



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“MEJORA CONTINUA Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en** Ingeniería Industrial

**Autor:**

Jania López Nieves

**Asesor:**

Ing. Rafael Luis Castillo Cabrera

Trujillo - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por darme el impulso de plantearme nuevos retos cada día, practicando continuamente la perseverancia, dedicación, responsabilidad y pasión por lo que se hace, virtudes que fueron desarrolladas mediante el ejemplo. Asimismo, por ser el motivo de mis alegrías y la razón del compromiso para brindarles lo mejor de mí mediante cada logro, siendo su sonrisa y orgullo la mayor recompensa para todo este esfuerzo y sacrificio.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer en primer lugar a Dios por darme las fuerzas y valor necesario de llegar a este momento tan especial de mi vida, sobre todo de haberme dado la fe, la fortaleza para lograr mis metas y triunfos. También por haberme enseñado a levantarme en los momentos más difíciles, y sobre todo por estar siempre guiándome por un buen camino para así salir adelante.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>25</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>27</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°0 1:</b> Información metodológica de las investigaciones .....	13
<b>Tabla N°0 2:</b> Información de las variables y resultados de las investigaciones .....	17

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°0 1: Porcentaje de distribución de investigaciones por año de publicación.....	16
Figura N°0 2: Porcentaje de distribución de investigaciones por fuente de obtención .....	16
Figura N°0 3: Porcentaje de distribución de investigaciones por tipo de investigación .....	17
Figura N°0 4: Porcentaje de metodología de calidad aplicada en la investigación.....	23
Figura N°0 5: Porcentaje de metodología utilizada para desarrollo de encuestas .....	23
Figura N°0 6: Distribución por sector de estudio abordado en la investigación .....	24

## RESUMEN

La presente revisión sistemática muestra trabajos de investigación que han tenido como base la mejora continua de procesos y la satisfacción del cliente externo, partiendo de la necesidad de demostrar una relación directa entre ambos conceptos mediante evidencias, especialmente en el sector servicios, el cual está en constante crecimiento sin presentar mayor interés por el desarrollo y aplicación de herramientas que permitan controlar procesos y desarrollar estrategias para la mejora de la calidad en el servicio.

En tal sentido, el objetivo de esta investigación es demostrar dicha relación, para lo cual se realizó la búsqueda en fuentes de información de revistas indexadas como Scielo y repositorios de universidades como la Pontificia Universidad Católica y la Universidad Privada del Norte, utilizando como criterio de búsqueda las palabras “mejora continua”, “mejora continua en servicios”, “satisfacción”, “satisfacción del cliente”, “satisfacción del usuario externo”. Los criterios para la selección fueron 3: anterioridad máxima de 5 años, estudio del sector servicios, investigación que interrelacione ambas variables de estudio.

La evaluación del estudio y método de síntesis, resultados y conclusiones se detallan en la última parte del informe.

**PALABRAS CLAVES:** mejora continua, satisfacción del cliente, calidad.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio es referente a la mejora continua y la satisfacción del usuario externo parte de la necesidad de dar a conocer la importancia de la utilización de herramientas cualitativas y cuantitativas que permitan la identificación de oportunidades de mejora en el sector servicios, el cual está en constante crecimiento, mostrando empirismo en el desarrollo de estrategias que conlleven a satisfacer las necesidades de los usuarios externos, los cuales son la principal fuente de información, y su preferencia y satisfacción, el motivo de ser de las empresas.

Pese a esto, las investigaciones concuerdan sobre la factibilidad y beneficios obtenidos luego de su implementación como lo demuestran los estudios de Boronat, Budía, Broseta, Ruiz, & Vivas (2018), quienes implementaron la metodología Lean en el servicio de Urología de un hospital obteniendo una alta satisfacción de los profesionales y una mejora en los indicadores de calidad. Asimismo, Coronel & Salazar (2018) demostraron que los resultados de satisfacción del cliente incrementaría al implementar su propuesta de sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en una empresa de servicios.

La mejora continua está enmarcado dentro la administración de la calidad total o TQM (Total Quality Management), la cual se refiere al énfasis que toda una organización pone en la calidad, desde el proveedor hasta el cliente. TQM enfatiza el compromiso de la administración para dirigir continuamente a toda la compañía hacia la excelencia en todos los aspectos de productos y servicios que son importantes para el cliente. (Heizer & Render, 2009). La TQM, tiene dos objetivos operacionales fundamentales: diseñar cuidadosamente

el producto o servicio, y garantizar que los sistemas de la organización puedan producir consistentemente el diseño. (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2007)

Ante estas definiciones nacen las siguientes interrogantes: ¿la mejora continua sólo ayuda a brindar un mejor servicio y por ende mejorar la imagen de la empresa?, ¿cómo se traduce esta mejora en la rentabilidad de la empresa?. La respuesta la encontramos en los costos externos de una falla, los cuales surgen después de que el cliente recibe el servicio o producto. Los clientes insatisfechos hablan del mal servicio o los productos defectuosos con sus amigos, y éstos, a su vez, lo comentan con otras personas. Si el problema es suficientemente grave, los grupos de protección al consumidor pueden incluso poner sobre alerta a los medios informativos. El posible impacto en las utilidades futuras es difícil de calcular; pero, es indudable que los costos externos de una falla debilitan la participación en el mercado y las utilidades. Estos costos, también incluyen los costos de servicio de garantía y de litigios. Esto lo podemos traducir en nuestro contexto actual, como las multas por entidades supervisoras y de protección al cliente como SuSalud, en el sector salud, e Indecopi, en el sector productos y servicios generales. (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008)

Existen diversas metodologías de mejora continua la más básica es el ciclo PDCA (Plan, do, check, act; planear, hacer, revisar, actuar), desarrollado por Walter Shewhart, llevado luego a Japón por Deming, el cual busca mejorar constantemente maquinaria, materiales, utilización de mano de obra y métodos de producción a través de la aplicación de sugerencias e ideas de los equipos de la compañía. (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008)

Otras metodologías de mejoramiento continuo, basan su accionar en el PDCA como es el Kaizen y el Lean. El Kaizen es una filosofía japonesa que consiste en buscar continuamente la forma de mejorar los procesos, mediante la identificación de modelos de excelencia en la práctica, e inculcar en el empleado el sentimiento de que el proceso le pertenece. (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008)

La disponibilidad de modernos programas de cómputo para estadística han reducido el laborioso trabajo de analizar y desplegar datos y ahora es parte de las herramientas de Six-Sigma. Las herramientas comunes de todas las iniciativas de calidad, incluyendo Six-Sigma, son diagramas de flujos, gráficas de corridas, gráficas de Pareto, histogramas, formas de comprobación, diagramas de causas y efectos, y gráficas de control (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2007).

Los clientes internos o externos, se sienten satisfechos cuando se cumplen o superan las expectativas que tienen con respecto a un servicio o producto. A menudo, los clientes utilizan el término genérico calidad para describir su nivel de satisfacción con un producto o servicio. La calidad tiene múltiples dimensiones en la mente del cliente: conformidad con las especificaciones, valor, conveniencia de uso, soporte, impresiones psicológicas, entre otras (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008).

Entre los modelos más utilizados para la medición de la satisfacción del usuario externo se tiene el Servqual, esta metodología entiende la calidad del servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio prestado por la organización. De esta manera el Servqual permite determinar lo que desean los clientes de la organización y lo que perciben encontrar, así como las brechas de insatisfacción específicas y el orden de los vacíos

de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave (González, 2015). Asimismo, esta metodología ha sido aplicada para medir la satisfacción del usuario externo según los requisitos de la ISO 9001:2015 considerando tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Gallegos, 2018).

Por todo lo expuesto, surge la interrogante ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario externo en el sector servicios?. Para responderla se realizó una revisión de la literatura relacionada a estos dos objetos del campo del conocimiento a fin de establecer su vinculación.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El tipo de estudio realizado fue “revisión sistemática de la literatura científica”, el cual corresponde a la creación de un documento donde la justificación de la revisión, las preguntas de investigación y su motivación, y el proceso de ejecución es descrito; el diseño es realizado y revisado antes de la ejecución. La síntesis de los datos es el proceso de responder las preguntas de investigación. Todo el proceso es no lineal y usualmente es necesario regresar a pasos anteriores a medida que el entendimiento del problema de investigación incrementa. Este proceso está dividido en tres fases: planeamiento (justificación de la revisión, formulación de las preguntas de investigación, diseño del protocolo de búsqueda), ejecución (búsqueda de documentos, selección de documentos, evaluación de la calidad, extracción de datos, síntesis de datos) y reporte (Velásquez, 2014)

Para la primera fase, ante la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario externo en el sector servicios?, se realizó la

búsqueda y recopilación de artículos científicos de revistas indexadas como Scielo y repositorios de universidades como Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad Privada del Norte, utilizando como criterio de búsqueda las palabras “mejora continua”, “mejora continua en servicios”, “satisfacción”, “satisfacción del cliente”, “satisfacción del usuario externo”, “calidad & satisfacción”, “satisfacción & lean”, “satisfacción & lean healthcare”, “satisfacción & TQM”, “satisfacción & servicios”, "kaizen" & "satisfacción", "calidad" & "satisfacción cliente".

Para la segunda fase, los criterios para la selección fueron 3: anterioridad máxima de 5 años, estudio del sector servicios, investigación descriptiva y experimental de las variables de estudio. Asimismo, los criterios de exclusión de documentos fueron aquellos artículos dedicados al sector producción, artículos en donde no se describiera de manera precisa una de las variables de estudio, artículos con aplicación de normativas desfasadas, artículos con impedimento de descarga y/o visualización completa. En esta fase, se obtuvieron 15 artículos, los cuales sirvieron de base para la investigación.

Para la clasificación de documentos se extrajeron características metodológicas de cada una de las investigaciones y se organizaron de la siguiente manera: título de la investigación, autor(es), año, revista científica o repositorio, diseño de investigación (Tabla N°01).

De dichos artículos, se analizaron las variables y los resultados de las investigaciones y se concentraron en una tabla que contiene los campos: Título, objetivo,

prueba de hipótesis, metodología de mejora planteada, instrumento para medición de satisfacción, modelo de encuesta, efectos y/o resultados. (Tabla N°02)

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Como se ha señalado anteriormente, en esta investigación se analizaron 15 artículos referentes a la mejora continua y satisfacción del usuario externo (Tabla N° 1).

Al revisar sus objetivos y resúmenes fue posible identificar la variedad de problemas y contextos de lo que trataban cada investigación, además se revisaron cuidadosamente los 15 artículos teniendo en cuenta varios factores importantes tales como; herramientas, modelos, pruebas estadísticas y los patrones de relación que hay entre ellos.

También hay que señalar que mediante la utilización de las palabras claves se encontraron investigaciones realizadas en diferentes sectores, pero con los mismos objetivos de reducir los costos, aumentar la productividad y competitividad y satisfacer las necesidades de los clientes externos.

**Tabla N°0 1:** Información metodológica de las investigaciones

Título	Autor	Año	Revista científica o repositorio	Diseño de Investigación
Calidad del sector bancario colombiano	Bermúdez, C; Dueñas, J; Orellano, A; Robin, D	2016	Pontificia Universidad Católica del Perú	Descriptiva
Calidad En Restaurantes Clasificados Por Tenedores Según Reglamento De Restaurantes En Perú	Arana, P; Arbocco, M; Macedo, C; Villar, R	2015	Pontificia Universidad Católica del Perú	Descriptiva

Mejora de procesos de gestión en una empresa de Servicios de mantenimiento y limpieza industrial	Cancino, E; Espinoza, C; Ruelas, D.	2014	Pontificia Universidad Católica del Perú	Descriptiva
Diagnóstico Y Propuesta De Mejora Del Sistema De Atención De La Unidad De Cuidados Intensivos Generales Adultos De Un Hospital Del Estado Aplicando Lean Healthcare	Ruddy, K	2016	Pontificia Universidad Católica del Perú	Pre Experimental
Calidad en el Sector Financiero-Banca del Perú	Jiménez, J ;León, F; José Parihuaman, F; Susano, W	2016	Pontificia Universidad Católica del Perú	Descriptiva
Análisis, Diagnóstico Y Propuesta De Mejora En Los Procesos Administrativos De La Dirección General De Administración En Una Universidad Pública Aplicando Lean Six Sigma	Perales, M	2018	Pontificia Universidad Católica del Perú	Pre Experimental
Análisis Y Mejora De La Capacidad De Atención De Servicio De Mantenimiento Periódico En Un Concesionario Automotriz	Tasayco, G	2015	Pontificia Universidad Católica del Perú	Pre Experimental
Evaluación De La Calidad Del Servicio Percibida En Entidades Bancarias A Través De La Escala Servqual	González, R	2015	Scielo	Descriptiva
Propuesta De Mejora De Procesos Para La Reduccion De Costos Operativos Aplicando La Metodologia Tqm En La Unidad De Negocio De Transporte Interprovincial-Terminal Trujillo De La Empresa Transportes Linea S.A.”	Abanto, M	2017	Universidad Privada del Norte	Pre Experimental

Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 Para Mejorar El Nivel De Satisfacción De Los Clientes En El Servicio De Ejecución De Obras De La Empresa Cer Eirl	Incio, M; Rodríguez, J	2017	Universidad Privada del Norte	Pre Experimental
Propuesta De Un Diseño De Mejora Del Proceso De Atención De Clientes Para Mejorar La Calidad Del Servicio De Una Entidad Bancaria Cajamarca 2016	Quiliche, M; Quezada, C	2016	Universidad Privada del Norte	Pre Experimental
Diseño De La Metodología Del Ciclo De Deming (Phva) De Mejora Continua Para Elevar El Nivel De Servicio Al Usuario En El Departamento De Registro Y Orientación Del Sat Cajamarca	Verástegui, P; Quispe, L	2018	Universidad Privada del Norte	Descriptiva
El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México	Vera, J; Trujillo, A	2015	Scielo	Descriptiva
Propuesta De Un Sistema De Gestión De Calidad Basada En La Norma Iso 9001:2015 Para Mejorar El Nivel De Satisfacción Del Cliente En El Servicio De Venta De Cal En La Empresa Calera Bendición De Dios E.I.R.L	Coronel, J; Salazar, D	2018	Universidad Privada del Norte	Descriptiva
Evaluación y mejora de la calidad asistencial en fisioterapia a pacientes con cefalea	Del Blanco, J; Laguarda, S; Fernández, C	2018	Scielo	Descriptiva

*Elaboración propia*

De la tabla N°01 se obtuvieron los siguientes resultados:

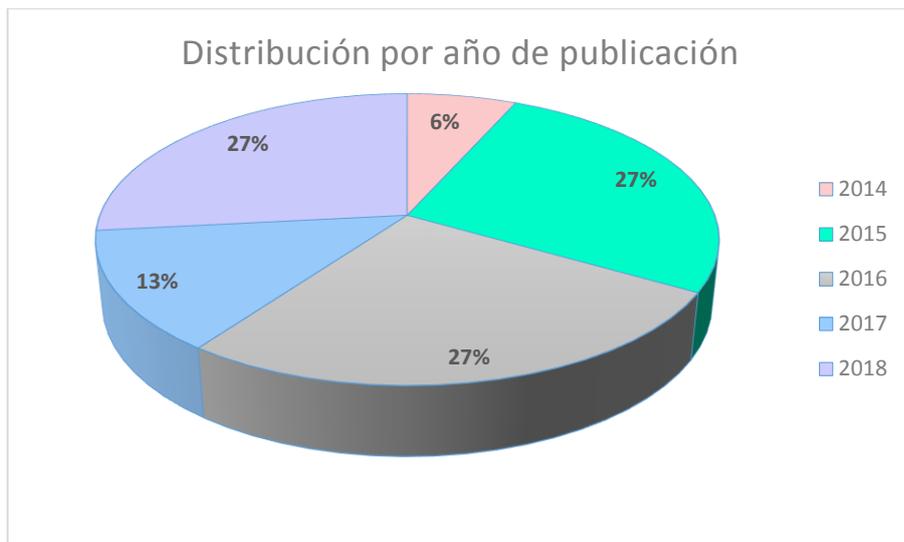


Figura N°0 1: Porcentaje de distribución de investigaciones por año de publicación

- El 27% de las investigaciones correspondieron al año 2015, 27% al año 2016, 27% al año 2018, 13% al año 2017 y 6% al año 2014.

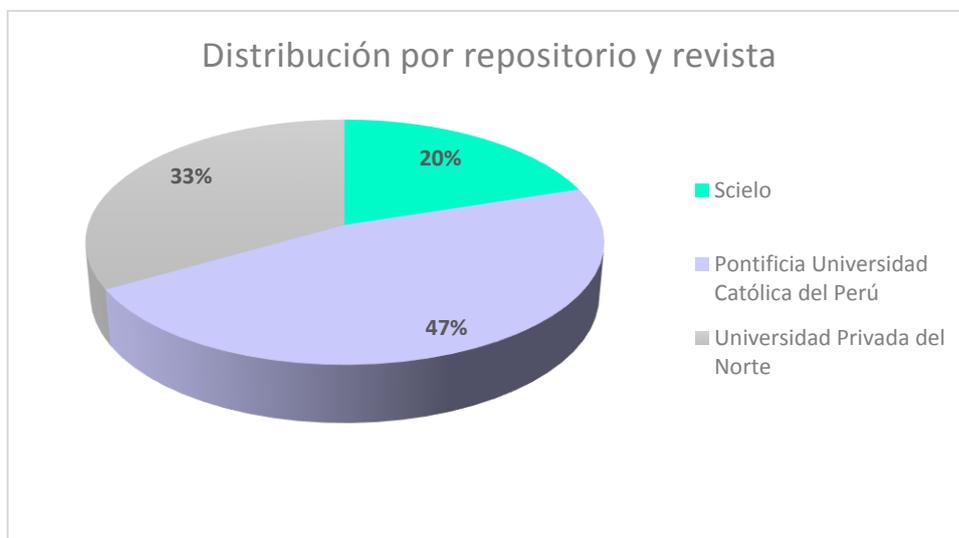


Figura N°0 2: Porcentaje de distribución de investigaciones por fuente de obtención

- El 47% de las investigaciones se obtuvieron del repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 33% del repositorio de la Universidad Privada del Norte y el 20% de la revista SciELO.

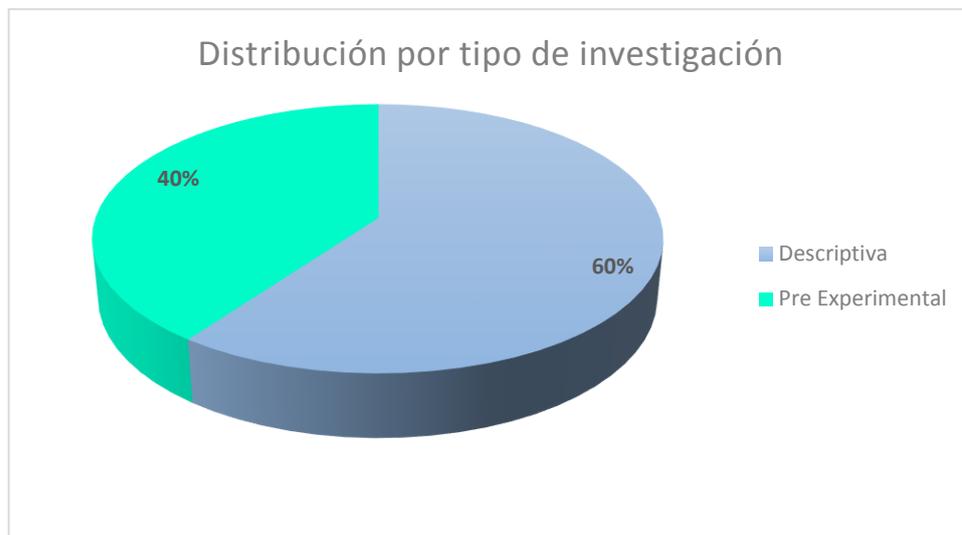


Figura N°0 3: Porcentaje de distribución de investigaciones por tipo de investigación

- El 60% de las investigaciones son del tipo descriptiva y el 40% son pre experimentales. De este resultado podemos decir que las variables de calidad y satisfacción del usuario externo son en su mayoría desarrolladas sólo de forma descriptiva y se plantean planes de mejora como recomendación para implementación luego de haberse identificado los problemas dentro del área de estudio.

Tabla N°0 2: Información de las variables y resultados de las investigaciones

Título	Objetivo	Prueba de hipótesis	Metodología de Mejora planteada	Instrumento para medición de Satisfacción	Modelo de encuesta	Efectos y/o resultados
Calidad del sector bancario colombiano	Identificar el nivel de cumplimiento de los nueve factores de éxito de TQM del sector bancario en Colombia.	NA	TQM	Encuestas	TQM de Benzaque n (2013)	El promedio general del análisis de los nueve factores de TQM obtenido fue de 3,32

Calidad En Restaurantes Clasificados Por Tenedores Según Reglamento De Restaurantes En Perú	Determinar el nivel de cumplimiento de los nueve factores de éxito del Total Quality Management (TQM) para las empresas mencionadas previamente.	Estadístico referencial Z	TQM	Encuestas	TQM de Benzaque n (2013)	El promedio general del análisis de los nueve factores de TQM obtenido fue de 3,57
Mejora de procesos de gestión en una empresa de Servicios de mantenimiento y limpieza industrial	Definir, diagnosticar, proponer y evaluar mejoras a los procesos de una empresa que brinda servicios de mantenimiento y limpieza industrial de 20 años en el mercado	NA	gestión de inventarios, gestión de la distribución de planta; Kano y Deming; y por último, identificación y evaluación de riesgos de seguridad y salud en el trabajo, Just in time, Kanban y 5'S.	Encuestas	Metodologías Servqual	Se obtuvo 69% de satisfacción del usuario respecto a la calidad del servicio, por lo cual se recomienda aplicar las mejoras para incrementarla.
Diagnóstico Y Propuesta De Mejora Del Sistema De Atención De La Unidad De Cuidados Intensivos Generales Adultos De Un Hospital Del Estado Aplicando Lean Healthcare	Eliminar los desperdicios que se generan durante todo el proceso de atención al paciente	NA	Lean Healthcare, ciclo de Deming	Encuestas	Escala de Likert	Nivel de satisfacción actual es del 56.31%. Los desperdicios que generan mayor impacto negativo en tiempos improductivos encontrados son la atención no oportuna de los servicios externos y la baja disponibilidad de operación de máquina
Calidad en el Sector Financiero-Banca del Perú	Determinar cuál es el nivel de la calidad en las empresas del sector financiero del Perú	Prueba t-Student, Prueba Mann Whitney	Sistema de Gestión de Calidad con certificación ISO 9001	Encuestas	TQM de Benzaque n (2013)	El promedio general del análisis de los nueve factores de TQM obtenido fue de 4.15

<p>Análisis, Diagnóstico Y Propuesta De Mejora En Los Procesos Administrativos De La Dirección General De Administración En Una Universidad Pública Aplicando Lean Six Sigma</p>	<p>Mejorar y optimizar la gestión y las operaciones de la dirección general de administración en la gestión económica, financiera, contable y el presupuestal y en la gestión de bienes y servicios administrativos para lograr la excelencia operacional utilizando la metodología Lean Six Sigma</p>	<p>P value</p>	<p>Lean Six Sigma</p>	<p>Encuestas</p>	<p>E. Likert</p>	<p>El 78% opina que no existe o existe poca coordinación entre las unidades administrativas y ello dificultará para poder atender con eficiencia en el servicio brindado</p>
<p>Análisis Y Mejora De La Capacidad De Atención De Servicio De Mantenimiento Periódico En Un Concesionario Automotriz</p>	<p>Incrementar la capacidad de atención de Servicio mediante la mejora en la productividad y disminución de tiempos de atención.</p>	<p>NA</p>	<p>Ciclo PDCA de Deming, metodología a 5 S, kaizen, Lean Manufacturing</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Customer Service Index mediante tercerización</p>	<p>El porcentaje de satisfacción actual es de 83%. Gracias a la implementación de las 3 propuestas de mejoras, se obtendrá una ampliación de la capacidad de atención de Servicio futura y se logrará el aumento de la rentabilidad del taller.</p>
<p>Evaluación De La Calidad Del Servicio Percibida En Entidades Bancarias A Través De La Escala Servqual</p>	<p>Evaluar y mejorar la calidad percibida con un enfoque de gestión por procesos y mejora continua.</p>	<p>Prueba W de Mann-Whitney</p>	<p>Proceso Esbelto, 5W, 1 H, ciclo PDCA de Deming</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Servqual</p>	<p>El índice global de calidad de servicio mostró un deficiente nivel de calidad en el servicio al tomar valores negativos tanto para la versión original (-1.27) como para la ponderada (-33.1), donde las dimensiones más críticas son</p>

							la Fiabilidad y la Capacidad de Respuesta.
Propuesta De Mejora De Procesos Para La Reduccion De Costos Operativos Aplicando La Metodologia Tqm En La Unidad De Negocio De Transporte Interprovincial-Terminal Trujillo De La Empresa Transportes Linea S.A.”	Desarrollo de la propuesta de mejora en la unidad de negocio de transporte interprovincial en el terminal de Trujillo basada en la metodología TQM; para la reducción de costos operativos	NA	TQM	Encuestas	TQM		El % Grado de Implementación Factores TQM 2.5 inicialmente, luego de la mejora en capacitaciones, diseño de producto y círculos de calidad se obtuvo un TQM 3.5. El grado de satisfacción del cliente externo aumentó de 48% A 67%
Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 Para Mejorar El Nivel De Satisfacción De Los Clientes En El Servicio De Ejecución De Obras De La Empresa Cer Eirl	Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), basado en la norma ISO 9001:2015, y así mejorará el nivel de satisfacción de los clientes del área de ejecución de obras de la empresa CER EIRL.	NA	ISO 9001:2015	Encuestas	Elaboración propia		Antes de la aplicación de la ISO 9001:2015 el porcentaje de insatisfacción del cliente, calificado como malo, era del 14%, luego de la aplicación se redujo a 0%.

<p>Propuesta De Un Diseño De Mejora Del Proceso De Atención De Clientes Para Mejorar La Calidad Del Servicio De Una Entidad Bancaria Cajamarca 2016</p>	<p>Presentar un diseño de mejora del proceso de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio de la Entidad Bancaria de la ciudad de Cajamarca específicamente del área de plataforma</p>	<p>NA</p>	<p>Ciclo PDCA de Deming, herramientas de la calidad (Diagrama de Ishikawa, de Pareto, etc)</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Escala de Likert</p>	<p>El proceso de atención al cliente ha mejorado con respecto a las principales causas de los indicadores bajos de calidad tales como respuesta a los requerimientos, la falta de experiencia del personal, la falta de capacitación y la empatía con crecimientos de 43.68%, 15.99% y 24.14% respectivamente. El % de satisfacción del usuario fue de 36%, lo cual ayudó a identificar las mejoras.</p>
<p>Diseño De La Metodología Del Ciclo De Deming (Phva) De Mejora Continua Para Elevar El Nivel De Servicio Al Usuario En El Departamento De Registro Y Orientación Del Sat Cajamarca</p>	<p>Diseñar una metodología del Ciclo de Deming (PHVA) para la mejora continua en el Departamento de Registro y Orientación al Contribuyente del SAT CAJAMARCA que permitirá elevar el nivel de servicio para optimizar la satisfacción del administrado y contribuyente que ingresa a dicha institución</p>	<p>NA</p>	<p>Ciclo PDCA de Deming</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Escala de Likert</p>	<p>De la encuesta se obtuvieron los principales problemas considerados por los clientes, los cuales fueron espera excesiva 23% y mala actitud para la atención 16%. Asimismo se demuestra que el ciclo de PHVA permite desarrollar instrumentos para la mejora continua</p>

<p>El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México</p>	<p>Ofrecer una explicación de los factores que tienen impacto en la percepción de satisfacción del derechohabiente del sistema público de salud</p>	<p>R2, Pearson, chi2</p>	<p>32 atributos muy específicos de calidad del servicio en el sector de clínicas de primer nivel de instituciones del Estado</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Escala de Likert</p>	<p>se puede decir que probablemente los factores: servicio proporcionado por los médicos, servicio en la entrega de medicamentos, servicio del área de análisis clínicos, y la calidad de las instalaciones, son los de importancia principal para generar una sensación de alta satisfacción por parte de los derechohabientes</p>
<p>Propuesta De Un Sistema De Gestión De Calidad Basada En La Norma Iso 9001:2015 Para Mejorar El Nivel De Satisfacción Del Cliente En El Servicio De Venta De Cal En La Empresa Calera Bendición De Dios E.I.R.L</p>	<p>Mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L. a través de la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.</p>	<p>NA</p>	<p>ISO 9001:2015</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Escala de Likert</p>	<p>El porcentaje de satisfacción es de 35%. Luego de una posible aplicación de la Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.</p>
<p>Evaluación y mejora de la calidad asistencial en fisioterapia a pacientes con cefalea</p>	<p>Evaluar el efecto de un ciclo de mejora en la atención a pacientes con cefalea en dos centros de Fisioterapia sobre la calidad asistencial y su asociación con la satisfacción percibida y su mejora clínica</p>	<p>Chi Cuadrado</p>	<p>cumplimiento de quince criterios de calidad en las historias clínicas de todos los pacientes con diagnóstico de cefalea tensionosa</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Med Risk</p>	<p>El estudio confirma que existía una falta notable de rigor en diferentes aspectos de la atención a los pacientes con cefalea, en algunos casos muy destacados, como el no emplear diarios de cefalea.</p>

Elaboración propia

De la tabla N°02 se obtuvieron los siguientes resultados:

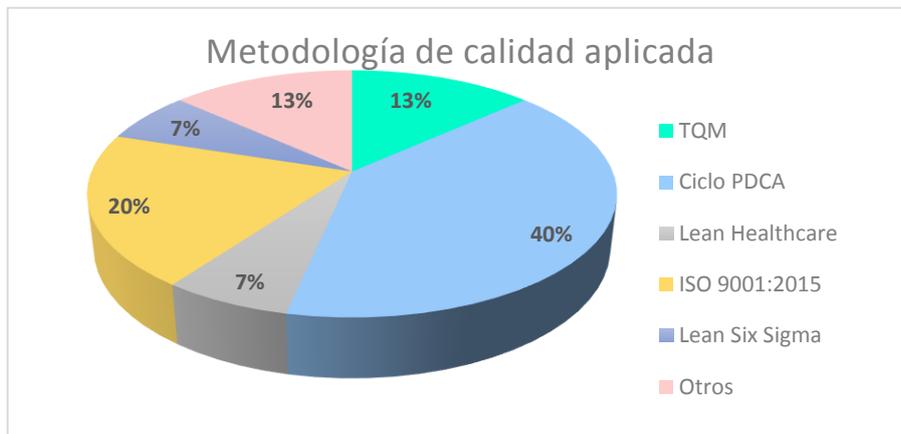


Figura N°0 4: Porcentaje de metodología de calidad aplicada en la investigación

- El 40% de las investigaciones aplicaron la metodología PDCA (Ciclo de Deming) como punto de partida y luego aplicaron herramientas de calidad según lo identificado, el 20% aplicaron la ISO 9001:2015 con todos los parámetros que señala la norma estándar de certificación de calidad, el 13% aplicaron TQM (Total Quality Management) que involucra diferentes metodologías que abarcan todo la empresa, el 7% aplicaron Lean Six Sigma, el 7% aplicaron Lean Healthcare al cual está dedicada íntegramente al sector salud y el 13% aplicaron diversas metodologías como kaizen, manufactura esbelta y diversas herramientas de la calidad como Diagrama de Ishikawa, Diagrama de Pareto, flujogramas, histogramas, matriz de priorización, etc.

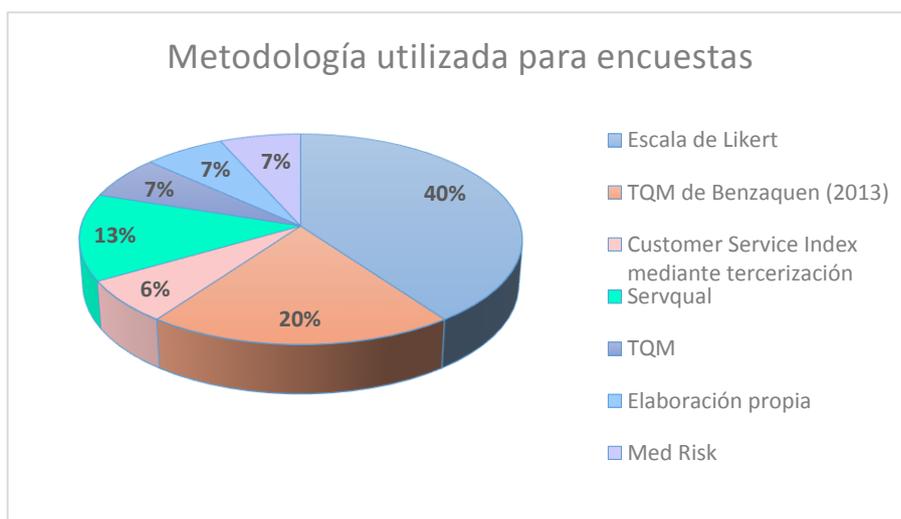
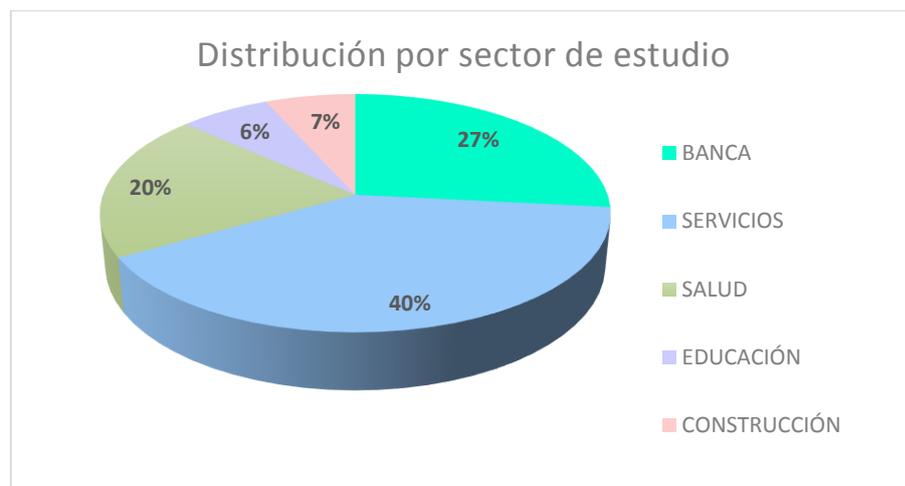


Figura N°0 5: Porcentaje de metodología utilizada para desarrollo de encuestas

- El 40% de las investigaciones utilizaron la Escala de Likert, la cual se divide en 5 clasificaciones para cada pregunta, el 20% la encuesta TQM de Benzaquen que recoge la metodología TQM, el 13 % utilizaron SERVQUAL que mide la percepción y el desempeño real de una empresa, el resto de investigaciones aplicaron encuestas desarrolladas para un caso específico de estudio.



*Figura N°0 6:* Distribución por sector de estudio abordado en la investigación (Bermúdez & Dueñas, 2016) (Arana & Arbocco, 2015)

El 40% de las investigaciones abordaron el sector servicios (mantenimiento, ventas, automotriz, etc), el 27% el sector banca, el 20% el sector salud (hospitales y postas), el 7% a la construcción y el 6% al sector educación.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La relación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario externo parece concluyente, así se reflejan en los estudios que se hicieron en el sector salud, servicios, banca, construcción y educación. Como se puede observar anteriormente en las investigaciones hechas por distintos autores y en distintos sectores determinan que la mejora continua desarrollada mediante las diferentes metodologías de calidad como el Ciclo de Deming, TQM, ISO 9001:2015, entre otros, permite mejorar el servicio ofrecido al usuario externo, mejorando a su vez su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida. Asimismo, la aplicación de mejora continua en la empresa permite la mejora del desempeño a nivel interno, reducción de desperdicios lo que conlleva a la reducción de costos, satisfacción del usuario interno, mejora en la seguridad y salud en el trabajo, optimización de procesos y mejora del prestigio de la empresa, ya que al tener un sistema estandarizado, genera confianza para trabajar con otras empresas.

Como ya lo mencionaron Chase, Jacobs, & Aquilano (2007) el desarrollo de metodologías para mejora de la calidad, buscan diseñar adecuadamente el producto o servicio y garantizar que los sistemas puedan producir consistentemente con este diseño, principios que se aplican para todo tipo de sector, pero especialmente en el sector servicios, se debe tomar en cuenta las expectativas de los clientes para poder aplicar un instrumento que recoja fielmente sus apreciaciones y poder medir adecuadamente el nivel de satisfacción..

Por otro lado, surgieron dificultades teórico- metodológicas al abordar la temas como la prueba de hipótesis, ya que en la mayoría de investigaciones no se utilizaba ningún método

estadístico (chi cuadrado, Pearson, etc), lo cual pone en duda la validez de la medición de las variables. Asimismo, se observó la utilización de métodos empíricos para el desarrollo de encuestas, las cuales tampoco pueden validarse mediante un método confiable, por lo que no podrían replicarse en otra empresa.

Por otro lado, cabe mencionar que, cada sector tiene una manera diferente de operar, sin embargo, las metodologías de mejora continua son aplicables para todos ellos ya que las herramientas para identificación de problemática y planificación de actividades de mejora se adecúan según los procesos en los que se busque la mejora.

Por último, la información encontrada en esta revisión literaria demuestra la necesidad de continuar el estudio conjunto de la mejora continua y satisfacción del usuario externo en el sector servicios, pero utilizando metodologías e instrumentos que puedan ser validados.

En razón a lo expuesto para la presente revisión literaria, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Los estudios presentados vincularon de forma significativa la mejora continua y la satisfacción del usuario externo, determinando que para llevar una buena relación deben desarrollarse las actividades de mejora de manera ordenada y mediante el análisis detallado de cada proceso que permitan la identificación adecuada de las necesidades de los clientes.
- Los instrumentos de medición, como las encuestas, deben ser validadas y de preferencia, se debe utilizar aquellas que permitan la vinculación directa con un sistema de estandarización.

- La mejora continua y la satisfacción del usuario externo están relacionados ya que, si no se busca la mejora de los procesos de manera periódica, no se incrementará la satisfacción de los clientes.

Como restricciones en la investigación, es prudente hacer notar la cantidad y generalidad de la base de datos donde se hizo la búsqueda de los artículos. Del mismo modo al llevar a cabo la indagación en solo un idioma, se pudieron identificar inmediatamente los artículos que no estaban relacionados con el tema y que no estaban desarrollados en el sector servicios.

## REFERENCIAS

Arana, P., & Arbocco, M. (2015). *Calidad En Restaurantes Clasificados Por Tenedores Según Reglamento De*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Bermúdez, C., & Dueñas, J. (2016). *Calidad del sector bancario colombiano*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Chase, R., Jacobs, R., & Aquilano, N. (2007). *Administración de Operaciones*. México: Mc Graw Hill.

Gallegos, J. C. (2018). *Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018*. Lima: Universidad Norbert Wiener.

González, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual, 22*. Cuba: Ciencia e Ingeniería Neogranadina.

Heizer, J., & Render, B. (2009). *Administración de Operaciones*. México: Pearson Educación.

Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Administración de Operaciones*. México: Pearson Educación.

Velásquez, J. (2014). Una guía corta para escribir revisiones sistemáticas de literatura. *Dyna* (pág. 4). Medellín: Universidad Nacional de Colombia.

El formato de la tesis, las citas y las referencias se harán de acuerdo con el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association sexta edición, los cuales se encuentran disponibles en todos los Centros de Información de UPN, bajo la siguiente referencia:

**Código:** 808.06615 APA/D