



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y

ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD Y DISEÑO DE PROCESOS PRODUCTIVOS

INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL

**LA MEJORA CONTINUA Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MICROEMPRESAS DE
SERVICIOS EN LA REGIÓN ICA-PERÚ**

PRESENTADO POR:

AMBROSIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAN CÓDIGO

ORCID N° 0000-0003-4168-850

CHINCHA, 2021

RESUMEN

La falta de calidad de servicio como objetivo en el desempeño empresarial en las microempresas de servicios tiene como efectos negativos: la pérdida de clientes por insatisfacción con el servicio al no cumplir con sus expectativas, el estancamiento económico de las empresas, costos operativos cada vez más altos por elevados gastos de desperdicio y un menor nivel de calidad de vida de quienes tienen que recibir servicio de estas empresas en donde el enfoque de la calidad no está centrado en cerrar la brecha del cliente. Así mismo, de modo que la gestión de calidad, en la gerencia de los servicios ha sido reconocida como una necesidad por la mayoría de los empresarios dentro de sus procesos en la alta dirección, esto debido a que si los colaboradores pierden la actitud hacia la calidad las empresas enfrentan problemas para mantener la actitud, perdiéndose el apoyo de la organización. Teniendo en cuenta la falta de calidad en las microempresas de servicios en la región Ica se formula el siguiente objetivo general que; Determinar si la mejora continua influye en la calidad de servicio de las Microempresas de servicios en la región Ica-Perú. Por otro lado, la metodología usada fue la deductiva, el enfoque cuantitativo el diseño no experimental, el instrumento aplicado fue un cuestionario con 24 preguntas que se aplicó a 150 colaboradores de las Microempresas de la región Ica. La conclusión a la que se llegó fue que la calidad de atención es baja en cuanto a la consistencia interna, pero teniendo en cuenta la consistencia externa se probó la hipótesis donde se probó con la prueba de chi cuadrado que la mejora continua influye significativamente en la calidad de servicio en las microempresas de servicios en la región Ica -Perú.

Palabras clave: Mejora continua, calidad de servicio, desempeño empresarial