

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**TESIS:**

**“GESTIÓN DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA Y SATISFACCIÓN DE  
LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PKC  
TECHNOLOGY SRL. 2020”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. ROJAS ARCE, YANIRETH XIOMARA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. RUBEN EDGAR, HERMOZA OCHANTE**

**ID ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4769-0101>**

**DNI N° 42037740**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo es dedicado a mi familia por confiar en mí, por estar siempre a mi lado, impulsarme a ser una mejor persona y por apoyarme a poder lograr mis sueños.

En especial a mis abuelitos que desde el cielo me están protegiendo y por sus consejos de superación que me dieron en vida.

Este trabajo es dedicado a ellos con todo amor.

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por su bendición y por permitirme lograr este gran paso.

A la Universidad por abrirme las puertas para poder lograr mi anhelo.

A mis padres, abuela y tía por su apoyo desde el inicio de este camino tan largo.

## PRESENTACIÓN

El presente estudio tiene como título: “Gestión de procesos de mejora continua y satisfacción de las necesidades de los clientes de la empresa PKC Technology SRL. 2020”; que nace por la necesidad de dar una respuesta a la siguiente incógnita: ¿De qué manera la gestión de procesos de mejora continua permitirá satisfacer las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL? en el Distrito de San Miguel 2020?

La hipótesis del presente estudio sostiene que la gestión de procesos de mejora continua tiene relación directa con la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

Así mismo el presente estudio se encuentra estructurado de la siguiente forma:

En el primer capítulo; se encuentra la Introducción, que está compuesta por la realidad problemática, el planteamiento del problema, las hipótesis de investigación, los objetivos, las variables, dimensiones e indicadores, la justificación del estudio, los antecedentes de estudio, el marco teórico y por último la definición de términos básicos.

En el segundo capítulo; se encuentra el Método, donde se muestra la metodología de la investigación como: el tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas para la recolección de datos, validez y confiabilidad, procesamiento de datos y aspectos éticos.

En el tercer capítulo; se encuentran los Resultados, donde se evidencian la información hallada correspondiente al nivel descriptivo, realizando las pruebas de normalidad y la contratación de las hipótesis.

En el cuarto, quinto y sexto capítulo pertenece a la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones respectivamente.

Finalmente se muestran las referencias bibliográficas usadas en el desarrollo del presente estudio y los anexos.

## INDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>iv</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>vi</b>
<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>LISTA DE FIGURAS.....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Planteamiento del problema .....	15
1.2.1. Problema general .....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Hipótesis de la investigación.....	16
1.3.1. Hipótesis general.....	16
1.3.2. Hipótesis específicas.....	16
1.4. Objetivos de la investigación .....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos .....	17
1.5. Variables, dimensiones e indicadores .....	17
1.6. Justificación del estudio .....	20
1.6.1. Justificación Teórica .....	20
1.6.2. Justificación Práctico .....	20
1.6.3. Justificación Metodológica.....	20
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales.....	21
1.7.1. Antecedentes Nacionales .....	21
1.7.2. Antecedentes Internacionales.....	23
1.8. Marco teórico .....	25
1.8.1. Gestión por procesos.....	25
1.8.2. Evolución del concepto de Calidad: .....	26
1.8.3. Mejora continua .....	27
1.8.4. Dimensiones de gestión por procesos de mejora continúa .....	33

1.8.5. Satisfacción del cliente: .....	35
1.8.6. Cliente:.....	36
1.8.7. Proceso de atención al cliente:.....	37
1.8.8. Dimensiones de satisfacción de clientes .....	38
1.9. Definiciones de términos básicos .....	38
<b>II. METODO .....</b>	<b>40</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	40
2.1.1. Método de investigación .....	40
2.1.2. Tipo de investigación.....	40
2.1.3. Diseño de investigación .....	41
2.2. Población y muestra .....	41
2.2.1. Población .....	41
2.2.2. Muestra .....	41
2.3. Técnicas para la recolección de datos.....	42
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	42
2.5 . Procesamiento y análisis de datos.....	44
2.5. Aspectos éticos.....	44
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
3.1. Resultados descriptivos.....	45
3.2. Prueba de normalidad.....	76
3.3. Contrastación de las Hipótesis .....	77
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>83</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>85</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>88</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS: .....</b>	<b>95</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	96
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	97
Anexo 3. Base de datos.....	101
Anexo 4. Evidencia de similitud digital.....	103
Anexo 5. Autorización de publicación de repositorio.....	108
Anexo 6. Formato de validación de instrumentos de investigación .....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables	19
<b>Tabla 2.</b> Resumen de procesamiento de casos para el instrumento de Gestión por procesos de mejor continúa	43
<b>Tabla 3.</b> Estadísticas de fiabilidad del instrumento de Gestión por procesos de mejor continúa	43
<b>Tabla 4.</b> Resumen de procesamiento de casos para el instrumentos de la satisfacción de las necesidades de clientes	43
<b>Tabla 5.</b> Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la satisfacción de las necesidades de clientes	43
<b>Tabla 6.</b> ¿Considera que existen procedimientos definidos en la realización de las actividades?	45
<b>Tabla 7.</b> ¿Tiene claro sus objetivos en cada función?	47
<b>Tabla 8.</b> ¿Considera que la empresa revisa sus procesos para eliminar procedimientos innecesarios?	48
<b>Tabla 9.</b> ¿Están establecidas las metas en la empresa?	49
<b>Tabla 10.</b> ¿Cree que la empresa aplica estrategias para mejorar la calidad de los servicios?	50
<b>Tabla 11.</b> ¿Consideras que las actividades que realizan se llevan a cabo de la misma manera?	51
<b>Tabla 12.</b> ¿Tiene conocimiento de las responsabilidades correspondientes a su cargo?	52
<b>Tabla 13.</b> ¿Existen actividades para supervisan la calidad de las operaciones que están a su cargo?	53
<b>Tabla 14.</b> ¿Se evalúan los tiempos de cada proceso que tiene a su cargo?	54
<b>Tabla 15.</b> ¿Se trabaja de forma coordinada con otras áreas de la empresa?	55
<b>Tabla 16.</b> ¿Se miden los resultados de cada colaborador?	56
<b>Tabla 17.</b> ¿Se realiza un control de calidad de las operaciones realizadas?	57
<b>Tabla 18.</b> ¿Considera que hay una comunicación efectiva entre las áreas?	58
<b>Tabla 19.</b> ¿Se realizan capacitaciones constantemente?	59
<b>Tabla 20.</b> ¿Hay un flujograma de los procesos de reparación de productos?	60
<b>Tabla 21.</b> ¿Le es confiable el servicio de reparación que ofrecemos?	61
<b>Tabla 22.</b> ¿Le parece que se cumple con lo que se ofrece al inicio del servicio de reparación?	62
<b>Tabla 23.</b> ¿Se brinda un servicio adecuado en todo el proceso de la atención de reparación?	63
<b>Tabla 24.</b> ¿Suele contar con nuestro servicio de reparación cuando sus productos se encuentran dañados?	64
<b>Tabla 25.</b> ¿Cumplieron con el tiempo indicado para culminar el servicio de reparación?	65
<b>Tabla 26.</b> ¿La calidad del servicio es lo que esperaba?	66
<b>Tabla 27.</b> ¿Considera apropiada la calidad de la atención de la reparación que se le brinda?	67
<b>Tabla 28.</b> ¿Le pareció apropiado el tiempo de atención del servicio de la reparación?	68
<b>Tabla 29.</b> ¿Considera la posibilidad de recomendarnos con sus conocidos?	69



<b>Tabla 30.</b> ¿Los colaboradores poseen compromiso al momento de su atención durante el periodo de reparación?	70
<b>Tabla 31.</b> ¿Le pareció grata la atención del servicio de reparación?	71
<b>Tabla 32.</b> ¿Tuvieron una comunicación constante durante el periodo del servicio de reparación?	72
<b>Tabla 33.</b> ¿Le parece equivalente el servicio de reparación con el costo facturado?	73
<b>Tabla 34.</b> ¿Suelen variar los costos de revisión y/o reparación de los productos?	74
<b>Tabla 35.</b> ¿Su producto suele presentar fallas luego del servicio de reparación?	75
<b>Tabla 36.</b> Prueba de normalidad de Gestión por Procesos	76
<b>Tabla 37.</b> Prueba de normalidad Satisfacción de las necesidades de los clientes	76
<b>Tabla 38.</b> Correlación entre Gestión de Procesos y Satisfacción de clientes	78
<b>Tabla 39.</b> Correlación entre planificación y Satisfacción de clientes	79
<b>Tabla 40.</b> Correlación entre la ejecución y satisfacción de clientes	80
<b>Tabla 41.</b> Correlación entre control y satisfacción de clientes	81
<b>Tabla 42.</b> Correlación entre retroalimentación y satisfacción de clientes	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. ¿Considera que existen procedimientos definidos en la realización de las actividades?	46
Gráfico 2. ¿Tiene claro sus objetivos en cada función?	47
Gráfico 3. ¿Considera que la empresa revisa sus procesos para eliminar procedimientos innecesarios?	48
Gráfico 4. ¿Están establecidas las metas en la empresa?	49
Gráfico 5. ¿Cree que la empresa aplica estrategias para mejorar la calidad de los servicios?	50
Gráfico 6. ¿Consideras que las actividades que realizan se llevan a cabo de la misma manera?	51
Gráfico 7. ¿Tiene conocimiento de las responsabilidades correspondientes a su cargo?	52
Gráfico 8. ¿Existen actividades para supervisar la calidad de las operaciones que están a su cargo?	53
Gráfico 9. ¿Se evalúan los tiempos de cada proceso que tiene a su cargo?	54
Gráfico 10. ¿Se trabaja de forma coordinada con otras áreas de la empresa?	55
Gráfico 11. ¿Se miden los resultados de cada colaborador?	56
Gráfico 12. ¿Se realiza un control de calidad de las operaciones realizadas?	57
Gráfico 13. ¿Considera que hay una comunicación efectiva entre las áreas?	58
Gráfico 14. ¿Se realizan capacitaciones constantemente?	59
Gráfico 15. ¿Hay un flujograma de los procesos de reparación de productos?	60
Gráfico 16. ¿Le es confiable el servicio de reparación que ofrecemos?	61
Gráfico 17. ¿Le parece que se cumple con lo que se ofrece al inicio del servicio de reparación?	62
Gráfico 18. ¿Se brinda un servicio adecuado en todo el proceso de la atención de reparación?	63
Gráfico 19. ¿Suele contar con nuestro servicio de reparación cuando sus productos se encuentran dañados?	64
Gráfico 20. ¿Cumplieron con el tiempo indicado para culminar el servicio de reparación?	65
Gráfico 21. ¿La calidad del servicio es lo que esperaba?	66
Gráfico 22. ¿Considera apropiada la calidad de la atención de la reparación que se le brinda?	67
Gráfico 23. ¿Le pareció apropiado el tiempo de atención del servicio de la reparación?	68
Gráfico 24. ¿Considera la posibilidad de recomendarnos con sus conocidos?	69
Gráfico 25. ¿Los colaboradores poseen compromiso al momento de su atención durante el periodo de reparación?	70
Gráfico 26. ¿Le pareció grata la atención del servicio de reparación?	71
Gráfico 27. ¿Tuvieron una comunicación constante durante el periodo del servicio de reparación?	72
Gráfico 28. ¿Le parece equivalente el servicio de reparación con el costo facturado?	73
Gráfico 29. ¿Suelen variar los costos de revisión y/o reparación de los productos?	74
Gráfico 30. ¿Su producto suele presentar fallas luego del servicio de reparación?	75

## RESUMEN

La presente investigación se elabora para contextualizar la empresa PKC Technology S.R.L, el problema planteado para el estudio es ¿De qué manera la gestión de procesos de mejora continua permitirá satisfacer las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL? en el Distrito de San Miguel 2020?, cuyo objetivo permitirá determinar de qué manera la gestión de procesos de mejora continua permite satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020, cuya conjetura hipotética es que la planificación de tareas influye directamente en la satisfacción de las necesidades de los clientes de la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020, con lo cual se pretende dar respuesta al problema formulado a cuyas variables de estudio.

Las categorías de estudio y los indicadores tomamos como base para diseñar los instrumentos para recoger los datos necesarios, procesarlos aplicando herramientas estadísticas descriptivas e inferenciales, la información obtenida nos ayudara a interpretar los resultados apoyados del marco teórico, conceptual, para llegar a conclusiones y recomendaciones para solucionar el problema planteado.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio realizado, con ayuda a la prueba de correlación de Spearman se pudo verificar que hay una correlación significativa entre la gestión de procesos con relación a la satisfacción de las necesidades de los cliente con un 98.7% y una significancia igual a 0,00. Aceptando la hipótesis de investigación.

Donde se puede indicar que aplicando una gestión de procesos de mejora continua correctamente se puede alcanzar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

**Palabras claves:** Gestión de procesos, mejora continua, satisfacción del cliente, reparación electrométrica.

## ABSTRAC

The present investigation is elaborated to contextualize the company PKC Technology S.R.L, the problem raised for the study is in what way the management of continuous improvement processes will allow to satisfy the needs of the clients in the company PKC Technology SRL. in the District of San Miguel 2020? whose objective will allow to determine how the management of continuous improvement processes allows to satisfy the needs of the clients of the company PKC Technology SRL. in the District of San Miguel 2020, whose hypothetical conjecture is that the planning of tasks directly influence the satisfaction of the needs of the clients of the company PKC Technology SRL. in the District of San Miguel 2020, with which it is intended to respond to the problem formulated to whose study variables.

We take the study categories and indicators as a basis to design the instruments to collect the necessary data, process them by applying descriptive and inferential statistical tools, the information obtained will help us interpret the results supported by the theoretical and conceptual framework, to reach conclusions and recommendations. to solve the problem posed.

According to the results obtained in the study carried out, with the help of the Spearman correlation test it can be verified that there is a significant correlation between process management in relation to the satisfaction of customer needs with 98.7% and a significance equal to 0.00. Accepting the research hypothesis.

Where it can be indicated that by applying a continuous improvement process management correctly, the satisfaction of customer needs can be achieved.

**Key words:** Process management, continuous improvement, customer satisfaction, electrometric repair.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El inicio de los electrodomésticos se dio por el descubrimiento de la electricidad; viendo las necesidades de las personas por simplificar el trabajo y dotar mejores condiciones de vida y ahorro de tiempo, razones que dieron inicio a la creación de los electrodomésticos.

Es así que gracias a los avances científicos a fines del siglo XVIII y XX, se ha podido perfeccionar los aparatos electrodomésticos que se habían inventado hasta ese momento para poder facilitar las tareas del hogar y creaciones de otros artefactos que empezaron a estar más presente en ellos. En los últimos años las necesidades de las personas han ido incrementando con la globalización, es ahí donde las empresas de electrodomésticos han tenido un crecimiento favorable, donde se han visto en la necesidad de fabricar productos que satisfagan cada una de las necesidades de los consumidores para que sus actividades domésticas sean más rápidas y su entretenimiento sea más satisfactorio con respecto a la tecnología.

Todo producto electrónico, en el transcurso del tiempo y por el uso que se les dé, pueden presentar falla técnicas por “x” motivos, es donde las marcas se ve en el compromiso de asistir a las necesidades del consumidor, brindándoles un soporte técnico. Por el contexto socio económico actual, los productos electrodomésticos se han convertido en productos de primera necesidad por consiguiente se requiere brindar un servicio técnico de reparación a estos productos, donde los consumidores requieren una atención rápida y eficaz.

PKC Technology SRL, es una mediana empresa dedicada a brindar atención de servicios técnicos de reparación únicamente a la marca LG, atiende productos electrónicos de líneas blanco y marrón que se encuentran en garantía y fuera de garantía. El estudio se llevó acabo en la sede de San Miguel, donde se ubican solo 2 empresas autorizadas por la marca LG, PKC Technology SRL y CENSEL Centro de Servicio Técnico.

Al ser un servicio técnico autorizado por la marca LG, lo que les ha beneficiado permanecer en el mercado, siendo esto una de las garantía que representa una ventaja competitiva en el mercado. Sin embargo en los últimos años el principal problema que se está presentando en la empresa es que hay clientes que no se encuentran satisfechos con el servicio que se les brinda, por demoras en su atención, lo que está generando este inconveniente es por falta de control de los productos atendidos fuera de garantía, retrasando la gestión de procesos en la reparación de electrodomésticos. Al no llevar un registro, no se están controlando los tiempos de reparación, produciéndose retrasos considerables que afecta el plazo de entrega, haciendo que los clientes se encuentren insatisfechos con el servicio de reparación, generando reclamos y llamadas constantes por los retrasos en el diagnóstico y/o entregas de sus producto.

Al presentarse estos inconvenientes en la empresa y no solucionarlos a tiempo, puede empeorar la situación, ocasionando pérdida de clientes al no sentirse a gusto con el servicio de reparación que se les brinda.

Lo que se espera con el presente trabajo es plantear un proceso de gestión de mejora continua en la empresa, que disminuya pérdida de horas hombres, errores en la gestión de reparaciones y un mejor control con los servicios atendidos que se encuentren fuera de garantía, con el fin de generar una mejor satisfacción en los clientes y junto a ello que se fidelicen a la empresa.

## **1.2.Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión de procesos de mejora continua permitirá satisfacer las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL? en el Distrito de San Miguel 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo influye la planificación en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL? en el Distrito de San Miguel 2020?
- b) ¿Qué relación existe entre la calidad de ejecución de tareas en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL? en el Distrito de San Miguel 2020?
- c) ¿De qué manera el control de actividades en el proceso de reparación se refleja en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL? en el Distrito de San Miguel 2020?

- d) ¿Cuál es el efecto que tiene la retroalimentación en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL? en el Distrito de San Miguel 2020?

### **1.3. Hipótesis de la investigación.**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

La gestión de procesos de mejora continua tiene relación directa con la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- a) La planificación influye directamente en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.
- b) La ejecución de tareas tiene relación directa en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.
- c) El control de actividades se reflejan considerablemente en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.
- d) La retroalimentación permite satisfacción las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera la gestión de procesos de mejora continua permite satisfacer las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.



### 1.4.2. Objetivos específicos

- a) Explicar cómo la planificación influye en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.
- b) Identificar los procesos que se siguen en la ejecución de tareas para la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020
- c) Verificar el proceso de control de actividades de reparación para la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020
- d) Describir y analizar el efecto de la retroalimentación en la satisfacción las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

### 1.5. Variables, dimensiones e indicadores

#### 1.5.1. Clasificación de las variables

Las variables de la investigación de han clasificado de la siguiente manera:

**Variable “X”:** Gestión de procesos de mejora continua.

**Dimensiones:**

- Planificación
- Calidad de ejecución
- Control
- Retroalimentación

**Variable “Y”:** Satisfacción de las necesidades de los clientes.

**Dimensiones:**

- Fidelización
- Valor percibido
- Nivel de servicio

**Tabla 1.** Operacionalización de las variables

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición Teórica</b>	<b>Definición Operativa</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>
<b>Variable Independiente:</b>  Gestión de procesos de mejora continua.	Es una metodología que está conformada por cuatro etapas cíclicas, que permite establecer un modelo continuo para mejorar los procesos de manera continua, teniendo como objetivo la autoevaluación.	Se observa que los procesos se realizan de manera empírica sin llevar un control del tiempo de servicio.	Planificación	Procedimientos Objetivos Eficiencia Metas Estrategias	1,2,3,4,5
			Calidad de ejecución	Actividades Responsabilidad Supervisión	6,7,8
			Control	Evaluación Coordinación Medición Control de calidad	9,10,11,12
			Retroalimentación	Comunicación Capacitaciones	13,14,15
<b>Variable Dependiente:</b>  Satisfacer las necesidades de los clientes	Es la percepción del cliente sobre el grado en la que ha sido cumplido sus expectativas previstas con el valor percibido al finalizar la relación comercial.	Los clientes no se encuentran totalmente satisfechos con los servicios brindados por los retrasos que se presentan.	Fiabilidad	Confianza Cumplimiento de promesas Servicios adecuados	1,2,3,4,5
			Valor percibido	Calidad de la Atención Tiempo de atención Recomendaciones	6,7,8,9,10
			Nivel de servicio	Comunicación Precio de servicio Reclamos	11,12,13,14,15

Fuente: Elaboración propia

## **1.6. Justificación del estudio**

### **1.6.1. Justificación Teórica**

El presente estudio está conformada por bases teóricas, la que nos permitirá conocer los antecedentes de nuestras variables y nos ampliara la idea del contexto de estudio. Logrando plantear soluciones a la realidad que presenta la empresa de investigación mediante la adaptación de teorías basadas en gestión de procesos de mejora continua, con el fin de contrastarla con los resultados que se obtendrán.

### **1.6.2. Justificación Práctico**

Esta investigación se realiza con el propósito de proponer un plan de mejora continua, en la empresa PKC Technology en el distrito de San Miguel; optimizando los procesos operativos de forma que se pueda conseguir una mayor efectividad, eficacia y rendimiento.

Logrando que los tiempos de espera del cliente sean más cortos al momento de obtener el diagnóstico de su producto y el proceso de reparación sea de calidad, para que no se presenten reclamos a un corto plazo. Así reconocer que un servicio debe ser de calidad y con ello satisfacerse las necesidades de los clientes, lo que nos garantizará una toma de decisión correcta.

### **1.6.3. Justificación Metodológica**

Con el presente estudio se busca emplear herramientas y técnicas de investigación, utilizando encuestas sobre temas relacionados a la gestión por procesos por mejora continua que se realizan en la reparación de los artefactos, lo que permitirá conocer que piensan los colaboradores acerca de todos los procesos que se deben realizar para culminar el servicio y cuáles son sus principales deficiencias; esto nos brindara una visualización general que nos permitirá mejorar los procesos involucrados.

Las técnicas de la presente investigación empleadas nos permitió dar a conocer la relación que existe entre las variable, lo que nos ayudara reconocer donde se encuentran los principales desperdicios en los procesos que se realizan. Por ese motivo este trabajo de investigación tiene una importancia en la empresa porque nos permitirá reconocer las deficiencias y con esto emplear el ciclo de mejora continua para eliminar estos desperdicios y que los colaboradores reconozcan los nuevos procesos de gestión basados en mejorar las actividades laborales logrando la satisfacción de las necesidades de los clientes.

## **1.7. Antecedentes nacionales e internacionales.**

### **1.7.1. Antecedentes Nacionales**

(De La Cruz, 2018) En su tesis titulada: *“Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018”*, plateo como objetivo general: “Aplicar la gestión por procesos para formular una propuesta de mejora en la eficiencia de la Unidad de Gestión Social del PNVR del MVCS”, el proyecto de investigación fue realizado en la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural para lograr el mejoramiento de 4,025 viviendas constituidos en los Centros Poblados de 15 departamentos.

El autor con el presente trabajo busca analizar el problema y a su vez las alternativas planteadas para mejorar el procedimiento que se lleva a cabo en la organización con el fin de optimizar los recursos y simplificar los procesos orientados al ciudadano de las zonas rurales.

A sí mismo determinó que con la metodología de mejora de procesos servirá de base para promover propuestas que mejoren el desarrollo de un plan de intervenciones y lograr la eficiencia en los procesos de la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural, contribuyendo a la satisfacción del beneficiario.

(Bach. Fernández & Bach. Ramírez, 2017) en su tesis, sobre la *“Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B”*, su objetivo de investigación fue demostrar que “Elaborar un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad de la empresa “DISTRIBUCIONES A & B”; el desarrollo de su investigación es de tipo aplicada no experimental con una muestras de 202 clientes.

El autor utilizó como instrumento el cuestionario el cual le ayudo a obtener datos que le permitió observar los hechos a través de la valoración de los encuestados donde también pudo observar una variedad de deficiencias en la empresa, como falta de maquinarias y un plan de trabajo, haciendo que estas deficiencias no ayuden a mejorar la calidad del servicio y aumentar la productividad de la empresa.

Diseñando un plan de trabajo basadas en mejoras de gestión por procesos que permitan incrementar la productividad de la empresa, verificando que la implementación del plan propuesto podría ayudar a incrementar la productividad a un 22.18% aproximadamente.

(Poggi, 2018) en su investigación de tesis titulada; *“Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C., 2018”*, planteó como objetivo general: “Proponer la implementación de un Plan de Mejora Continua para mejorar la Satisfacción al Cliente de la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C”, es de tipo mixto, donde se desarrolló el enfoque cualitativo y a su vez el enfoque cuantitativo.

Con la investigación realiza el autor puedo observar que no hay un control correcto en el área de almacén, donde se pueda controlar los productos con mayor salida y también pudo ver que existe una carencia en el cuidado de las maquinarias y herramientas de trabajo, causando un bajo nivel servicio brindado.

La implementación de un plan de mejora continua en la empresa tiene como finalidad mejorar la productividad generando más ingresos a la empresa y junto a ello mejorar la calidad de los productos logrando que los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindado.

(Rojas Alvarez, 2015) en su tesis titulada: *“Propuesta de un sistema de mejora continua, en el proceso de producción de productos de plástico domésticos aplicando la metodología PHVA”*, cuyo objetivo fue: “Implementar un sistema de mejora continua en el proceso de producción de productos de plástico aplicando la metodología de PHVA”; el estudio realizado se centró básicamente en el proceso de fabricación de productos de plásticos de uso doméstico.

Se realizaron investigaciones sobre los tipos de las metodologías de mejora continua, para implementar la que genere mayor beneficios a la empresa como el aumento de la productividad y la eliminación de tiempos muertos. A si el autor llegando a la conclusión de aplicar la metodología de las 5s la que le ayudo a eliminando las actividades que no eran necesarias, logrando un incremento en la productividad de los productos con mayor demanda y aprovechando los tiempos en el proceso de producción.

### **1.7.2. Antecedentes Internacionales**

(Barona, 2016) en su investigación denominada: *“Mejora continua en el área productiva de la empresa de calzado KF Barona basado en un enfoque por procesos para incrementar la competitividad”*. Tuvo como objetivo: “Desarrollar un proceso de mejora continua del área productiva en la empresa de Calzado “KF Barona” basado en un enfoque por procesos, para incrementar la competitividad”, la muestra fue de 10 trabajadores, el tipo de investigación que se utilizó fue exploratoria – descriptiva de enfoque cualitativo y cuantitativo.

Al verificar que en la empresa de investigación trabajan de forma empírica y existía carecía en el control de los procesos de productividad lo que estaba ocasionando perdida de recursos, el autor

propone un plan de mejoras en el área afectada con el fin de erradicar dichos errores con el fin de mejorar la competitividad y cumplir con los estándares de calidad que los clientes exigen.

(Rodríguez, 2015) en su investigación titulada: *“Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital “Dr. Rafael Rodríguez Zambrano”, en el año 2013”*, cuyo objetivo general fue: Evaluar la gestión por procesos de calidad y la atención a los usuarios del área de consulta externa en el Hospital “Dr. Rafael Rodríguez Zambrano”, en el año 2013.

Mediante metodologías de investigación se han determinado los diferentes problemas que existen en el área de consulta externa, entre estos se encuentran falta de calidad de atención en la entrega oportuna de turnos, el personal administrativo no se encuentra capacitado para manejar programas, falta de personal médico, falta de higiene en las baterías sanitarias por infraestructura no reestructurada, poca comunicación interna entre el personal y gerente de la institución, lo que conlleva a que se proponga un Sistema de Gestión de Calidad en el servicio de Consulta Externa. El autor al evaluar todas esas deficiencias recomienda que se realicen capacitaciones para todo el personal con respecto a la atención del usuario como es el caso de RDACAA y que se brinden al personal médico cursos que les ayude a implementar sus conocimientos.

(Ibáñez, 2016) Desarrolló una investigación denominada: *“Diseño de propuestas de mejora para el área de producción en la empresa Puerto de Humos S.A.”*, cuyo objetivo general fue: “Desarrollar una propuesta de mejora para el área de producción, mediante la utilización de las técnicas de mejora Continua, las 5’s y manufactura esbelta, para aumentar la productividad, disminuir el desperdicio, tener un lugar de trabajo más limpio y aumentar la satisfacción laboral”.

Luego de los estudios realizados arrojaron que el principal problema de la baja productividad se debe a la poca inversión que hay en maquinarias y la falta de organización en la empresa.



Diseñando un plan de mejora que permita homogeneizar los procesos de cada área de la empresa, logrando disminuir desperdicios, tener un mejor control en los colaboradores y a su vez crear un plan que mejore la calidad.

(Ing. Vásquez, 2016) Con su investigación denominada: “*Propuesta de mejoras del proceso productivo en una empresa del sector químico bajo el enfoque de manufactura esbelta*”. El objetivo general fue: “Proponer mejoras en una empresa del sector químico bajo el enfoque de la Manufactura Esbelta a fin de reducir desperdicios”, la investigación es de tipo aplicada, es una investigación de tipo descriptiva.

El autor para el desarrollo de la investigación utilizó las herramientas de manufactura esbelta y también las 7 herramientas de la calidad, con el propósito de eliminar desperdicios en las áreas de trabajo mediante la mejora continua así aprovechando las virtudes de la empresa e involucrando al personal en las actividades.

## **1.8. Marco teórico**

### **1.8.1. Gestión por procesos**

La gestión por procesos es una forma de administrar las actividades empresariales que se encuentran dirigidos de manera estructurada y sistemática que ayuden a mejorar los niveles de satisfacción a los clientes, lo que se busca es cambiar la cultura organizacional, pero no es fácil ponerlo en marcha por lo que se suele utilizar herramientas y técnicas que ayuden a mejorarlos, eliminando desperdicios y recursos innecesarios. (Bonilla, Diaz, Kleeberg, & Noriega, 2020).

Se centra en el cambio cultural de la organización empezando por la misión, visión y valores, haciendo que se trabaje en conjunto con un solo fin y que cada participante entienda lo importante que es cada uno de ellos en el proceso; procurando el mejoramiento continuo en las actividades de

la organización a través de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. (Pepper, 2011)

A su vez, es uno de sistemas más utilizados en las organización que a logra tener buenos resultados en las empresas enfocándose en la excelencia, calidad y productividad; pero también se considera complicado en su implementación, por motivos de que los colaboradores están acostumbrados a un estilo de trabajo individual mas no en conjunto con toda la empresa, por lo que la gestión por proceso busca satisfacer a los cliente mediante su estilo de trabajo (que se enfoca más en un trabajo horizontal o por procesos). (Castellnou, 2020)

### **1.8.2. Evolución del concepto de Calidad:**

A lo largo del tiempo el concepto de calidad se ha ido cambiando con las necesidades de los consumidores.

Para (Tarí Guilló, 2000, págs. 13-21) El concepto de calidad se va dando inicio en la época de los gremios artesanales, donde la calidad se enfocaba más que todo en las habilidades y reputación que tenían los artesanos. Con la llegada de la revolución industrial se introdujo al mercado artesanal maquinarias que hacían que la producción sea mayor, en esta época los fabricantes (artesanos) tenían comunicación directa con los clientes donde ellos diseñaban sus propios productos, es así que para ellos la calidad se basaba en cumplir con las expectativas de los clientes.

A finales del siglo XIX en EE.UU. desaparece la comunicación que había entre fabricante y cliente y aparece la visión de Frederick Taylor de separar la planificación y la ejecución de trabajo con el fin de aumentar la productividad, pero con esta implantación se vio la necesidad de colocar a un inspector que él ayudaría a eliminar los errores de fabricación que se presenten. Recién a inicios del siglo XX se comienza a estudiar la calidad, llegando ellos a entender la calidad como prevención. Una vez finalizada la II Guerra Mundial la calidad tomo dos caminos distintos; la del

Occidente que consideraba la calidad como sinónimo de inspección ya que ellos no le daban mucha importancia a la calidad porque todos sus productos eran vendidos con facilidad; caso contrario en Japón, ellos empezaron aplicar el control de calidad en sus productos más aun con las lecciones de Juran sobre el arte de *quality management*, es por tan motivo que el concepto que tenía Japón hasta un momento se fue ampliando y cambiaron la inspección por el control de calidad de todas las áreas de las empresas sin excepción con el fin de eliminar desde raíz las primeras fallas que se puedan presentar.

En los años setenta el mercado Occidente se da cuenta se da cuenta del liderazgo que tiene Japón, con la crisis petrolera dio paso a la globalización y la competencia de mercados se fueron dando, es donde los clientes más informados se vuelven exigentes con la calidad de sus productos y el mercado Occidente va perdiendo liderazgo en el sector que abarcaba. En los 80 y 90 son testigos del logro alcanzado por los japoneses, de que es importante dar solución a las necesidades de los consumidores.

### **1.8.3. Mejora continua.**

Mejora Continua comprende a una filosofía que permite perfeccionar la calidad de un producto, el cual se realiza dentro de una organización con el fin de minimizar errores permitiendo disminuir los costos de producción logrando los mismos o mejores resultados en la calidad de productos o servicio.

La Mejora Continua que se emplee es un proceso basado en equipo y orientado a la acción, las personas involucradas tienen la capacidad de opinar y proponer ideas relacionadas con su trabajo para optimizar el proceso. Este está liderado por un piloto el que dirigirá el equipo de trabajo, para esto él debe saber qué es lo que quiere realizar, en donde y cuál será su objetivo, lo que ayudara a observar cuales son los problemas que se presentan y poder mejorarlos.

La implementación de mejora continua no consiste solo en reducir desperdicios, costos y aumentar la calidad, si no su mayor enfoque es trabajar en equipo para que en conjunto se pueda llegar al éxito y con eso la aceptación del grupo, ya que el indicador principal de toda empresa son las personas.

### **1.8.3.1. Metodologías de mejora continua**

Entre las diversas técnicas de mejora continua tenemos:

- Kaizen
- Six Sigma
- Lean Manufacturing
- Ciclo de Deming

#### **1.8.3.1.1. Kaizen**

El Kaizen se originó en Japón después de la segunda guerra mundial. Este sistema de calidad en sus inicios era de ámbito empresarial, pero en estos tiempos ha trascendido su utilidad hasta en los hogares y cualquier otro tipo de ambiente no empresarial. Dando a conocer que el método Kaizen se puede aplicar en todo tipo de actividad humana tanto en actividades empresariales tangibles como en los recursos humanos y es una idea que se debe trabajar todos los días en grupo e individualmente en la conducta de las personas y de la organización. (Melara, 2017)

Hace referencia al cambio y mejora continua, que se enfoca en la gente y en estandarizar los procesos, su objetivo es incrementar la productividad controlando los procesos de manufactura mediante la reducción de tiempos de ciclo, se enfoca también en la eliminación de desperdicios. (Carro Paz & Gonzalez, 2012, pág. 11)

Por el avance de las tecnologías y el aumento de la competencia las empresas ya no se enfocan mucho en la calidad de sus servicios, es ahí donde el método Kaizen busca eliminar toda

deficiencia del sistema productivo de la empresa desde el puesto más alto al más bajo, por eso este modelo se caracteriza por su perfección y en la mejora continua de cada proceso. (WorkMeter, 2012)

#### **1.8.3.1.2. Seis Sigma**

El Seis Sigma es una metodología diseñada y utilizada por el ingeniero Bill Smith en Motorola. Esta metodología se basa en la eliminación y reducción de defectos, logrando la optimización de cada proceso orientada a la satisfacción del cliente, dentro de los beneficios que se obtienen es mejorar la rentabilidad y la productividad.

Los niveles de sigma ayudan a medir los límites que hay entre el proceso y el objetivo. (Guerrero, 2019)

Es una estrategia para el aumento de la competitividad a través de la mejora continua de la calidad, aplicando herramientas estadísticas para eliminar defectos, con el fin de alinear a la empresa con su mercado. El Seis Sigma se caracteriza por sus 5 etapas que permiten; definir los problemas, medir para obtener la información, analizar la información recolectada, incorporar mejoras a los procesos y finalmente controlar los procesos, logrando alcanzar etapas óptimas y solución de problemas. Con el fin de integrar los cambios o soluciones a toda la organización, con el objetivo de promover el uso de herramientas y métodos estadísticos de manera ordenada. (Carro Paz & Gonzalez, 2012, pág. 20)

Consiste en un proceso disciplinario que ayuda a conocer y comprender los procesos, de tal punto que se pueda eliminar y mejorar los procesos de la empresa, para eso se requiere el compromiso de tiempo, talento, dedicación, persistencia y sobre todo inversión económica.

Es un método basado en datos que mide y mejora la calidad, para alcanzar la satisfacción de los clientes, logrando la perfección y también poder corregir los problemas antes que se presenten. En

los proyectos de Seis Sigma se utilizan dos tipos de herramientas las de tipo general, que se emplean para el levantamiento y proceso de datos y también de tipo estadístico. (GestioPolis.com Experto., 2001)

#### **1.8.3.1.3. Lean Manufacturing**

Lean Manufacturing fue creada por el sistema de producción de Toyota a finales de los años 70. Su filosofía es implementar la mejora continua, con el propósito de eliminar operaciones que no sean requeridas, para mejorar la eficiencia de la productividad, la calidad y reducir costos, logrando la satisfacción de los clientes. Se caracteriza por realizar las actividades con ligereza, rapidez, exactitud, visibilidad, multiplicidad y conciencia. (Gehisy, 2012)

El Lean manufacturing involucran a toda la organización sobre todo a los operarios, forma parte de una estrategia organizacional que ayuda aplicar procesos de forma específica y sencilla, mejorando el desempeño de los procesos. Consta en 4 fases de implementación: en la que inicia en la etapa tradicional, la etapa de aplicación, la de cadena de valor y la etapa final que busca lograr el compromiso de toda la organización. (Salazar , 2019)

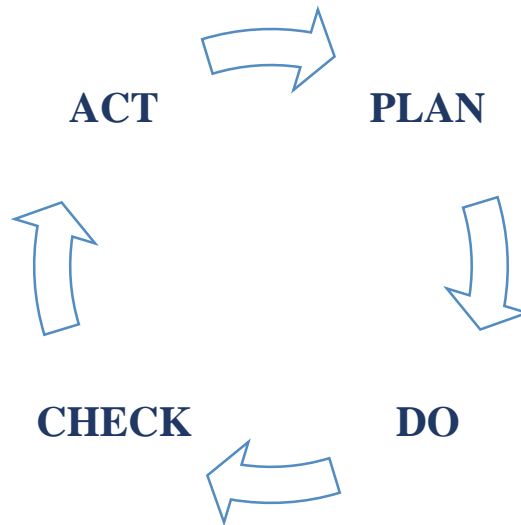
Es una filosofía diseñada para las personas con el propósito de mejorar el sistema de producción eliminando diversos tipos de errores que se presenten en la producción, tiene como objetivo generar en los trabajadores una nueva cultura que esté basada en comunicación y trabajo en equipo, a su vez es una filosofía que está constantemente en busca de nuevos propósitos haciendo que el trabajo sea más rápido y ahorrativo. El lean manufacturing es una cultura dinámica por lo que va cambiando y adaptándose a los diferentes requisitos de las empresas. (Hernández & Vizán, 2013)

#### **1.8.3.1.4. Ciclo de Deming o Ciclo PDCA**

En la década de los 30 Walter Shewhart llegó a la conclusión que trabajar en el mejoramiento de los procesos era un beneficio tanto para la empresa como para los trabajadores y es así donde desarrolla un método cíclico para aumentar la calidad y Edwards Deming, su alumno lo mejora, así que nace el Ciclo de Deming, el espiral de mejora continua o también conocido con el ciclo PDHA por las iniciales de cada paso a seguir. Este método consiste en mejorar los procesos de manera continua para asegurar la calidad e ir corrigiendo los inconvenientes que se presenten en cada proceso. (Ionos, 2019)

Nos sirve como guía para la realización de un plan, tiene como principal tarea la autoevaluación destacando la parte más fuerte que se tiene que mantener y cuáles son las áreas con mayor problema en las que se tendría que mejorar. (Betancourt, 2018)

Es una metodología que describe los cuatro pasos que se realizan de manera continua, una vez que se culmina la última etapa automáticamente sigue el primero con el fin de reevaluar las actividades y así ir mejorando cada una de ellas, logrando eliminar los errores haciendo el trabajo más eficiente y eficaz. (Jimeno, 2013), este método consiste en hacer las cosas de manera ordenada y que permite a las organizaciones a una mejor integración en el mercado competitivo, optimizando la producción y a una mayor rentabilidad, es un método lógico que no se limita a la mejora continua, sino que se puede aplicar en diversas actividades. (Cuatrecasas, 2005, págs. 61-63)



*Figura 1: Etapa del Ciclo PDCA o Ciclo de Deming*

1. **Planificar (Plan):** En esta primera fase consiste en la identificación del problema mediante la recopilación de datos para establecer los objetivos que sean necesarios para mejorar las actividades que estén dispuestas con el fin de conseguir mejores resultados.
2. **Hacer (Do):** Se lleva a cabo el plan, pero primero con la implementación de una prueba piloto para verificar si funciona correctamente antes de realizar el cambio total.
3. **Verificar (Check):** Una vez implantada la nueva propuesta se tendrá un periodo de prueba para verificar si todo está en orden, con la ayuda de herramientas de control. Caso contrario se tendrán que realizar ajustes necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.
4. **Actuar (Act):** Por último, finalizado el periodo de prueba se debe analizar los resultados alcanzados y compararlos con las actividades iniciales. Si se verifica que si funciona se establecen de forma definitiva y periódicamente volver a la primera etapa para poder así evaluar e ir realizando ajustes necesarios.



#### **1.8.4. Dimensiones de gestión por procesos de mejora continúa**

- **Planificación**

La planificación son acciones que se llevan a cabo para alcanzar ciertas metas, mediante estrategias que nos ayude a disminuir las amenazas y poder aprovechar las oportunidades que se presenten para poder así alcanzar las metas trazadas. (Westreicher, 2020)

La planificación es un instrumento didáctico y estratégico que busca alcanzar sus objetivos en un determinado periodo de forma eficiente, para que la planificación sea eficaz los planes a realizar deben ser realistas, adaptables a los cambios y exactos. (Raffino M. E., Planeación en Administración, 2020)

“La planificación es un proceso para la toma de decisiones que nos lleva a prever el futuro de cualquier organización, usando los recursos necesarios tanto humanos como materiales para el logro de los objetivos que se desean alcanzar de una manera más eficiente y económicamente posible”. (Bonilla, Molina , & Morales, 2006)

- **Ejecución**

Se refiere a la realización de una tarea o actividad determinadas en un plan de trabajo, la que se encuentra dirigida y orientada por un supervisor que ayude a los colaboradores a llevarla a cabo. (Significados, 2016)

En la ejecución debe existir un responsable que esté capaz de dirigir y que cuente con un carácter de motivación, para que este sea aceptado por los colaboradores, el encargado tiene que asignar responsabilidades a otras personas en grupo y que estas tengan en claro las responsabilidades que deben realizar para que se lleven a cabo de forma eficaz. (Raffino M. E., 2020)

- **Control**

Se encarga de verificar que los procesos realizados estén correctamente ejecutados o que puedan ser corregidos a tiempo para cumplir con los objetivos propuestos, lo que nos permite tomar acciones correctivas cuando sea necesario. (Sanchez, Parra, & Najarro, 2014). Es una de las principales funciones de la administración que tiene como objetivo que las actividades se realicen de acuerdo a lo planificado midiendo el rendimiento organizacional, a su vez permitiendo disminuir errores y aumentando la eficiencia en el trabajo. (Raffino M. , 2020)

El control es la base dinámica de la administración que permite evaluar y medir de ejecución de planes con el fin de prever errores, lo que busca que las actividades realizadas se ajusten a las actividades proyectadas, corrigiendo errores para poder alcanzar los planes propuestos. (Derkra, 2020)

- **Retroalimentación**

Es uno de los términos más utilizados en la comunicación y utilizados en distintos campos, se entiende como el retorno de una parte de la salida hacia la entrada de un proceso o información, existen dos tipos de retroalimentación positiva y negativa. La positiva hace referencia a la respuesta del estímulo inicial que es de crecimiento y la negativa que hace que se corrija a la información inicial del emisor. (Peiró, 2020), la retroalimentación nos permite mejorar el comportamiento ya que se trabaja de forma circular porque parte que era la salida del proceso se redirecciona hacia su origen analizando y ajustando la información para que vuelva a su salida, beneficiando este proceso al emisor y al receptor. Este concepto también es conocido como “feedback”. (Pérez & Merino, 2016)

Para Raffino la retroalimentación es un mecanismo donde el proceso de salida se dirige nuevamente al proceso de entrada continuamente realizando este funcionamiento. La

retroalimentación se da en la comunicación (entre emisor y receptor), en un sistema (organización, familia, etc) y en el proceso admirativo. (Raffino M. , 2020)

### **1.8.5. Satisfacción del cliente:**

La satisfacción del cliente para las empresas actualmente son esenciales, porque un cliente satisfecho no compra solo una vez, sino que expresa a otros su experiencia, los defiende en el mercado y deja la competencia, logrando su lealtad y su crecimiento en el mercado. La satisfacción del cliente se conforma por los resultados que percibió al momento que adquirió un producto o servicio, si cumplió con las expectativas de sus necesidades o lo que la empresa prometía y por último los niveles de satisfacción, que tan satisfecho se sintió el cliente con lo que adquirió, si se sintió insatisfecho, satisfecho o complaciente. Todo dependiendo del nivel de satisfacción porque este permitirá conocer el grado de lealtad hacia la empresa. (Thompson, 2019)

El cliente al momento que adquiere un bien, busca en ellos complacer su necesidad, es donde el bien entra a ser juzgado si cumple con los requisitos o exigencias de lo solicitado y si llega a satisfacer sus necesidades. Por eso se dice que la satisfacción es un concepto abstracto y no hay una forma de medición lo que hace que a su vez sea dinámico porque no todas las personas buscan lo mismo, lo que a uno le satisface a otro no, lo que te satisface hoy pueda ser que mañana ya no sea así, logrando mayor competitividad en el mercado. (Torrecilla, 1999, pág. 102)

La gran cantidad de las empresas se enfocan en posicionarse en el mercado y no tanto en la satisfacción de sus clientes, en lo que están cometiendo un error. Es necesario que las empresas se enfoquen en satisfacer las necesidades de su cliente para que logren la fidelización de ellos y junto a ello mayor rentabilidad. Deben tener en cuenta que satisfacer a los clientes es necesario pero no suficiente es por eso que se debe esforzar en deleitarlos y llegar más allá de las expectativas de los clientes, para lograr su lealtad. (Kotler, 2013, pág. 140)

### 1.8.6. Cliente:

El origen de este término proviene del antiguo Roma, que se consideraba al cliente como la persona de inferior recurso. En el Marketing se define como la persona que adquiere un producto para el fin que se le dé.

La base de las empresas son los clientes ya que con la decisión de consumo que realicen contribuyen a las ganancias y también se puede referir a que tan satisfechos fueron al momento de culminar con lo que adquirieron bien sea un servicio o compra. (Raffino M. E., Cliente, 2020)

Se define cliente a la persona que frecuentemente adquiere un servicio o producto, al que se puede calificar como comprador, usuario o consumidor, con el fin de satisfacer sus necesidades. En el entorno empresarial hay dos tipos de clientes; el interno es aquel que presta sus servicios con el fin que sus productos o servicios sean comercializados y los externos son todos aquellos personas que los productos o servicios están a su disposición de adquirirlos (Significados.com., 2015)

El cliente es quien tiene mayor valor en la empresa, es el activo más importante “(...) *un cliente es el visitante más importante. No depende de nosotros – nosotros dependemos de él*” (Kotler, 2013, pág. 9)

Las compañías tiene que trabajar más en hacer que el ciclo de vida del cliente duren más que el ciclo de vida del producto, para lograr la fidelizar de ellos y no tanto en crear clientes nuevos como lo vienen haciendo muchas compañías, es brindarle más de lo que ellos esperaban alcanzar; pero no a todos por igual porque siempre se cuenta con algunos clientes más rentable que otros o algunos más accesible que otros, lo recomendable es clasificar los por grupos, los clientes más rentables, clientes con mayor expectativas de crecimiento, clientes más vulnerables

y por último los denominados clientes problemáticos, con ellos se tiene que tener cautela porque es recomendable que no permanezcan con nosotros.

Es muy importante prestar atención a las quejas de los clientes porque eso sirve a la empresa a darse cuenta en que están fallando para poder solucionarlo a tiempo, para no contar con clientes descontentos.

### **1.8.7. Proceso de atención al cliente:**

Para (Izquierdo, 2018) El proceso de atención al cliente es “El conjunto de actividades que realizamos desde que recibimos el primer contacto de un usuario hasta que resolvemos su consulta y nos despedimos de él, ordenado según las distintas fases que atravesaremos a lo largo de todo el procedimiento”.

#### **1.8.7.1.Fases del proceso de atención al cliente:**

Se puede indicar que las fases del proceso de atención al cliente son los siguientes:

- a. Contacto:** Esta primera fase es muy esencial el cual dependerá mucho; el usuario cuando solicita un servicio va con expectativas de atención, esperando que estas sean cordiales y puedan ayudar a resolver sus necesidades, por lo que es necesario prestarle la atención que merece.
- b. Escucha y obtención de información:** debemos estar atentos en escuchar lo que desee el cliente para poder entender con claridad lo que requiere, con el fin de ayudar sus necesidades sin ningún inconveniente.
- c. Resolución del problema:** en este momento es importante resolver el problema o inconveniente del cliente sea cual sea la dimensión, lo importante es contar con un buen manejo se solución.

- d. Finalización y despedida:** en esta fase final es necesario confirmar si se resolvió el problema del cliente y si quedo satisfecho con el servicio brindado por eso es recomendable realizar una pequeña encuesta que nos ayudara evaluar el servicio brindado y en qué aspectos mejorar.

### **1.8.8. Dimensiones de satisfacción de clientes**

- **Fiabilidad**

Para la RAE, fiabilidad es la “probabilidad de buen funcionamiento de algo”.

Es utilizado para calificar algo o alguien que brinda confianza o garantía, si nos queremos referir a un producto que es fiable se puede decir que es algo que nos brinda seguridad y no va a presentar inconvenientes sobre su uso en un buen tiempo. (Pérez & Gardey, Definición de fiable, 2018)

- **Valor percibido**

Es la evaluación que realizan los clientes al momento de adquirir un producto con otros que cumplen la misma función, en este caso comparan el aspecto de utilidad que puede dar este producto o servicio, con la capacidad que satisfacen sus necesidades, (Inieta, 2017)

- **Nivel de servicio**

El nivel de servicio va cambiando hacia un mejoramiento continuo, en las que las empresas están en el compromiso de subir sus estándares de acuerdo a las expectativas de los clientes. (Gómez, 2016)

### **1.9. Definiciones de términos básicos**

- **Proceso:**

Es una serie de acciones que se realizan para cumplir una determinada salida o determinados objetivos. (Pepper, 2011)

- **Cultura organizacional**

Es un conjunto de principios que conforma la organización como sus normas, valores entre otros, busca que el personal se adapte a ellas, ya que es la imagen que da la organización. Entre ellas existen dos ejes importantes, uno interno que se refiere a las personas y actividades que conforman la organización; y otra externa que es como se relaciona con la comunidad. (Raffino M. E., 2020)

- **Visión**

Es un panorama futuro, a donde se desea llegar en un futuro a largo plazo cumpliendo con los objetivos trasados, una vez que se cumpla con la visión propuesta se tiene que plantear una nueva. (Bustamante, 1991)

- **Misión**

Es la base de la visión, la identidad y el propósito o razón de existir de la organización.

Nos ayuda a trabajar juntos por un fin en común. (Bustamante, 1991)

- **Fidelización:**

“Conseguir, de diferentes modos, que los empleados y clientes de una empresa permanezcan fieles a ella”. (RAE)

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Método de investigación**

El método de la presente investigación es cuantitativa; porque parte de una realidad objetiva donde se derivan los objetivos, preguntas de investigación, se determinan las Hipótesis y sus variables, las cuales se pueden medir utilizando métodos estadísticos; las que nos permitirá analizar los datos recopilados y elaborar reportes. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, pág. 4)

#### **2.1.2. Tipo de investigación**

El siguiente estudio de tipo aplicada; porque una vez determinado el problema se tiene como objetivo implementar técnicas innovadoras con el fin de resolver los problemas de la manera más adecuada. (Vara, 2012, pág. 202)



### **2.1.3. Diseño de investigación**

El siguiente estudio cuenta con el diseño de investigación descriptivo – correlacional, ya que se describen las características de las variables, se utilizaron técnicas estadísticas que nos ayudaron a medir el grado de relación que existe entre ellas. (Vara, 2012, pág. 208)

## **2.2.Población y muestra**

### **2.2.1. Población**

La población de estudio está constituida por dos grupos de acuerdo a nuestras variables:

El primer grupo estará conformado por los trabajadores de la empresa, que es un total de 30 personas, 21 técnicos y 9 trabajadores de la parte administrativa, de los que se recogerá datos del proceso que realizan.

Así mismo, nuestro segundo grupo son los clientes registrados en la base de datos de la empresa en el distrito de San Miguel. Esta base registra una población de 1350 clientes en el periodo del 1 de Enero hasta el 15 de agosto del 2020.

### **2.2.2. Muestra**

Nuestra primera población está conformada por 30 colaboradores de los cuales 9 son el personal administrativos que realizan labores de planificación, organización y control; y 21 técnicos. Ya que es una cantidad singular no será necesario aplicar la fórmula para sacar la muestra y se trabajara con toda la población.

El segundo grupo de muestra de investigación está conformado por la misma cantidad de la primera muestra, es decir 30 clientes.

Así mismo nuestra muestra está constituida por un total de 60 personas, entre clientes, técnicos y personal administrativo del servicio técnico PKC Technology SRL. del distrito de San Miguel.

### **2.3. Técnicas para la recolección de datos.**

Para Sampieri el cuestionario es el instrumento más utilizado y que está constituido por un conjunto de preguntas relacionadas a una o más variables, que sirve para la recolección de datos y utilizado en distintos campos de investigación. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, pág. 250).

En la presente investigación se aplicaron cuestionarios, la que fue dirigido al personal administrativo, técnicos y los clientes, la que nos ayudó a la recolección de información relevante a las variables.

### **2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos**

- **Validez**

En la presente investigación se utilizaron entrevistas y cuestionarios que cumplan con la validación y confiabilidad.

La validación de los instrumentos se solicitó la aprobación de 3 asesores expertos en trabajo de investigación de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

- **Confiabilidad de instrumentos:**

Para determinar la confiabilidad de medición de los instrumentos de investigación, fue sometida a un análisis de confiabilidad mediante el enfoque de consistencia interna entre los ítems, A través de dicha consistencia interna se mide si los ítems de las escalas están relacionados entre sí. Este procedimiento se realizó mediante el Paquete Estadístico SPSS v. 26 mediante alfa de Cronbach, es importante indicar que el coeficiente de alfa de Cronbach oscila entre 0 y 1, un resultado de 1 expresa que existe consistencia ideal de los ítems o preguntas para expresar la variable en análisis.

Donde los resultados del análisis de confiabilidad para el cuestionario de Gestión por procesos se obtuvo un 0,94 y para el cuestionario de Satisfacción de las necesidades de los

clientes de obtuvo un 0,922 lo que nos muestra una alta confiabilidad en los resultados del instrumento utilizado.

**Tabla 2.** *Resumen de procesamiento de casos para el instrumento de Gestión por procesos de mejor continúa*

		N	%
<b>Casos</b>	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Tabla 3.** *Estadísticas de fiabilidad del instrumento de Gestión por procesos de mejor continúa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	15

**Tabla 4.** *Resumen de procesamiento de casos para el instrumentos de la satisfacción de las necesidades de clientes*

		N	%
<b>Casos</b>	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Tabla 5.** *Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la satisfacción de las necesidades de clientes*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	15

## **2.5 Procesamiento y análisis de datos.**

Para obtener los resultados de los instrumentos, primero se realizó la recolección de datos mediante el cuestionario el que se proporcionó a los técnicos y al personal administrativo de manera física, y a los clientes de manera digital por medio de WhatsApp.

Una vez recolectado los datos necesarios, se utilizó el software de Microsoft Excel y SPSS utilizó el software versión 26 para poder analizar la información y determinar la relación entre las variables.

### **2.5.Aspectos éticos.**

De acuerdo a planteado en la presente investigación se sustentara bajo los aspectos éticos y respeto a propiedad intelectual; para realizar las encuestas a los técnicos y a los clientes primero se dio a conocer cuál será el propósito de la información recabada, se llevó a cabo bajo la autorización y el consentimiento de cada uno de ellos.

### III. RESULTADOS

#### 3.1.Resultados descriptivos

Para evaluar las variables de investigación se elaboró dos instrumentos de medición conformado por 15 preguntas, para obtener información referente a los indicadores de las variables.

Con la presentación de los siguientes resultados se pudo llegar a las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

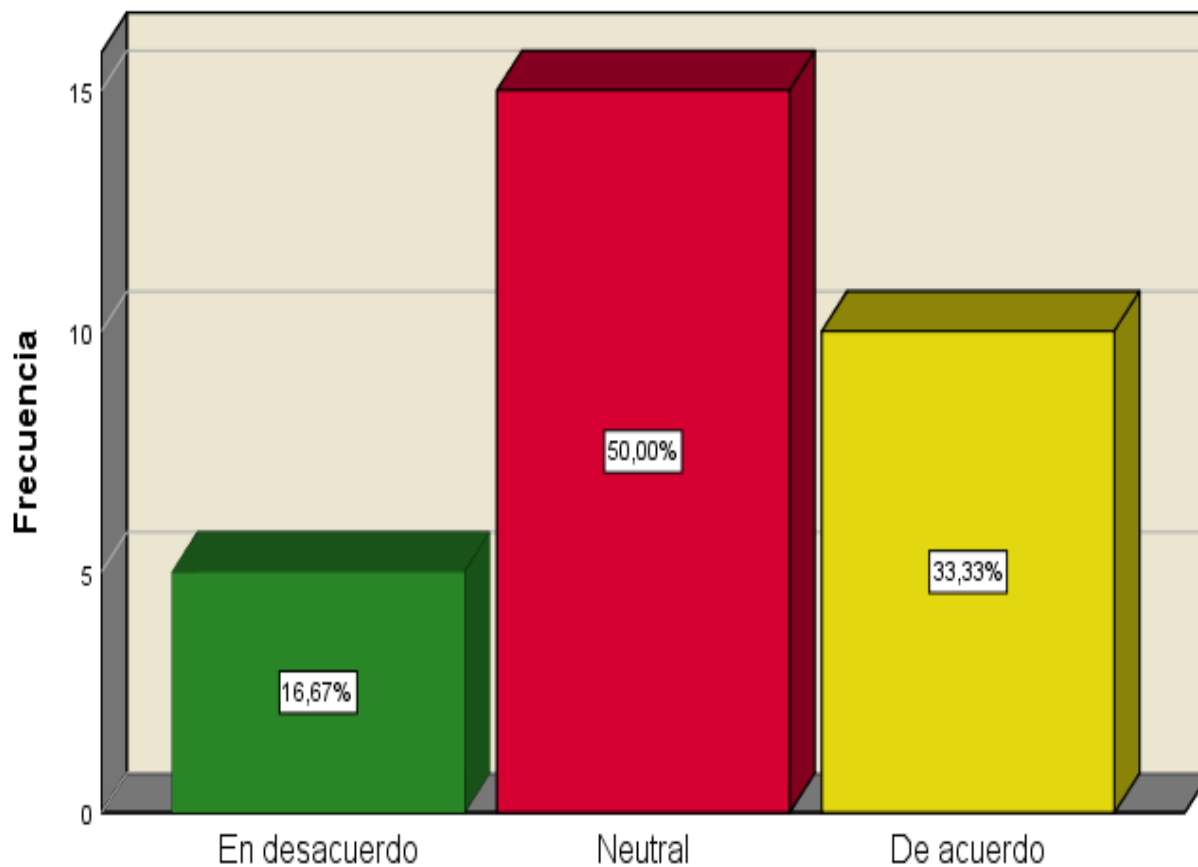
#### **Variable 1: Gestión de procesos de mejora continúa**

**Tabla 6.** *¿Considera que existen procedimientos definidos en la realización de las actividades?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Neutral	15	50,0	50,0	66,7
	De acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L.

**Gráfico 1.** *¿Considera que existen procedimientos definidos en la realización de las actividades?*



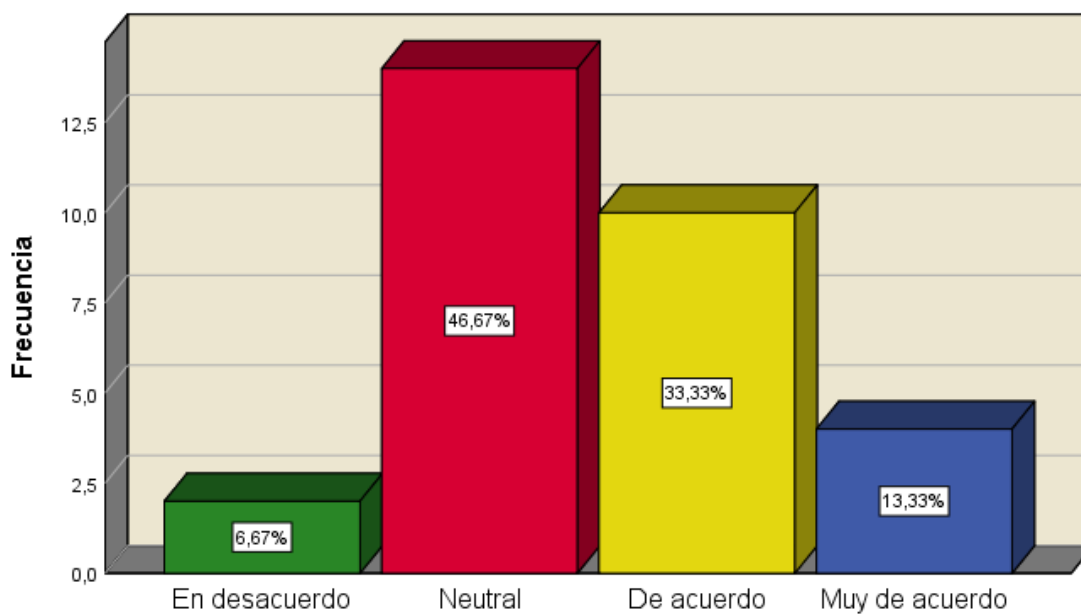
**Interpretación:**

Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 16.67% se encuentran en desacuerdo con respecto a que existen procedimientos definidos en la realización de las actividades, el 50% su opinión es neutral y el 33.33% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 7.** *¿Tiene claro sus objetivos en cada función?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Neutral	14	46,7	46,7	53,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	86,7
	Muy de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L.

**Gráfico 2.** *¿Tiene claro sus objetivos en cada función?***Interpretación:**

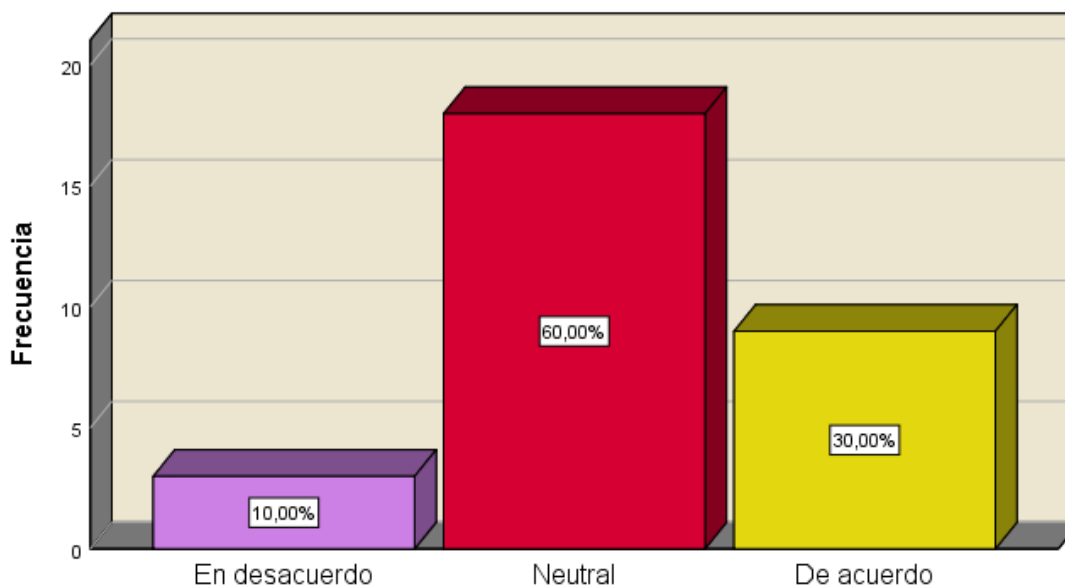
Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 6.67% se encuentran en desacuerdo con respecto a que tienen claro sus objetivos en cada función, el 46.67% su opinión es neutral, el 33.33% se encuentran de acuerdo y el 13.33% muy de acuerdo.

**Tabla 8.** *¿Considera que la empresa revisa sus procesos para eliminar procedimientos innecesarios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Neutral	18	60,0	60,0	70,0
	De acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L.

**Gráfico 3.** *¿Considera que la empresa revisa sus procesos para eliminar procedimientos innecesarios?*



### Interpretación:

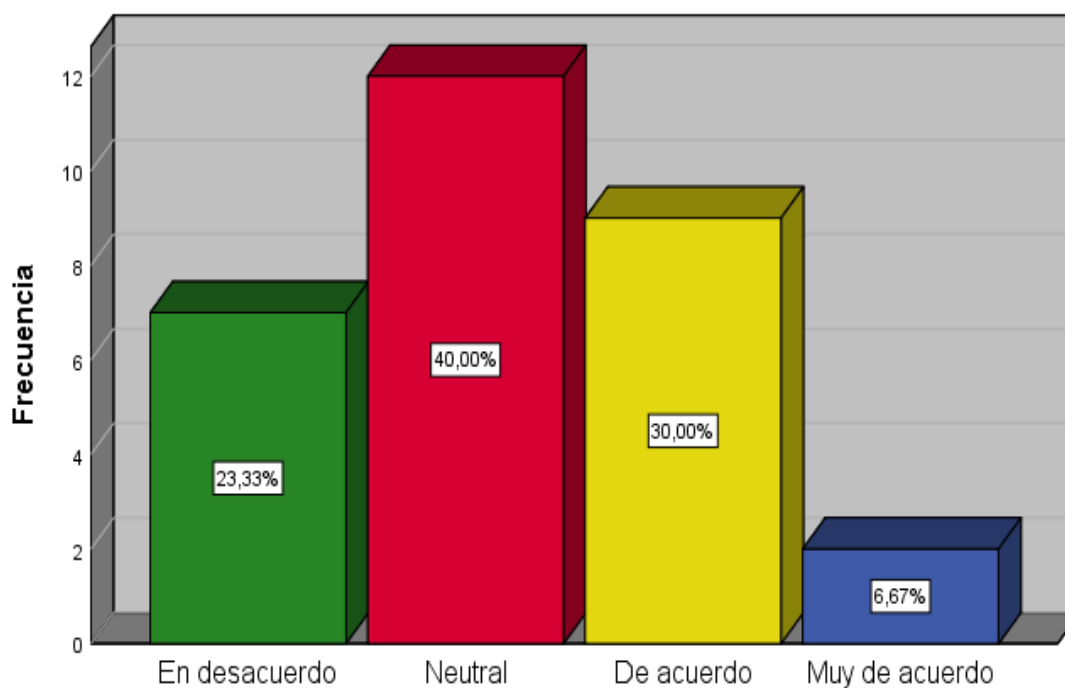
Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 10% se encuentran en desacuerdo en que la empresa revisa sus procesos para lograr una mayor eficiencia, el 60% su opinión es neutral y el 30% se encuentran de acuerdo.



**Tabla 9.** *¿Están establecidas las metas en la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	Neutral	12	40,0	40,0	63,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	93,3
	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L.

**Gráfico 4.** *¿Están establecidas las metas en la empresa?***Interpretación:**

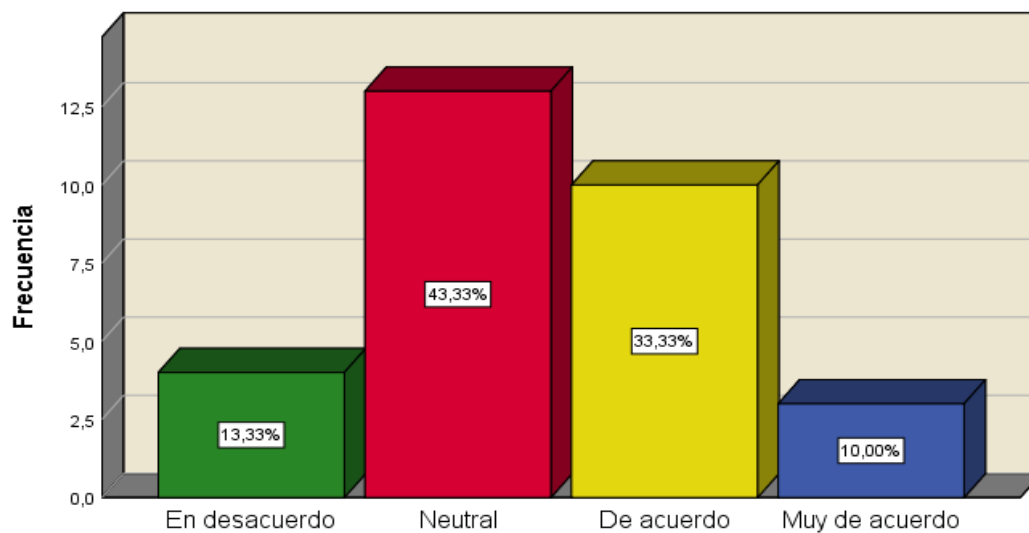
Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 23.33% se encuentran en desacuerdo en que están establecidas las metas en la empresa, el 40% su opinión es neutral, el 30% se encuentran de acuerdo y el 6.67% muy de acuerdo.

**Tabla 10.** *¿Cree que la empresa aplica estrategias para mejorar la calidad de los servicios?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3
	Neutral	13	43,3	56,7
	De acuerdo	10	33,3	90,0
	Muy de acuerdo	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L.

**Gráfico 5.** *¿Cree que la empresa aplica estrategias para mejorar la calidad de los servicios?*



### Interpretación:

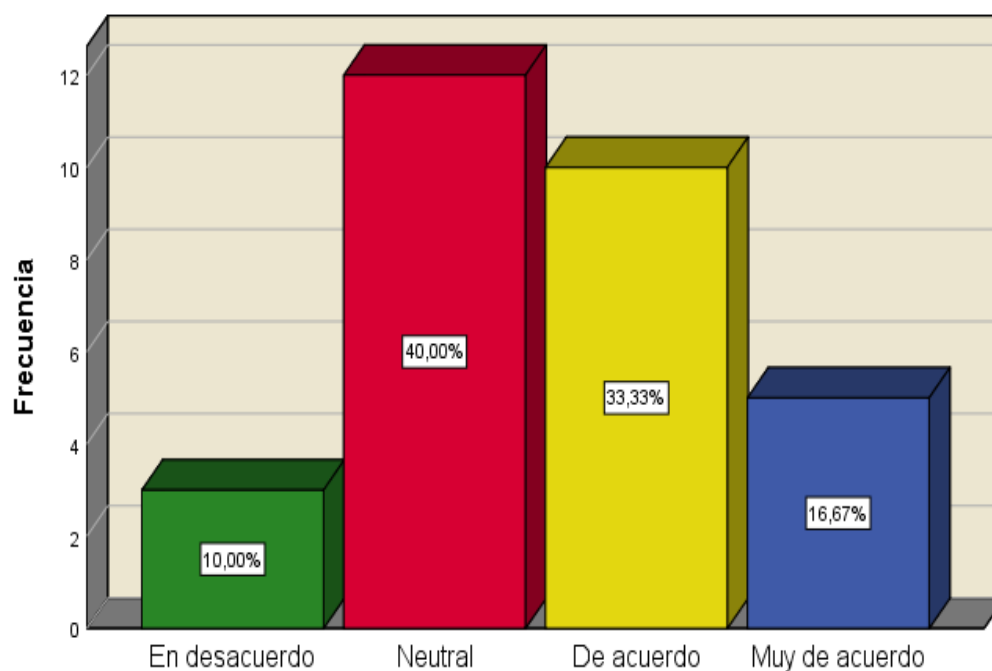
Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 13.33% se encuentran en desacuerdo en que la empresa aplica estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios, el 43.33% su opinión es neutral, el 33.33% se encuentran de acuerdo y el 10% muy de acuerdo.

**Tabla 11.** *¿Consideras que las actividades que realizan se llevan a cabo de la misma manera?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
Neutral	12	40,0	40,0	50,0
Válido De acuerdo	10	33,3	33,3	83,3
Muy de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 6.** *¿Consideras que las actividades que realizan se llevan a cabo de la misma manera?*



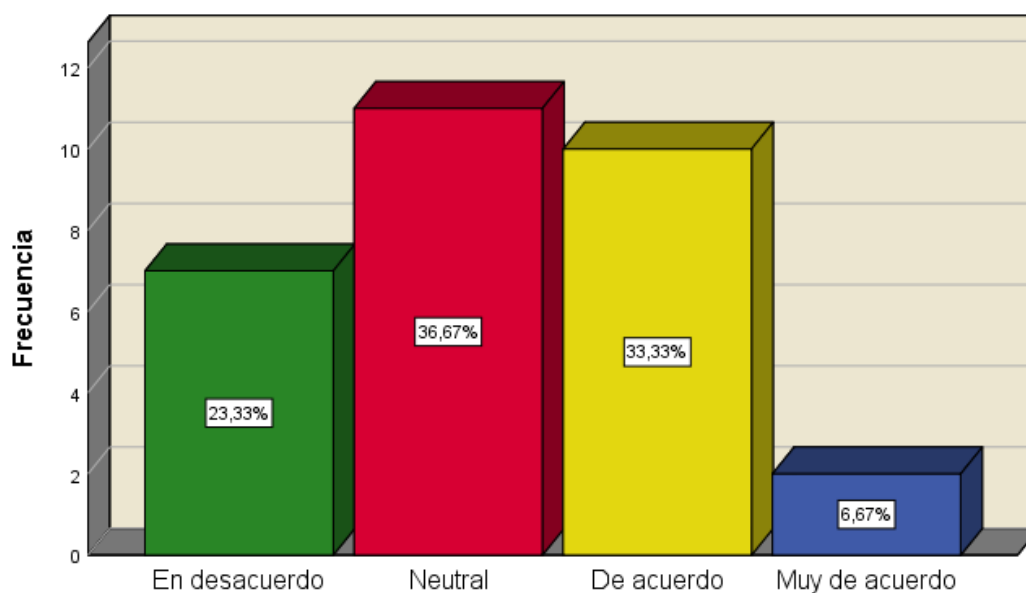
### Interpretación:

Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 10% se encuentran en desacuerdo en que las actividades que realizan se llevan a cabo de la misma manera, el 40% su opinión es neutral, el 33.33% se encuentran de acuerdo y el 16.67% muy de acuerdo.

**Tabla 12.** *¿Tiene conocimiento de las responsabilidades correspondientes a su cargo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	Neutral	11	36,7	36,7	60,0
	De acuerdo	10	33,3	33,3	93,3
	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 7.** *¿Tiene conocimiento de las responsabilidades correspondientes a su cargo?***Interpretación:**

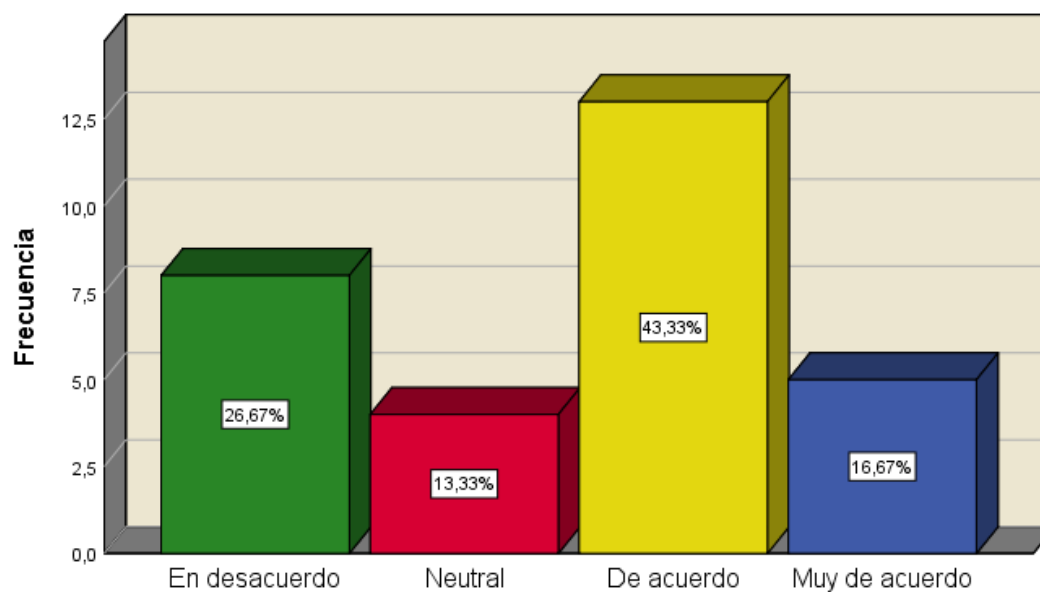
Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 23.33% se encuentran en desacuerdo en que los trabajadores tienen conocimiento de las responsabilidades correspondientes a su cargo, el 36.67% su opinión es neutral, el 33.33% se encuentran de acuerdo y el 6.67% muy de acuerdo.

**Tabla 13.** ¿ Existen actividades para supervisan la calidad de las operaciones que están a su cargo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
Neutral	4	13,3	13,3	40,0
Válido De acuerdo	13	43,3	43,3	83,3
Muy de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 8.** ¿ Existen actividades para supervisan la calidad de las operaciones que están a su cargo?



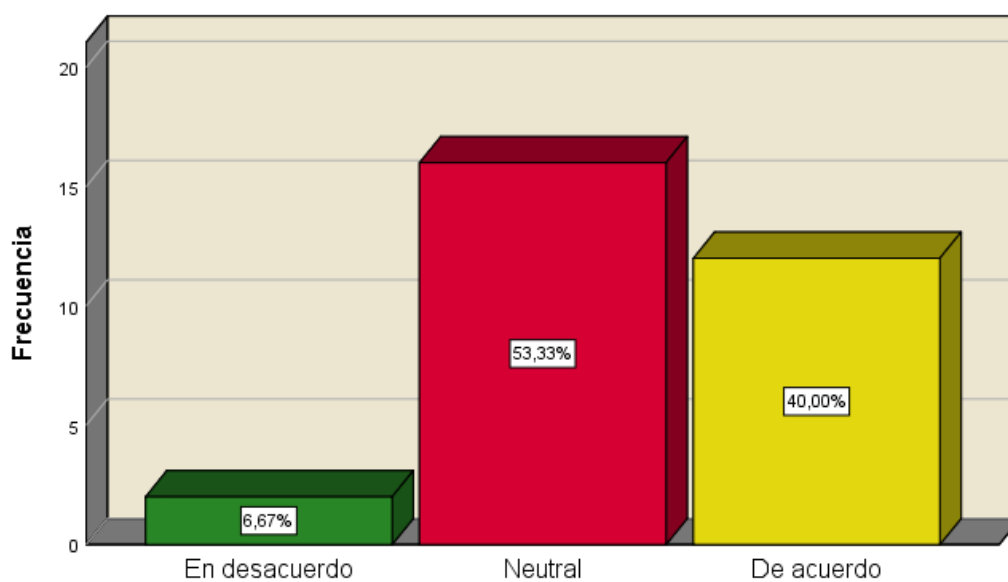
### Interpretación:

Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 26.67% se encuentran en desacuerdo con respecto que existen actividades para supervisar la calidad de las operaciones que están a su cargo, el 13.33% su opinión es neutral, el 43.33% se encuentran de acuerdo y el 16.67% muy de acuerdo.

**Tabla 14.** ¿Se evalúan los tiempos de cada proceso que tiene a su cargo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Neutral	16	53,3	53,3	60,0
	De acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L

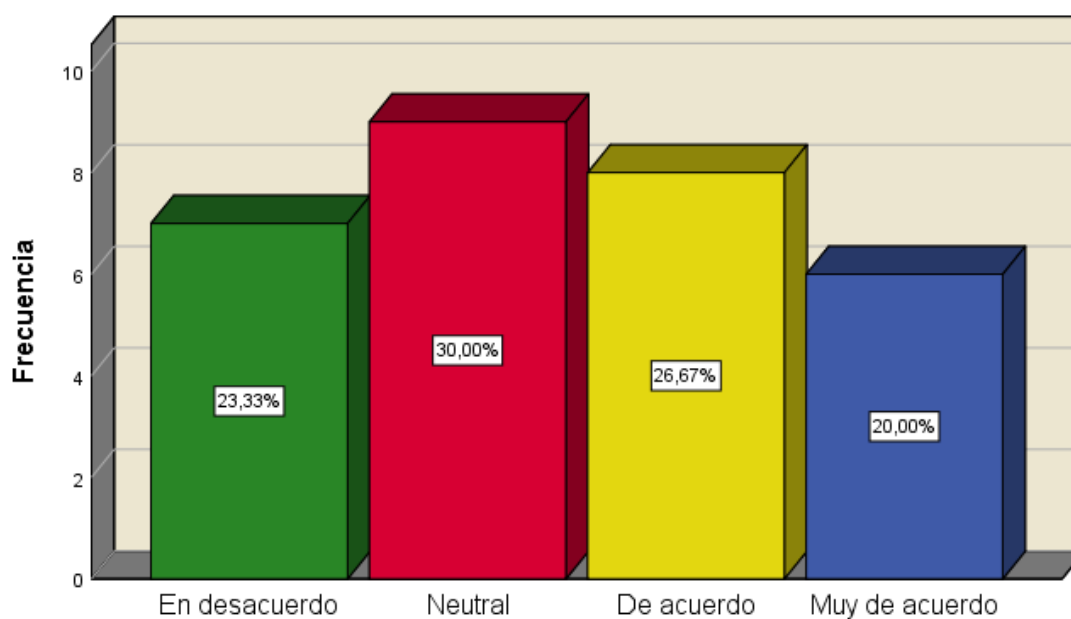
**Gráfico 9.** ¿Se evalúan los tiempos de cada proceso que tiene a su cargo?**Interpretación:**

Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 6.67% se encuentran en desacuerdo en que se evalúan los tiempo de cada proceso que tienen a su cargo, el 53.33% su opinión es neutral y el 40% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 15.** *¿Se trabaja de forma coordinada con otras áreas de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
Neutral	9	30,0	30,0	53,3
Válido De acuerdo	8	26,7	26,7	80,0
Muy de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L

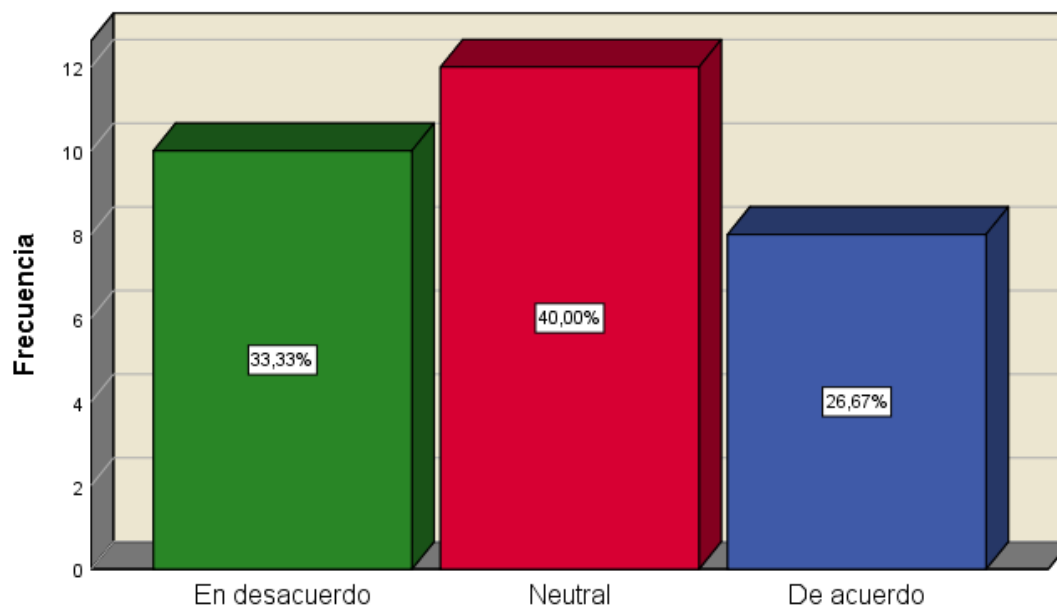
**Gráfico 10.** *¿Se trabaja de forma coordinada con otras áreas de la empresa?***Interpretación:**

Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 23.33% se encuentran en desacuerdo con respecto que se trabaja de forma coordinada con otras área de la empresa, el 30% su opinión es neutral, el 26.67% se encuentran de acuerdo y el 20% muy de acuerdo.

**Tabla 16.** *¿Se miden los resultados de cada colaborador?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	Neutral	12	40,0	40,0	73,3
	De acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 11.** *¿Se miden los resultados de cada colaborador?***Interpretación:**

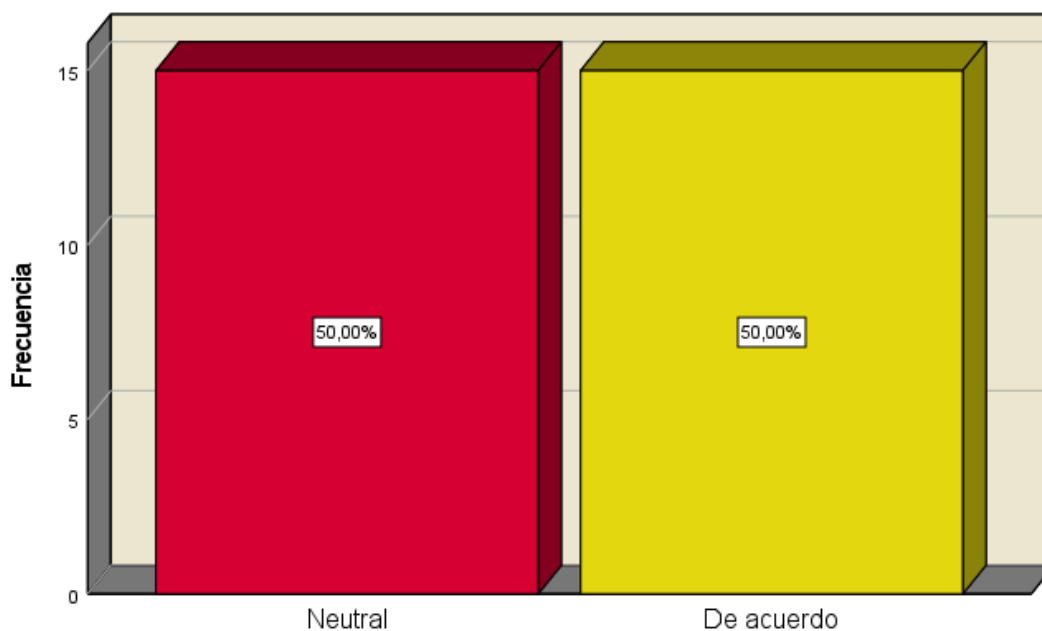
Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 33.33% se encuentran en desacuerdo en que la empresa se miden los resultados de cada colaborador, el 40% su opinión es neutral y el 26.67% se encuentran de acuerdo.



**Tabla 17.** *¿Se realiza un control de calidad de las operaciones realizadas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	15	50,0	50,0
	De acuerdo	15	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L

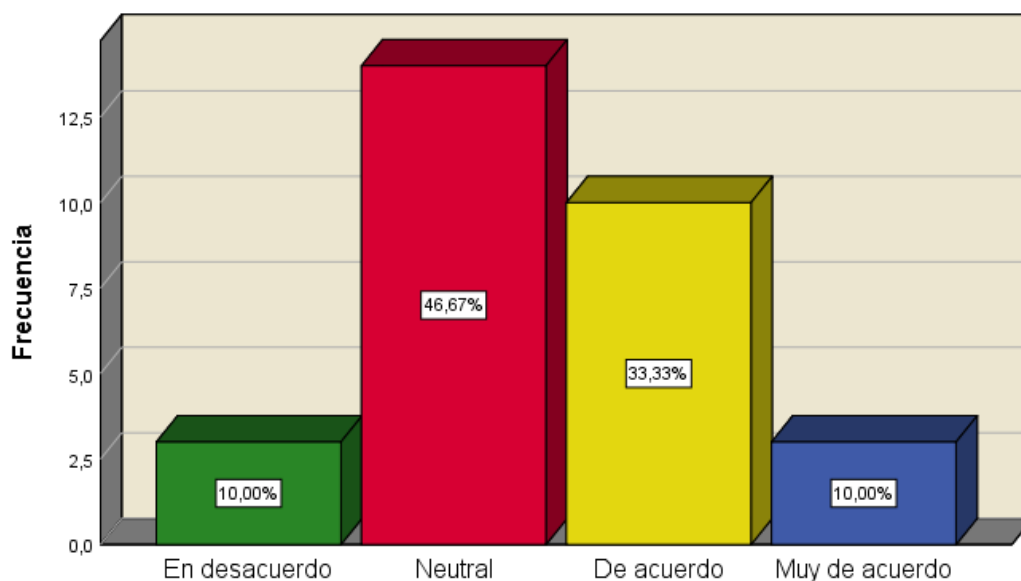
**Gráfico 12.** *¿Se realiza un control de calidad de las operaciones realizadas?***Interpretación:**

Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 50% su opinión es neutral con respecto que se realiza un control de calidad de las operaciones realizadas y el 50% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 18.** *¿Considera que hay una comunicación efectiva entre las áreas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0
	Neutral	14	46,7	56,7
	De acuerdo	10	33,3	90,0
	Muy de acuerdo	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L

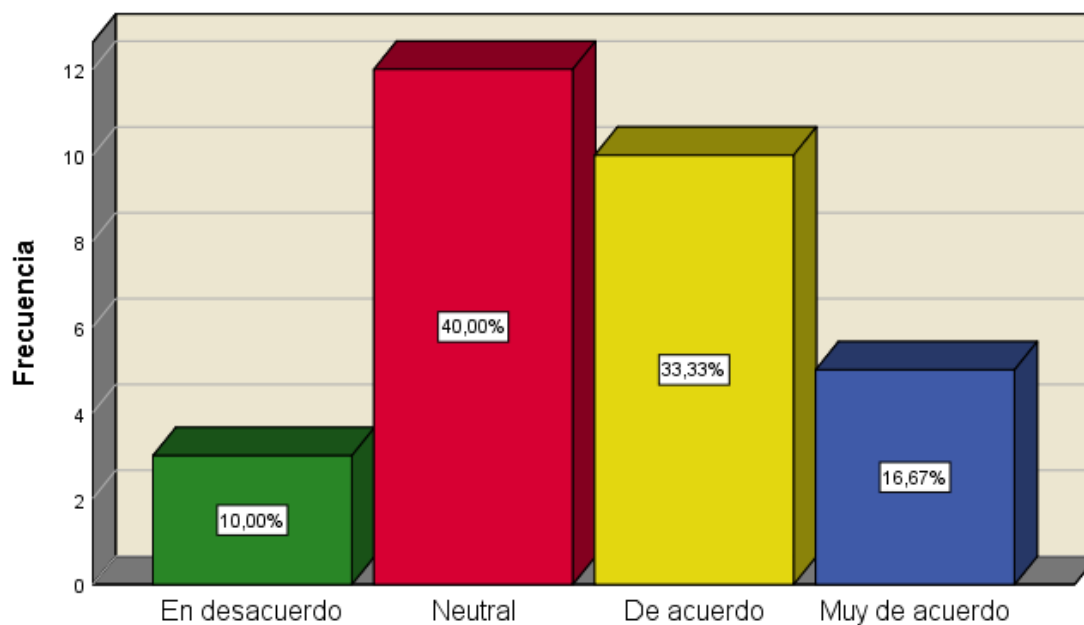
**Gráfico 13.** *¿Considera que hay una comunicación efectiva entre las áreas?***Interpretación:**

Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 10% se encuentran en desacuerdo con respecto que existe una comunicación efectiva entre todas las áreas, el 46.67% su opinión es neutral, el 33.33% se encuentran de acuerdo y el 10 % muy de acuerdo.

**Tabla 19.** *¿Se realizan capacitaciones constantemente?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
Neutral	12	40,0	40,0	50,0
Válido De acuerdo	10	33,3	33,3	83,3
Muy de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L.

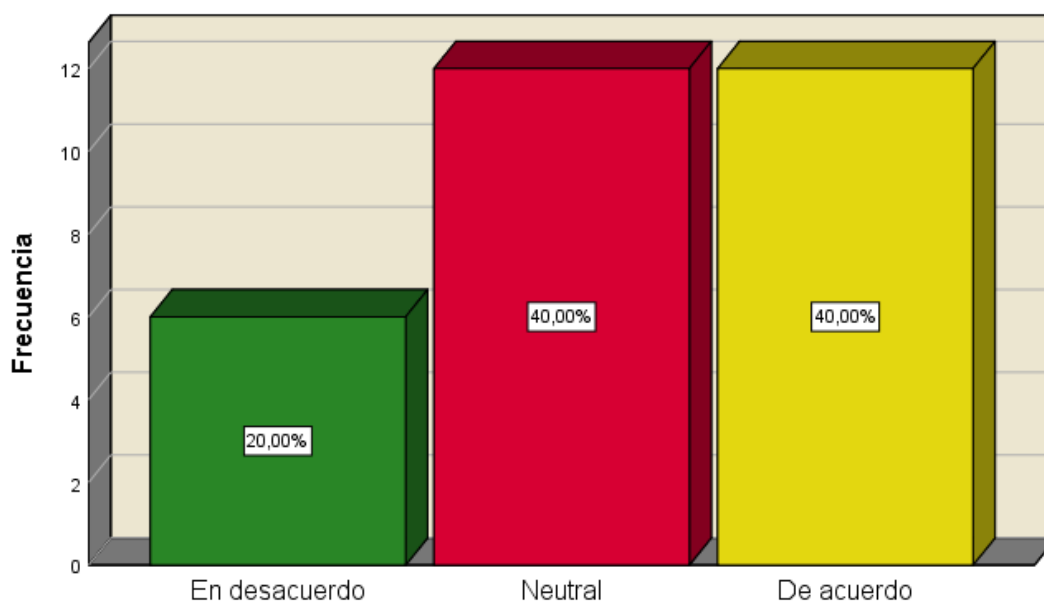
**Gráfico 14.** *¿Se realizan capacitaciones constantemente?***Interpretación:**

Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 10% se encuentran en desacuerdo en que la empresa realiza capacitaciones constantemente, el 40% su opinión es neutral, el 33.33% se encuentran de acuerdo y el 16.67% muy de acuerdo.

**Tabla 20.** *¿Hay un flujograma de los procesos de reparación de productos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	Neutral	12	40,0	40,0	60,0
	De acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 15.** *¿Hay un flujograma de los procesos de reparación de productos?***Interpretación:**

Según los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores el 20% se encuentran en desacuerdo en que existe un flujograma de los procesos de reparación de productos, el 40% su opinión es neutral y el 40% se encuentran de acuerdo.

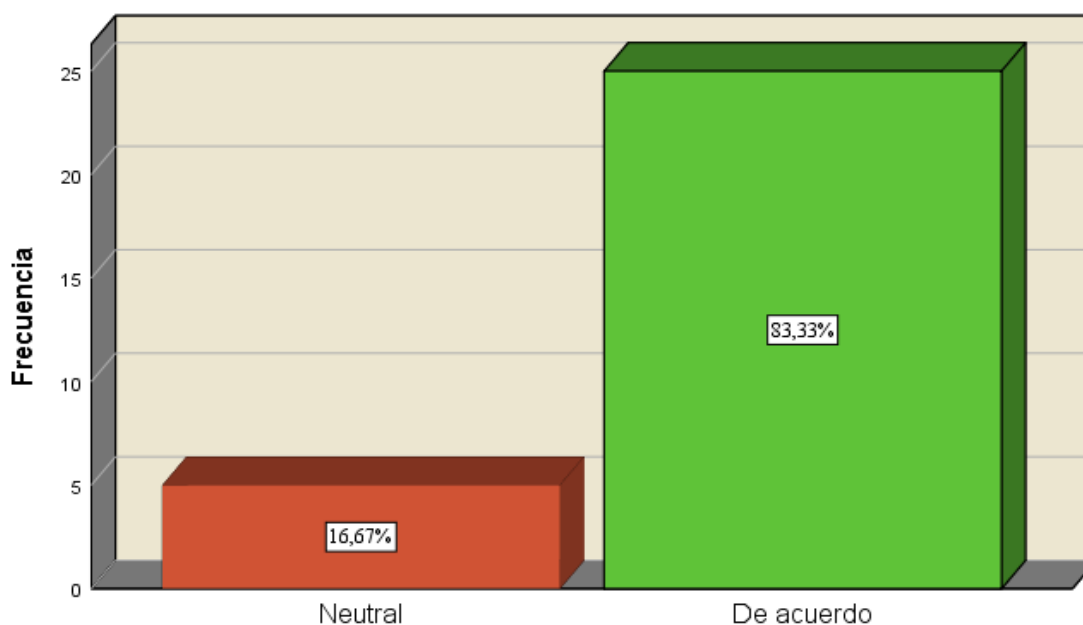
## Variable 2: Satisfacción de las necesidades de los clientes

*Tabla 21. ¿Le es confiable el servicio de reparación que ofrecemos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Neutral	5	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	25	83,3	83,3	100,0
Total		100,0	100,0	
	30			

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

*Gráfico 16. ¿Le es confiable el servicio de reparación que ofrecemos?*



### Interpretación:

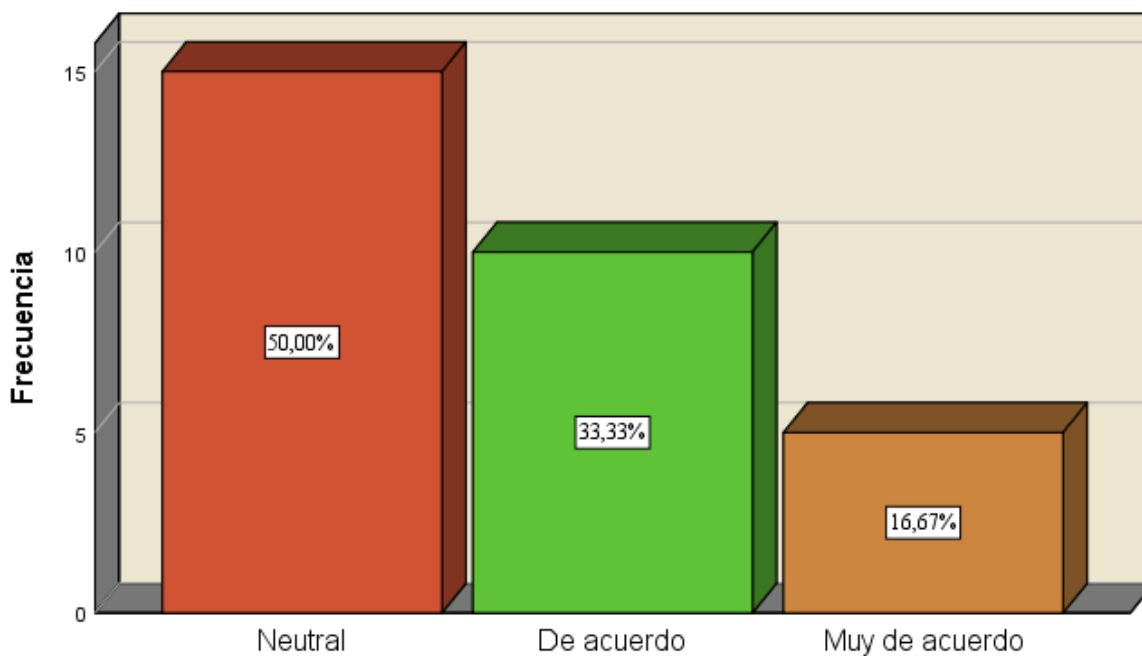
Según los resultados del cuestionario realizado el 16.67% de los cliente su opinión es neutral con respecto que le es confiable el servicio de reparación que ofrecemos y el 83.33% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 22.** ¿Le parece que se cumple con lo que se ofrece al inicio del servicio de reparación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	15	50,0	50,0
	De acuerdo	10	33,3	83,3
	Muy de acuerdo	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 17.** ¿Le parece que se cumple con lo que se ofrece al inicio del servicio de reparación?



### Interpretación:

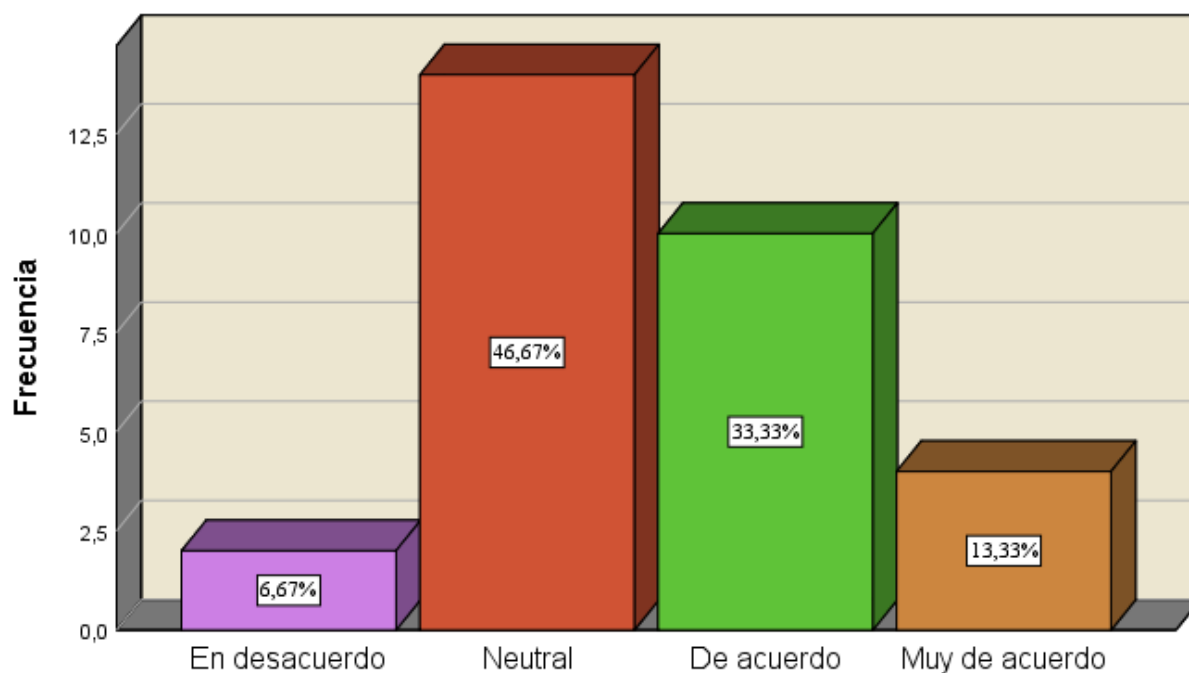
Según los resultados del cuestionario realizado el 50% de los cliente su opinión es neutral con respecto que se cumple con lo que se ofrece al inicio del servicio de reparación, el 33.3% se encuentra de acuerdo y el 16.7% muy de acuerdo.

**Tabla 23.** ¿Se brinda un servicio adecuado en todo el proceso de la atención de reparación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Neutral	14	46,7	46,7	53,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	86,7
	Muy de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 18.** ¿Se brinda un servicio adecuado en todo el proceso de la atención de reparación?



#### **Interpretación:**

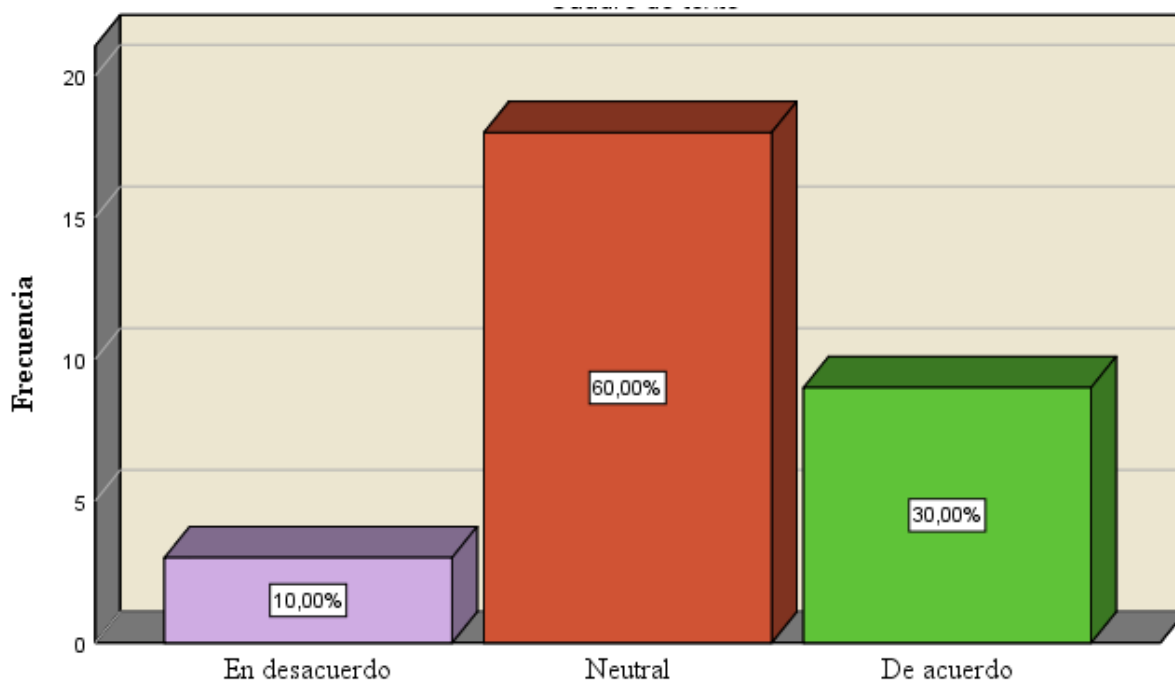
Según los resultados del cuestionario realizado el 6.7% de clientes se encuentra en desacuerdo que se brinda un servicio adecuado en todo el proceso de la atención de reparación, el 46.7% su opinión es neutral, el 33.3% se encuentra de acuerdo y el 13.3% muy de acuerdo.

**Tabla 24.** ¿Suele contar con nuestro servicio de reparación cuando sus productos se encuentran dañados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Neutral	18	60,0	60,0	70,0
	De acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 19.** ¿Suele contar con nuestro servicio de reparación cuando sus productos se encuentran dañados?



#### **Interpretación:**

Según los resultados del cuestionario realizado el 10% clientes se encuentra en desacuerdo que suelen contar con nuestro servicio de reparación cuando sus productos se encuentran dañados, el 60% su opinión es neutral y el 30% se encuentra de acuerdo.

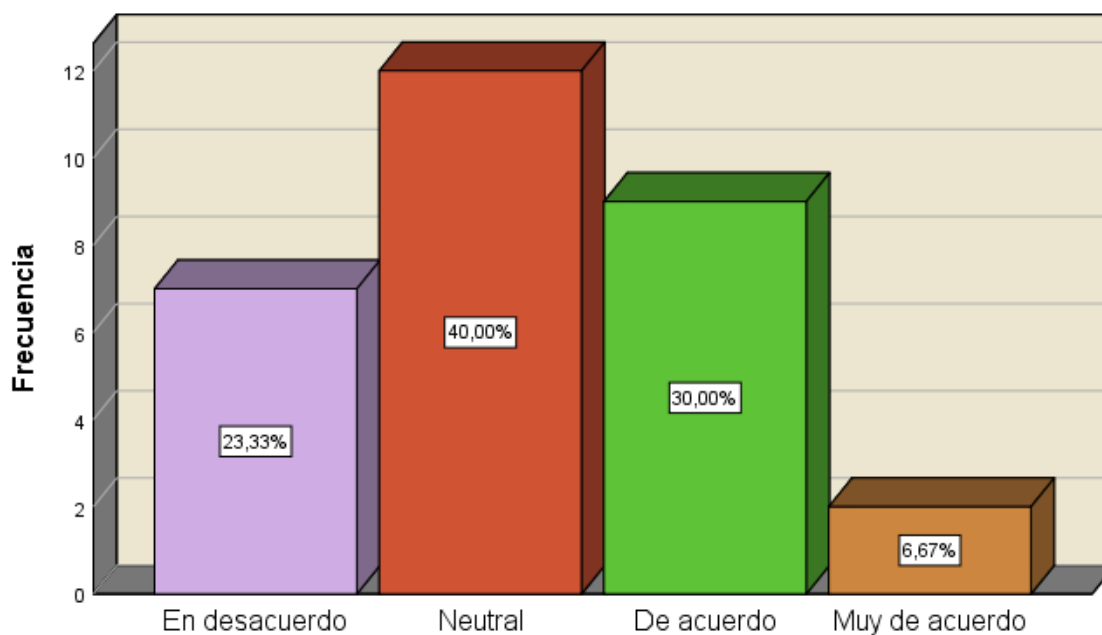


**Tabla 25.** ¿Cumplieron con el tiempo indicado para culminar el servicio de reparación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	Neutral	12	40,0	40,0	63,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	93,3
	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 20.** ¿Cumplieron con el tiempo indicado para culminar el servicio de reparación?



### Interpretación:

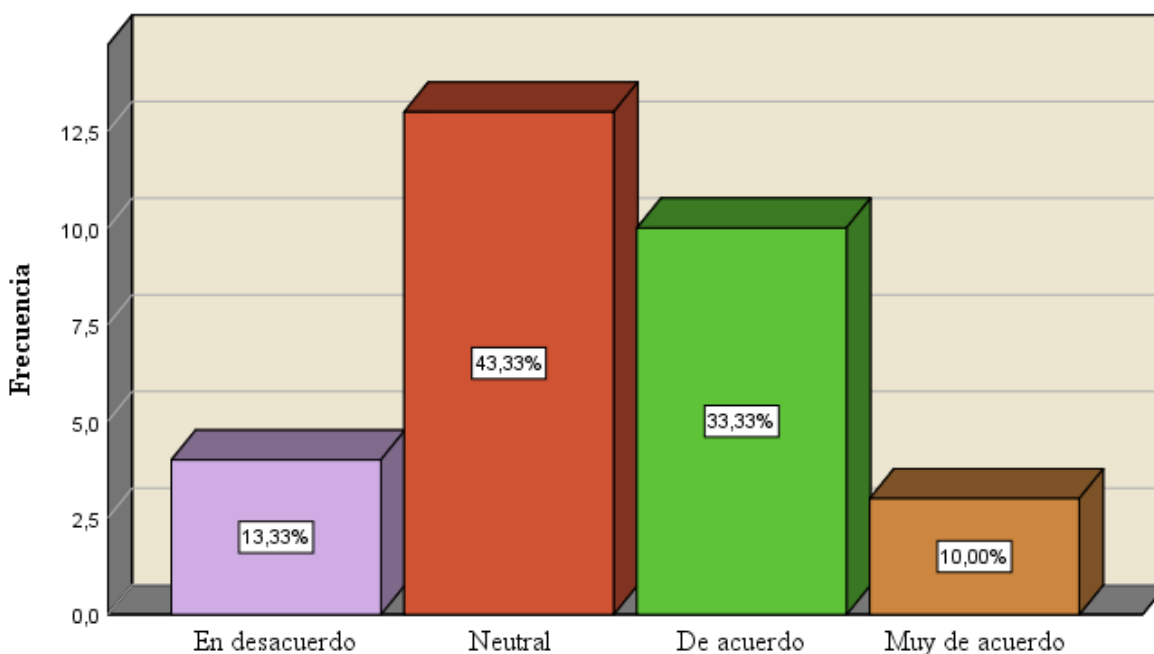
Según los resultados del cuestionario realizado el 23.3% de clientes se encuentran en desacuerdo con respecto que se cumplieron con el tiempo indicado para culminar el servicio de reparación, el 40% su opinión es neutral, el 30% de acuerdo y el 6.67% se encuentra muy de acuerdo.

**Tabla 26.** ¿La calidad del servicio es lo que esperaba?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Neutral	13	43,3	43,3	56,7
	De acuerdo	10	33,3	33,3	90,0
	Muy de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 21.** ¿La calidad del servicio es lo que esperaba?



### Interpretación:

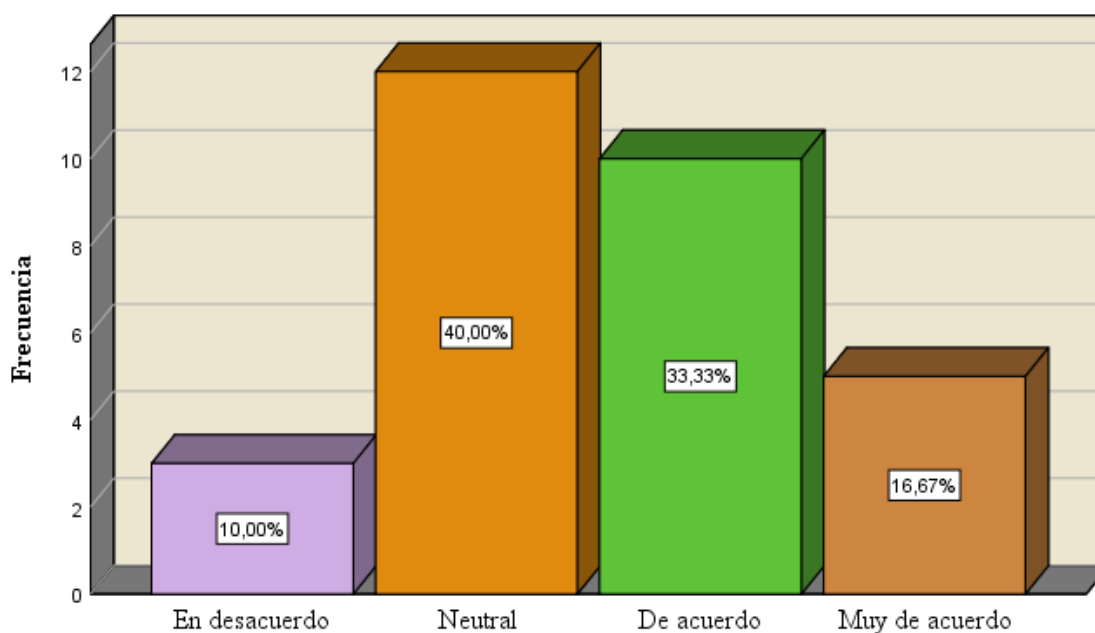
Según los resultados del cuestionario realizado el 13.3% de clientes se encuentran en desacuerdo con respecto que la calidad del servicio es lo que esperaban, el 43.33% su opinión es neutral, el 33.33% de acuerdo y 10% se encuentra muy de acuerdo.

**Tabla 27.** ¿Considera apropiada la calidad de la atención de la reparación que se le brinda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Neutral	12	40,0	40,0	50,0
	De acuerdo	10	33,3	33,3	83,3
	Muy de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 22.** ¿Considera apropiada la calidad de la atención de la reparación que se le brinda?



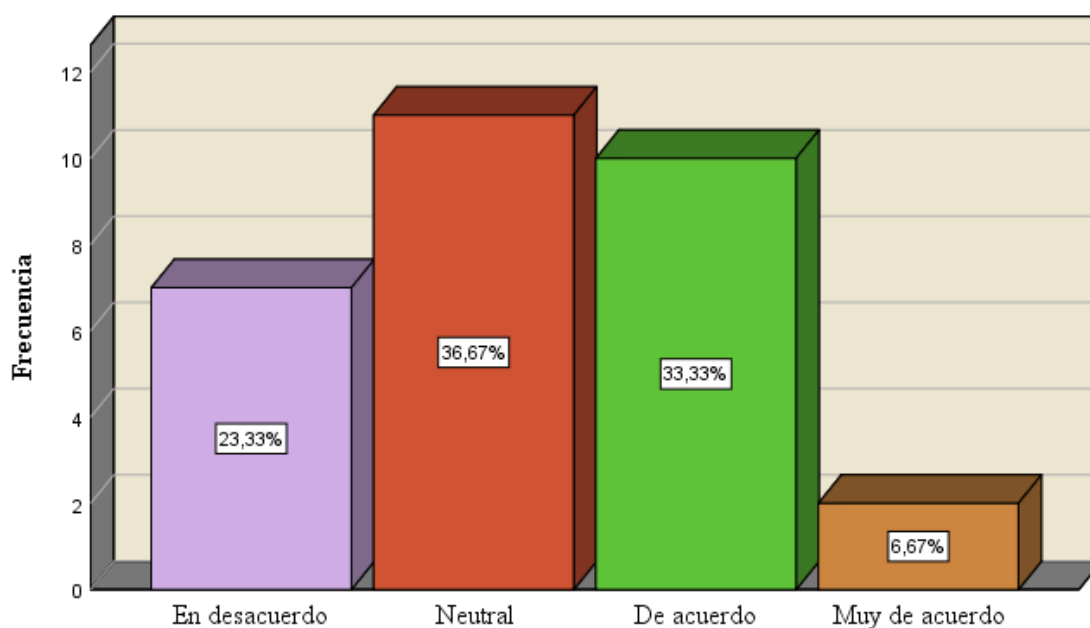
### Interpretación:

Según los resultados del cuestionario realizado el 23.3% se encuentran en desacuerdo con respecto a que se cumplieron con el tiempo indicado para culminar el servicio de reparación, el 40% su opinión es neutral, el 30% de acuerdo y el 6.67% se encuentra muy de acuerdo

**Tabla 28.** ¿Le pareció apropiado el tiempo de atención del servicio de la reparación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	Neutral	11	36,7	36,7	60,0
	De acuerdo	10	33,3	33,3	93,3
	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L  
**Gráfico 23.** ¿Le pareció apropiado el tiempo de atención del servicio de la reparación?



### Interpretación:

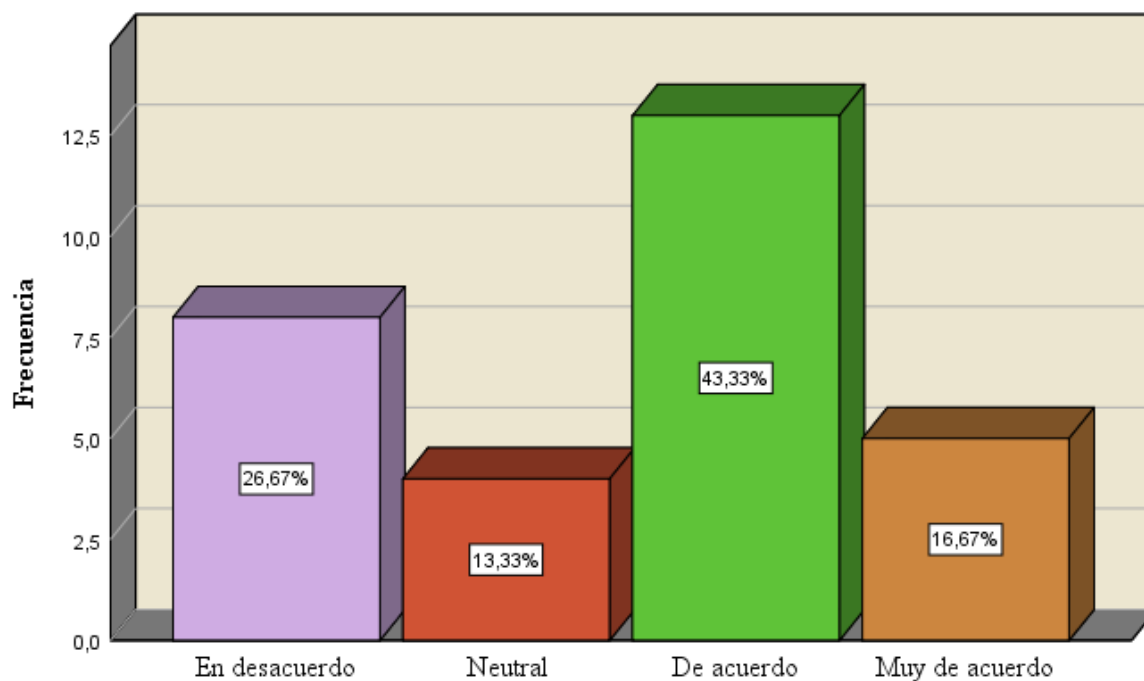
Según los resultados del cuestionario realizado el 23.3% de clientes se encuentran en desacuerdo con respecto que les pareció apropiado el tiempo de atención del servicio de la reparación, el 36.67% su opinión es neutral, el 33.33% de acuerdo y el 6.67% se encuentra muy de acuerdo.

**Tabla 29.** ¿Considera la posibilidad de recomendarnos con sus conocidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
	Neutral	4	13,3	13,3	40,0
	De acuerdo	13	43,3	43,3	83,3
	Muy de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 24.** ¿Considera la posibilidad de recomendarnos con sus conocidos?



### Interpretación:

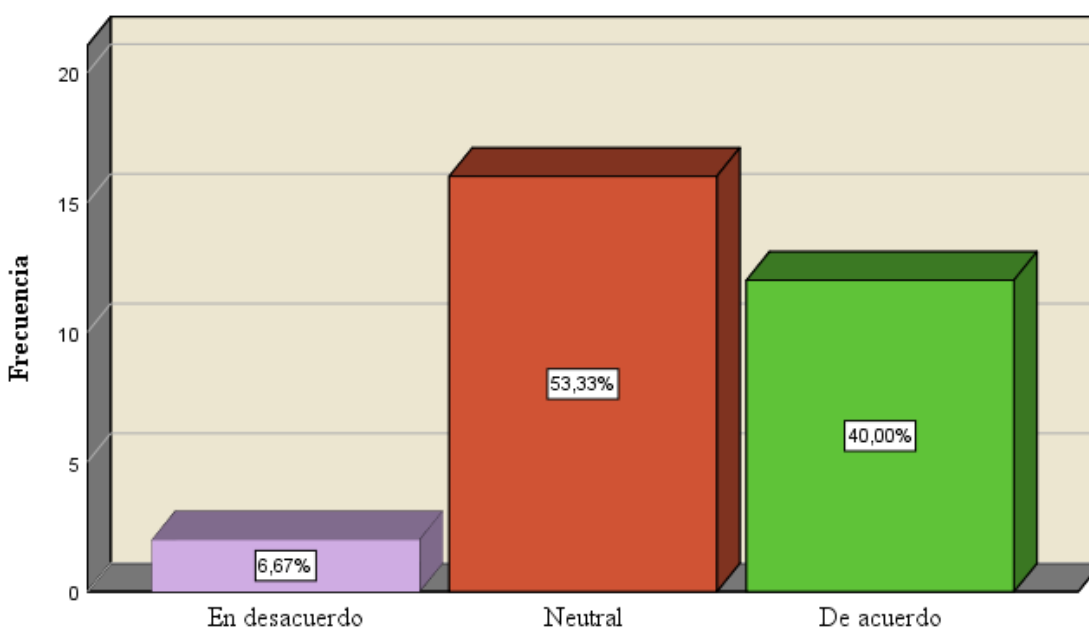
Según los resultados del cuestionario realizado el 26.67% de clientes se encuentran en desacuerdo con respecto que considerarían la posibilidad de recomendarnos con sus conocidos, el 13.33% su opinión es neutral, el 43.33% de acuerdo y el 16.67% se encuentra muy de acuerdo.

**Tabla 30.** ¿Los colaboradores poseen compromiso al momento de su atención durante el periodo de reparación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Neutral	16	53,3	53,3	60,0
	De acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 25.** ¿Los colaboradores poseen compromiso al momento de su atención durante el periodo de reparación?



### Interpretación:

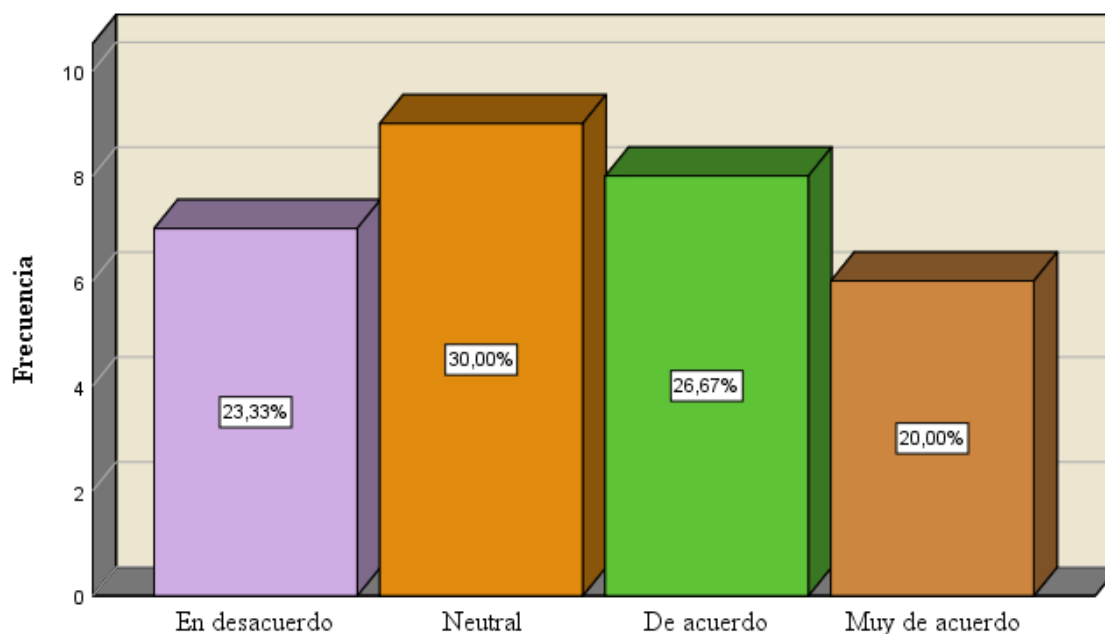
Según los resultados del cuestionario realizado el 6.67% de clientes se encuentran en desacuerdo que los colaboradores poseen compromiso al momento de la atención durante el periodo de reparación, el 53.33% su opinión es neutral y el 40% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 31.** ¿Le pareció grata la atención del servicio de reparación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	Neutral	9	30,0	30,0	53,3
	De acuerdo	8	26,7	26,7	80,0
	Muy de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 26.** ¿Le pareció grata la atención del servicio de reparación?



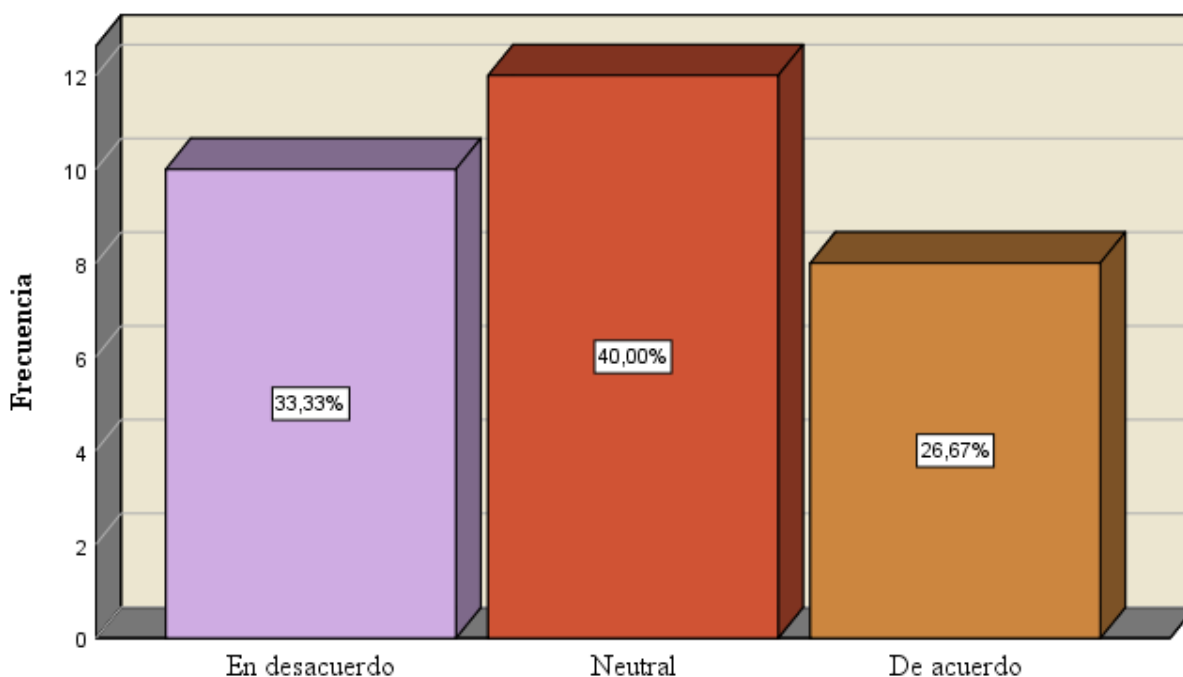
### Interpretación:

Según los resultados del cuestionario realizado el 23.33% de clientes se encuentran en desacuerdo que no les pareció grata la atención del servicio de reparación, el 30% su opinión es neutral, el 26.67% se encuentran de acuerdo y el 20% muy de acuerdo.

**Tabla 32.** ¿Tuvieron una comunicación constante durante el periodo del servicio de reparación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	Neutral	12	40,0	40,0	73,3
	De acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 27.** ¿Tuvieron una comunicación constante durante el periodo del servicio de reparación?

### Interpretación:

Según los resultados del cuestionario realizado el 33.33% de clientes se encuentran en desacuerdo con relación a que tuvieron una comunicación constante durante el periodo del servicio de reparación, el 40% su opinión es neutral y el 26.67% se encuentran de acuerdo.

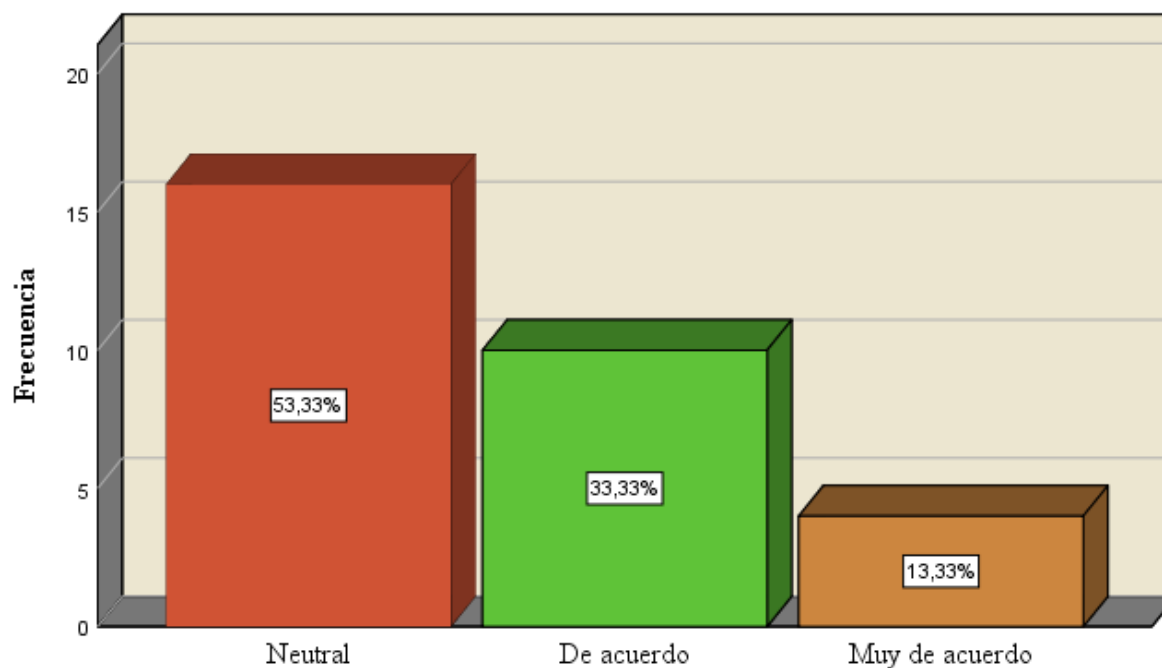


**Tabla 33.** ¿Le parece equivalente el servicio de reparación con el costo facturado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	16	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	86,7
	Muy de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 28.** ¿Le parece equivalente el servicio de reparación con el costo facturado?



### Interpretación:

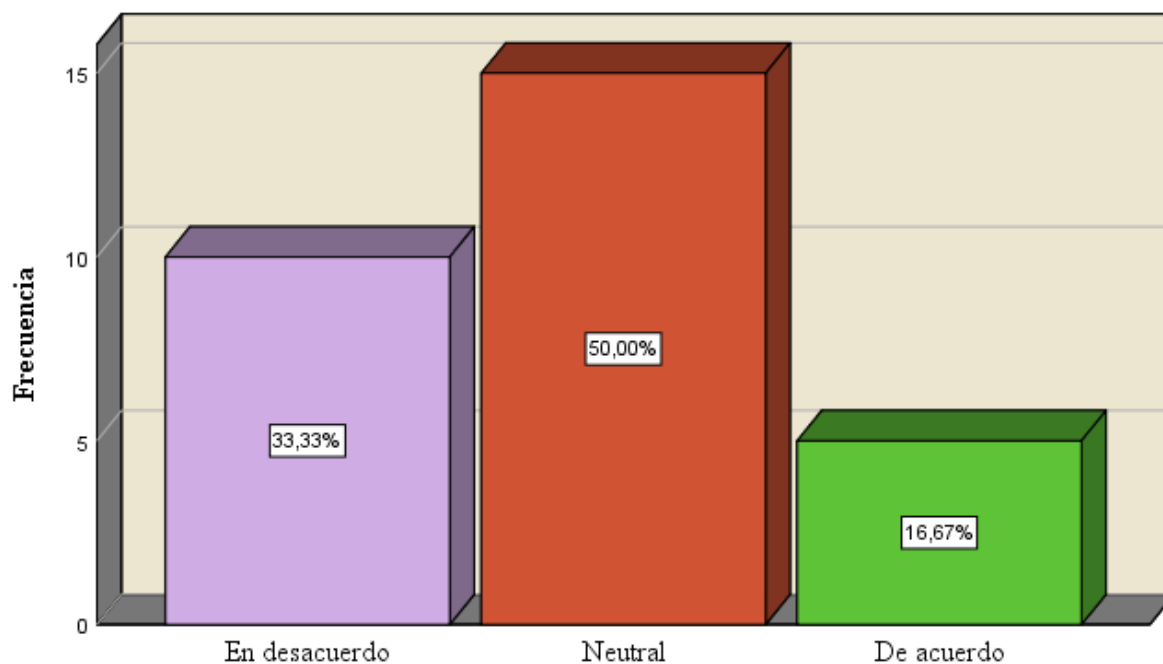
Según los resultados del cuestionario realizado el 53.33% de los cliente su opinión es neutral con respecto que les parece equivalente el servicio de reparación con el costo facturado, el 33.3% se encuentra de acuerdo y el 13.33% muy de acuerdo.

**Tabla 34.** ¿Suelen variar los costos de revisión y/o reparación de los productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	Neutral	15	50,0	50,0	83,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 29.** ¿Suelen variar los costos de revisión y/o reparación de los productos?



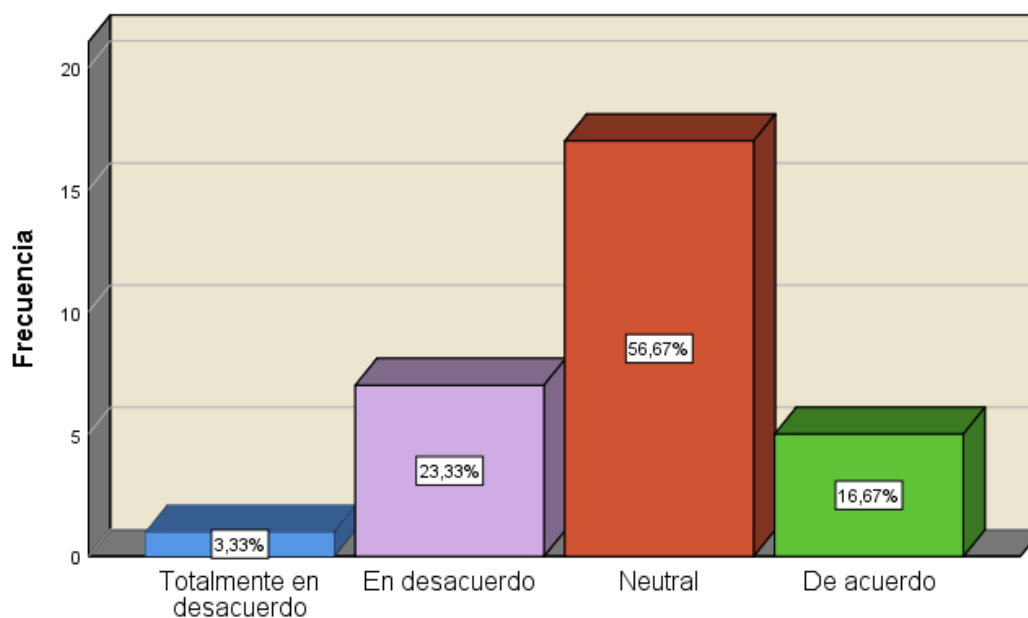
### Interpretación:

Según los resultados del cuestionario realizado el 33.33% de clientes se encuentran en desacuerdo con respecto que suelen variar los costos de revisión y/o reparación de los productos, el 50% su opinión es neutral y el 16.67% se encuentran de acuerdo.

**Tabla 35.** ¿Su producto suele presentar fallas luego del servicio de reparación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	7	23,3	23,3	26,7
	Neutral	17	56,7	56,7	83,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario realizado a los cliente de la empresa PKC Technology S.R.L

**Gráfico 30.** ¿Su producto suele presentar fallas luego del servicio de reparación?

### Interpretación:

Según los resultados del cuestionario realizado el 3.33% de clientes se encuentran en desacuerdo con relación que su producto suele presentar fallas luego del servicio de reparación, el 23.33% están en desacuerdo, el 60% su opinión es neutral y el 16.67% se encuentran de acuerdo.

### 3.2.Prueba de normalidad

Para ejecutar la prueba de normalidad se consideró lo siguiente:

H0: la variable tiene distribución normal

H1: la variable no tiene distribución normal

Estadístico de contraste: Kolmogorov – Smirnov ( $n \geq 30$ )

Indicador: significancia  $> 0.05$  (5%) se acepta H0.

**Tabla 36.** Prueba de normalidad de Gestión por Procesos

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión por Procesos</b>	,137	30	,157	,956	30	,243

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa PKC Technology S.R.L

**Tabla 37.** Prueba de normalidad Satisfacción de las necesidades de los clientes

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Satisfacción de clientes</b>	,169	30	,029	,942	30	,105

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario realizado a los clientes de la empresa PKC Tecnología S.R.L

**Interpretación:**

En la tabla 36 y 37, se muestra la prueba de normalidad de las variables y dimensiones de estudio, siendo los datos recolectados de una muestra de 30 por lo que se aplicó la prueba Kolmogorov – Smirnov ( $n \geq 30$ ).

En la tabla 36 se observa que se obtuvo p – valor 0.157 siendo este mayor al nivel de significancia 5%, indicándonos que presenta una distribución normal, pero en la tabla 37 se muestra lo contrario donde se obtuvo p – valor 0.029 queriendo decir que las variables y dimensiones no presentan una distribución normal.

En este caso cuando se enfrentan este tipo de casos solo basta que uno no cumpla el principio de normalidad se considera que la distribución de datos no sigue el supuesto de normalidad, por lo que se entiende que se debe emplear la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman.

### **3.3. Contrastación de las Hipótesis**

#### **3.3.1. Prueba de Hipótesis General**

**Ho:** La gestión de procesos de mejora continua no tiene relación directa con la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

**Hi:** La gestión de procesos de mejora continua tiene relación directa con la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

#### **Reglas de decisión:**

A. Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

B. Si  $p < 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis de la investigación  $H_1$

#### **Prueba estadística**

Tabla 38. Correlación entre Gestión de Procesos y Satisfacción de clientes

			Gestión de Procesos	Satisfacción de clientes
Rho de Spearman	<b>Gestión de Procesos</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,987**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>Satisfacción de clientes</b>	Coefficiente de correlación	,987**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

### Decisión:

En la tabla 38, se observa que el p – valor es 0.00, siendo menor al nivel de significancia 0.05, es decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación

Lo que demuestra que la gestión de procesos se relaciona de manera significativa con la satisfacción de las necesidades de los clientes de la empresa PKC Technology SRL. 2020. Obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.987, el cual es una correlación positiva perfecta entre las variables.

### 3.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 1

**Ho:** La planificación no influye directamente en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

**Hi:** La planificación influye directamente en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

### Prueba estadística

Tabla 39. Correlación entre planificación y Satisfacción de clientes

			<b>Planificación</b>	<b>Satisfacción de clientes</b>
Rho de Spearman	<b>Planificación</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,942**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>Satisfacción de clientes</b>	Coefficiente de correlación	,942**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

### Decisión:

En la tabla 39, se observa que el p – valor es 0.00, siendo menor al nivel de significancia 0.05, es decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación

Lo que demuestra que la planificación se relaciona de manera significativa con la satisfacción de las necesidades de los clientes de la empresa PKC Technology SRL. 2020. Obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.942, el cual es una correlación positiva perfecta entre las variables.

### 3.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 2

**Ho:** La ejecución de tareas no tiene relación directa en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

**Hi:** La ejecución de tareas tiene relación directa en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

## Prueba estadística

Tabla 40. Correlación entre la ejecución y satisfacción de clientes

			Calidad	Satisfacción de clientes
Rho de Spearman	<b>Ejecución</b>	Coeficiente de correlación	1,000	0,971**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>Satisfacción de clientes</b>	Coeficiente de correlación	0,971**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

### Decisión:

En la tabla 40, se observa que el p – valor es 0.00, siendo menor al nivel de significancia 0.05, es decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación

Lo que demuestra que la ejecución de tareas se relaciona de manera significativa con la satisfacción de las necesidades de los clientes de la empresa PKC Technology SRL. 2020. Obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.971, el cual es una correlación positiva perfecta entre las variables.

### 3.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 3

**Ho:** El control de actividades no se refleja considerablemente en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

**Hi:** El control de actividades se refleja considerablemente en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.



### Prueba estadística

Tabla 41. Correlación entre control y satisfacción de clientes

			Control	Satisfacción de clientes
Rho de Spearman	<b>Control</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,930**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>Satisfacción de clientes</b>	Coeficiente de correlación	,930**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

#### Decisión:

En la tabla 39, se observa que el p – valor es 0.00, siendo menor al nivel de significancia 0.05, es decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación

Lo que demuestra que la planificación se relaciona de manera significativa con la satisfacción de las necesidades de los clientes de la empresa PKC Technology SRL. 2020. Obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.942, el cual es una correlación positiva perfecta entre las variables.

#### 3.3.5. Prueba de Hipótesis Específica 4

**Ho:** La retroalimentación no permite satisfacción las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

**Hi:** La retroalimentación permite satisfacción las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.

### Prueba estadística

Tabla 42. Correlación entre retroalimentación y satisfacción de clientes

			<b>Retroalime ntación</b>	<b>Satisfacción de clientes</b>
Rho de Spearman	<b>Retroalimenta ción</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>Satisfacción de clientes</b>	Coeficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

### Decisión

En la tabla 39, se observa que el p – valor es 0.00, siendo menor al nivel de significancia 0.05, es decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación

Lo que demuestra que la planificación se relaciona de manera significativa con la satisfacción de las necesidades de los clientes de la empresa PKC Technology SRL. 2020. Obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.942, el cual es una correlación positiva perfecta entre las variables.

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación titulada “Gestión de procesos de mejora continua y satisfacción de las necesidades de los clientes de la empresa PKC technology SRL 2020”, la cual se comparó con la teoría y antecedentes consignados en el presente estudio.

Tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión de procesos de mejora continua permite satisfacer las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. A si mismo se buscó determinar la relación que existe entre las dimensiones de las variables gestión de procesos y satisfacción de las necesidades de los clientes.

Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas mostraron que existe una relación significativa entre las variables de la hipótesis general, debido que el Sig. (bilateral) fue de 0.00; siendo este menor al nivel de significancia del 5%, aceptando la hipótesis de la investigación (Hi), así mismo hallando un coeficiente de correlación Rho 0.987, lo que quiere decir que hay una correlación positiva perfecta y que las variables de la investigación están relacionadas entre sí.

De acuerdo al resultado obtenido con respecto a la primera hipótesis específica nos permite observar que existe relación significativa entre la dimensión planeación y la variable satisfacción de las necesidades de los clientes, debido que el sig. Fue de 0.00 y con un coeficiente de correlación Rho 0.942, por lo tanto, la correlación es positiva perfecta lo que nos indica que existe una relacionan entre sí.

De acuerdo al resultado obtenido con respecto a la segunda hipótesis específica nos permite observar que existe relación significativa entre la dimensión ejecución y la variable satisfacción de las necesidades de los clientes, debido que el sig. Fue de 0.00 y con un coeficiente de correlación Rho 0.971, por lo tanto, la correlación es positiva perfecta lo que nos indica que existe una relacionan entre sí.

De acuerdo al resultado obtenido con respecto a la tercera hipótesis específica nos permite observar que existe relación significativa entre la dimensión control y la variable satisfacción de las necesidades de los clientes, debido que el sig. Fue de 0.00 y con un coeficiente de correlación Rho 0.930, por lo tanto, la correlación es positiva perfecta lo que nos indica que existe una relacionan entre sí.

De acuerdo al resultado obtenido con respecto a la cuarta hipótesis específica nos permite observar que existe relación significativa entre la dimensión retroalimentación y la variable satisfacción de las necesidades de los clientes, debido que el sig. Fue de 0.00 y con un coeficiente de correlación Rho 0.953, por lo tanto, la correlación es positiva perfecta lo que nos indica que existe una relacionan entre sí.

## V. CONCLUSIONES

1. Se verifico que existe de una relación directa entre la gestión de procesos de mejora continua y satisfacción de las necesidades de los clientes de la empresa PKC technology SRL. 2020". Se evidenció un grado de correlación de Spearman positiva perfecta de Rho 0.987, y un Sig. (Bilateral) igual a 0.000, siendo menor al nivel de significancia del 5%.  
  
En ese sentido, se pudo indicar que, de desarrollarse mejoras en la gestión de procesos en la reparación de artefactos generara una mayor satisfacción a los clientes con el servicio brindado.
2. Se logro verificar que la planificación influye de manera directa en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020. Ello se pudo corroborar por medio de la prueba estadística de Spearman que existe un grado de correlación positiva perfecta de Rho 0.942, y un Sig. (Bilateral) igual a 0.000, siendo menor al nivel de significancia del 5%. Lo que se puede indicar que de

desarrollarse mejoras en la planificación se lograra que los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindado.

3. Se logro verificar que existe una relación directa entre la ejecución de tareas y la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020. Ello se pudo corroborar por medio de la prueba estadística de Spearman que existe un grado de correlación positiva perfecta de  $Rho = 0.971$ , y un Sig. (Bilateral) igual a 0.000, siendo menor al nivel de significancia del 5%. Lo que se puede indicar que de desarrollarse mejoras en la ejecución de tareas se lograra mayor satisfacción en las necesidades de los clientes.
4. Se logro verificar que el control de actividades se refleja considerablemente en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020. Ello se pudo corroborar por medio de la prueba estadística de Spearman que existe un grado de correlación positiva perfecta de  $Rho = 0.93$ , y un Sig. (Bilateral) igual a 0.000, siendo menor al nivel de significancia del 5%. Lo que se puede indicar es que si se desarrolla un mejor control de actividades en la reparación de artefactos se lograra mayor satisfacción en las necesidades de los clientes.
5. Se logro verificar una relación directa entre la retroalimentación y la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020. Ello se pudo corroborar por medio de la prueba estadística de Spearman que existe un grado de correlación positiva perfecta de  $Rho = 0.953$ , y un Sig. (Bilateral) igual a 0.000, siendo menor al nivel de significancia del 5%. Lo que se puede indicar que de desarrollarse mejoras en la retroalimentación de las actividades se lograra mayor satisfacción en las necesidades de los clientes.

6. Se puede verificar que si no contamos con un plan de proceso de reparación de artefactos no vamos a poder mejorar el servicio y junto a ello no se podrá llegar a cumplir con las necesidades de los clientes.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Brindar la información recabada al área Administrativa, para que realicen capacitaciones al personal, con el fin de mejorar la capacidad y sus conocimiento. Asimismo, realizar evaluaciones periódicamente para medir la eficiencia y eficacia del personal.
2. Mejorar la gestión de procesos de reparación de artefactos, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y poder cubrir sus expectativas. Por qué si no contamos con un buen servicio, los clientes no se sentirán satisfechos con el servicio brindado.
3. Realizar un buen planeamiento de las actividades y hacerlas conocer a cada colaborador para que se trabaje en conjunto con un solo fin.
4. Estableces estrategias de motivación y que acorten los tiempos de atención, para que los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindado.
5. Los supervisores deben realizar evaluaciones periódicas a cada proceso realizado para poder evaluar cuales son las deficiencias de las actividades realizadas y así poder mejorarlas.



6. Realizar reuniones periódicas que permitan la colaboración del personal, con el fin de intercambiar ideas que ayuden a mejorar los procesos realizados en la empresa y poder cubrir las necesidades de los clientes.



- Castellnou, R. (30 de 01 de 2020). *La necesidad de la gestión por procesos*. Obtenido de Blog : Captio by emburse: <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Cuatrecasas, L. (2005). *Gestión integral de la calidad*, 3ª edición. Barcelona: Gestión 2000. Obtenido de [https://www.academia.edu/34412668/Gesti%C3%B3n\\_Integral\\_de\\_la\\_Calidad\\_Llu%C3%ADs\\_Cuatrecasas](https://www.academia.edu/34412668/Gesti%C3%B3n_Integral_de_la_Calidad_Llu%C3%ADs_Cuatrecasas)
- De La Cruz, K. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018\\_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf)
- Derkra, C. (28 de 01 de 2020). *El control como fase del proceso administrativo*. Obtenido de Gestipolis.com: <https://www.gestipolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
- Fuentes, D. R., Torres, R. M., Torres, I. C., & Hernández, A. M. (01-03 de 2014). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. Ciencias Holguín, vol. XX, núm. 1, 7.*
- Gehisy. (26 de 12 de 2012). *Lean manufacturing: un método de mejora continua*. Obtenido de Calidad y ADR: <https://aprendiendocalidadyadr.com/lean-manufacturing/>
- GestioPolis.com Experto. (01 de 04 de 2001). *¿Qué es Seis Sigma? Metodología e implementación*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/que-es-seis-sigma-metodologia-e-implementacion/>
- Gómez, D. (25 de 03 de 2016). *Los 5 niveles de servicio y la consecuente reacción del cliente*. Obtenido de BLOG BIEN PENSADO: <https://bienpensado.com/5-niveles-de-servicio/>
- Guerrero, V. (07 de 02 de 2019). *SIX SIGMA*. Recuperado el 04 de 08 de 2020, de LeanSolutions: <http://leansolutions.co/conceptos-lean/que-es-six-sigma/>
- Hernández, J., & Vizán, A. (2013). *Lean manufacturing*. Obtenido de Fundación EOI: <https://www.eoi.es/es/savia/publicaciones/20730/lean-manufacturing-concepto-tecnicas-e-implantacion>
- Ibáñez, C. E. (2016). *Diseño de propuestas de mejora para el área de producción en la empresa puerto de humos S.A. (Tesis de Licenciamiento)*. Universidad Austral de Chile, Puerto Montt - Chile. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcii.12d/doc/bpmfcii.12d.pdf>
- Ing. Vásquez, S. (2016). *Propuesta de mejoras del proceso productivo en una empresa del sector químico bajo el enfoque de manufactura esbelta. (Tesis de Magister)*. Universidad de Carabobo, Valencia - Venezuela. Obtenido de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4097/1/svasquez.pdf>
- Iniesta, I. (6 de 03 de 2017). *El valor percibido y el precio*. Obtenido de Market Real: <https://www.marketreal.es/2017/03/valor-percibido-precio/>

- Ionos. (30 de 07 de 2019). *El círculo de Deming: mejores resultados con el ciclo PDCA*. Obtenido de Startup Guide: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/circulo-de-deming/>
- Izquierdo, R. (06 de 09 de 2018). *El proceso de atención al cliente e Integria IMS*. Obtenido de Integria IMS: <https://integriaims.com/proceso-de-atencion-al-cliente/>
- Jimeno, J. (23 de 08 de 2013). *Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua*. Obtenido de PDCA Home: <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Kotler, P. (2013). *Los 80 conceptos esenciales de marketing de la A a la Z*. Madrid: Perdon educacion, S.A.
- LeanSis Productividad. (s.f.). El indicador principal de toda mejora continua. *Top 15 Articulos de Mejora Continua*, 13-14.
- Martínez, C. (18 de 08 de 2017). *¿Cuál es el origen y la utilidad de un sistema de gestión de calidad?* Recuperado el 25 de 02 de 2020, de Revista Digital INESEM: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/sistema-gestion-calidad/>
- Melara, M. (11 de 11 de 2017). *¿Qué es el Kaizen y para qué sirve?* Obtenido de El blog de Marlon Melara: <https://marlonmelara.com/que-es-el-kaizen-y-para-que-sirve/#:~:text=El%20Kaizen%20es%20un%20sistema,tipo%20de%20organizaci%C3%B3n%20o%20empresarial.>
- Peiró, R. (2020). *Retroalimentación*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/retroalimentacion.html>
- Pepper, S. (11 de 05 de 2011). *Definición de gestión por procesos*. Obtenido de Acreditación de Prestadores Institucionales en Chile: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20puede,mejora%20continua%20de%20los%20procesos.>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2018). *Definición de fiable*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/fiable/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2018). *Definición de Fiable*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/fiable/>
- Peréz, J., & Merino, M. (2016). *Definición de retroalimentación*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/retroalimentacion/>
- Poggi, K. M. (2018). Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C., 2018. (*Tesis de Licenciamiento*). Universidad Norbet Winer, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2068/TITULO%20-%20Kathya%20Milagros%20Poggi%20Garc%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Raffino, M. (07 de 07 de 2020). *Control en Administración*. Obtenido de Concepto.de:  
<https://concepto.de/control-en-administracion/>
- Raffino, M. E. (28 de 05 de 2020). *Cliente*. Recuperado el 28 de 07 de 2020, de Concepto.de:  
<https://concepto.de/cliente/>
- Raffino, M. E. (25 de 09 de 2020). *Cultura Organizacional*. Obtenido de Concepto.de:  
<https://concepto.de/cultura-organizacional/>
- Raffino, M. E. (29 de 07 de 2020). *Planeación en Administración*. Obtenido de Concepto.de:  
<https://concepto.de/planeacion-en-administracion/>
- Riquelme, M. (12 de 04 de 2020). *Mejora Continua (proceso, importancia y características)*. Obtenido de Web y empresas: <https://www.webyempresas.com/mejora-continua/>
- Rodríguez, J. K. (2015). Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital “Dr. Rafael Rodríguez Zambrano”, en el año 2013. (*Tesis de Maestría*). Universidad de Guayaquil, Manta - Ecuador.
- Rojas Alvarez, S. (2015). Propuesta de un sistema de mejora continua, en el proceso de producción de productos de plástico domésticos aplicando la metodología PHVA. (*Tesis de Licenciamiento*). Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1048>
- Salazar, B. (2019 de 10 de 2019). *¿Qué es el Lean Manufacturing?*. Obtenido de Ingeniería Industrial: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/lean-manufacturing/que-es-el-lean-manufacturing/>
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/descargas/perfeccionamiento/PLAN%20LECTOR%20PROGRAMA%20ALTO%20MANDO%20NAVAL%202020/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Sanchez, D., Parra, Y., & Najarro, Y. (2014). El proceso administrativo: Factor determinante en las MIPYMES Colombianas del siglo XXI. *XIX Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática*, 18. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/1.16.pdf>
- Significados. (30 de 06 de 2016). *Significado de Ejecución*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/ejecucion/#:~:text=Ejecuci%C3%B3n%20en%20Administraci%C3%B3n,conjunto%20de%20tareas%20y%20operaciones.>
- Significados.com. (28 de 01 de 2015). *Cliente*. Recuperado el 28 de 27 de 2020, de <https://www.significados.com/cliente/>

- Tarí Guilló, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. España: Publicaciones Universidad de Alicante.
- Thompson, I. (07 de 2019). *La Satisfacción del Cliente*. Recuperado el 28 de 07 de 28, de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Torrecilla, J. M. (1999). *Revista Economía Industrial N° 330*. (E. Industrial, Editor) Recuperado el 28 de 07 de 2020, de <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodica/sEconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/14jmto.pdf>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Westreicher, G. (25 de 08 de 2020). *Planificación*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>
- WorkMeter. (27 de 11 de 2012). *Mejora continua de procesos: el método Kaizen*. Recuperado el 04 de 08 de 2020, de Blog workmeter: <https://es.workmeter.com/blog/bid/246575/mejora-continua-de-procesos-el-m-todo-kaizen>

## **ANEXOS:**


## Anexo 1. Matriz de consistencia

**“GESTIÓN DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA Y SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA  
PKC TECHNOLOGY SRL. 2020”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBEJTIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable “X”:</b>	<p align="center"><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p align="center"><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p align="center"><b>Diseño:</b> Descriptivo – correlacional</p> <p align="center"><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
¿De qué manera la gestión de procesos de mejora continua permitirá satisfacer las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL? en el Distrito de San Miguel 2020?	Determinar de qué manera la gestión de procesos de mejora continua permite satisfacer las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el distrito de San Miguel 2020	La gestión de procesos de mejora continua tiene relación directa con la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el distrito de San Miguel 2020.	Gestión de procesos de mejora continua	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Dimensiones:</b>	
Como influye la planificación de tareas en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020?	Explicar cómo la planificación de tareas en el proceso de reparaciones influye en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.	La planificación de tareas influye directamente en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.	Planificación Calidad de ejecución Control Retroalimentación	
¿Qué relación existe entre la calidad de ejecución de tareas en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL? en el Distrito de San Miguel 2020?	Identificar los procesos que se siguen en la ejecución de tareas para la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020	La ejecución de tareas tiene relación directa en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.		
¿De qué manera el control de calidad de actividades en el proceso de reparación se refleja en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL? en el Distrito de San Miguel 2020?	Verificar el proceso de control de actividades de reparación para la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020	La verificación de actividades se refleja considerablemente en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.	<b>Variable “Y”:</b>	
			Satisfacción de las necesidades de los clientes.	
¿Cuál es el efecto que tiene la retroalimentación en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL? en el Distrito de San Miguel 2020?	Describir y analizar el efecto de la retroalimentación en la satisfacción de las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el Distrito de San Miguel 2020.	La retroalimentación permite satisfacer las necesidades de los clientes en la empresa PKC Technology SRL. en el distrito de San Miguel 2020.	<b>Dimensiones:</b>	
			Fidelización Valor percibido Nivel de servicio	



## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

 <b>UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS</b>						
<p>Estimado colaborador, esperando su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, el que se será de carácter anónimo.</p> <p>Lea Usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente</p>						
<b>Gestión de procesos de mejora continua</b>						
<b>Planificación</b>						
<b>Escala</b>		<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>T. en desacuerdo</b>
<b>Item</b>	<b>Descripción</b>	<b>Respuesta</b>				
1	¿Considera que existen procedimientos definidos en la realización de las actividades?					
2	¿Tiene claro sus objetivos en cada función?					
3	¿Considera que la empresa revisa sus procesos para eliminar procedimientos innecesarios?					
4	¿Están establecidas las metas en la empresa?					
5	¿Cree que la empresa aplica estrategias para mejorar la calidad de los servicios?					
<b>Calidad de ejecución</b>						
6	¿Consideras que las actividades que realizan se llevan a cabo de la misma manera?					
7	¿Tiene conocimiento de las responsabilidades correspondientes a su cargo?					
8	¿Existen actividades para supervisan la calidad de las operaciones que están a su cargo?					
<b>Control</b>						
9	¿Se evalúan los tiempos de cada proceso que tiene a su cargo?					

10	¿Se trabaja de forma coordinada con otras áreas de la empresa?					
11	¿Se miden los resultados de cada colaborador?					
12	¿Se realiza un control de calidad de las operaciones realizadas?					
<b>Retroalimentación</b>						
13	¿Considera que hay una comunicación efectiva entre las áreas?					
14	¿Se realizan capacitaciones constantemente?					
15	¿Hay un flujograma de los procesos de reparación de productos?					



**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Estimado cliente, esperando su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, el que se será de carácter anónimo.

Lea Usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente.

**Satisfacción de las necesidades de los clientes**

**Fiabilidad**

Escala		Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	T. en desacuerdo
Item	Descripción	Respuesta				
1	¿Le es confiable el servicio de reparación que ofrecemos?					
2	¿Le parece que se cumple con lo que se ofrece al inicio del servicio de reparación?					
3	¿Se brinda un servicio adecuado en todo el proceso de la atención de reparación?					
4	¿Suele contar con nuestro servicio de reparación cuando sus productos se encuentran dañados?					
5	¿Cumplieron con el tiempo indicado para culminar el servicio de reparación?					
<b>Valor percibido</b>						
6	¿La calidad del servicio es lo que esperaba?					
7	¿Considera apropiada la calidad de la atención de la reparación que se le brinda?					
8	¿Le pareció apropiado el tiempo de atención del servicio de la reparación?					
9	¿Considera la posibilidad de recomendarnos con sus conocidos?					
10	¿Los colaboradores poseen compromiso al momento de su atención durante el periodo de reparación?					
<b>Nivel de servicio</b>						
11	¿Le pareció grata la atención del servicio de reparación?					

12	¿Tuvieron una comunicación constante durante el periodo del servicio de reparación?					
13	¿Le parece equivalente el servicio de reparación con el costo facturado?					
14	¿Suelen variar los costos de revisión y/o reparación de los productos?					
15	¿Con que frecuencia reporta la falla de su producto luego de la reparación?					

## Anexo 3. Base de datos

<b>VARIABLE I: GESTIÓN DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA</b>															
<b>Encuesta</b>	<b>Planificación</b>					<b>Calidad de ejecución</b>			<b>Control</b>				<b>Retroalimentación</b>		
	<b>Ítem 1</b>	<b>Ítem 2</b>	<b>Ítem 3</b>	<b>Ítem 4</b>	<b>Ítem 5</b>	<b>Ítem 6</b>	<b>Ítem 7</b>	<b>Ítem 8</b>	<b>Ítem 9</b>	<b>Ítem 10</b>	<b>Ítem 11</b>	<b>Ítem 12</b>	<b>Ítem 13</b>	<b>Ítem 14</b>	<b>Ítem 15</b>
<b>Encuesta 1</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
<b>Encuesta 2</b>	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4
<b>Encuesta 3</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
<b>Encuesta 4</b>	2	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4
<b>Encuesta 5</b>	2	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
<b>Encuesta 6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4
<b>Encuesta 7</b>	2	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4
<b>Encuesta 8</b>	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
<b>Encuesta 9</b>	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
<b>Encuesta 10</b>	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3
<b>Encuesta 11</b>	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
<b>Encuesta 12</b>	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
<b>Encuesta 13</b>	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
<b>Encuesta 14</b>	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
<b>Encuesta 15</b>	3	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3
<b>Encuesta 16</b>	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
<b>Encuesta 17</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
<b>Encuesta 18</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
<b>Encuesta 19</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
<b>Encuesta 20</b>	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4
<b>Encuesta 21</b>	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4
<b>Encuesta 22</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3
<b>Encuesta 23</b>	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	2
<b>Encuesta 24</b>	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
<b>Encuesta 25</b>	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
<b>Encuesta 26</b>	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4
<b>Encuesta 27</b>	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>Encuesta 28</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3
<b>Encuesta 29</b>	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2
<b>Encuesta 30</b>	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3

<b>VARIABLE D: SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES</b>															
	<b>Fiabilidad</b>					<b>Valor percibido</b>					<b>Nivel de servicio</b>				
<b>Encuesta</b>	<b>Item 1</b>	<b>Item 2</b>	<b>Item 3</b>	<b>Item 4</b>	<b>Item 5</b>	<b>Item 6</b>	<b>Item 7</b>	<b>Item 8</b>	<b>Item 9</b>	<b>Item 10</b>	<b>Item 11</b>	<b>Item 12</b>	<b>Item 13</b>	<b>Item 14</b>	<b>Item 15</b>
<b>Encuesta 1</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2
<b>Encuesta 2</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3
<b>Encuesta 3</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
<b>Encuesta 4</b>	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4
<b>Encuesta 5</b>	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3
<b>Encuesta 6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	2
<b>Encuesta 7</b>	4	5	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	2	3
<b>Encuesta 8</b>	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2
<b>Encuesta 9</b>	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2
<b>Encuesta 10</b>	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
<b>Encuesta 11</b>	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2
<b>Encuesta 12</b>	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3
<b>Encuesta 13</b>	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
<b>Encuesta 14</b>	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4
<b>Encuesta 15</b>	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	3	2
<b>Encuesta 16</b>	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4
<b>Encuesta 17</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2
<b>Encuesta 18</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
<b>Encuesta 19</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
<b>Encuesta 20</b>	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3
<b>Encuesta 21</b>	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	3
<b>Encuesta 22</b>	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
<b>Encuesta 23</b>	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3
<b>Encuesta 24</b>	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
<b>Encuesta 25</b>	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	1
<b>Encuesta 26</b>	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3
<b>Encuesta 27</b>	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
<b>Encuesta 28</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
<b>Encuesta 29</b>	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
<b>Encuesta 30</b>	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4

# GESTIÓN DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA Y SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PKC TECNOLOGY SRL. 2020

*por* Rojas Arce Yanireth Xiomara

---

**Fecha de entrega:** 05-ago-2021 09:46a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1628063237

**Nombre del archivo:** TESIS\_-\_ROJAS\_ARCE,\_XIOMARA.docx (125.31K)

**Total de palabras:** 11275

**Total de caracteres:** 63173

## GESTIÓN DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA Y SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PKC TECHNOLOGY SRL. 2020

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>mriuc.bc.uc.edu.ve</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.pucesa.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad del Istmo de Panamá</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>



9	<a href="http://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
10	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
11	<a href="http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe">www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
12	<a href="http://cybertesis.uach.cl">cybertesis.uach.cl</a> Fuente de Internet	1 %
13	<a href="http://frankmorales.webcindario.com">frankmorales.webcindario.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
19	<a href="http://repositorio.unan.edu.ni">repositorio.unan.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
21	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
22	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	es.paperblog.com Fuente de Internet	<1 %
25	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
26	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %


31	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Ministerio de Defensa Trabajo del estudiante	<1 %
35	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas      Activo

Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 15 words

## Anexo 5. Autorización de publicación de repositorio


**UNIVERSIDAD  
PERUANA DE  
CIENCIAS E  
INFORMÁTICA**  
La Universidad del futuro, hoy

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE  
TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

**1.- DATOS DEL AUTOR**

Apellidos y Nombres: ROJAS ARCE YANIRETH XIOMARA

DNI: 24941982 Correo electrónico: Xiomararojas231@gmail.com

Domicilio: Calle 13 H2 36 Lt. 11 URB. SATELITE - VENTANILLA

Teléfono fijo: 553 6533 Teléfono celular: 983 403541

**2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS**

Facultad/Escuela: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y NEGOCIOS

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
GESTIÓN DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA Y SATISFACCIÓN  
DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA  
PKC TECHNOLOGY SRL. 2020

**3.- OBTENER:**

Bachiller ( ) Título (X) Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA**

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) \_\_\_\_\_ indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

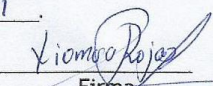
(X) Sí, autorizo el depósito total.


( ) Sí, autorizo el depósito y solo las partes: \_\_\_\_\_

( ) No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 13 días del mes de SEPTIEMBRE de 2021.

Huella digital

  
 Firma





## Anexo 6. Formato de validación de instrumentos de investigación

**ANEXO N° 01:**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombre del Informante: MELGAREJO MENDOZA, PAULO CESAR  
 Institución donde labora: **Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI**  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis: **“GESTIÓN DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA Y SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PKC TECHNOLOGY SRL. 2020”**

Autor del Instrumento: Bachiller **ROJAS ARCE, YANIRETH XIOMARA**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	/
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis				X	
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

**III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:**


Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

80%  
.....

Lima, 03 de Marzo 2021.

  
Firma del Experto Informante

DNI: Telf./Cel.:

## ANEXO N° 01:

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR  
 Institución donde labora: **Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI**  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis: **"GESTIÓN DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA Y SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PKC TECHNOLOGY SRL. 2020"**

Autor del Instrumento: Bachiller **ROJAS ARCE, YANIRETH XIOMARA**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy Buena

Lima, 03 de Marzo 2021.

  
 Firma del Experto Informante  
 DNI: Telf./Cel.:

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: GUANILO PAREJA CARLA GIULIANA  
 Institución donde labora: **Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI**  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis: **“GESTIÓN DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA Y SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PKC TECHNOLOGY SRL. 2020”**

Autor del Instrumento: Bachiller **ROJAS ARCE, YANIRETH XIOMARA**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21-40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
<b>METODOLOGÍA</b>	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					90
<b>COHERENCIA</b>	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					90
<b>CONSISTENCIA</b>	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					90
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					96
<b>CLARIDAD</b>	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					90
<b>OPERACIONALIZACIÓN</b>	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					100
<b>ESTRATEGIAS</b>	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					95
<b>ACTUALIDAD</b>	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					90

### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:  
 TODO CONFORME

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

92.6 %

Lima, 03 de Marzo 2021.




---

**Firma del Experto Informante**  
 DNI: 47133978 Telf./ Cel.: 981739381