelente servicio al cliente, todo ello se refleja mediante los indicadores de efectividad, productividad y satisfacción del cliente.

Por lo tanto, se propuso realizar un plan de acción para el mejoramiento enfocado en el método six sigma, al mismo tiempo que todos trabajen en equipo con el fin de que los pedidos de los clientes se entreguen a tiempo, direccionándose en el just in time, asimismo, apoyar en brindar toda la información al personal de distribución, capacitarlos y brindar charlas motivadoras para que ellos estén motivados y lleguen a cumplir sus metas del día, el cual se reflejara en su bono de producción.

Por otro lado, se presentó el siguiente objetivo general determinar la relación entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima – 2022. Del mismo modo, se planteó los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre mejora continua y trabajo en equipo en una courier, Lima – 2022, b) Determinar la relación entre mejora continua y motivación en una courier, Lima – 2022, c) Determinar la relación entre mejora continua y satisfacción del cliente en una courier, Lima – 2022.

Además, la hipótesis general es, existe relación entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima – 2022. En consecuencia, se propuso las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación entre mejora continua y trabajo en equipo en una courier, Lima – 2022, b) Existe relación entre mejora continua y motivación en una courier, Lima – 2022, c) Existe relación entre mejora continua y satisfacción del cliente en una courier, Lima – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación realizada, se ha recopilado información de diferentes autores en sus trabajos con la finalidad de conocer sus objetivos, metodología, resultados y a que conclusión llegaron para darle solución a su problema.

Nacionalmente, Huayta (2021) se planteó objetivamente determinar la relación de calidad total y producción en una agencia de turismo de Miraflores, aplico el método empírica y aplicada, basándose en el diseño no experimental correlacional de corte transversal con un enfoque cuantitativo, conto con una muestra de 50 personas que prestan su servicio de diferente agencia. Luego de haber aplicado la encuesta, tuvo como resultado que el 46% de su población indicaron que la relación entre ambas variables presenta dimensiones positivas fuertes y concluyen que los factores que les permite disminuir su productividad se debe por la informalidad y el bajo índice de agencias, por ello buscaran superar las exigencias de los clientes y mejorar la competencia.

Murillo (2021) busco diseñar el método Kaizen con la finalidad de mejorar y optimizar la calidad del servicio en su postventa para que así la empresa donde realizo su investigación sea rentable, competitiva y sobretodo pueda cubrir las necesidades y satisfacer sus expectativas del cliente, metodológicamente, su investigación fue de tipo aplicada con enfoque mixto, aplico métodos para idealizar su clientela, siendo aquellos métodos deductivo con un diseño no experimental de nivel propositivo, basado a una muestra de 57 clientes de Piura y aplico el cuestionario de escala de Likert. Los resultados obtenidos fueron favorables, ya que les permitió lograr diagnosticar, determinar e identificar los factores que son más relevante para la mejora de sus procesos y el servicio de postventa.

Según, Vargas y Camero (2021) se plantearon como objetivo aplicar estrategia para el mejoramiento de la empresa, realizando un análisis situacional y apoyándose con el Lean Manufacturing, Kaizen, 5S, trabajo en equipo y capacitación del personal con la finalidad que sus procesos mejoren e incremente su producción para cubrir su

demanda y satisfacer las necesidades de su clientela. Metodológicamente su investigación fue aplicada con estudio de línea base y tuvieron como resultados que al aplicar el método Kaizen y 5's se pudo reducir el tiempo de actividades, disminuyendo los tiempos muertos, incremento del índice de ventas, asimismo, al aplicar el Lean Manufacturing incremento la rentabilidad, satisfacción del cliente y clima laboral. Por lo tanto, para que brinden mayor oportunidad es necesario aplicar de manera idónea dichos procesos, debido que se obtiene resultados favorables en la mejoría de la empresa y así cumplir con los objetivos planteados.

De acuerdo con Díaz (2020) en su investigación planteó objetivamente diseñar un plan de mejora continua en los servicios prestados al cliente, su metodología fue un estudio aplicado de tipo perspectivo interpretativos, correlacional, corte transversal y para la recolección de datos hizo uso de la entrevista y observación, obtuvieron como resultados distintas categorías referente a la capacidad de respuesta y procesos, es por ello que proponen identificar los problemas a través de un análisis FODA para poder aplicar plan de acción de mejora continua en el corto plazo con el fin de brindar un excelente servicio, reducir el tiempo de espera y poder cubrir las expectativas del cliente.

Asimismo, Enciso (2020) busco como objetivo aplicar el método de six sigma en base a sus cinco etapas con la finalidad de cumplir las fechas programadas en los servicios del cliente, y el cumplimiento de control en la mejora continua, empleo una investigación aplicada, descriptivo con un diseño cuasi experimental. Tuvieron como resultados que las fechas programadas en los servicios es menor en provincias a comparación en Lima por lo tanto busca reducir dicha incomodidad en los tiempos de entrega, quejas por parte de los usuarios e incrementar la satisfacción del cliente, asimismo, recomienda que exista comunicación con el personal corporativo para que garantice participación, compromiso y confianza hacia la mejora de procesos.

Por otro lado, Escobar et al. (2020) propuso determinar el nivel de mejora continua mediante el modelo de las esferas de Kaizen, tener el personal capacitado y comprometido para detectar aquellas incertidumbres de los procesos y brindar un

excelente servicio. Metodológicamente, la investigación conto con una muestra de 120 trabajadores y un muestreo por conveniencia, para recolectar información de aplico el pre test y post test y tuvieron como resultados que el 47% presenta un nivel de liderazgo, 44% un avance medio de desarrollo de las personas y por el nivel de interés un 45% de los usuarios, resaltando que el 49% presenta un nivel medio por la mejora de los procesos. Entonces, concluye que los niveles de calidad y procesos influyen positivamente.

Para, Delgado y Calsina (2019) busco como objetivo determinar el impacto por procesos en el desempeño del área y propusieron mejorar los procesos, ya que les falta implementar procedimiento y cumplir con el lead time para evitar quejas con el cliente y brindar un servicio excelente. Su investigación fue de tipo experimental con diseño cuasi experimental y su población fue todas las solicitudes de inspección contando con una muestra de 385. Luego de la aplicación del check list tuvieron como resultados que el servicio va a influir positivamente a las quejas del cliente, asimismo, lograron disminuir 126 quejas que antes eran enviado por correos mejorando asi el grado de percepción debido que ahora brindan un excelente servicio. Por consiguiente, recomiendan que deben de calcular la demanda para conocer que mes presenta mayores ventas con el fin de ir proyectándose a que métodos aplicar para reducir dichas incertidumbres y se brinde una calidad total.

Del mismo modo, Benzaquen de las Casas (2018) en su investigación se dio cuenta que la Certificación ISO 9001 fue de vital importancia, ya que se basó en los factores del éxito del servicio de la excelencia a través de la implementación de TQM (Total Quality Manangement) y que son requisitos que están orientados al cliente y a los resultados de la empresa, basándose en la misión corporativa, desarrollo de alianzas, aprendizaje, innovación, trabajo en equipo, motivación del personal y mejoras de procesos continuo.

Asimismo, Herrera (2018), busco determinar de qué manera la mejora continua busca mejorar la eficiencia y el ambiente de trabajo. Metodológicamente, se basó en un estudio experimental apoyándose con el método de los 7 pasos. Tuviron

resultados positivos, debido que implementaron diagramas de Pareto, histograma, diagramas de causa-efecto entre otros, con el fin de implementar las 5's. Finalmente, para concluir indico que la mejora continua es una oportunidad para el incremento de su competitividad y les permita alinearse en sus procesos en una producción libre de cuello de botella que no les permite avanzar de manera sistemática y eficiente en su ejecución de actividades, asimismo mejorar su operatividad y equipo de trabajo.

Para, Gonzales et al. (2018) plantearon en su investigación ver la manera de como puedan brindar un excelente servicio, por ello ejecutaron un plan de acción de mejora continua con el fin de identificar y conocer sus indicadores de gestión para su respectivo análisis de mejora. Asimismo, analizaron la posibilidad de que la empresa cuenten con los certificados de la normativa ISO 9001:2015. Su estudio fue descriptivo, observacional y tuvieron como resultado que la empresa no posee con herramientas de calidad a pesar que su rubro es brindar servicios y están enfocados directamente al cliente, por ello propusieron realizar un diagnóstico continuo que les permita identificar los factores que les obstaculizan brindar un servicio de calidad.

Según, Carranza (2018) en su investigación se propuso mejorar sus procesos con la finalidad de brindar un excelente servicio para cubrir sus necesidades y demandas del mercado, utilizo la técnica de la encuesta el cual pudo recopilar información y sus resultados obtenidos les permitió conocer acerca de las expectativas del cliente con el fin de mejorar su estandarización de procesos. Por consiguiente, concluye que deben de capacitar al personal en base a la calidad total como también en sus actividades a desempeñarse para que mejore su rendimiento laboral.

De acuerdo con Chacón y Rugel (2018) plantearon teorías respecto a la calidad basándose en la mejora continua con el fin de revisar si cumplen con la certificación de las normas ISO y conocer el nivel de satisfacción de los clientes corporativos y usuarios finales, del mismo modo, busco determinar el impacto de implementación de mejoras continua de calidad mediante la recopilación de varios estudios, metodológicamente utilizo un estudio descriptivo, su técnica fue la encuesta realizada a compañías a nivel mundial y como resultado obtuvo factores que motivan a la norma

ISO 9001, beneficios internos, externos, reputaciones de las empresas, relación interpersonal, motivación de personal, satisfacción de los clientes, y las barreras como el costo, factor de tiempo y luego de recopilar toda la información pudieron concluir que la calidad percibida va a influenciarse en la satisfacción de los clientes y fidelidad del producto o servicio.

Para, Ramos (2018) tuvo como objetivo determinar como el sistema de calidad está enfocado en la mejora continua con la finalidad de que la empresa pueda tomar plan de acción de manera eficiente y oportuno. Metodológicamente su estudio fue de tipo explicativa, tuvieron como resultado que el sistema de calidad tiene impacto positivo muy fuerte en base a la mejora continua.

Asimismo, Cáceres (2017) propuso determinar el incremento de productividad de sus procesos a través de la mejora continua, enfocado en la recepción, almacenaje y despacho de productos. Metodológicamente su tesis es cuantitativa de nivel correlacional explicativo y diseño experimental, asimismo su población fue toda las ordenes tramitadas en el lazo de un año. Para la obtención de datos se utilizó fuentes primarias y secundarias y para el análisis de datos, utilizaron el software SPSS y la hoja de cálculos Excel, llegando a obtener como resultado que la manera como ejecutan los procesos logísticos va a influir directamente con la productividad, por ello se recomienda identificar y plantear indicadores que les facilite análisis e identificar en donde están fallando con el fin de mejorar su gestión y brindar un excelente servicio.

De acuerdo con Alarcón (2017) busco como objetivo principal determinar la relación que existe entre mejora continua y calidad de servicio, por el cual aplico una investigación descriptiva, explicativa y propositiva, su diseño fue no experimental mediante un pre test para poder diagnosticar la situación en la calidad. El test fue ejecutado a los 263 usuarios de la empresa en dos momentos dados con el fin de realizar una comparación, llegaron al resultado que si existe relación entre ambas variables en base al post y pre test. Por ello, concluyeron que los modelos de mejora continua que se apliquen van a influir directamente a la calidad total del servicio que se le brinda al cliente, por ello tiene que identificar y analizar que herramientas de

mejora proponen ejecutar con el fin de satisfacer a los clientes y hacer que ellos se sientan fidelizados y leal con la compañía.

Internacionalmente, Peralta et al. (2021) se plantearon como objetivo analizar la metodología Kaizen y aplicar el método de estandarización de cinco etapas. Aplicaron la metodología de tipo aplicado para la empresa de automóvil y tuvieron como resultados baja productividad, encontrando cuellos de botellas, tiempos innecesarios. Por ende, concluyeron que el método propuesto les permitió estandarizar sus procesos, mejorando su patrón de desplazamiento, teniendo en cuenta el factor humano.

Para, Martínez et al. (2021) informaron para que se adapte a los cambios que ocurre en su entorno es importante empezar en estandarizar los procesos y aplicar métodos que ayude al funcionamiento de mejoría, por eso, ellos se basaron en el análisis de los procesos, subprocesos, actualizaciones, documentos y medir el tiempo de ejecución que les toma en ello. Metodológicamente, aplicaron estudio de tipo aplicada apoyándose con fuentes documentales, empleando entrevistas a su población. Tuvieron como resultados que el 37% de sus colaboradores no conocía sus actividades de ejecución, 54% aprendió a desenvolverse mediante las capacitaciones y el 25% informaron que no son eficiente dichos aplicativos utilizados. Finalmente, concluyeron que la propuesta de estandarización les facilitó tomar decisiones óptimas durante los procesos.

Del mismo modo, Morales et al. (2020) propusieron que se debe implementar el enfoque ITLS, ya que es un método que le permitirá mejorar la organización a través de los enfoques de Restricciones, Lean Manufacturing y Six Sigma, basándose a calidad y mejor rendimiento corporativo, su investigación fue exploratoria, ya que está implementará modelos de mejoras en diferentes enfoques, basándose en un estudio minucioso, como resultados y discusión propuso que dicha metodología solo se implemente a personas que no cuenten con suficiente información con el fin que cumplan el método propuesto, finalmente concluyo que se implementó el modelo de ITLS de manera sucesiva y lógica para que cumplan satisfactoriamente los pasos a

seguir y sugiere que se debe de recibir retroalimentación para que complemente y sustente la viabilidad de mejoras.

Para, Vilas (2020) propuso aplicar el Total Quality Management, debido a que le permite orientarse al servicio de la excelencia con el fin de cumplir con los protocolos estandarizados de calidad y satisfacer a sus clientes. Se basaron en estudios analítico descriptivo para la recopilación de distintas fuentes de información referente a la calidad total. Asimismo, realizaron una entrevista a su población en base a la experiencia en implementación de modelos de gestión de calidad. Los resultados que obtuvieron fueron sorprendentes debido a que pudieron evitar una erogación mayor en los costos, resolvieron problemas de higiene de la unidad, crearon círculos de calidad el cual les permita estandarizar sus procedimientos con el fin de optimizarlos.

Asimismo, Montesinos et al. (2020) buscaron como objetivo principal aplicar el ciclo Deming de mejora continua en sus áreas de inventario, almacenamiento y distribución para mejorar el rendimiento en su área de almacenamiento e inventario, utilizaron la metodología del PHVA y lo complementaron con la matriz FODA, graficas de barras, capacitaciones, entre otros, Luego de su análisis y aplicación obtuvieron como resultado una mejora continua en sus rendimientos, ya que tuvieron incremento de 0.95% de valor inicial. Entonces, concluyen que aplicar el ciclo Deming es primordial porque ayuda a potenciar el rendimiento.

Del mismo modo, Martínez (2020) su principal deposito fue demostrar que existe relación directamente entre mejora continua y gestión de calidad, basándose en las teorías de restricciones y normas ISO, el método que aplico fue inductivo, cuasi experimental con un enfoque cualitativo, luego de aplicar la entrevista tuvieron como resultado que si existe correlación en dichos constructos.

Según, León et al. (2019) en su investigación propusieron procedimientos para mejorar los procesos, centrándose en el cliente, planes estratégicos y proponiendo análisis estadístico y criterios de decisión que les ayudaron a reducir el tiempo de espera, asimismo, aplicaron su investigación tipo aplicada y métodos estadísticos,

dentro de los resultados proponen como objetivo crear nuevos procesos, concientizar a los colaboradores para que cumplan adecuadamente los procesos con el fin de lograr eficacia, eficiencia y flexibilidad, del mismo modo, recomendaron implementar las normas ISO.

De acuerdo con Montijo et al. (2019) decidieron objetivamente implementar el método para la mejora continua, debido que observaron cuellos de botella en su producción, mala organización y no había una clasificación idónea en el área de almacén. Metodológicamente, se basaron en un análisis documental por dos semanas a través del método Kaizen y 5'S. Luego de la implementación de dichos métodos tuvieron resultados exitosos, ya que pudieron disminuir aquellos tiempos muertos en diferentes turnos.

Por otro lado, Carrillo et al. (2018) se basaron en la época toyotista, porque existieron varios modelos y herramientas para plantear y ejecutar, asimismo, dicho método va a garantizar la mejora en sus procesos y buscando excelencia en sus servicios. Metodológicamente, aplicaron la investigación de tipo aplicada, apoyándose de la evolución de los movimientos de calidad con el fin de desarrollar aquellos modelos de excelencia, procuraron procesos para disminuir aquellos despilfarros, brindaron una atención de inmediata, contaron con los controles de calidad asegurados y sobretodo buscaron el trabajo en equipo. Tuvieron resultados óptimos, gracias a la ayuda del modelo EFQM que garantizo la autoevaluación constante a la empresa y consiguiendo mejorar sus procesos.

Del mismo modo, Socarras et al. (2018) indicaron que el implemento de mejora de software va a conllevar mejorar sus procesos y por ende la calidad del servicio, por ello, abarco planificar, implementar y despliegue de oportunidades en sus mejoras mediante su matriz FODA, debido que observaron aquellas dificultades que presentaba la organización. Metodológicamente, su estudio fue aplicada, descriptiva y analítica, por lo que se basaron en el método Delphi y técnicas de grupo focal, asimismo, se apoyaron en los criterios de experto y aplicaron una encuesta. Luego de los datos recopilados, tuvieron como resultados que existe amplias descripciones en

los subprocesos, por ello, proponen mejorar los procesos para garantizar la calidad y producto, reestructurando las políticas, actividades, responsabilidades, roles, creando así modelos que les permita impulsar su mejoría en los procesos de software.

Según, Molina (2018) en su investigación se propuso objetivamente conocer y evaluar la calidad total para saber si la empresa está aplicando métodos adecuados de mejora que les permita brindar un excelente servicio al cliente, por ello se apoyan por los métodos del DMAIC, PHVA, canvas, contexto de la empresa y sus mapas de procesos. Para su recolección de datos, aplicaron la técnica de la encuesta y el método historio-lógico con el fin de conocer que procesos la empresa ha estado aplicando en su operación en base a la mejora continua. Obtuvieron como resultado un bajo volumen en sus ventas, la empresa no funciona independientemente y no cuenta con estrategias que les ayuda a brindar un servicio excelente, por ello recomienda, realizar un plan de contingencia que estén alineado a su objetivo empresarial.

Para, Carrillo et al. (2018) indicaron que el proceso de mejora continua abarca en toda la empresa, por ello aplicaron como objetivo emplear el método de lean manufacturing, capacitación del personal, 5's con el fin de contribuir y asegurar la calidad, metodológicamente aplicaron la encuesta, lista de chequeo, observación directa, hoja de flujo de procesos. Luego de la recolección de datos ellos detectaron deficiencias en su efectividad de procesos, calidad, inventario. Por lo tanto, concluyeron que se debe aplicar el método de las 5'S e inspeccionar el equipo de trabajo con la finalidad de reducir aquellos fallos que hay en los procesos y brindar un servicio de calidad a los clientes.

De acuerdo con Martínez y el Kadi (2018) buscaron como objetivo relacionar la logística integral y calidad total ya que estarían orientados al cliente y ajustándose a la necesidad de los clientes, la investigación realizada fue de tipo cualitativa y obtuvieron como resultados la necesidad de diseñar y aplicar procesos de mejora continua que estén orientados hacia los clientes actuales y futuros. Asimismo, concluyeron que deben plantear estrategia donde exista comunicación fluida con el equipo de trabajo y

los clientes en general, mejorar su producción, reducir sus costos, cumplir sus metas y llegar a incrementar la satisfacción del cliente.

Según, Andrade (2017) propuso como objetivo realizar un sistema de gestión para la mejora continua orientándose a los procesos productivos con el fin de brindar soluciones a los problemas, asimismo, aquellos procesos se basaron en la obtención de resultados en el corto, mediano y largo plazo de la organización. Aplico una metodología de investigación correlacional, descriptiva y analítica, uso como instrumento el cuestionario y llego a la conclusión que superaron las expectativas del cliente, esto resultado fueron favorable, debido a que todo el personal corporativo estaba comprometido, laboraban en conjunto en base a la teoría Deming, es por ello que presentaron indicadores favorables en la compañía.

De acuerdo con Escalante (2017) propuso buscar e implementar procesos logísticos donde les permita ser más eficientes, flexibles y minimizar los costos. Su investigación presento un enfoque mixto de tipo descriptivo, para ello aplico la técnica de la observación, ya que su enfoque está en base al método científico, del mismo modo, utilizaron la técnica de encuesta, diagrama de flujo, recorrido del proceso y el diagrama de Ishikawa. Los resultados que adquirieron fueron diagnóstico de la situación, análisis de los elementos críticos y aquellos indicadores que emplearon. Por ello, se concluye y se recomienda que la empresa tiene que contar con un plan de acción, utilizar la herramienta KAIZEN y 5'S para mejorar dichos problemas y así puedan analizar, comprender y buscar una solución a ello.

Por lo tanto, se contó con los siguientes enfoques teóricos: Quiroa (2021) en su artículo hace énfasis acerca de la teoría de las restricciones, fue planteada y desarrollada en 1980 por Eliyahu Goldratt, este método se basó en encontrar los cuellos de botella en los procesos con el fin de identificar aquellos obstáculos que solo les ocasiona fallas en su producción y efectividad. Por ello, hizo énfasis en la lógica de causa y efecto para que identifiquen y entiendan como operar los procesos y pueden plantear una mejora continua.

Esa teoría consta de cinco pasos: identificar: se requiere conocer que proceso o recursos son lo que limita la capacidad de satisfacer al cliente y por eso se ve afectado el indicador de efectividad. Explotar la restricción: buscar optimizar el recurso que se cuenta, analizar qué tanto es el margen que se puede hacer sacar el máximo provecho de ellos sin necesidad de perjudicar los demás procesos e invertir más. Subordinación: luego de identificar y analizar cómo se puede sacar provecho de los mismos recursos, entonces continua que siga los procedimientos planteados. Elevar la restricción: si se visualiza que falta aún la manera de satisfacer y presentar indicadores favorables, entonces se necesita ampliar los recursos, asignando los necesarios para la operación y el último paso es continuo, ya que tienen que estar en constante análisis de los resultados con el fin de ser mejores cada día y el servicio sea excelente.

La universidad ESAN en el 2016 publico acerca de la metodología Six Sigma, esta herramienta fue planteada por Bill Smith en la década de los años 80 con la finalidad de mejorar los procesos, centrándose en disminuir y descartar aquellos errores que les impida brindar un servicio excelente, por ello se enfocan en el modelo DMAIC: Define: definen su diagrama de flujo, equipo de trabajo y objetivos. Measure: se plantea indicadores de gestión para poder medir y evaluar el diagnóstico de la situación. Analyze: realizan una comparación de acuerdo a la tendencia de su historial de proceso por medio de la situación actual. Improve: ejecuta un plan de acción para mejorar los resultados. Control: garantiza la eficacia y eficiencia de sus procesos a través de sus indicadores y que este adecuado a los objetivos.

Según, Piñero et al. (2018) propuso emplear estrategia de las 5´S, ya que ayuda a mejorar la productividad con el fin de aumentar la calidad. Esta herramienta se desarrolló en el año 60 en Japón por el ingeniero industrial Shigeo Shingo, consistió en facilitar un área laboral ordenada, limpia y organizada, del mismo modo, ayudo a que todo el personal este siempre motivado para que pueda cumplir con sus funciones en las mejores condiciones. Por lo tanto, las 5´S se ejecutó de la siguiente manera:

SEIRI: consistió en identificar y clasificar aquellos materiales que fueron indispensable para sus procesos con el fin de deshacerse de los materiales que no son relevantes y le dificulta su labor.

SEITON: se basó en tener todos los materiales indispensables en orden al momento de hacer uso de ellos con el fin de evitar tiempos no productivos que tomarían al momento de buscar dichos materiales a utilizar por no tener todo organizado.

SEISO: el colaborador tiene que mantener siempre su sitio impecable para evitar posibles accidentes y lesiones en centro laboral.

SEIKETSU: consiste en identificar si se están cumpliendo con las primeras 3S mencionadas anteriores con el fin de poder analizar posibles errores y mejorarlas para evitar complicaciones más adelante, es por ello que todos tienen que trabajar en conjunto y estar motivados.

SHITSUKE: se refiere en un trabajo en engranaje y continuo, ya que la compañía tiene que seguir aplicando estrategias de mejoras con la finalidad de aumentar su productividad, el personal este motivado y satisfacer tanto a los clientes internos y externos de la compañía.

Para las definiciones, Sanguesa, Mateo y Ilzarbe (2019) la mejora continua también es llamado como KAIZEN, hace énfasis a la capacidad que cuenta cada colaborador de la compañía en relación a la mejora de sus procesos siendo responsable y comprometido con sus funciones y que estén orientados a mejorar cada día con el fin de brindar un excelente servicio, es por ello que procura que eliminen aquellos desperdicios que les ocasiona molestia y afecte su productividad.

Asimismo, Tolosa (2017) menciona que un sistema de mejora continua no solo es tener al personal comprometido o contar con los recursos suficiente, sino asegurar que la empresa tiene que cumplir con los procedimientos de manera eficiente.

Del mismo modo, Sosa (2003) menciona al gurú Joseph Juran donde indico que para lograr la mejora continua en la empresa es primordial el equipo de trabajo, empezando con los gerentes hasta congeniar con todo el personal corporativo, brindándoles capacitaciones y métodos para que puedan solucionar los problemas inmediatamente.

Entonces, se coincidió entre los tres autores que para que exista mejora continua es contar con procedimientos adecuados y que todos los personales trabajen unidos con el fin de brindar un excelente servicio al cliente y se encuentren satisfecho por el producto y servicio brindado.

Las dimensiones estudiadas de esta variable fueron a través de la herramienta de mejora de procesos del método DMAIC:

Definir: diagnostica el estado actual que presenta la empresa con sus procesos, para ello se utiliza los indicadores de mapa de proceso para tener una visión de la clasificación de los procesos y sub procesos, el diagrama de flujo, permite identificar las actividades e interacciones de procesos entre las áreas que trabajan en conjunto y conocer con exactitud las tareas asignadas de cada personal responsable.

Medir: busca evaluar y mejorar la situación actual, procurando eliminar aquellas actividades que hace la operación más compleja, por ello se medirá por medio de lead time que permitirá identificar y conocer el tiempo de espera desde que los productos ingresa al almacén hasta que se entrega al cliente final, el takt time es el tiempo de proceso que las unidades disponen para que puedan cumplir con las exigencias del cliente. Luego de entregar el producto final al cliente entonces es necesario realizar una encuesta de satisfacción para conocer el nivel de satisfacción del cliente, procurando mejorar y disminuir aquellas quejas e incidencias que ocurren en los procesos.

Analizar: conoce las causas y efectos que está impidiendo brindar un servicio excelente, por ello se aplicara el indicador de tendencias, para conocer cómo ha ido

evolucionando los productos en base a la producción y reclamos. Asimismo, analizar aquellas restricciones respecto a las políticas estandarizadas en base a la demanda.

Mejorar: busca soluciones que puedan eliminar los efectos y lleven a obtener buenos resultados hacia el cliente, por ello se implementara un plan de acción basándose en las 5'S para eliminar aquellos despilfarros, se cumplirá con los estándares y procedimiento para cualquier movimiento que realicen en los ingresos y salidas de mercadería, asimismo, se capacitara al personal para que tenga las ideas claras al momento de desempeñar sus funciones y ser competente.

Controlar: monitorea que se ejecute y cumplan el plan de acción de mejora para obtener grandes resultados y será medido a través de los indicadores de gestión (KPI) en base a la efectividad, productividad, incidencias y capacidad de transporte, el CMI también medirá que la compañía cumpla con su mapa estratégico para que puedan tomar decisiones optimas en base al aprendizaje, procesos, perspectiva del cliente y financiera. Del mismo modo, controlar el cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio, ya que ahí se detalla los protocolo y estándares de entrega (Tolosa, 2017)

Por otro lado, Menendez (2019) indico que la calidad total está enfocada todos los procesos de la empresa, no solo se basan en los productos y servicios que se brindan, sino en el cumplimiento de los requisitos para satisfacer al cliente y personal corporativo, direccionándose hacia la excelencia.

Para, Dahlgaard, Kristensen y Khanji (2016) demostraron que los principios fundamentales de gestión de calidad son importantes en toda organización de negocio, debido a que los empresarios descubrieron la relación entre rentabilidad y calidad. Por ello, se aplicó estrategias de mejora enfocado a la calidad total del servicio, buscando mejoras en los procesos continuos y brindar un excelente servicio.

Por último, Sosa (2003) menciona al pionero de calidad total (Armand Feigenbaum); él indico que cuando un producto y/o servicio satisface plenamente al

cliente entonces es de calidad y menciono que se tiene que trabajar eficientemente y motivado para prevenir los reclamos de los clientes.

Del mismo modo, se coincidió con tres autores que para que exista calidad total es primordial trabajar en equipo, estar todo el personal comprometido y motivados con el fin de brindar los productos en perfectas condiciones.

Por lo tanto, Maldonado (2018) menciono elementos de la calidad total, por el cual se consideró los elementos primordiales, donde se visualizaron que le falta a la empresa cumplir al máximo para brindar un servicio excelente a los clientes de sus compañías, las cuales las dimensiones serán las siguientes:

Trabajo en equipo, son conjunto de personas con el mismo objetivo y que trabajan en engranaje para el logro de cada meta y solución de problema, es por ello que sus indicadores, se basaron en las 5C, donde la comunicación será el pilar para que pueda coordinar las actividades, la confianza que contara el personal para el logro de sus objetivos, el compromiso donde cada uno se esforzara y brindara lo mejor de cada uno, tener el equipo especializado para que se complemente en sus actividades y contar con un líder para que coordine todo el proceso a desempeñar.

La motivación ayudará a conocer la conducta de cada persona en frente a una situación, la manera como los colaboradores se refleja ante los demás, por lo tanto, se analizará que tan motivado se sienten cada personal, en tanto a su motivación intrínseca, ya que dependerá de sus necesidades de cada uno y motivación extrínseca que se basara en el impulso de satisfacción que les brinde la empresa.

Mientras la satisfacción del cliente se refiere en la actitud del cliente en frente al producto o servicio que se les brinda, dicha satisfacción se logrará cuando hayan cubierto sus necesidades o expectativa con el fin de lograr fidelizarlos. Ese indicador de satisfacción del cliente se medirá a través de una encuesta con el fin de conocer el nivel de satisfacción en base a los elementos: placenteros, satisfactores y no satisfactores según sus respuestas de cada uno.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada porque se buscó información para darle solución a los problemas formulados, es por ello que Serrano (2020) indico que una investigación de tipo aplicada tuvo como finalidad recopilar información para una resolución de los problemas y dependerá de la profundidad de su objeto de estudio

Asimismo, el nivel de estudio de esta investigación fue descriptivo correlacional debido a que busco la descripción a detalle con el fin de entender la problemática y busco la relación que existe entre ambos constructos.

Por otro lado, se contó con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, ya que se tomaron los datos recopilados en un solo determinado momento sin alterarlos, es decir dejarlo en su modo natural. Por lo tanto, Bilbao y Escobar (2020) indico que la investigación no experimental lo único que se hizo fue observar tal como se dan los fenómenos con la finalidad de analizarlos en los trabajos de investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Este trabajo de investigación cuenta con dos variables, la primera variable hace énfasis a la mejora continua y la segunda variable se relaciona a calidad total (Ver anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

Para esta investigación se presentó una población de 110 interlocutores conformados por las sedes de Lima (Ver anexo 5)

Según, Hernández y Coello (2020) indico que la población es establecida por el investigador y dependerá de sus objetivos y nivel de interpretación que se anhela obtener de los resultados, su unidad de estudio puede ser individuos, personas, empresas, etc. Asimismo, indico que la muestra son pequeños grupos de unidades de

estudio que representa a la población y cuentan con las mismas características homogéneas con el fin de lograr un solo objetivo.

Para los criterios de inclusión se va a considerar a los interlocutores de las sedes de Lima, ya que semanalmente se tiene reuniones para indicar los movimientos durante la semana y alguna queja y/o reclamo por el cliente externo.

Del mismo modo, para los criterios de exclusión no se considerará a los interlocutores nacional, debido que ellos les informan de manera inmediata a sus compañeros de las sedes de Lima cualquier inconveniente con el pedido y/o servicio.

Asimismo, el muestreo en esta investigación fue no probabilístico por conveniencia, ya que la muestra ha estado conformada por los interlocutores que han tenido disponibilidad y acceso en responder de manera honesta cada ítem del cuestionario realizado por formulario de google. Se podrá observar que la muestra de acuerdo a formula aplicada de población finita sale resultado del cálculo una muestra de 86, pero en este caso como se aplicó un muestreo no probabilístico ha sobrepasado y 3 interlocutores más respondieron el cuestionario (Ver Anexo 6).

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se usó en esta investigación es la encuesta para determinar la relación entre ambas variables. De acuerdo con Serrano (2020) informo que las técnicas de instrumentos son los métodos que se emplea para una investigación y que algunos utilizan varios métodos.

En esta investigación, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, constituido por 44 ítems en base a la escala de likert, mediante el formulario de google. Ese instrumento, fue validado por 03 expertos, el cual ellos estuvieron en todo el derecho de solicitar la investigación con la finalidad que verifiquen, analicen y brinden comentarios respecto a cada ítem, para que se pueda realizar la prueba piloto y encuestar a la población a investigar (Ver Anexo 7). Para, Niño (2021) señalo que para la selección de instrumento es necesario conocer los diferentes elementos de la

investigación, tales como los problemas, objetivos y características que cuenta la población a encuestar y/o entrevistar.

Asimismo, con Ñaupas et al. (2019) indico para que en una investigación exista credibilidad fue importante la validación y confiabilidad del instrumento, es por ello que la validez hace énfasis a lo que el instrumento quiere medir con exactitud, se valida de acuerdo a la investigación del investigador, del mismo modo, un instrumento es confiable cuando no hay muchas variaciones en las respuestas, ya que puedes realizar en cualquier momento a diferentes personas del mismo rubro y tendrán concordancia en su respuesta, luego de dicho resultado se derivaron a la fiabilidad del instrumento.

Por otro lado, Hernández et al. (2014) indico que el instrumento será aceptable a partir del 0.7 y se interpretará de acuerdo a la tabla de confiabilidad (Ver anexo 14).

Entonces esta investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el formulario google, se presentó una fiabilidad de 0.780, eso quiso decir que los interlocutores han tenido concordancia en sus respuestas y que el instrumento fue confiable, por ello se empezó a encuestar al objeto de estudio (Ver anexo 15).

3.5. Procedimientos

Para esta investigación primero se solicitó el permiso a la representante legal, junto con el apoyo del coordinador de logística nacional, coordinador de logística local y al representante del área comercial con la finalidad de poder realizar una investigación de manera legal y les puede brindar toda la información necesaria, contando así con el acceso de poder preguntar a los interlocutores de cada compañía.

Luego de la aceptación del consentimiento informado, siguió la recolección de información de la problemática a investigar basándose en las variables de mejora continua y calidad total.

Tercero, se ha realizado la encuesta, el cual está siendo validado por los juicios de expertos con la finalidad de poder realizar la prueba piloto a la courier de la competencia y poder encuestar a la población a través del formulario de google.

Finalmente, cuando ya se ha recolectado la información de las encuestas, entonces dichos resultados se procesaron en el programa SPSS V26, el cual permitió calcular la fiabilidad del instrumento y dar solución a la problemática formulada.

3.6 Método de análisis de datos

De acuerdo con Argimon y Jiménez (2019) indicaron que la estadística descriptiva permite tener la información de manera sintetizada y organizada con la finalidad de presentar y asegurar la credibilidad de todo lo recolectado para el objeto de estudio. Mientras que la estadística inferencial, permite llegar a obtener conclusiones por los resultados que se obtiene luego de haber aplicado la encuesta.

Por lo tanto, esta investigación se cuenta con ambos métodos estadísticos, ya que primero se recolecto información y se presentó de manera ordenada, sistematizada y lo puedan validar, luego se aplicó la realización de la encuesta para obtener los resultados, el cual conlleva a interpretar, concluir y brindar recomendación para buscar soluciones tanto la problemática general como los específicos.

3.7. Aspectos éticos

La Universidad César Vallejo (2020), actualizo la resolución de código de ética con el fin de realizar una investigación integra y cumplir con los estándares científico para proteger los derechos del investigador y cuidar la integridad, brindando autonomía, no maleficiencia y transparencia. Por otro lado, De la Mora de la Vicerrectoría de Investigación Científica y Tecnológica (2016) informo que el investigador es responsable de su investigación, asimismo, indica los principales principios es tener la investigación diseñada de manera rigurosa, transparencia, confidencialidad, contar con el consentimiento informado, evitar los plagios y conservar los datos originales.

Por lo tanto, se contó con el consentimiento informado, se brindó respeto, confianza, transparencia y cuidado de identidad, luego de la obtención de datos se respetará y mantendrá dichos resultados sin alterarlos, se utilizó el manual APA 7ma edición para citar a los autores y evitar los anti plagios (Ver Anexo 16).

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos

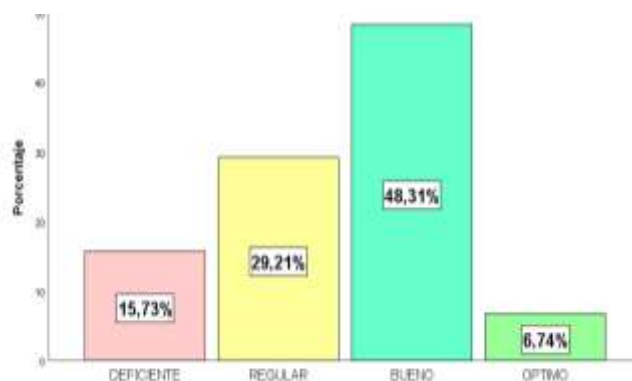
Tabla 1

Niveles de mejora continua en una courier, Lima – 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	13,48
Regular	26	29,21
Válido Bueno	40	44,94
Optimo	11	12,36
Total	89	100,0

Figura 1

Porcentaje de mejora continua en una courier, Lima – 2022



De acuerdo con los resultados obtenidos en la figura 1, se visualiza que 44.94% de los interlocutores manifestaron un nivel bueno en mejora continua, mientras que el 29.21% aplicaron un nivel regular. Asimismo, el 13.49% se basaron a un nivel deficiente y el 12.35% es óptimo, por lo tanto, la empresa tiene que aplicar métodos para mejorar dichos procesos, tener el personal comprometido.

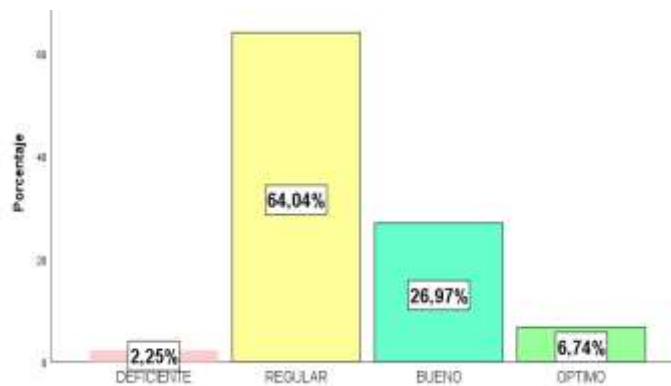
Tabla 2

Niveles de definir en una courier, Lima – 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	2,25
Regular	57	64,04
Válido Bueno	24	26,97
Optimo	6	6,74
Total	89	100,0

Figura 2

Porcentaje de definir en una courier, Lima – 2022



Según los resultados obtenidos en la figura 2, se visualiza que el 64,04% de los interlocutores manifestaron un nivel regular en definir, eso quiere decir que la empresa no hace mucho uso de mapa de proceso, diagrama de flujo y los colaboradores no conocen bien sus roles a desempeñar, mientras el 26,97% manifestaron un nivel bueno. Por otro lado, el 6,74% un nivel óptimo y el 2,25% lo presentaron como nivel deficiente. Por lo tanto, la empresa debe poner mayor énfasis con la finalidad de que todos los trabajadores conozcan la situación de la compañía donde desempeñan sus funciones.

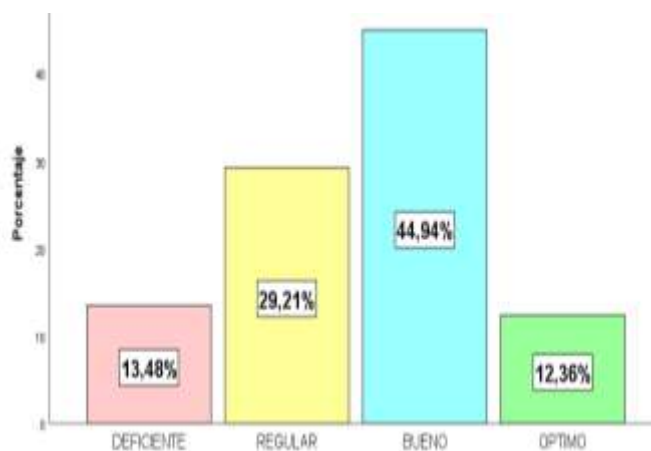
Tabla 3

Niveles de medir en una courier, Lima – 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	13,48
Regular	26	29,21
Válido Bueno	40	44,94
Optimo	11	12,36
Total	89	100,0

Figura 3

Porcentaje de medir en una courier, Lima – 2022



De acuerdo con los resultados obtenidos en la figura 3, se visualiza que 40.21% de los interlocutores manifestaron que el personal busca medir y mejorar sus procesos obteniéndose un nivel regular, mientras que el 25.97% informaron un nivel bueno y todo lo contrario con el 18.18% que presentan un nivel óptimo y 15.58% un nivel deficiente, por lo tanto los colaboradores tienen que estar mayor comprometido para buscar y mejorar sus procesos mediante el lead time, takt time y así llegar a satisfacer a los clientes.

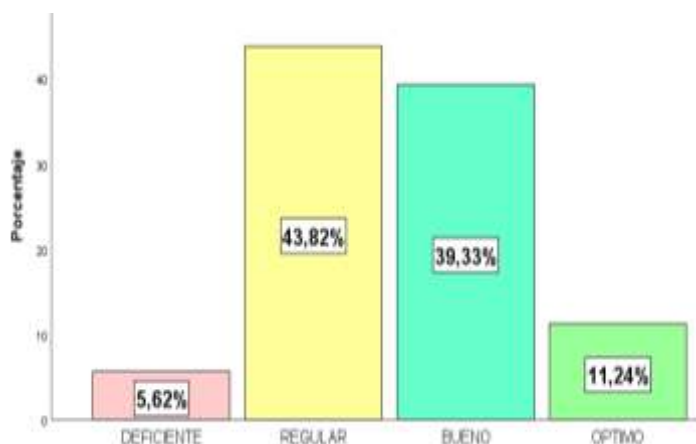
Tabla 4

Niveles de analizar en una courier, Lima – 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	5	5.62
	Regular	39	43.82
	Bueno	35	39.33
	Optimo	10	11.24
	Total	89	100,0

Figura 4

Porcentaje de analizar en una courier, Lima – 2022



En los resultados obtenidos de la figura 4, se visualiza que 43.82% de los interlocutores manifestaron que los colaboradores conocen las causas y efectos a un nivel regular, mientras el 39.33% conocen a nivel bueno y por lo contrario el 11.24% en un nivel óptimo y 5.62% nivel deficiente, por ello se recomienda que deben de aplicar indicadores de tendencias para conocer los movimientos de la producción, efectividad, reclamos, etc.

Tabla 5

Niveles de mejorar en una courier, Lima – 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	21	23,60
	Regular	29	32,58
	Bueno	17	19,10
	Optimo	22	24,72
	Total	89	100,0

Figura 5

Porcentaje de mejorar en una courier, Lima – 2022



De acuerdo con los resultados obtenidos en la figura 5, se visualiza que el 32.58% de los interlocutores manifestaron que la empresa no busca soluciones inmediatas, por ello tienen un nivel regular, mientras que el 24.72% está en nivel óptimo, asimismo el 23.60% se reflejó en un nivel deficiente y el 19.10% se basaron a un nivel bueno, por lo tanto, la empresa tiene que implementar plan de acción, contar con el personal capacitado para que pueda desempeñar bien sus funciones y sea competente.

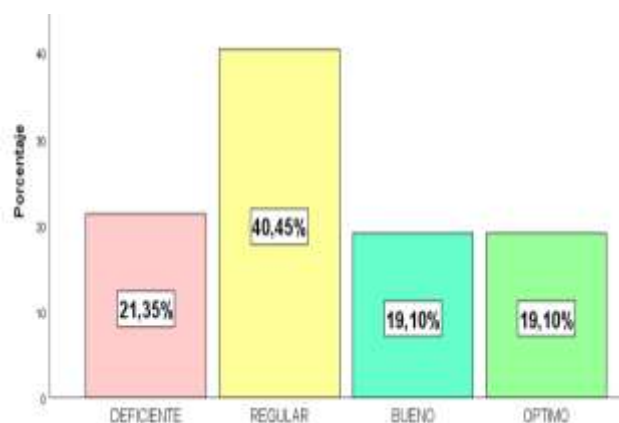
Tabla 6

Niveles de control en una courier, Lima – 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	21,35
Regular	36	40,45
Válido Bueno	17	19,10
Optimo	17	19,10
Total	89	100,0

Figura 6

Porcentaje de control en una courier, Lima – 2022



En los resultados obtenidos en la figura 6, se visualiza que 40.45% de los interlocutores manifestaron un nivel regular, es decir que los coordinadores de logística a veces monitorean que se ejecute plan de mejora, asimismo representaron un 21.35% de nivel deficiente, mientras que el 19.10% nivel bueno y óptimo. Entonces, los coordinadores deberían de aplicar indicadores de gestión con la finalidad de que midan su efectividad, productividad, incidencias, asimismo apoyarse con el CMI y sobre todo hacer que se cumpla con los acuerdos de nivel de servicio quedado con los interlocutores.

Tabla 7

Niveles de calidad total en una courier, Lima – 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	15,73
Regular	34	38,20
Válido Bueno	28	31,46
Optimo	13	14,61
Total	89	100,0

Figura 7

Porcentaje de calidad total en una courier, Lima – 2022



Según los resultados obtenidos en la figura 7, se observa un 38.20% de los interlocutores manifestaron un nivel regular en la calidad total, eso quiere decir que algunos de los clientes se sienten satisfecho y que a veces se observa trabajo en equipo y motivación, asimismo, el 31.46% manifestaron un nivel bueno, por otro lado, el 15.73% un nivel deficiente y el 14.61% un nivel óptimo. Por consiguiente, aun se tiene que trabajar más en equipo, brindar un buen servicio para que se sientan satisfecho por sus pedidos entregados y sobretodo motivación del personal con la finalidad de tener siempre una buena actitud frente a los clientes, ya que eso se refleja ante ellos.

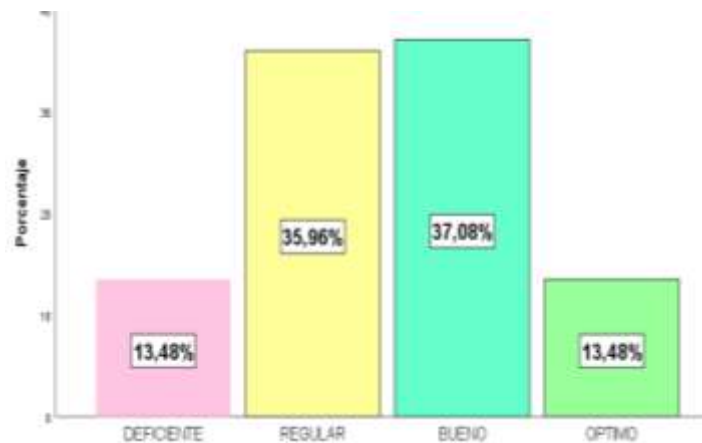
Tabla 8

Niveles de trabajo en equipo en una courier, Lima – 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	13	14,48
	Regular	32	35,96
	Bueno	33	37,08
	Optimo	12	13,48
	Total	89	100,0

Figura 8

Porcentaje de trabajo en equipo en una courier, Lima – 2022



Asimismo, los resultados obtenidos en la figura 8, se observa que 37.08% de los interlocutores manifestaron un nivel bueno en trabajar en equipo y algunas veces aplican las 5C, asimismo el 35.96% manifestaron un nivel regular, por otro lado, el 13.48% manifestaron un nivel deficiente y óptimo. Entonces, se recomienda que los colaboradores de la empresa deben de basarse en las 5C de trabajo en equipo con la finalidad de demostrar a las compañías de la courier que existe un equipo formado y desarrollado.

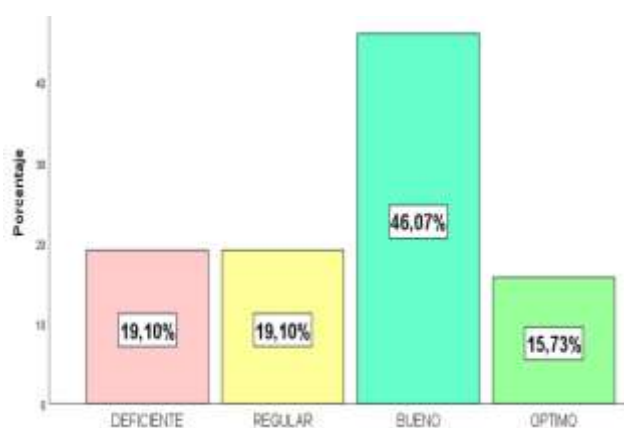
Tabla 9

Niveles de motivación en una courier, Lima – 2022

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Deficiente	17	19,10
	Regular	17	19,10
	Bueno	41	46,07
	Optimo	14	15,73
	Total	89	100,0

Figura 9

Porcentaje de motivación en una courier, Lima – 2022



De acuerdo con los resultados obtenidos en la figura 9, se observa que 46.07% de los interlocutores manifestaron que los personales presentan un nivel bueno, mientras que el 19.10% indica un nivel deficiente y regular a la vez, y por último el 15.73% de los interlocutores indicaron un nivel óptimo. Por lo tanto, la empresa debe motivar a sus personales para que presenten una buena conducta frente a los clientes, asimismo, los mismos colaboradores deben motivarse para que se sientan bien con ellos mismos y estén agradecidos por tener salud y encontrarse trabajando.

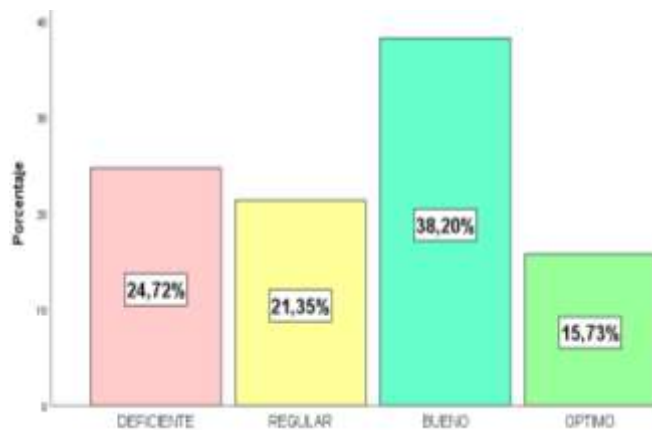
Tabla 10

Niveles de satisfacción del cliente en una courier, Lima – 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	22	24,72
	Regular	19	21,35
	Bueno	34	38,20
	Optimo	14	15,73
	Total	89	100,0

Figura 10

Porcentaje de satisfacción del cliente en una courier, Lima – 2022



Según los resulta los obtenidos en la 10, se observa que el 38.20% de los interlocutores manifestaron que existe un nivel bueno de satisfacción del cliente, el 24.72% manifestaron un nivel deficiente, por otro lado, el 21.35% indicaron un nivel regular y el 15.73% manifestaron un nivel óptimo. Entonces, se analiza que no todos los clientes están satisfechos, por lo tanto, los productos deberían de entregarse a tiempo y siempre tener buena actitud con ellos, además de aplicar una encuesta con el fin de conocer su nivel de satisfacción y si es posible agregar una pestaña donde el mismo cliente indique en que debería de mejorar si es que no se encuentran placenteros y/o satisfactorio por el servicio brindado.

Prueba de normalidad

De acuerdo a la agrupación de datos recolectados se realizó el cálculo con el objetivo de determinar si tiene o no distribución normal. Por lo tanto, se emplearon las siguientes hipótesis:

Ho: La distribución de datos muestral es normal (Prueba paramétrica)

H1: La distribución de datos muestral no es normal (Prueba no paramétrica)

Entonces, se comparó el nivel de significancia pre establecida con un margen de error del 5% y el 95% nivel de confianza, tal como se detalla a continuación:

Regla de decisión

a) Si Sig. $p \leq 0.05$ = Rechazo Ho

b) Si Sig. $p > 0.05$ = Acepto Ho

Regla de correspondencia:

a) Si $N \leq 50$ entonces es Shapiro - Will

b) Si $N > 50$ entonces es Kolmogorow – Smirmov

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 (Agrupada)	,264	89	,000
V2 (Agrupada)	,225	89	,000

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 11 se ha utilizado la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra es de 89 interlocutores ($N > 50$). En dicho resultado se observa que el valor de significancia es ($0.000 < 0.05$), eso quiere decir que la distribución de datos no es normal, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Asimismo, para esta investigación se hará uso de pruebas no paramétricas: Chi cuadrado o Rho de Spearman que dependerá de acuerdo al tamaño de la muestra, tal como se detalla a continuación:

a) Si $N \leq 50$ entonces es Chi Cuadrado

b) Si $N > 50$ entonces es Rho Spearman

Análisis inferencial

Para, Hernández *et al.* (2014) para este análisis se aplicó el cuadro de coeficiente de correlación, basándose desde el -1 al +1, con la finalidad de conocer el significado de correlación de acuerdo a los valores obtenidos (Ver Anexo 10).

Hipótesis General:

Ho: no existe relación entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima – 2022

H1: existe relación entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima – 2022

Condiciones:

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Significancia y decisión:

a) Si Sig. $p \leq 0.05$ = Rechazo Ho

b) Si Sig. $p > 0.05$ = Acepto Ho.

Tabla 12

Correlaciones entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima - 2022

		V1 (Agrupada)	V2 (Agrupada)
Rho de Spearman	V1 (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,612** . 89 89
	V2 (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,612** 1,000 ,000 . 89 89

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa en la tabla 12 que existe una correlación positiva alta, debido que el coeficiente es 0.612, además es significativa entre ambas variables. Por consecuencia, se acepta la hipótesis alterna interpretándolo que existe relación entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima – 2022.

Hipótesis Específica 1:

Ho: no existe relación entre mejora continua y trabajo en equipo en una courier, Lima – 2022

H1: existe relación entre mejora continua y trabajo en equipo en una courier, Lima – 2022

Condiciones:

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Significancia y decisión:

a) Si Sig. $p \leq 0.05$ = Rechazo Ho

b) Si Sig. $p > 0.05$ = Acepto Ho

Tabla 13

Correlaciones entre mejora continua y trabajo en equipo en una courier, Lima – 2022

			V1 (Agrupada)	D1V2 (Agrupada)
Rho de Spearman	V1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,274**
		Sig. (bilateral)	.	,009
	D1V2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,274**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	89	89

Para conocer si existe o no correlación en dicha variable y dimensión, dentro de los resultados obtenidos, se observa en la tabla 13 que existe una correlación positiva moderada, debido que el coeficiente es 0.274 y además es significativa, ya que la significancia es menor a 0.05. Por consecuencia, se acepta la hipótesis alterna interpretándolo que existe relación entre mejora continua y trabajo en equipo en una courier, Lima – 2022

Hipótesis Específica 2:

Ho: no existe relación entre mejora continua y motivación en una courier, Lima – 2022

H1: existe relación entre mejora continua y motivación en una courier, Lima – 2022

Condiciones:

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Significancia y decisión:

a) Si Sig. $p \leq 0.05$ = Rechazo Ho

b) Si Sig. $p > 0.05$ = Acepto Ho

Tabla 14

Correlaciones entre mejora continua y motivación en una courier, Lima – 2022

			V1 (Agrupada)	D2V2 (Agrupada)
Rho de Spearman	V1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,434**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	D2V2 (Agrupada)	N	89	89
		Coeficiente de correlación	,434**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	89	89	

Para conocer el nivel de correlación que existe entre dicho constructo y dimensión, entonces, Dentro de los resultados obtenidos, se observa en la tabla 14 que existe una correlación positiva moderada, debido que el coeficiente es 0.434 y significativa. Por consecuencia, se acepta la hipótesis alterna interpretándolo que existe relación entre mejora continua y motivación en una courier, Lima, 2021 – 2022.

Hipótesis Específica 3:

Ho: no existe relación entre mejora continua y satisfacción del cliente en una courier, Lima – 2022

H1: existe relación entre mejora continua y satisfacción del cliente en una courier, Lima – 2022

Condiciones:

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Significancia y decisión:

- a) Si Sig. $p \leq 0.05$ = Rechazo Ho
- b) Si Sig. $p > 0.05$ = Acepto

Tabla 15

Correlaciones entre mejora continua y satisfacción del cliente en una courier, Lima – 2022

			V1 (Agrupada)	D3V2 (Agrupada)
Rho de Spearman	V1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	D3V2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	89	89	

Dentro de los resultados obtenidos, se observa en la tabla 15 que existe una correlación positiva alta, ya que el coeficiente es 0.511 y además es significativa, ya que la significancia es menor a 0.05. Por consecuencia, se acepta la hipótesis alterna interpretándolo que existe relación entre mejora continua y satisfacción del cliente en una courier, Lima – 2022.

V. DISCUSIÓN

Se contó como objetivo general determinar la relación que existe entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima, 2022 ya que hoy es día es primordial adecuarse a las necesidades del cliente y estar en constante actualización, por ello se debe de mejorar los procesos, aprovechando las fortalezas y oportunidades que posee la empresa con la finalidad de brindar un servicio excelente al público, asimismo se basara en mejorar esos cuellos de botella que la producción afectando así la efectividad de entrega, por ellos se debe contar con el personal capacitado para que se desempeñe mejor en su área y brinde información correcta, asimismo que este motivado para que los clientes estén satisfecho al momento de recibir su mercadería a tiempo y con buena actitud que refleja los personales de distribución.

Por ello, esta investigación tuvo concordancia con Montesinos et al. (2020) aplico el mismo objetivo con el fin de potenciar su rendimiento, por ello se basó en su matriz FODA y método DEMING ya que le permitió mejorar sus rendimientos de proceso. Del mismo modo, Vilas (2020) se orientó en brindar un servicio excelente cumpliendo aquellos protocolos de servicios para satisfacer a sus clientes y brindar seguridad a sus productos, mejorando sus procesos. Entonces, León et al. (2019) objetivamente se basó en mejorar los procesos para que logren eficacia, eficiencia y flexibilidad en la calidad total, centrándose en los clientes y planes estratégicos.

Por consiguiente, Carranza (2018) ya que él también se propuso mejorar los procesos para brindar un excelente servicio y poder cubrir aquellas necesidades que demandaba el mercado y satisfacer las expectativas que requería el cliente e indico que tenía que contar con el personal capacitado para tener un mejor rendimiento en sus funciones laborales. De igual manera, Ramos (2018) busco dicha determinación con la finalidad de ejecutar plan de acción para mejorar los procesos y brindar un servicio excelente, evitando así retrasos en su producción. Mientras tanto, Martínez y el Kadi (2018) se orientaron hacia el cliente, es decir en la calidad total, ya que se pudo ajustar a las necesidades que solicitaba el mercado, planteándose y ejecutando estrategias para contar con un equipo de trabajo y excelente desempeño.

Metodológicamente la investigación fue de tipo aplicada por lo que busco solucionar la problemática y un nivel descriptivo correlacional debido a que se refirió en determinar la relación entre ambos constructos con un diseño no experimental de corte transversal, ya que se recopiló la información en un solo momento dado sin modificar algún dato.

Se contó con una población mayor a 110 interlocutores conformado por la sede de Lima, además se aplicó criterios de inclusión y exclusión con un muestreo no probabilístico por conveniencia, por lo que se contó con la disponibilidad y acceso de los interlocutores para que ingresen al link de google y respondan el cuestionario virtual constituido por 44 ítems entre ambas variables.

Entonces se tuvo semejanza con Huayta (2020) ya que, al momento de recopilar su información, aplico el mismo tipo de investigación siendo aplicada con un diseño no experimental correlacional. De igual manera, Díaz (2020) para su recolección de datos utilizó el instrumento del cuestionario basándose en categorías de mejoras de procesos mediante un análisis interno y externo para brindar un excelente servicio, cumpliendo con el just in time para cubrir y satisfacer las necesidades de los clientes. En consiguiente, Carrillo et al. (2018) aplicó una investigación de tipo aplicada, pero se basó en los movimientos de calidad desarrollando y potenciando los modelos de excelencia, siendo el EFQM que garantizó la autoevaluación constante de la compañía y que les permitió mejorar sus procesos.

Se aplicó la teoría de las restricciones donde fue desarrollado por Eliyahu Goldrat en 1980, ya que ayuda a identificar aquellos cuellos de botella perjudicando fallas en los procesos de mejora debido a que no se logra obtener buenos resultados por aquellas deficiencias y hace que brinden un servicio que no cubra las expectativas de los clientes.

En paralelo se desarrolló la teoría del six sigma que fue desarrollada por Bill Smith en los 80, dicho método permite definir, medir, analizar, mejorar y controlar aquellos errores, buscando y ejecutando plan de mejora en sus procesos para el logro de su objetivo. Por último, se empleó la estrategia de las 5'S, dicho método fue

planteado por Shigeo Shingo con la finalidad de contar con el área ordenada, limpia y organizada, debido a que se utilizara los materiales primordiales, contando con el sitio impecable y evitando tener tiempos no productivos.

Entonces, se coincido con Enciso (2020) ya que el aplico el método del six sigma con el fin de establecer las fechas programadas y pueda cumplir con los clientes y ellos estén satisfecho por el producto entregado a tiempo, además de contar todo limpio y ordenado para estandarizar sus procesos de mejora. Mientras tanto, Morales et al. (2020) se propuso el método ITLS es decir aplico las teorías de restricciones, lean Manufacturing y six sigma ya que les permitió contar con un mejor rendimiento en sus mejoras de procesos y satisfacción del cliente. Del mismo modo, Escobar et al. (2020) planteo teóricamente aplico el método Kaizen, contar con el personal capacitado y comprometido, ya que le permitio mejorar los procesos con el fin de incrementan su productividad, venta, eficiencia ante los clientes, debido que los niveles de calidad influyen positivamente en los procesos.

Por otro lado, Martínez (2020) se basó en las teorías de restricciones para identificar dichos cuellos de botellas que les impide brindar un excelente servicio y no cubre las necesidades y expectativas del cliente, generándoles quejas, incertidumbres, reclamos hasta incluso devoluciones de los pedidos, y eso hacía que su imagen corporativa se vea afectada.

En paralelo, Molina (2018) se apoyó con el método DMAIC conocido también como six sigma, además de aplicar mapas de procesos con la finalidad de mejorar su operación en base la mejora continua. Asimismo, Vargas y Camero (2021) aplicaron el método de Lean Manufacturing, Kaizen, 5's. trabajo en equipo y capacitación del personal para que sus procesos mejoren e incremente su productividad, cubriendo así las necesidades de los clientes, reducción de cuellos de botella, incremento de ventas y mejorar el clima laboral. Por último, Carrillo (2018) utilizo el método del 5's apoyado con el personal capacitado y trabajo en equipo para asegurar su calidad de servicio, reduciendo aquellas incertidumbres e insatisfacción y quejas del cliente.

De acuerdo a los resultados se tiene que aplicar métodos para priorizar la mejora en los procesos, ya que se contó con el 44.94% a un nivel bueno, del mismo modo concientizar al personal para que conozca el uso de mapa de proceso por lo que el 64.04% de los interlocutores indicaron que lo conocen en un nivel regular y por ende no interpretan bien el diagrama de flujo y sobre todo no conocen sus roles a desempeñar para que pueda aplicar tendencias y hacer comparaciones.

Del mismo modo tienen que capacitar al personal constantemente para que desempeñe mejor su función aplicando las 5c del trabajo en equipo por lo que solo el 13.48% de los encuestados demostraron que se aplican las 5C a un nivel óptimo y que falta motivar a los trabajadores, debido que solo el 15.73% de los interlocutores indican un nivel óptimo y que tienen que brindar un excelente servicio para satisfacer a los clientes, ya que solo el 38.20% de los interlocutores están satisfecho por el servicio, ya que los productos de las compañía no se entrega a tiempo.

De manera similar se obtuvo como resultado que, si existe correlación positiva alta, ya que se tuvo un coeficiente de 0.612 entre mejora continua y calidad total, por lo tanto, si la courier aplica plan de acción para la mejoría de sus procesos, entonces brindara también un excelente servicio, cumpliendo con sus estándares de protocolo y pueda cubrir las necesidades de los clientes, mejorando y adaptándose a los cambios en sus procesos e incrementando su productividad.

Entonces, se tuvo coincidencia con Murillo (2021) ya que obtuvo resultados favorables que les permitió identificar aquellos despilfarros y cuellos de botella que impedían brindar un mejor servicio, por ello, propuso mejorar sus procesos diseñando el método Kaizen para optimizar la calidad del servicio en posventa y sea más competitiva, rentable y cubra las necesidades y expectativas del cliente. Asimismo, Montijo et al. (2019) obtuvieron resultados óptimos al momento de aplicar el método Kaizen y 5's debido que disminuyeron los tiempos que les ocasionaba cuello de botella y no les permita brindar un servicio excelente, debido a la mala organización y clasificación de pedidos. En consecuencia, Delgado y Calsina (2019) se tiene semejanza debido que el servicio influye positivamente en la satisfacción del cliente,

pero para evitar las quejas, reclamos, se tiene que implementar y estandarizar métodos de mejora continua, contando con el personal comprometido para la reducción de las incertidumbres presentadas y brindar una calidad total.

Por otro lado, Cáceres (2017) ya que mientras se ejecute los procesos va a influenciar su producción, es decir que, si se brinda un excelente servicio, entonces, se reflejará que los procesos están mejorando y por ende la producción se incrementa, ya que satisface y cubre las necesidades del cliente. Según, Alarcón (2017) aplica comparación para conocer las tendencias de cómo ha ido evolucionando su industria en base a la calidad total, por ello identifica y analiza métodos para la mejora de proceso y satisfacer a la clientela.

Se pudo concluir que existe correlación positiva alta entre mejora continua y calidad total, por ende, la courier tiene que aplicar el método DMAIC para identificar aquellas restricciones y realizar estudio comenzando desde su mapa de proceso hasta controlar que se cumplan con los estándares de procedimiento con el fin de brindar un servicio excelente, además de contar con su personal comprometido y motivado.

Se tuvo concordancia con Martínez et al. (2021), debido que concluyo que las propuestas de estandarización facilita decisiones excelentes, ya que contarán con estándares en sus procesos, subprocesos y actualizaciones. Al mismo tiempo, concuerda con Peralta et al. (2021) ya que implementaron el método Kaizen para mejorar sus procesos, patrón de desplazamiento basándose a través del talento humano. Asimismo, Gonzales et al. (2018) concluyeron realizar diagnóstico continuo para identificar aquellas restricciones que les impide brindar servicio de excelencia.

Del mismo modo, Chacón y Rugel (2018) concluyeron que existen factores que motivan brindar un servicio de calidad y que la satisfacción del cliente dependerá del producto y/o servicio que se les brinde. Al mismo tiempo, se concuerda con Escalante (2017) ya que aplico utilizar el método Kaizen y 5's para mejorar sus procesos logísticos donde les permita trabajar de manera eficiente, ordenada y sobre todo puedan minimizar sus costos.

Por otro lado, Socarras et al. (2018) concluyo que debieron de mejorar los procesos para que garanticen un excelente servicio, pero que rige contando con el factor humano y mejorando los procesos, subprocessos que generan duplicidad de información, por ello, se debe de reestructurar sus políticas, actividades y responsabilidades impulsando a la mejora continua.

Para, Benzaquen de las Casas (2018) concluyo que las empresas que cuentan con la certificación ISO 9001 entonces, presentan mayores índices en sus factores de calidad, pero se tiene semejanza ya que para que exista una excelencia de calidad no solo se basa en tener las normas ISO, sino aplicarla y apoyarse mediante la misión corporativo, trabajo en equipo, contar con el personal comprometido para mejorar los procesos sucesivamente.

Por otro lado, se concuerda con Herrera (2018) ya que la mejora continua es una oportunidad para que una empresa sea sostenible y rentable con el tiempo, implementado métodos como las 5'S e identificando los problemas que presenta la empresa, para detectar aquellos cuellos de botellas que hacen retroceder los procesos o que no brinden una calidad atención a los clientes, generando disminución en su producción, aumento de quejas y que no exista el trabajo en equipo, por ello, se basó en mejorar la eficiencia y el ámbito laboral.

Por último, se concuerda en cierta parte con Andrade (2017) por lo que concluyo que para superar las expectativas del cliente se tiene que tener todo el personal de la empresa comprometido y manejar el trabajo en equipo, apoyándose mutuamente entre ellos mismo, además, no se comparte la opinión de aplicar la teoría Deming, debido que existe desemejanza entre el método Deming con el método DMAIC ya que, Vidal et al. (2018) indicaron la diferencia entre el Deming conocido como PDCA y el DMAIC conocido como el six sigma, donde declararon que el PDCA solo define que se tiene que hacer a comparación del DMAIC, además de lo que indica que hay que hacer, también te detalla el cómo se hace, es decir es más exhaustivo para buscar solución a temas más complejos.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos formulados anteriormente y contrastaciones de hipótesis, entonces se llega a concluir lo siguiente:

Primero: se logró a cumplir con el objetivo general, donde se comprobó que existe relación entre la primera variable (V1: mejora continua) y la segunda variable (V2: calidad total) en una courier, Lima – 2022, ya que presento un coeficiente correlacional bilateral de 0.612 con un nivel de confianza del 95%, además es significativa ($0.000 < 0.05$), por consiguiente, se da por confirmado que existe correlación positiva alta entre dichos constructos, entonces, eso quiere decir que si se cuenta con los procesos estandarizados, formulados y bien controlados, el servicio hacia los clientes seria de manera eficiente, debido que se lleva un buen control en los procesos y buscan la manera de ir mejorando, apoyándose con todo el personal corporativo en la cual están comprometido para brindar un servicio excelente.

Segundo: se comprobó que existe relación entre primera variable (V1: mejora continua) y la primera dimensión de la segunda variable (D1V2: trabajo en equipo) en una courier, Lima – 2022, ya que presento un coeficiente correlacional bilateral de 0.274 con un nivel de confianza del 95%, además es significativa ($0.000 < 0.05$), por consiguiente, se da por confirmado que existe correlación positiva moderada entre dicha variable y dimensión, entonces si se cuenta con el personal trabajando en equipo, basándose desde la comunicación, complementariedad, confianza, compromiso y coordinación va a permitir poder mejorar los procesos de la empresa, debido que todo el personal está comprometido para el logro y cumplimiento de las metas y objetivo empresarial.

Tercero: se alcanzó a cumplir que existe relación entre primera variable (V1: mejora continua) y la segunda dimensión de la segunda variable (D2V2: motivación) en una courier, Lima – 2022, ya que presento un coeficiente correlacional bilateral de 0.434 con un nivel de confianza del 95%, además es significativa ($0.000 < 0.05$), por consiguiente, se da por confirmado que existe correlación positiva moderada entre dicha variable y dimensión, entonces es necesario tener al personal motivado tanto intrínseca y extrínsecamente con el fin de que presenten siempre una buena actitud y cuenten con iniciativa para poder realizar sus funciones de manera satisfactoria.

Cuarto: se comprobó que existe relación primera variable (V1: mejora continua) y la tercera dimensión de la segunda variable (D3V2: satisfacción del cliente) en una courier, Lima – 2022, ya que presento un coeficiente correlacional bilateral de 0.511 con un nivel de confianza del 95%, además es significativa ($0.000 < 0.05$), por consiguiente, se da por confirmado que existe correlación positiva alta entre dicha variable y dimensión, entonces, si se cumple con las entregas a tiempo, responden las llamadas, correos corporativos, resuelven sus dudas e inquietudes de manera inmediata, por consiguiente, el cliente estará satisfecho por el servicio tercerizado, debido que su producto llega en perfecta condiciones y el servicio que brinda es excelente.

VII. RECOMENDACIONES

Para culminar con esta investigación, de acuerdo con las conclusiones llegadas se brindó las siguientes recomendaciones al jefe de logística de la courier con la finalidad de brindar un excelente servicio y que todos trabajen en conjunto y motivados, sintiéndose comprometido con las metas y objetivos que presenta la empresa.

Primero: el jefe de logística debe de aplicar el método DMAIC de manera inmediata con el fin de revisar y analizar el diagrama de flujo, mapa de proceso y el manual de organización y funciones (MOF) de cada área con la finalidad de verificar que procedimiento se está duplicando u no es necesario que lo apliquen, ya que estaría provocando cuello de botella y no lleguen a satisfacer al cliente, debido que no se respeta el lead time, takt time y el acuerdo de nivel de servicio. También, debería de aplicar el método de restricciones y 5'S para su mejoría apoyado con el método DMAIC.

Segundo: el jefe de logística debería de aplicar el método de las 5C del trabajo en equipo de manera inmediata con el fin de que se cumpla satisfactoriamente la mejoría de sus procesos, gracias a que el personal tenga mayor comunicación entre ellos mismo, coordinen los pedidos que recolectan y se distribuye, verificando su ingreso y salida de inventario, del mismo modo, se complementen unos al otro teniendo concordancia los tres sistemas que utilizan, por otro lado, que se gane la confianza y exista compromiso entre todo los colaboradores de la empresa para mejorar cada día al momento de brindar un excelente servicio y puedan satisfacer a los clientes.

Tercero: antes de que el personal de distribución salga a entregar los pedidos a los clientes corporativos, se le recomienda al jefe de logística que todos los días debe emitir frases motivadoras para que ellos estén entusiasmados, asimismo, crean un ambiente tranquilo, reconozcan su trabajo, hacer que todos se sientan involucrados corporativamente con el fin de que reflejen una buena actitud ante los clientes y transmitan lo que indica su refrán empresarial “Entregando vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas” para que así tengan siempre una buena actitud frente a los clientes al momento de entregarle sus pedidos.

Cuarto: se recomienda de manera inmediata al jefe de logística con ayuda de sus coordinadores, al momento de distribuir la mercadería de los interlocutores, lo ideal es que verifiquen que brinden los productos en perfectas condiciones, cumplan a tiempo con la entrega de sus pedidos, empleen mapa satelital que les permita confirmar la dirección del cliente, elaboren un sistema de kardex de dirección y transmitan esa seguridad, confianza y alegría al cliente, con la finalidad de que los interlocutores de las compañías estarían satisfechos por el servicio tercerizado.

REFERENCIAS

- Alarcón, J. (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://acortar.link/ii6BWb>
- Aldea, A. (2021). Influence of the Redesign of the Production Processes of a Flexible Packaging Company Based on Continuous Improvement. *Redalyc*. 24(1), 7-14, <https://www.redalyc.org/journal/816/81668400001/>
- Andrade, P. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera Centromar S.A.* [Tesis de magister, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/18325>
- Argimon, J. y Jimenez, J. (2019). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. (5.^a ed.). DRK edición. <https://tienda.elsevier.es/metodos-de-investigacion-clinica-y-epidemiologica-9788491130079.html>
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). ISO 9001 and Management of Total Quality in Peruvian Companies. *Revista Universidad Y Empresa*, 20(35), 281-312, <https://cutt.ly/9JiPzfo>
- Bilbao, J. y Escobar, P. (2020). *Investigación y Educación Superior*. (2° ed.). Comité Editorial. <https://cutt.ly/iJilmes>
- Caceres, A. (2017). *Aplicación de la mejora continua y su efecto en la productividad de los procesos de almacén de una empresa comercializadora de productos electrónicos en Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. <https://n9.cl/kvv6>

- Carranza, C. (2018). *Propuesta de mejora para incrementar la calidad de servicio al cliente en el área logística de la empresa Alfrimac Perú S.A.C., SMP- 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://n9.cl/iadvgc>
- Carrillo, M., Giarma, C., Mendoza, Y. (2018). *Lean manufacturing: 5 s and TPM, quality improvement tools. Metalmechanical company case in Cartagena, Colombia*. Redalyc, 11(1), 71-86, <https://www.redalyc.org/journal/5604/560465980005/560465980005.pdf>
- Carrillo, F., Carrillo, V. y Moreno, C. (2018). Total quality: An approach to 21st century management. *Científica Mundo de la Investigación y el conocimiento*. 2(3), 634-647. <https://n9.cl/otnrm>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Review article. Theories, Models and Systems of Quality Management. *Revista Espacios*. 39(50), 14, <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Dahlgaard, J. Kristensen, K. y Khanji, G. (2016). *Fundamentals of Total Quality Management*. <https://n9.cl/xfht0>
- De la Mora, F. (2016). *Código de ética de Investigación Científica y Tecnológica*. <https://cutt.ly/QHGzxVp>
- Delgado, G. y Calsina, W. (2019). Process management model to improve performance in the agri-food sector. *Redalyc*. 22(2), 173-178, <https://www.redalyc.org/journal/816/81662532012/81662532012.pdf>
- Díaz, A. (2020). *Plan de mejora continua en el servicio de imágenes en el hospital alta complejidad virgen de la puerta – Trujillo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/db8v>

- Enciso, Z. (2020). Improving Compliance with Scheduled Dates in Calibration Services Applying Six Sigma. *Redalyc.* 23(1), 143-164, <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593009/81664593009.pdf>
- Esan. (2016). La metodología Six Sigma. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/la-metodologia-six-sigma/>
- Escalante, P. (2017). *Diseño de investigación para la utilización de la metodología Kaizen y la herramienta 5´S para el incremento del indicador de utilización en la producción de alambre espigado en una planta metalúrgica ubicada en el departamento de Escuintla*. [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0953_M.pdf
- Escobar, B., Bazán, R. y Sánchez, A. (2020). Continuous improvement in the service received by users, Amazonas Regional Agrarian Directorate, Peru, 2017. *Revista Científica UNTRM.* 3(2), <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/viewFile/578/743>
- Gonzales, N. Meza, J. Quispe, R. y Vivanco, O. (2018). *Tecnomin Data: en busca de la calidad caso de estudio*. [Tesis de maestría, Universidad Católica del Perú]. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/165597>
- Herrera, J. (2018). Improvement on the efficiency and work environment at Texgroup S.A. *Redalyc.* 36(1), 35-66, <https://www.redalyc.org/journal/3374/337458057003/>
- Hernandez, R. y Coello, S. (2020). *El proceso de investigación científica*. (2° ed.). Cuba: Creative Commons
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P., (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). México: Mc Graw – Hill Education

- Huayta, S. (2021). The total quality services and business productivity of receptive tourism in Miraflores, 2019, Quipukamayoc, 29(59), 77–84. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20192>
- Iraltus, I. (2021). *El primer paso en la mejora continua de procesos. La razón de Mexico*. <https://n9.cl/i62o>
- León, A., Rivera, D., Hernández, A. y Rodríguez, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Chilena de Ingenieria*. 27(2), 328-342. <https://n9.cl/or87l>
- Maldonado, J. (2018). *Habilidades gerenciales*. (2.^a ed.). Ediciones de la U. <https://n9.cl/w79jz>
- Martinez, J. (2020). Process quality management engineering and continuous improvement applied to the production systems of complex business organizations. *Redalyc*. 30(2), 68-95, <https://www.redalyc.org/journal/6517/651769122005/html/>
- Martinez, L. y El Kadi, O. (2018). Integral logistics and Total quality, organizational management philosophy of customer-oriented. *Redalyc*. 4(7), 202-225, <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869546011/576869546011.pdf>
- Martinez, A., Urrego, C. y Fuentes, E. (2021). Management for the improvement of business processes: Proposal for the change and evaluation of logistics processes in the telecommunications sector. *Proquest*. 15(8), <https://n9.cl/2yxql>
- Menendez, C. (2019). *Metodología de la intervención social*. Paraninfo. <https://n9.cl/jbibl>

- Molina, P. (2018). *Evaluación del sistema de gestión de calidad para DHL y propuesta de mejora para los procesos de inbound y outbound*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://n9.cl/3o9pj>
- Montesinos, S., Vásquez, C. y Maya, I. (2020). Continuous improvement in a company in Mexico: study from the Deming cycle. *Redalyc*. 25 (92), 1863-1879, <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286036/29065286036.pdf>
- Montijo, E., Cano, O. y Ramirez, F. (2019). Implementation of continuous improvement of the maintenance area in the Services of the electronic manufacturing industry. *Redalyc*. 24(1), 59-65, <https://www.redalyc.org/journal/614/61461508007/61461508007.pdf>
- Morales, N., Carrillo, M. y Castillo, B. (2020). Methodological proposal in the implementation of the itls approach for the contribution to quality and continuous improvement. *Proquest*. 12 (2), 111-123, <https://n9.cl/6fs2j>
- Murillo, R. (2021). Método Kaizen para optimizar la calidad del servicio postventa en una cadena de bienes durables, ciudad de Piura 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/czyn4>
- Ñaupas, H., Mejía, E. Novoa, E. y Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. (5.ª ed.). Ediciones de la U. <https://cutt.ly/hJiOvzr>
- Niño, V. (2021). *Metodología de la investigación*. (2.ª ed.). Colombia: Ediciones de la U. <https://n9.cl/tyfk4>
- Peralta, J., Salgado, U., Cruz, M., Cruz, M. y Alonso, F. (2021). Case study: standardization of operations and kaizen applied, to reduce the cycle time of a process. *Proquest*. 19(4), 13-22, <https://n9.cl/uhio2>

- Piñero, E., Vivas, F. y Flores, L. (2018). 5S's program for continuous improvement, quality and productivity in the workplaces. *Redalyc*. 6(20), 99-110, <https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003009/215057003009.pdf>
- Quiroa, M. (2021). Integrated Theory of constraints and their impact on productivity improvements. *Dialnet*. 6(11), 398-411. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8219338.pdf>
- Ramos, J. (2018). Influence of the Quality System and Technological Innovation in the Results Focused on Continuous Improvement in the manufacture of Distribution and Power transformers. *Redalyc*. 21(1), 63-71, <https://www.redalyc.org/journal/816/81658059010/81658059010.pdf>
- Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.^a Ed). Mc Graw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sanguesa, M., Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad*. (2.^a Ed) Paraninfo. <https://n9.cl/cq7x>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la investigación*. Edición GAMMA. <https://n9.cl/2m3z7>
- Socarras, I., Trujillo, Y., Vega, R. (2018). The improvement of organizational processes for software development projects. *Redalyc*. 12(3), 177-191, <https://www.redalyc.org/journal/3783/378365832013/378365832013.pdf>
- Sosa, D. (2003). *Manual de Calidad Total para operarios*. Editorial Limusa. Mexico. <https://onx.la/09c21>
- Tolosa, L. (2017). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. (2.^a ed). Alfaomega Colombiana. <https://n9.cl/yt0wl>

Universidad César Vallejo (2020). Código de ética en investigación.
<https://cutt.ly/5JiP7qs>

Vargas, E. y Camero, J. (2021). *Application of Lean Manufacturing (5s and Kaizen) to Increase the Productivity in the Aqueous Adhesives Production Area of a Manufacturing Company*. *Redalyc*. 24(2), 249-271,
<https://www.redalyc.org/journal/816/81669876011/>

Vidal, B., Gisbert, V. y Perez, A. (2018). Methodology of six sigma, comparison between PDCA and DMAIC cycle. *Redalyc*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7173589>

Vilas, J. (2020). *La calidad total en las fuerzas armadas*. [Tesis de maestría, Escuela Superior de Guerra Conjunta de las Fuerzas Armadas].
<http://www.cefadigital.edu.ar/bitstream/1847939/1721/1/TFM%2009-2020%20VILAS.pdf>

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

Mejora continua y calidad total en una courier, Lima - 2022					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
MEJORA CONTINUA	Joseph Juran indica que para lograr la mejora continua en la empresa es primordial el equipo de trabajo, empezando con los gerentes hasta congeniar con todo el personal corporativo, brindándoles capacitaciones y métodos para que puedan solucionar los problemas de manera inmediata. Edward Deming indica que para lograr la calidad total y mejora continua es importante el uso estadístico, aplicándose en todos los procesos de manera ordenada, consistente y sencilla (Sosa, 2003)	Esta variable se medirá mediante cinco dimensiones a través del cuestionario likert constituida por 24 ítems en la primera variable.	Definir	Mapa de procesos Diagrama de flujo Roles y responsabilidades	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			Medir	Lead Time Takt Time Satisfacción Incidencias y mejoras	
			Analizar	Tendencias Restricciones	
			Mejorar	5S Estandarización y procedimiento Capacitación y formación	
			Control	KPI Cuadro de Mando Integral Acuerdo de nivel de servicio (SLA)	
CALIDAD TOTAL	Armand Feigenbaum indica que cuando satisface plenamente a los clientes el producto y/o servicio es de calidad, por lo tanto, menciona que hay que trabajar eficientemente y motivado, en equipo, para prevenir los reclamos de los clientes (Sosa, 2003)	Esta variable se medirá mediante tres dimensiones a través del cuestionario likert constituida por 20 ítems que empieza desde la pregunta 25 hasta la 44 respecto a la segunda variable.	Trabajo en equipo	Comunicación Coordinación Complementariedad Confianza Compromiso	
			Motivación	Intrínseca Extrínseca	
			Satisfacción del cliente	Placenteros Satisfactorios No satisfactorios	

ANEXO 2

Matriz de Consistencia

Mejora continua y calidad total en una courier, Lima - 2022							
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	JUSTIFICACIÓN	VARIABLES	DIMENSIONES		
¿Qué relación existen entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima – 2022?	Determinar la relación entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima – 2022.	Existe relación entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima – 2022	Justificación Teórica Justificación metodologica Justificación práctica buscara solucionar la problemática, ejecutando un plan de acción para mejorar los procesos y brindar un excelente servicio al cliente, todo ello se refleja mediante los indicadores de efectividad.	VARIABLE 1 mejora continua	Definir Medir Analizar Mejorar Controlar	MÉTODO Hipotetico deductivo	POBLACIÓN estará formada por 110 clientes corporativo, siendo una muestra de 89
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS		VARIABLE 2 calidad total	Trabajo en equipo Motivación Satisfacción del cliente	Enfoque Cuantitativo	TÉCNICA Encuesta a través de la escala de Likert
¿Qué relación existen entre mejora continua y trabajo en equipo en una courier, Lima – 2022?	Determinar la relación entre mejora continua y trabajo en equipo en una courier, Lima – 2022	Existe relación entre mejora continua y trabajo en equipo en una courier, Lima – 2022				Tipo Aplicada	
¿Qué relación existen entre mejora continua y motivación del personal en una courier, Lima – 2022?	Determinar la relación entre mejora continua y motivación del personal en una courier, Lima – 2022	Existe relación entre mejora continua y motivación del personal en una courier, Lima – 2022				Nivel Descriptiva correlacional	INSTRUMENTO Cuestionario compuesto por 44 ítems respecto a ambas variables
¿Qué relación existen entre mejora continua y satisfacción del cliente en una courier, Lima - 2022?	Determinar la relación entre mejora continua y satisfacción del cliente en una courier, Lima – 2022	Existe relación entre mejora continua y satisfacción del cliente en una courier, Lima – 2022				Diseño No experimental de corte transversal	

ANEXO 3

Instrumento de recolección de datos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Valorización				
		1	2	3	4	5
1	Enseñan a los colaboradores los procesos a desempeñar en su área	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
2	Se enseña a los nuevos colaboradores los procesos que se trabaja en conjunto					
3	Se evidencia los cumplimientos de funciones y responsabilidades					
4	Cumplen con los pedidos que son entregados dentro de las 24 horas					
5	Los vehículos salen a tiempo para entregar todo los pedidos					
6	Se cumple con el horario establecido para la recolección de los pedidos					
7	La capacidad del vehículo es conforme para la recolección de los pedidos					
8	Realizan encuesta para medir el nivel de satisfacción					
9	Aplican estrategias y métodos para reducir las incidencias					
10	Implementa nuevas mejorías en sus procesos logísticos					
11	Presentan diagramas para conocer las líneas de tendencias					
12	Los personales respetan las políticas y están orientados al objetivo de la empresa					
13	Clasifican los pedidos de acuerdo a las zonas establecidas de entrega					
14	Ordenan los pedidos por direcciones de la zona para que se les facilite el reparto					
15	Los pedidos son entregados al cliente en perfectas condiciones e impecable					
16	Cumplen con los procedimientos de ingreso y salida del pedido					
17	Se desarrolla cursos académicos para ampliar los conocimientos del personal					
18	Presentan indicadores de productividad y efectividad					
19	Se toma decisiones optimas en base a los procesos logísticos					
20	Conocen las estrategias que se implementa para mejora de procesos					
21	La courier posee buenos resultados financieros por su nivel de productividad					
22	Qué tan a menudo se adquiere nuevos clientes					
23	Cuenta con los colaboradores que cumplen los perfiles para el puesto					
24	Se cumple con los protocolos de entrega acordado con los interlocutores					
25	Existe comunicación con todo el equipo de logística					
26	Existe comunicación directo con el jefe de logística					
27	Hay coordinación con las áreas involucradas del proceso					
28	Se evidencia que los encargados de ver cada compañía coordina con los encargados de logística					
29	El sistema beetrack, Sismilenio y procesador, muestran la misma información					
30	Les permite a los colaboradores llevar la cartera de otros clientes					
31	Los colaboradores demuestran compromiso con la empresa					
32	El personal se siente entusiasmado con ellos mismos					
33	El personal busca la manera de sentirse cómodo ante cualquier situación					
34	Se observa que el personal quiere aprender cosas nuevas por sí solo					
35	Los personales de distribución reflejan una buena actitud ante los clientes					
36	Se observa motivación con el personal para que ellos se sientan satisfecho					
37	La empresa realiza actividades de relajación y/o distracción para sus colaboradores					
38	Los clientes se sienten feliz cuando le entrega su pedido					
39	Los clientes se sienten entusiasmado por sus pedidos entregados a tiempo					
40	Se cumple con las expectativas del cliente por el servicio brindado de la courier					
41	Los clientes se sientes bien por el servicio tercerizado					
42	Se observa que la tercerización a fidelizado a los cliente					
43	Durante la semana, ¿Existen quejas y/o reclamos por parte de los clientes					
44	Los interlocutores de cada copañia, realizan encuesta para conocer el nivel de satisfacción					

ANEXO 4

Ficha tecnica de datos de mejora continua y calidad total

INSTRUMENTO DE DATOS	RECOLECCION
Nombre del instrumento	Cuestionario de mejora continua y calidad total
Año	2022
Descripción	Evaluar cada proceso del
Objetivo	Determinar la relación entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima - 2022
Población	110 interlocutores de la sede de Lima
Muestra	89 interlocutores de Lima
Numero de ítem	44
Normas de aplicación	los interlocutores seleccionara la alternativa que considere válida de acuerdo a cada ítem
Escala	Likert
Escala de medición	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

ANEXO 5

Población para recolectar datos

CLIENTES CORPORATIVOS	CANT
Empresa de productos masivos	40
Compañía de belleza	20
Compañía de lencería	20
Compañía de fragancia y maquillaje	30
TOTAL	110

ANEXO 6

Cálculo de muestra

N: Población (110)

P: proporción de que ocurra el evento en un 0.05

q: proporción de que no ocurra el evento en un 0.05

z: nivel de confianza (95%)

e: error permitido (5%)

A continuación, se reemplazó los variables teniendo:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{110 * 0.95_{\alpha}^2 * 0.05 * 0.05}{0.05^2 * (110 - 1) + 0.05_{\alpha}^2 * 0.05 * 0.05}$$

$$n = 86$$

ANEXO 7

Validez de los instrumentos de recolección de datos

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	RESULTADO
1	Cárdenas Saavedra Abraham	Dr.	Aplicable
2	Carranza Estela Teodoro	Dr.	Aplicable
3	Barca Barrientos Jesus	Mg.	Aplicable

ANEXO 8

Primera evidencia de envío de validez de instrumento y grado de estudio



Christel Tumay Cordova <ctumaycordova@gmail.com>

VALIDACION DE INSTRUMENTO

2 mensajes

Christel Tumay Cordova <ctumaycordova@gmail.com>
Para: teodoro.carranza@gmail.com

14 de mayo de 2022, 8:20

Buenos días,

Dr. Teodoro como le comente por el whatsapp por favor necesito su apoyo para que pueda verificar y validar mi instrumento.

De antemano, muchas gracias por su apoyo.

Saludos,
Christel Tumay Córdova
Licenciada en Administración
Cel. 922693883

2 adjuntos

Formato para validacion de instrumento (1) (2) (1).docx
98K

Formato para validacion de instrumento (1) (2) (1).pdf
461K

Lolo Carranza <teodoro.carranza@gmail.com>
Para: Christel Tumay Cordova <ctumaycordova@gmail.com>

14 de mayo de 2022, 10:44

Estimada maestra,

Remito lo solicitado

El texto original está oculto

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARRANZA ESTELA, TEODORO DNI 88974405	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 07/05/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información [***] Fecha egreso: Sin información [***]	UNIVERSIDAD INCA GAROLASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CARRANZA ESTELA, TEODORO DNI 88974405	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 25/03/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información [***] Fecha egreso: Sin información [***]	UNIVERSIDAD INCA GAROLASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CARRANZA ESTELA, TEODORO DNI 88974405	MAGISTER EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA Fecha de diploma: 01/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información [***] Fecha egreso: Sin información [***]	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CARRANZA ESTELA, TEODORO DNI 88974405	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 29/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información [***] Fecha egreso: Sin información [***]	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://entitas.sunedu.gob.pe/>

ANEXO 9

Primer instrumento validado

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE: MEJORA CONTINUA DE PROCESOS								
DIMENSIÓN 1: Definir								
1	Enseñan a los colaboradores los procesos a desempeñar en su área	X		X		X		
2	Se enseña a los nuevos colaboradores los procesos que se trabaja en conjunto	X		X		X		
3	Se evidencia los cumplimientos de funciones y responsabilidades	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Medir								
4	Cumplen con los pedidos que son entregados dentro de las 24 horas	X		X		X		
5	Los vehículos salen a tiempo para entregar todo los pedidos	X		X		X		
6	Se cumple con el horario establecido para la recolección de los pedidos	X		X		X		
7	La capacidad del vehículo es conforme para la recolección de los pedidos	X		X		X		
8	Realizan encuesta para medir el nivel de satisfacción	X		X		X		
9	Aplican estrategias y métodos para reducir las incidencias	X		X		X		
10	Implementa nuevas mejoras en sus procesos logísticos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Analizar								
11	Presentan diagramas para conocer las líneas de tendencias	X		X		X		
12	Los personales respetan las políticas y están orientados al objetivo de la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Mejorar								
13	Clasifican los pedidos de acuerdo a las zonas establecidas de entrega	X		X		X		
14	Ordenan los pedidos por direcciones de la zona para que se les facilite el reparto	X		X		X		
15	Los pedidos son entregados al cliente en perfectas condiciones e impecable	X		X		X		
16	Cumplen con los procedimientos de ingreso y salida del pedido	X		X		X		
17	Se desarrolla cursos académicos para ampliar los conocimientos del personal	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Control								
18	Presentan indicadores de productividad y efectividad	X		X		X		
19	Se toma decisiones óptimas en base a los procesos logísticos	X		X		X		
20	Conocen las estrategias que se implementa para mejora de procesos	X		X		X		
21	La courier posee buenos resultados financieros por su nivel de productividad	X		X		X		
22	Qué tan a menudo se adquiere nuevos clientes	X		X		X		
23	Cuenta con los colaboradores que cumplen los perfiles para el puesto	X		X		X		
24	Se cumple con los protocolos de entrega acordado con los interlocutores	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: CALIDAD TOTAL DE SERVICIO								
DIMENSIÓN 1: Trabajo en equipo								
25	Existe comunicación con todo el equipo de logística	X		X		X		
26	Existe comunicación directo con el jefe de logística	X		X		X		
27	Hay coordinación con las áreas involucradas del proceso	X		X		X		
28	Se evidencia que los encargados de ver cada compañía coordinan con los encargados de logística	X		X		X		
29	El sistema beetrack, Sismileno y procesador, muestran la misma información	X		X		X		
30	Les permite a los colaboradores llevar la cartera de otros clientes	X		X		X		
31	Los colaboradores demuestran compromiso con la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Motivación								
32	El personal se siente entusiasmado con ellos mismos	X		X		X		
33	El personal busca la manera de sentirse cómodo ante cualquier situación	X		X		X		
34	Se observa que el personal quiere aprender cosas nuevas por sí solo	X		X		X		
35	Los personales de distribución reflejan una buena actitud ante los clientes	X		X		X		
36	Se observa motivación con el personal para que ellos se sientan satisfecho	X		X		X		
37	La empresa realiza actividades de relajación y/o distracción para sus colaboradores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Satisfacción del cliente								
38	Los clientes se sienten feliz cuando le entrega su pedido	X		X		X		
39	Los clientes se sienten entusiasmado por sus pedidos entregados a tiempo	X		X		X		
40	Se cumple con las expectativas del cliente por el servicio brindado de la courier	X		X		X		
41	Los clientes se sienten bien por el servicio tercerizado	X		X		X		
42	Se observa que la tercerización a fidelizado a los clientes	X		X		X		
43	Durante la semana, ¿Existen quejas y/o reclamos por parte de los clientes	X		X		X		
44	Los interlocutores de cada compañía, realizan encuesta para conocer el nivel de satisfacción	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Carranza Estela Teodoro** **DNI: 08074405**

Especialidad del validador: **Dr. En Administración, especializada en Gestión de organizaciones y neuromarketing**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

13 de mayo del 2022


DR. TEODORO CARRANZA ESTELA
D.C. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 08171

Firma del Experto Informante

ANEXO 10

Segunda evidencia de envío de validez de instrumento y grado de estudio



Christel Tumay Cordova <ctumaycordova@gmail.com>

VALIDACION DE INSTRUMENTO

6 mensajes

Christel Tumay Cordova <ctumaycordova@gmail.com> 13 de mayo de 2022, 22:35
Para: acarsav58@gmail.com

Buenas noches,

Dr. Abraham como le comente por el whatsapp por favor necesito su apoyo para que pueda verificar y validar mi instrumento.

De antemano, muchas gracias por su apoyo

Saludos,
Christel Tumay Córdova
Licenciada en Administración
Cel. 922693883

Formato para validacion de instrumento (1) (2).docx
98K

Abraham cardenas saavedra <acarsav58@gmail.com> 16 de mayo de 2022, 14:45
Para: Christel Tumay Cordova <ctumaycordova@gmail.com>

Estimada Christel

Enviar en el formato de validación que se compartió, indicando el nombre de la variable y sus dimensiones.

Saludos

[El texto citado está oculto]

Christel Tumay Cordova <ctumaycordova@gmail.com> 18 de mayo de 2022, 11:38
Para: Abraham cardenas saavedra <acarsav58@gmail.com>

Cordial Saludo,

Buenos días Dr. Abraham le envío lo solicitado

[El texto citado está oculto]

Formato para validacion de instrumento (1) (2) (2).docx
50K

Abraham cardenas saavedra <acarsav58@gmail.com> 24 de mayo de 2022, 22:30
Para: Christel Tumay Cordova <ctumaycordova@gmail.com>

Estimada Christel

Envío cuestionario validado.

Felicitaciones por tu Maestría.

Saludos

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM DNI 07424958	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 07/12/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CÁRDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM DNI 07424958	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 01/06/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CARDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM DNI 07424958	MAESTRO EN GESTIÓN DE ALTA DIRECCIÓN Fecha de diploma: 04/12/14 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
CÁRDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM DNI 07424958	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 08/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/09/2014 Fecha egreso: 08/02/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
CARDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM DNI 07424958	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 20/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

(**) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://servicio.usamdu.gob.pe/>

ANEXO 11

Segundo instrumento validado

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE: MEJORA CONTINUA DE PROCESOS								
DIMENSIÓN 1: Definir								
1	Enseñan a los colaboradores los procesos a desempeñar en su área	X		X		X		
2	Se enseña a los nuevos colaboradores los procesos que se trabaja en conjunto	X		X		X		
3	Se evidencia los cumplimientos de funciones y responsabilidades	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Medir								
4	Cumplen con los pedidos que son entregados dentro de las 24 horas	X		X		X		
5	Los vehículos salen a tiempo para entregar todo los pedidos	X		X		X		
6	Se cumple con el horario establecido para la recolección de los pedidos	X		X		X		
7	La capacidad del vehículo es conforme para la recolección de los pedidos	X		X		X		
8	Realizan encuesta para medir el nivel de satisfacción	X		X		X		
9	Aplican estrategias y métodos para reducir las incidencias	X		X		X		
10	Implementa nuevas mejoras en sus procesos logísticos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Analizar								
11	Presentan diagramas para conocer las líneas de tendencias	X		X		X		
12	Los personales respetan las políticas y están orientados al objetivo de la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Mejorar								
13	Clasifican los pedidos de acuerdo a las zonas establecidas de entrega	X		X		X		
14	Ordenan los pedidos por direcciones de la zona para que se les facilite el reparto	X		X		X		
15	Los pedidos son entregados al cliente en perfectas condiciones e impecable	X		X		X		
16	Cumplen con los procedimientos de ingreso y salida del pedido	X		X		X		
17	Se desarrolla cursos académicos para ampliar los conocimientos del personal	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Control								
18	Presentan indicadores de productividad y efectividad	X		X		X		
19	Se toma decisiones óptimas en base a los procesos logísticos	X		X		X		
20	Conocen las estrategias que se implementa para mejora de procesos	X		X		X		
21	La courier posee buenos resultados financieros por su nivel de productividad	X		X		X		
22	Qué tan a menudo se adquiere nuevos clientes	X		X		X		
23	Cuenta con los colaboradores que cumplen los perfiles para el puesto	X		X		X		
24	Se cumple con los protocolos de entrega acordado con los interlocutores	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: CALIDAD TOTAL DE SERVICIO								
DIMENSIÓN 1: Trabajo en equipo								
25	Existe comunicación con todo el equipo de logística	X		X		X		
26	Existe comunicación directo con el jefe de logística	X		X		X		
27	Hay coordinación con las áreas involucradas del proceso	X		X		X		
28	Se evidencia que los encargados de ver cada compañía coordinan con los encargados de logística							
29	El sistema beetrack, Sismlenio y procesador, muestran la misma información	X		X		X		
30	Les permite a los colaboradores llevar la cartera de otros clientes	X		X		X		
31	Los colaboradores demuestran compromiso con la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Motivación								
32	El personal se siente entusiasmado con ellos mismos	X		X		X		
33	El personal busca la manera de sentirse cómodo ante cualquier situación	X		X		X		
34	Se observa que el personal quiere aprender cosas nuevas por sí solo	X		X		X		
35	Los personales de distribución reflejan una buena actitud ante los clientes	X		X		X		
36	Se observa motivación con el personal para que ellos se sientan satisfecho	X		X		X		
37	La empresa realiza actividades de relajación y/o distracción para sus colaboradores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Satisfacción del cliente								
38	Los clientes se sienten feliz cuando le entrega su pedido	X		X		X		
39	Los clientes se sienten entusiasmado por sus pedidos entregados a tiempo	X		X		X		
40	Se cumple con las expectativas del cliente por el servicio brindado de la courier	X		X		X		
41	Los clientes se sienten bien por el servicio tercerizado	X		X		X		
42	Se observa que la tercerización a fidelizado a los clientes	X		X		X		
43	Durante la semana, ¿Existen quejas y/o reclamos por parte de los clientes	X		X		X		
44	Los interlocutores de cada compañía, realizan encuesta para conocer el nivel de satisfacción	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Cárdenas Saavedra Abraham**

DNI: 07424958


Especialidad del validador: **Dr. En Administración, gestión de alta dirección**

13 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante

ANEXO 12

Tercera evidencia de envió de validez de instrumento y grado de estudio



Christel Tumay Cordova <ctumaycordova@gmail.com>

Fwd: VALIDACION DE INSTRUMENTO

2 mensajes

Christel Tumay Cordova <ctumaycordova@gmail.com>
Para: JESUS ENRIQUE BARCA BARRIENTOS <jbarcab@ucv.edu.pe>


29 de mayo de 2022, 21:17

Buenas noches,

Mg. Barca como le comente por el whatsapp por favor necesito su apoyo para que pueda verificar y validar mi instrumento.

De antemano, muchas gracias por su apoyo

—
Saludos,
Christel Tumay Córdova
Licenciada en Administración
Cel. 922693883

 TUMAY Formato para validacion de instrumento (1) (2) (1).docx
95K

JESUS ENRIQUE BARCA BARRIENTOS <jbarcab@ucv.edu.pe>
Para: Christel Tumay Cordova <ctumaycordova@gmail.com>

30 de mayo de 2022, 18:12

APROBADO

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BARCA BARRIENTOS, JESUS ENRIQUE DNI 46176175	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 01/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
BARCA BARRIENTOS, JESUS ENRIQUE DNI 46176175	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 07/09/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
BARCA BARRIENTOS, JESUS ENRIQUE DNI 46176175	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 04/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 12/01/2015 Fecha egreso: 24/01/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

a falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

ANEXO 13

Tercer instrumento validado

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE: MEJORA CONTINUA DE PROCESOS								
DIMENSIÓN 1: Definir								
1	Enseñan a los colaboradores los procesos a desempeñar en su área	X		X		X		
2	Se enseña a los nuevos colaboradores los procesos que se trabaja en conjunto	X		X		X		
3	Se evidencia los cumplimientos de funciones y responsabilidades	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Medir								
4	Cumplen con los pedidos que son entregados dentro de las 24 horas	X		X		X		
5	Los vehículos salen a tiempo para entregar todo los pedidos	X		X		X		
6	Se cumple con el horario establecido para la recolección de los pedidos	X		X		X		
7	La capacidad del vehículo es conforme para la recolección de los pedidos	X		X		X		
8	Realizan encuesta para medir el nivel de satisfacción	X		X		X		
9	Aplican estrategias y métodos para reducir las incidencias	X		X		X		
10	Implementa nuevas mejoras en sus procesos logísticos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Analizar								
11	Presentan diagramas para conocer las líneas de tendencias	X		X		X		
12	Los personales respetan las políticas y están orientados al objetivo de la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Mejorar								
13	Clasifican los pedidos de acuerdo a las zonas establecidas de entrega	X		X		X		
14	Ordenan los pedidos por direcciones de la zona para que se les facilite el reparto	X		X		X		
15	Los pedidos son entregados al cliente en perfectas condiciones e impecable	X		X		X		
16	Cumplen con los procedimientos de ingreso y salida del pedido	X		X		X		
17	Se desarrolla cursos académicos para ampliar los conocimientos del personal	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Control								
18	Presentan indicadores de productividad y efectividad	X		X		X		
19	Se toma decisiones optimas en base a los procesos logísticos	X		X		X		
20	Conocen las estrategias que se implementa para mejora de procesos	X		X		X		
21	La courier posee buenos resultados financieros por su nivel de productividad	X		X		X		
22	Qué tan a menudo se adquiere nuevos clientes	X		X		X		
23	Cuenta con los colaboradores que cumplen los perfiles para el puesto	X		X		X		
24	Se cumple con los protocolos de entrega acordado con los interlocutores	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: CALIDAD TOTAL DE SERVICIO								
DIMENSIÓN 1: Trabajo en equipo								
25	Existe comunicación con todo el equipo de logística	X		X		X		
26	Existe comunicación directo con el jefe de logística	X		X		X		
27	Hay coordinación con las áreas involucradas del proceso	X		X		X		
28	Se evidencia que los encargados de ver cada compañía coordinan con los encargados de logística	X		X		X		
29	El sistema beetrack, Sismileo y procesador, muestran la misma información	X		X		X		
30	Les permite a los colaboradores llevar la cartera de otros clientes	X		X		X		
31	Los colaboradores demuestran compromiso con la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Motivación								
32	El personal se siente entusiasmado con ellos mismos	X		X		X		
33	El personal busca la manera de sentirse cómodo ante cualquier situación	X		X		X		
34	Se observa que el personal quiere aprender cosas nuevas por sí solo	X		X		X		
35	Los personales de distribución reflejan una buena actitud ante los clientes	X		X		X		
36	Se observa motivación con el personal para que ellos se sientan satisfecho	X		X		X		
37	La empresa realiza actividades de relajación y/o distracción para sus colaboradores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Satisfacción del cliente								
38	Los clientes se sienten feliz cuando le entrega su pedido	X		X		X		
39	Los clientes se sienten entusiasmado por sus pedidos entregados a tiempo	X		X		X		
40	Se cumple con las expectativas del cliente por el servicio brindado de la courier	X		X		X		
41	Los clientes se sienten bien por el servicio tercerizado	X		X		X		
42	Se observa que la tercerización a fidelizado a los clientes	X		X		X		
43	Durante la semana, ¿Existen quejas y/o reclamos por parte de los clientes	X		X		X		
44	Los interlocutores de cada compañía, realizan encuesta para conocer el nivel de satisfacción	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Barca Barrientos Jesus Enrique

DNI: 46176175

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios - MBA

29 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

ANEXO 14

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Valor	Nivel
< 0.5	No aceptable
0.5 – 0.6	Pobre
0.6 – 0.7	Débil
0.7 – 0.8	Aceptable
0.8 – 0.9	Bueno
> 0.9	Excelente

Fuente: adaptado en Hernández et al. (2014)

ANEXO 15

Resumen de procesamiento de las variables para conocer la fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.780	44

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

ANEXO 16

Consentimiento informado



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”


Lima, 20 de noviembre del 2021

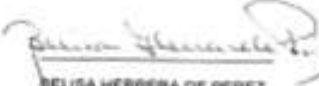
Sra. : Belisa Herrera de Perez (*Representante legal*)
De : Srta. Christel Tumay Cordova (*Estudiante de MBA de UCV*)
Asunto : Autorización para realizar la investigación

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar la autorización para poder realizar la investigación titulado “Mejora continua y calidad total en una courier, Lima – 2022” con la finalidad de sustentar mi tesis de MBA.

Sin otro particular, me despido ante Ud. esperando contar con la aceptación de mi solicitud por ser de suma importancia en mi etapa profesional.

Atentamente.


CHRISTEL TUMAY CORDOVA
DNI N° 7030347


BELISA HERRERA DE PEREZ
DNI N° 0010391553



Por ti moveremos al mundo.

Anexo 17

Autorización de publicación de identidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: RED VERDE PERU S.A.C.	RUC: 20506471703
Nombre del Titular o Representante legal: Belisa Herrera de Pérez (Representante Legal)	DNI: 001979583
Nombres y Apellidos Jorge Arturo Castillo Villarreal (Coordinador de Logística Nacional) Smith Jack Torres Herrera (Coordinador Logístico) Victor Jesus Nevado Alejos (Facilitador de Soluciones Corporativas)	DNI: 47391004 71242697 72802607

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ¹⁾, autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Mejora continua de procesos logísticos y calidad total del servicio en una Courier, Lima, 2021-2022	
Nombre del Programa Académico: Programa académico de Maestría en Administración de Negocios.	
Autor: Nombres y Apellidos Christel Pierina Tumay Córdova	DNI: 70303047

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lima, 28 de abril del 2022


BELISA HERRERA DE PEREZ
DNI N° 001979583


Jorge Arturo Castillo Villarreal
COORDINADOR LOGÍSTICO
RED VERDE PERU S.A.C.


Smith J. Torres Herrera
Coordinador Logístico
DNI: 71242697
RED VERDE PERU S.A.C.


Victor Jesus Nevado Alejos
Facilitador de Soluciones Corporativas
MECE COMERCIAL
RED VERDE PERU S.A.C.

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

ANEXO 18

Evidencia de envío de link para la prueba piloto

REALIZACIÓN DE PRUEBA PILOTO - COURIER DE LA COMPETENCIA UR

Recibidos x

Christel Tumay Cordova <ctumaycordova@gmail.com>

lun, 27 jun, 15:17 (hace 5 días)



para fdavilas, jenaop, ljashenp, vtorreza, luciana.lupe, martha.salvador, sandy.aguilar, jimena.enaop, jynocentel, fguerral, jcontrerap, kgutierrezl, mx

Cordial Saludo,

Buenas tardes estimados interlocutores, como les comente en las semanas anteriores a través de la reunión corporativa, por favor su apoyo respondiendo con sinceridad cada ítem (pertenece a la empresa de la competencia) con la finalidad de conocer la fiabilidad del instrumento.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeb9d8UoTc3jhap53CldQcBAX5iILvSMkioMkg_hA5Z1m8jug/viewform?usp=sf_link

De antemano muchas gracias por su apoyo, cuidense y un fuerte abrazo

ANEXO 19

Instrumento de recolección de datos a través el formulario google

Preguntas Respuestas 20 Configuración

Sección 1 de 3

Mejora continua y calidad total en una courier, Lima 2022

OBJETIVO: determinar la relación entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima – 2022

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 3

Variable 1: mejora continua de procesos

INSTRUCCIONES: estimados interlocutores seleccione la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes, según en la escala de Likert, siendo 1 nunca y 5 Siempre

ANEXO 20

Evidencia de envío de link para la recopilación de datos



ANEXO 21

Instrumento de recolección de datos a través el formulario google

Preguntas Respuestas **89** Configuración

Sección 1 de 3

Mejora continua y calidad total en una courier, Lima 2022

OBJETIVO: determinar la relación entre mejora continua y calidad total en una courier, Lima – 2022

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 3

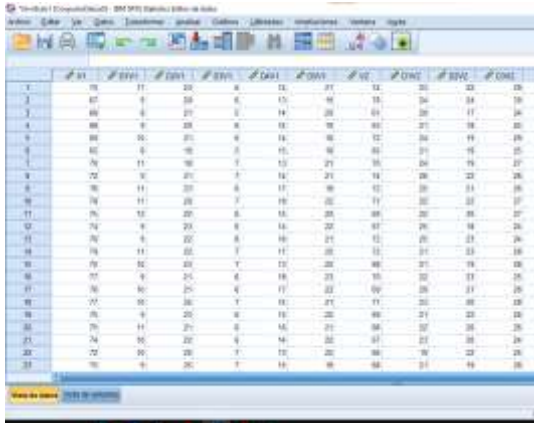
Variable 1: mejora continua de procesos

INSTRUCCIONES: estimados interlocutores seleccione la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes, según en la escala de Likert, siendo 1 nunca y 5 Siempre

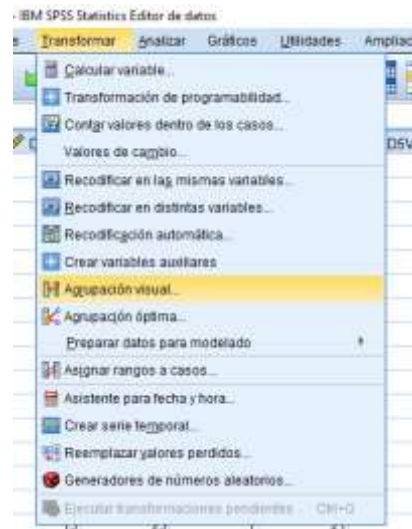
Anexo 23

Pasos para la agrupación visual

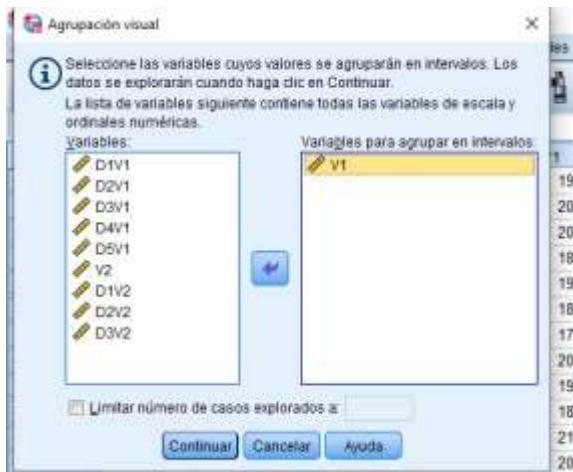
1. Se pasa todos los datos sumados a vista de datos



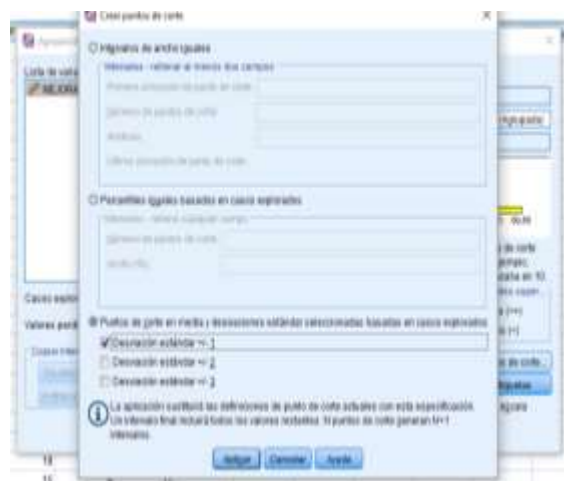
2. Seleccionar transformar, agrupación visual



3. Pasar uno por uno cada variable a variables para agrupar en intervalos y continuar



4. Seleccionar puntos de cortes, desviación estándar +/- 1



5. Automáticamente se hace los cortes, en variable agrupada poner "SUMA1", luego en etiqueta detallar de menor a mayor: deficiente, regular, bueno, optimo y aceptar



6. Luego de dar clic aceptar, saldrá en forma ordinal "SUMA1" y así continuar con las demás variables hasta terminar.

	V2	Q2V2	D2V2	SUMA1	SUMA2	SUMA3	SUMA4	SUMA5	SUMA6	SUMA7	SUMA8	SUMA9	SUMA10
1	15	11	23	6	14	21	14	25	22	26	1		
2	27	9	26	6	25	16	26	24	24	26	1		
3	24	9	21	6	14	26	11	22	17	24	1		
4	26	1	26	6	14	16	27	16	24	1			
5	20	21	21	6	14	16	24	24	19	25	1		
6	24	6	19	6	16	16	21	16	22	1			
7	19	11	19	7	15	21	16	24	16	21	1		
8	17	6	21	7	14	21	14	26	22	26	1		
9	19	11	22	6	17	16	22	26	21	26	1		
10	19	11	28	7	16	22	11	22	22	27	1		
11	15	22	22	6	15	20	22	20	20	21	1		
12	19	9	23	6	16	22	27	26	16	24	1		
13	19	9	22	6	16	21	25	25	27	24	1		
14	19	11	22	7	17	22	27	25	25	26	1		
15	12	16	23	7	12	22	26	25	16	26	1		
16	17	1	21	6	16	21	16	27	25	27	1		
17	19	20	21	6	17	22	22	26	27	26	1		
18	17	14	25	7	14	21	11	22	20	22	1		
19	15	9	23	6	16	22	22	21	22	26	1		
20	15	11	21	6	16	21	26	22	20	26	1		
21	14	16	22	6	16	22	27	22	20	24	1		
22	12	16	28	7	12	22	16	16	22	21	1		
23	15	9	22	7	15	16	21	16	21	26	1		

7. Por último, saldrá de la siguiente manera, hasta SUMA 10, debido que son 2 variables y 8 dimensiones y ahí recién se podrá hacer los resultados descriptivos e inferencial.

	V2	Q2V2	D2V2	SUMA1	SUMA2	SUMA3	SUMA4	SUMA5	SUMA6	SUMA7	SUMA8	SUMA9	SUMA10
1	23	22	29	3	3	3	2	1	2	4	3	3	4
2	24	24	35	1	2	1	2	1	1	4	4	4	4
3	20	17	24	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
4	21	18	24	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
5	24	19	29	1	2	2	2	1	3	4	1	4	4
6	21	19	25	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
7	24	19	27	1	3	1	3	1	2	3	4	1	3
8	26	22	26	2	2	2	3	1	2	4	4	3	2
9	25	21	26	3	3	3	2	4	1	3	4	3	2
10	22	22	27	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3
11	22	20	27	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3
12	25	18	24	2	2	3	2	1	3	2	4	1	1
13	25	23	34	3	2	3	4	3	2	3	4	4	1
14	21	23	28	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3
15	21	19	28	3	2	3	3	1	3	2	2	1	3
16	22	23	25	3	2	2	2	4	4	3	3	4	1
17	20	21	28	3	2	2	2	4	3	2	1	3	3
18	23	20	26	3	2	4	3	1	2	3	3	2	3
19	21	22	26	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2
20	22	20	26	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2
21	23	20	24	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1
22	19	22	25	2	2	1	3	1	3	1	1	3	1
23	21	19	28	3	2	4	3	2	1	2	2	1	3

Anexo 24

Cuadro de coeficiente de correlación

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	No existe correlación
0,01 a 0,19	Correlación positiva baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva moderada
0,4 a 0,69	Correlación positiva alta
0,7 a 0,89	Correlación positiva muy alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva perfecta

Fuente: basado en Hernández, *et al.* (2014)