

CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como finalidad analizar el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo, en atención a los objetivos específicos planteados para desarrollar las dimensiones proceso de planificar, hacer, verificar y actuar en las empresas detalladas en la sección muestra intencional del presente estudio.

Con respecto al análisis del primer objetivo específico enfocado a identificar el proceso de planificar el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo, fueron analizados los indicadores correspondientes a acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de la calidad así como planificación de los cambios, evidenciándose que las empresas en su mayoría comprenden y ejecutan adecuadamente la planificación en el mejoramiento continuo, teniendo oportunidades para mejorar en cuanto a la formulación, igualmente la documentación sobre los objetivos, presentando más facilidades en los otros aspectos.

Seguidamente, al analizar el segundo objetivo específico en el cual se describió el proceso de hacer el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo, mediante las subdimensiones apoyo y operación, se evidencia la implementación satisfactoria en cuanto a la dimensión en las empresas, observando oportunidades para mejorar en cuanto a proveer los recursos e igualmente la toma de conciencia en las personas, los cuales son indicadores correspondientes al apoyo.

En cuanto al tercer objetivo específico planteado, dirigido a caracterizar el proceso de verificar el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo, mediante los indicadores seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna,

igualmente revisión por la dirección, se observaron deficiencias en cuanto a la dimensión, motivado al no realizar auditorías sobre el trabajo, igualmente llevándose a cabo solo en ocasiones los procesos para la medición, así como analizar resultados obtenidos, observándose igualmente una esporádica revisión sobre los mismos por parte de la alta dirección en las empresas estudiadas, existiendo importantes oportunidades para la mejora.

Igualmente, el cuarto objetivo específico orientado a determinar el proceso de actuar para el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo, descrito mediante los indicadores no conformidad y acción correctiva e igualmente mejora continua, se aprecia la adecuada comprensión, así como práctica en las organizaciones con respecto a la dimensión, viéndose oportunidad para mejorar en el aspecto sobre identificar correcciones requeridas en los procesos para llevarlos a cabo.

Por último, con respecto a la variable mejoramiento continuo se concluye que las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo implementan apropiadamente en su mayor parte las fases descritas en el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, sin embargo es necesario elevar el nivel de desempeño en cuanto al proceso de verificar, siendo aquel en donde se evidenciaron las oportunidades para mejorar más críticas.

RECOMENDACIONES

Luego del análisis sobre el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo, la formulación de lineamientos así como elaboración de las conclusiones, se considera oportuno brindar recomendaciones basándose en los resultados observados, para poder incrementar la calidad en los servicios ofrecidos a los clientes, por ende aumentando su conformidad con los proveedores en el ramo.

Primeramente, al llevar a cabo el proceso de planificar en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo, se recomienda establecer los objetivos sobre la calidad tomando en cuenta lo acordado previamente con los clientes, igualmente se considera necesario establecer métodos para mantener documentados la información referente al cumplimiento apreciado en el logro sobre los mismos, así como también implantar una adecuada gestión en cuanto a la incidencia sobre los aspectos influyentes en la eficiencia en lo planificado, logrando con estas acciones una mejora significativa en cuanto a la elaboración de las estrategias organizacionales que luego serán llevadas a cabo.

Por otra parte, al llevar a cabo el proceso de hacer en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo, se propone a las mismas permitir a su personal trabajador el conocimiento en cuanto a los objetivos sobre la calidad con mayor frecuencia, así como también proveerles los insumos necesarios para una adecuada atención a los clientes con regularidad, influyendo ambas acciones en cuanto al desempeño de las personas, por cuanto tendrán a su disposición los recursos necesarios para ejecutar su trabajo satisfactoriamente.

Seguidamente, en cuanto al proceso de verificar en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo, se sugiere establecer métodos para el seguimiento, análisis y evaluación del

desempeño del personal, así como implantar procedimientos para auditorías internas periódicamente, permitiendo esto asegurar la adecuación del trabajo realizado por los trabajadores con los criterios establecidos por el cliente e igualmente por la organización para la conformidad con el servicio, así como formular políticas para la revisión por la alta dirección sobre los resultados obtenidos en las evaluaciones, lo cual permitirá tomar mejores decisiones al poseer mayor conocimiento sobre las fortalezas y debilidades presentes.

Asimismo, con respecto al proceso de actuar en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo, se recomienda establecer procedimientos para tomar acciones correctivas al detectar las no conformidades en los procesos organizacionales, basándose en los criterios para la aceptación en los mismos previamente establecidos, por ende permitiendo la corrección así como la prevención sobre la recurrencia de las fallas en futuras ocasiones.

Finalmente, para la ejecución del mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo, se recomienda elaborar planes estratégicos en los cuales se establezcan y apliquen los lineamientos suministrados en la investigación, fundamentados en los resultados analizados, creándose un cronograma para ejecutar las actividades permitiéndose el monitoreo en los avances sobre las mismas, por ende facilitando el poder generar nuevas estrategias para lograr los objetivos planificados, en mejores lapsos de tiempo y optimizando los recursos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abreu, M. (2018) Mejora continua en la inocuidad de las industrias queseras del municipio Maracaibo. Trabajo de grado. (MSc. en Gerencia Empresarial). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Venezuela.

Amaris, J. (2015) Mejoramiento continuo en el área de mantenimiento de las empresas de servicios en la industria petrolera del municipio Maracaibo. Trabajo de grado. (MSc. en Gerencia Empresarial). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Venezuela.

Arias, F. (2012) El Proyecto de Investigación. Sexta Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Besterfield, D. (2009) Control de Calidad. Octava Edición. Pearson Education. México.

Calatrava, A. (22 de agosto de 2018) De esto se habló en las colas para retirar efectivo. Contrapunto.com. Consultado en fecha 20 de octubre de 2018 a través de: <http://contrapunto.com/noticia/de-esto-hablo-las-personas-mientras-esperaban-retirar-efectivo-por-ahora-es-una-solucion-219509/>

Chase, R., Jacobs, F., Aquilano, N. (2009) Administración de Operaciones. Producción y Cadena de Suministros. Duodécima Edición. Editorial McGraw Hill, México.

Chiavenato, I. (2011) Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. Editorial McGraw Hill, México.

Cuatrecasas, L. (2010) Gestión Integral de la Calidad. Profit Editorial, España.

Esquivel, A., León, R., Castellanos, G. (2017) Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. Artículo arbitrado. Vol.11 no. 2 Camagüey julio-diciembre 2017. Ecuador.

Evans, J. y Lindsay, W. (2015) Administración y Control de la Calidad. Novena Edición. Cengage Learning Editores. México.

García, P. (2015) "La mejora continua en empresas de servicios. El ejemplo del IVI" Revista digital Polivalencia. Fecha de consulta: Enero del 2018.

<https://polivalencia.com/en-servicios-es-mas-dificil-determinar-el-valor-economico-de-la-mejora-continua/>

Gutiérrez, H. (2010) Calidad Total y Productividad. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Gutiérrez, H. y Salazar, R. (2013) Control estadístico de la calidad y Seis Sigma. Tercer Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Fernandez, C. Hernandez, R., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill. Quinta edición. México.

Hurtado, J. (2010). Metodología de la investigación. Guía para una comprensión holística de la ciencia. Ediciones Quirón. 4ta edición. Caracas, Venezuela

ISO 9001 (2015) Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos. Cuarta Edición. Editorial ISO, Suiza.

Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2012) Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial. Decimocuarta Edición. Editorial McGraw Hill, México.

López, O., García, J., Monter, I., Cobas, M. (2015) La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. Artículo arbitrado. Vol.7 no.4 Santa Clara octubre.-diciembre 2015. Cuba.

Morán, G., Alvarado, D. (2010). Métodos de investigación. Editorial Pearson Educación. México.

Parella, S. y Martins, F. (2012). Investigación de la metodología cuantitativa. FEDUPEL. Caracas, Venezuela.

Ramírez, A. (2016) Mejoramiento continuo de los procesos en el departamento de operaciones de los institutos municipales autónomos de la ciudad de Maracaibo. Trabajo de grado. (MSc. en Gerencia Empresarial) Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Venezuela.

Riquelme, M. (2018) "Mejora continua (Procesos, importancia y características). Fecha de consulta: Enero del 2018. <https://www.webyempresas.com/mejora-continua/>

Tamayo y Tamayo, M. (2013). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. Quinta edición. México.

Urbina, G., Rodríguez, N., Pacheco, A., Reyes, M., Alcántar, M., Prieto, A., Pérez, G., R, I., Cruz, G., Pinzón, C., Bonotto, M., Rivera, G. (2014) Administración Integral. Hacia un enfoque de procesos. Grupo Editorial Patria, México.



ANEXOS

ANEXO A: FORMATO PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PRIVADA DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EMPRESARIAL**



**MEJORAMIENTO CONTINUO EN LAS EMPRESAS QUE PRESTAN
SERVICIO TÉCNICO A LA BANCA NACIONAL EN EL MUNICIPIO
MARACAIBO**

Validación del Instrumento de Medición

Autor: PÉREZ ALEJANDRA
C.I.: 23.745.985
Correo: Alejandra123qweasd@gmail.com

Tutor: ROMERO DANIEL
C.I.: 12.381.430
Correo: Daniel.romero@urbe.edu

Maracaibo, Noviembre de 2018

Maracaibo, Noviembre de 2018

Estimado Profesor (a): _____

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en el proceso de revisión y validación del instrumento que ha sido elaborado con el fin de obtener información para abordar, la investigación denominada: **MEJORAMIENTO CONTINUO EN LAS EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIO TÉCNICO A LA BANCA NACIONAL EN EL MUNICIPIO MARACAIBO.**

Para la validación del instrumento se consideran los aspectos como la pertinencia de las preguntas formuladas respecto a los objetivos, dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de las variables objeto de estudio, así como la secuencia o redacción.

En este sentido agradezco su buena disposición y dedicación en la revisión de cada uno de los ítems, efectuando todos los juicios y recomendaciones a que hubiere lugar con el fin de mejorar el instrumento.

Atentamente,

ALEJANDRA PÉREZ

1. PRESENTACIÓN DEL VALIDADOR

Nombre y Apellido	
Cédula de Identidad	
Profesión	
Pregrado	Postgrado
Empresa en donde labora	
Ocupación	
Contacto	
Celular	Correo Electrónico

2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar el proceso de planificar el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.

Describir el proceso de hacer el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.

Caracterizar el proceso de verificar el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.

Determinar el proceso de actuar para el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.

Formular estrategias para la implementación del mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.

4. SISTEMA DE VARIABLE.

4.1. Definición Nominal.

Se define la variable objeto de estudio de la investigación como "Mejoramiento Continuo".

4.2. Definición Conceptual.

La norma internacional ISO 9001 (2015) define el mejoramiento continuo como la necesidad de mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia en los procesos constantemente, considerando tanto los análisis como las

evaluaciones con respecto a los resultados para determinar las oportunidades así como necesidades existentes. Este proceso debe seguir un enfoque estructurado para su correcta ejecución, como la metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).

4.3. Definición Operacional.

Se entiende por mejoramiento continuo a las actividades de planificación, ejecución, verificación y actuación desarrolladas por las empresas de servicio técnico al sector bancario del municipio Maracaibo, mediante el análisis contextual en la organización, estableciendo objetivos así como recursos, ejecutándose mediante la comunicación y operación de los mismos, para luego analizar resultados, haciendo auditoría interna posteriormente revisión por la dirección, finalizando con identificar oportunidades para la mejora, acciones correctivas, como también seguimiento sobre los procesos. En la presente investigación, esta variable será medida con la aplicación del instrumento de recolección de datos diseñado por la investigadora.

Cuadro 1
Operacionalización de la variable

OBJETIVO GENERAL: Analizar el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR
Identificar el proceso de planificar el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.	Mejoramiento continuo	Proceso de Planificar		<ul style="list-style-type: none"> • Acciones para abordar riesgos y oportunidades • Objetivos de la calidad • Planificación de los cambios
Describir el proceso de hacer el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.		Proceso de Hacer	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos • Competencia • Toma de conciencia • Comunicación • Información documentada
			Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y control operacional • Requisitos para los productos y servicios • Diseño y desarrollo de los productos y servicios • Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente • Producción y provisión del servicio • Liberación de los productos y servicios • Control de las salidas no conformes
Caracterizar el proceso de verificar el mejoramiento continuo en las empresas que		Proceso de Verificar		<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento, medición, análisis y evaluación • Auditoría interna • Revisión por la dirección

<p>prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.</p>				
<p>Determinar el proceso de actuar para el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.</p>		<p>Proceso de Actuar</p>		<ul style="list-style-type: none"> • No conformidad y acción correctiva • Mejora continua
<p>Formular estrategias para la implementación del mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.</p>	<p>Surge como producto de la investigación.</p>			

Fuente: Pérez (2018)

5. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

5.1. Tipo de Investigación

Según Hurtado (2010) el tipo de investigación se refiere al grado sobre profundidad en conocimientos como también la clase de resultado deseado en un estudio, para lo cual se recurre a una estrategia adoptada por el investigador buscando dar respuesta a un problema, inconveniente o incertidumbre planteada. Asimismo, menciona a la investigación descriptiva como aquella cuyo objetivo es identificar las características del evento estudiado midiéndolas, observando la configuración y los procesos que componen los fenómenos, sin profundizar en las causas o consecuencias presentes.

De igual manera, según Arias (2012) el tipo de investigación descriptiva consiste en la caracterización de hechos, fenómenos, individuos o grupos, cuyo fin es establecer su estructura o comportamiento para posteriormente medirlos, continuando con su posterior evaluación según el interés del investigador, logrando describir sus tendencias. Los resultados en este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad en los conocimientos se refiere.

Seguidamente, Tamayo y Tamayo (2013) indica que dentro del enfoque epistemológico de la investigación se encuentra el paradigma positivista, en el cual se asume la existencia de un método específico mediante el cual el sujeto puede acceder absolutamente al conocimiento, considerando que solo los datos observables pueden ser analizados por métodos centrados en el análisis estadístico. Está ligado al concepto del empirismo y busca una explicación causal sobre los fenómenos en la realidad. Éste método es el mismo para todos los campos de experiencia, destacando que el paradigma positivista ha privilegiado los métodos cuantitativos en el abordaje de la investigación.

Por su parte, según Fernández, Hernández y Baptista (2010) el paradigma positivista se caracteriza por el alto interés hacia la verificación del conocimiento mediante predicciones, es decir, su fundamento principal es plantear una serie de hipótesis sobre comportamientos o situaciones futuras para proceder a la comprobación mediante la investigación. Pretende hacer el conocimiento sistemático, comprobable y medible tanto desde la observación como la medición, utilizando el tratamiento estadístico. Este paradigma dominante en algunas comunidades científicas es también denominado cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, científico-naturalista, científico-tecnológico.

Según lo expuesto anteriormente, esta investigación se clasifica como tipo descriptiva enmarcada en el paradigma positivista, debido a que se detallan los procesos del mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico al sector bancario en el municipio Maracaibo, estando al mismo tiempo registrando datos, analizando así como interpretando la naturaleza de la mejora continua en su situación tanto actual, real como sistemática en el conjunto de organizaciones en este ramo.

5.2. Diseño de la investigación

De acuerdo con Fernández, Hernández y Baptista (2010), es el plan de acción llevado a cabo para obtener información oportuna dando respuesta a las preguntas de investigación formuladas en la sistematización del problema, derivándose en alcanzar los objetivos establecidos para la investigación. Igualmente, Arias (2012) lo señala como la estrategia adoptada por el investigador para responder a la problemática planteada.

Dentro de la clasificación, se encuentran las investigaciones experimentales y no experimentales, siendo estas últimas definidas por Fernández, Hernández y Baptista (2010) como aquella en la cual no se manipulan las variables, observando solamente los fenómenos o hechos en su naturalidad. Por otro lado, Palella y Martins (2012) definen las

investigaciones no experimentales como los estudios donde no se altera intencionalmente ninguna variable, observando los hechos en su contexto real, para analizarlo posteriormente.

En cuanto a la recolección de datos, Arias (2012) señala las investigaciones de campo como aquellas en donde la información se obtiene directamente por los sujetos investigados o del entorno donde ocurren los hechos. En este orden de ideas, Fernández, Hernández y Baptista (2010) definen la investigación de campo como aquella originada cuando los datos se recogen directamente en su contexto real, permitiendo asegurar que los datos fueron obtenidos en condiciones verdaderas, facilitando su revisión.

Seguidamente, con respecto al momento en el cual se ejecuta el estudio se encuentran las investigaciones longitudinales y transeccionales, siendo estas últimas definidas por Palella y Martins (2012) como los que analizan una o más variables en un momento único, siendo un diseño apropiado para estudios con fines exploratorios, descriptivos, correlacionales o explicativos. Igualmente, Arias (2012) define a la investigación transeccional o transversal como aquella donde se hace en un corte en el tiempo sin llevar a cabo un seguimiento posterior.

Según lo explicado anteriormente, la presente investigación se clasifica con diseño no experimental, de campo y transeccional, debido a que los instrumentos para recolección de la información se aplicarán directamente a los coordinadores regionales y técnicos de campo en las empresas que prestan servicio técnico al sector bancario del municipio Maracaibo, describiendo el problema planteado sin alterar la variable mejora continua en las organizaciones durante un momento único en el tiempo.

6. POBLACIÓN.

Según Arias (2012) la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes observables tanto en un lugar como en un momento determinado para los cuales serán extensivas las

conclusiones arrojadas por la investigación. Ésta debe quedar delimitada con claridad y precisión en el problema de investigación así como en el objetivo general del estudio. Es decir, deben especificarse los sujetos o elementos a analizar, pudiéndose realizar mediante un censo poblacional cuando se hace el recuento con todos los elementos en la población, o tomándose una muestra representativa de la misma cuando se pretende hacer inferencias a un pequeño grupo cuando no es posible medir la totalidad.

Por su parte, Fernández, Hernández y Baptista (2010) definen la población como un conjunto de sujetos con similitudes determinadas, como demográficas, tecnológicas, sociales, económicas, entre otras, pudiendo ser objetos, situaciones, períodos de tiempo, comunidades, a los cuales se debe tanto limitar como definir claramente por sus características sobre contenido, espacio y tiempo para establecer cuáles serán los parámetros muestrales.

Tomando en cuenta lo anterior, para la presente investigación la población está conformada por las empresas medianas y pequeñas pertenecientes al sector de servicio técnico, ubicadas en la ciudad de Maracaibo, seleccionadas a través del Registro Mercantil del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), del Ministerio del Poder Popular para las Relaciones Interiores, Justicia y Paz e igualmente el Registro Nacional de Contratistas (RNC).

6.1. Muestra

En primer lugar, Arias (2012) define a la muestra como un conjunto finito y representativo extraído de la población accesible, el cual por su tamaño y sus características semejantes en cuanto a su conjunto, permite hacer conclusiones o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. A este respecto, Fernández, Hernández y Baptista (2010) expresan que la muestra es una porción poblacional, representando a su totalidad, siendo tanto accesible como limitada, sobre la cual se llevará a

cabo la investigación para posteriormente arrojar conclusiones aplicables a la población de donde se extrajo.

6.1.2. Muestra intencional

Primeramente, Arias (2012) define este punto como el conjunto de elementos seleccionados con base a criterios o juicios especificados por el investigador, siendo entendido que dicho conjunto sólo lo conformarán los sujetos con estas condiciones. El muestreo intencional u opinático consiste en un procedimiento para la selección en el cual se desconoce la probabilidad en los elementos para integrar la muestra.

Por su parte, Fernández, Hernández y Baptista (2010) señalan que una muestra intencional es aquella en donde se toman en cuenta ciertos elementos o sujetos referidos a una población total, en base a juicios determinados con antelación en conocimiento de que estas condiciones están presentes en dicha población, para posteriormente arrojar conclusiones posiblemente adaptables al conjunto total.

En este sentido, partiendo de las definiciones expuestas anteriormente, en esta investigación se establece un muestreo intencional, por cuanto la población con la cual se trabaja es difícil de delimitar debido a la dificultad para recabar la información sobre las mismas, siendo que algunas no se encuentran actualizadas o no ofrecen información para el contacto o ubicación física.

En base a esto, se determinó como criterios de selección para la muestra los siguientes: presencia en el municipio Maracaibo en sede física, información para el contacto como correo electrónico preferiblemente y que en su personal de trabajo posean tanto técnicos de campo como coordinador regional. Al analizar la población en búsqueda de estas condiciones, se encontraron las siguientes empresas que conformarán la muestra: Microfilms Center J.A.H.A., C.A., Summa Sistemas C.A., Diebold OLTP Systems C.A., Corporación Cárdenas C.A., y Tecniservicio 3000 C.A.

Mientras tanto, Fernández, Hernández y Baptista (2010) definen a las unidades informantes como aquellos sujetos, objetos, sucesos o comunidades de estudio en los cuáles se recolectarán los datos para la investigación. Asimismo, Morán y Alvarado (2010) las definen como todos aquellos sujetos que por sus características, experiencias, vivencias o capacidad relacional proporcionan material, histórico, técnico o empírico, con respecto al objetivo en la investigación, convirtiéndose en una fuente de información, permitiendo el acceso a los datos requeridos.

Tomando en cuenta lo anterior, se establecen como unidades informantes a aquellos sujetos en los cargos como coordinadores regionales y técnicos de campo pertenecientes a las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo. La distribución fue uniforme en el cual cada empresa estuvo representada por tres (3) unidades informantes, teniendo seis (6) coordinadores regionales y doce (12) técnicos de campo, siendo en total dieciocho (18) sujetos como unidades informantes.

Con respecto a esto, cada una de estas personas fue tomada en cuenta por su correspondiente posición previamente mencionada, siendo los cargos claves para la provisión del servicio técnico a las entidades bancarias y, por lo tanto, de la gestión de la mejora continua siendo la variable en estudio, motivo por el cual aportan información relevante sobre el tema.

Cuadro 2
Distribución de la población y unidades informantes

Empresa	Coordinadores	Técnicos	Cantidad
Microfilms Center J.A.H.A., C.A.	1	2	3
Summa Sistemas C.A.	1	2	3
Diebold OLTP Systems C.A.	1	2	3
Corporación Cárdenas C.A.	1	2	3
Tecniservicio 3000 C.A.	1	2	3
TOTAL UNIDADES INFORMANTES			15

Fuente: Pérez (2018)

7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

De acuerdo con Fernández, Hernández y Baptista (2010), la validez es el nivel en el cual un instrumento mide efectivamente a la variable investigada. Estos lo clasifican en tres tipos: de contenido en el cual la medición representa el concepto en estudio, de criterio en el cual se realiza una comparación con criterios externos que le permiten llegar al resultado basado en la similitud y la de constructo, en el cual se debe explicar el modelo teórico-empírico en donde se encuentra la variable.

En este mismo sentido, Palella y Martins (2012) definen la validez de un instrumento como la ausencia de sesgos, pudiendo representar la relación entre lo medido y aquello que realmente se quiere medir. La clasifican en tres tipos de validez: de contenido, en el cual se determina hasta donde los ítems en un instrumento son representativos con respecto a las propiedades deseadas para medir, de criterio la cual se concentra en las relaciones estadísticas existentes entre las mediciones, permitiendo conocer si pronostican su objeto para predicción, y por último de constructo también llamada estructural, porque reflejan la definición teórica en cuanto a la variable que se intenta medir.

En cuanto a la confiabilidad, de acuerdo con Fernández, Hernández y Baptista (2010), la confiabilidad es el grado en el que un instrumento puede ser aplicado tantas veces como sea necesario a un mismo individuo u objeto y aun así produzca los mismos resultados, verificando la cercanía existente entre los resultados unos con otros entre varios instrumentos. Por su parte, para Morán y Alvarado (2010), la confiabilidad se considera el grado de congruencia con el cual se obtienen resultados similares al aplicar un instrumento repetidas ocasiones a un mismo fenómeno para estudio o sujeto, cuyos resultados si se encuentran muy cercanos uno del otro se puede confirmar la fiabilidad del mismo.

En este sentido, la investigación fue sometida a un estudio de confiabilidad, asegurando tanto la consistencia como la coherencia sobre los

resultados obtenidos, utilizando como método para calcular la confiabilidad del instrumento el coeficiente Alfa de Cronbach, siendo este el más utilizado, con un límite mínimo de valor de 0,61 para una fiabilidad alta y mayor a 0,81 para una fiabilidad muy alta, mediante la utilización del programa procesador de datos Microsoft Excel 2010 mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

α = Coeficiente Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

1 = Valor constante

S_i^2 = Varianza de los ítems

S_T^2 = Varianza de los totales

Cuadro 3

Escala de confiabilidad

Valor del coeficiente	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Se realizará una prueba piloto al instrumento de recolección de datos por parte de las unidades informantes descritas anteriormente, específicamente a cuatro (4) empresas de servicio técnico ubicadas en el municipio San Francisco, para garantizar la congruencia de los ítems con los indicadores

que serán medidos a través de los mismos, e igualmente, para realizar el cálculo de la confiabilidad en base a las respuestas obtenidas.

8. TÉCNICA DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS.

En primer lugar, Palella y Martins (2012) mantienen que luego de haber obtenido la información es necesario analizar todos los datos recogidos convirtiéndolos en conclusiones, derivándose en las comparaciones entre los resultados de mayor y menor puntaje, considerando a su vez que el análisis depende del tratamiento estadístico seleccionado, siendo en función a parámetros previamente seleccionados al tratarse sobre los estudios cuantitativos.

En consonancia, Hurtado (2010) expresa que luego de la recopilación de todos los datos recogidos a través del instrumento se debe efectuar un análisis en función a los objetivos planteados para la investigación, dependiendo del tipo así como los datos recolectados, pudiéndose utilizar múltiples técnicas, como por ejemplo las estadísticas, análisis por contenido o análisis semiológico. En las técnicas descriptivas se encuentran la distribución de frecuencias, medias aritméticas y cuadros sinópticos.

Cuadro 4

Baremos para el análisis de resultados

Rango	Intervalo	Categorías
5	4,21 –5,00	Muy alto cumplimiento
4	3,41 –4,20	Alto cumplimiento
3	2,61 –3,40	Moderado cumplimiento
2	1,81 –2,60	Bajo cumplimiento
1	1,00 –1,80	Muy bajo cumplimiento

Fuente: Pérez (2018)

9. JUICIO DE EXPERTO

1. Considera usted que los ítems del cuestionario miden los indicadores de manera:

____ Suficiente ____ Medianamente Suficiente ____ Insuficiente

Observaciones _____

2. Considera usted que los ítems del cuestionario miden las dimensiones de manera:

____ Suficiente ____ Medianamente Suficiente ____ Insuficiente

Observaciones _____

3. Considera usted que los ítems del cuestionario miden la (s) variable (s) de manera:

____ Suficiente ____ Medianamente Suficiente ____ Insuficiente

Observaciones _____

4. En términos generales, considera usted que la redacción de los ítems del cuestionario está realizada de manera:

____ Suficiente ____ Medianamente Suficiente ____ Insuficiente

Observaciones _____

5. En su opinión como experto en el área, considera el instrumento:

____ Válido ____ No válido

Observaciones:

Nombre y apellido: _____

Firma: _____ Fecha de revisión: _____

Instrumento de Recolección de Datos

OBJETIVO GENERAL: Analizar el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.

Variable: La norma internacional ISO 9001 (2015) define el mejoramiento continuo como la necesidad de mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia en los procesos constantemente, considerando tanto los análisis como las evaluaciones con respecto a los resultados para determinar las oportunidades así como necesidades existentes. Este proceso debe seguir un enfoque estructurado para su correcta ejecución, como la metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).											
Objetivo específico:	Identificar el proceso de planificar el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.										
Dimensión: Proceso de Planificar	De acuerdo con la norma ISO 9001 (2015) la etapa de planificación consiste en establecer los objetivos del sistema así como los procesos requeridos para lograr los mismos, igualmente los recursos necesarios para generar resultados deseados según los requisitos del cliente en conjunto con las políticas organizacionales, identificando tanto riesgos como oportunidades para luego aprovecharlos adecuadamente. Para esto, es necesario determinar los factores internos y externos inherentes a la organización para definir las inseguridades presentes, a su vez las oportunidades.										
Indicador: Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Escala: SP, CS, AV, CN, NC.	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
Definición:	Ítems	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
La norma ISO 9001 (2015) lo define como determinar los factores externos e internos pertinentes tanto al propósito organizacional como a su dirección estratégica, tomando en cuenta cómo afectan su capacidad para lograr los resultados previstos en la planificación. La comprensión y gestión de los diversos aspectos encontrados en el entorno, así como su incidencia en los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia en la organización para lograr sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar tanto las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, mejorando el desempeño global en la organización.	1. La empresa determina los factores internos pertinentes para su direccionamiento estratégico considerando su capacidad de lograr los resultados planificados.										
	2. La empresa controla las interrelaciones entre los procesos productivos para mejorar el desempeño global de la planificación.										
	3. La organización gestiona la incidencia de los diversos aspectos del entorno para contribuir a la eficiencia de los procesos.										

*Leyenda: Escala de Respuesta: Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

<p>llevando a cabo una revisión extensiva previo a adquirir el compromiso con los clientes sobre los productos y servicios, destacando la necesidad con respecto a tener en consideración los requisitos no especificados pero intrínsecos a los mismos, las diferencias entre lo expresado en los pedidos, tomando en cuenta lo previamente existente.</p>	<p>30. La empresa realiza una revisión extensiva de sus capacidades antes de comprometerse a los requisitos de los clientes.</p>											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Variable: La norma internacional ISO 9001 (2015) define el mejoramiento continuo como la necesidad de mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia en los procesos constantemente, considerando tanto los análisis como las evaluaciones con respecto a los resultados para determinar las oportunidades así como necesidades existentes. Este proceso debe seguir un enfoque estructurado para su correcta ejecución, como la metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).</p>											
<p>Objetivo específico:</p>	<p>Describir el proceso de hacer el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.</p>										
<p>Dimensión: Proceso de Hacer</p>	<p>Según la norma ISO 9001 (2015) es la fase donde la organización debe, posterior a finalizar la planificación, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos establecidos para la provisión en productos al igual que servicios, e implementar las acciones decretadas anteriormente en base a determinar los requisitos para dichos bienes, establecer criterios para los procesos, la aceptación en los productos y servicios, así como la ejecución correcta del control sobre los procesos según los criterios.</p>										
<p>Subdimensión: Operación</p>	<p>La norma ISO 9001 (2015) define a la operación como la implementación y control de los procesos previstos en la planificación para cumplir con los requisitos organizacionales, estableciendo criterios de aceptación tanto para productos como servicios, siendo debidamente documentados mientras se van ejecutando, para proceder luego a valorar los resultados, corroborando si la ejecución con respecto a los procesos se realiza según lo previsto, mitigando cualquier situación irregular observada en el momento.</p>										
<p>Indicador: Diseño y desarrollo de los productos y servicios</p>	<p>Escala: SP, CS, AV, CN, NC.</p>	<p>Correspondencia del ítem con el objetivo</p>		<p>Correspondencia del ítem con la variable</p>		<p>Correspondencia del ítem con la dimensión</p>		<p>Correspondencia del ítem con el indicador</p>		<p>Correspondencia de la redacción del ítem</p>	
<p>Definición:</p>	<p>Ítems</p>	<p>P</p>	<p>NP</p>	<p>P</p>	<p>NP</p>	<p>P</p>	<p>NP</p>	<p>P</p>	<p>NP</p>	<p>P</p>	<p>NP</p>
<p>La norma ISO 9001 (2015) lo define como el proceso para el desarrollo sobre la provisión de los productos y servicios ofertados. Al determinar las etapas constituyentes en dicho proceso,</p>	<p>31. La empresa determina cómo se llevará cabo el servicio según lo acordado con los clientes.</p>										

la organización debe considerar tanto la naturaleza como la complejidad del diseño, las actividades requeridas para validar la conformidad según lo establecido previamente, las responsabilidades de las personas involucradas tanto en el diseño como en el desarrollo, los recursos necesarios así como también los métodos para el control.	32. La organización establece los métodos de control necesarios para asegurar la conformidad de los clientes de acuerdo a lo establecido.										
	33. La empresa asigna las responsabilidades a las personas involucradas en la provisión del servicio a los clientes.										

Variable: La norma internacional ISO 9001 (2015) define el mejoramiento continuo como la necesidad de mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia en los procesos constantemente, considerando tanto los análisis como las evaluaciones con respecto a los resultados para determinar las oportunidades así como necesidades existentes. Este proceso debe seguir un enfoque estructurado para su correcta ejecución, como la metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).											
Objetivo específico:	Describir el proceso de hacer el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.										
Dimensión: Proceso de Hacer	Según la norma ISO 9001 (2015) es la fase donde la organización debe, posterior a finalizar la planificación, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos establecidos para la provisión en productos al igual que servicios, e implementar las acciones decretadas anteriormente en base a determinar los requisitos para dichos bienes, establecer criterios para los procesos, la aceptación en los productos y servicios, así como la ejecución correcta del control sobre los procesos según los criterios.										
Subdimensión: Operación	La norma ISO 9001 (2015) define a la operación como la implementación y control de los procesos previstos en la planificación para cumplir con los requisitos organizacionales, estableciendo criterios de aceptación tanto para productos como servicios, siendo debidamente documentados mientras se van ejecutando, para proceder luego a valorar los resultados, corroborando si la ejecución con respecto a los procesos se realiza según lo previsto, mitigando cualquier situación irregular observada en el momento.										
Indicador: Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Escala: SP, CS, AV, CN, NC.	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
Definición:	Ítems	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP

<p>La norma ISO 9001 (2015) lo indica como el aseguramiento de conformidad con los requisitos organizacionales sobre la contratación externa de productos, servicios, entre otros. Las organizaciones determinan la necesidad en cuanto a realizar controles sobre los servicios y productos externos cuando estos se involucran tanto con los propios bienes como el desarrollo en la empresa, los mismos son proporcionados al cliente representando a la organización o un proceso es proporcionado externamente, aplicando criterios para su evaluación, pudiendo llegar a considerar el recontractar proveedores externos según los resultados obtenidos.</p>	<p>34. La empresa realiza contratación externa de productos de acuerdo con la calidad de los ofrecidos por los proveedores existentes.</p>											
	<p>35. La empresa mantiene comunicación con los proveedores externos para asegurar la conformidad con los procesos.</p>											
	<p>36. La organización evalúa periódicamente el desempeño de los proveedores externos.</p>											

<p>Variable: La norma internacional ISO 9001 (2015) define el mejoramiento continuo como la necesidad de mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia en los procesos constantemente, considerando tanto los análisis como las evaluaciones con respecto a los resultados para determinar las oportunidades así como necesidades existentes. Este proceso debe seguir un enfoque estructurado para su correcta ejecución, como la metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).</p>	
<p>Objetivo específico:</p>	<p>Describir el proceso de hacer el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.</p>
<p>Dimensión: Proceso de Hacer</p>	<p>Según la norma ISO 9001 (2015) es la fase donde la organización debe, posterior a finalizar la planificación, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos establecidos para la provisión en productos al igual que servicios, e implementar las acciones decretadas anteriormente en base a determinar los requisitos para dichos bienes, establecer criterios para los procesos, la aceptación en los productos y servicios, así como la ejecución correcta del control sobre los procesos según los criterios.</p>
<p>Subdimensión: Operación</p>	<p>La norma ISO 9001 (2015) define a la operación como la implementación y control de los procesos previstos en la planificación para cumplir con los requisitos organizacionales, estableciendo criterios de aceptación tanto para productos como servicios, siendo debidamente documentados mientras se van ejecutando, para proceder luego a valorar los resultados, corroborando si la ejecución con respecto a los procesos se realiza según lo previsto, mitigando cualquier situación irregular observada en el momento.</p>

Indicador: Producción y provisión del servicio	Escala: SP, CS, AV, CN, NC.	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Definición:	Ítems										
La norma ISO 9001 (2015) lo explica como la disponibilidad del servicio ofrecido según petición del cliente bajo condiciones controladas, como infraestructura adecuada, recursos suficientes, implementar las medidas para el control así como la medición necesarias, tomando acciones tanto correctivas como preventivas según se requiera, identificando la conformidad con respecto a las salidas según los requisitos previos. Igualmente, la organización debe hacerse responsable del resguardo sobre la propiedad perteneciente al cliente, informando inmediatamente al mismo cuando se presente algún deterioro o perjuicio en dicho objeto.	37. La compañía toma medidas correctivas cuando el cliente indica no estar conforme con el servicio recibido.										
	38. La organización asume la responsabilidad sobre el resguardo de la propiedad de activos fijos de las entidades bancarias.										
	39. La empresa garantiza a los técnicos la disponibilidad de los recursos necesarios para que puedan otorgar un servicio adecuado.										

Variable: La norma internacional ISO 9001 (2015) define el mejoramiento continuo como la necesidad de mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia en los procesos constantemente, considerando tanto los análisis como las evaluaciones con respecto a los resultados para determinar las oportunidades así como necesidades existentes. Este proceso debe seguir un enfoque estructurado para su correcta ejecución, como la metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).	
Objetivo específico:	Describir el proceso de hacer el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.
Dimensión: Proceso de Hacer	Según la norma ISO 9001 (2015) es la fase donde la organización debe, posterior a finalizar la planificación, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos establecidos para la provisión en productos al igual que servicios, e implementar las acciones decretadas anteriormente en base a determinar los requisitos para dichos bienes, establecer criterios para los procesos, la aceptación en los productos y servicios, así como la ejecución correcta del control sobre los procesos según los criterios.

Subdimensión: Operación	La norma ISO 9001 (2015) define a la operación como la implementación y control de los procesos previstos en la planificación para cumplir con los requisitos organizacionales, estableciendo criterios de aceptación tanto para productos como servicios, siendo debidamente documentados mientras se van ejecutando, para proceder luego a valorar los resultados, corroborando si la ejecución con respecto a los procesos se realiza según lo previsto, mitigando cualquier situación irregular observada en el momento.										
Indicador: Liberación de los productos y servicios	Escala: SP, CS, AV, CN, NC.	Correspondencia del ítem con el objetivo		Correspondencia del ítem con la variable		Correspondencia del ítem con la dimensión		Correspondencia del ítem con el indicador		Correspondencia de la redacción del ítem	
Definición:	Ítems	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
De acuerdo con la norma ISO 9001 (2015) corresponde a entregar los productos y servicios al cliente, llevándose a cabo solo cuando se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, salvo su aprobación de otra manera por una autoridad pertinente, en algunos casos pudiendo ser por el cliente, evidenciando la conformidad sobre los requisitos con respecto a los mismos en un registro documentado, así como conservando el rastreo sobre las personas que autorizaron la liberación.	40. La empresa garantiza la provisión de un servicio adecuado a sus clientes según lo acordado en la contratación del mismo.										
	41. La organización autoriza la atención de los reportes de equipos cuando son realizados satisfactoriamente.										
	42. La organización lleva registros documentados sobre la conformidad de los clientes con el servicio.										

Variable: La norma internacional ISO 9001 (2015) define el mejoramiento continuo como la necesidad de mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia en los procesos constantemente, considerando tanto los análisis como las evaluaciones con respecto a los resultados para determinar las oportunidades así como necesidades existentes. Este proceso debe seguir un enfoque estructurado para su correcta ejecución, como la metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).	
Objetivo específico:	Describir el proceso de hacer el mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo.
Dimensión: Proceso de Hacer	Según la norma ISO 9001 (2015) es la fase donde la organización debe, posterior a finalizar la planificación, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos establecidos para la provisión en productos al igual que servicios, e implementar las acciones decretadas anteriormente en base a determinar los requisitos para dichos bienes, establecer criterios para los procesos, la aceptación en los productos y servicios, así como la ejecución correcta del control sobre los procesos según los criterios.

<p>conveniencia para los propósitos organizacionales, incrementando a su vez tanto la eficacia como la productividad, y en últimas instancias elevando la calidad tanto en los productos como en los servicios.</p>	<p>60. La empresa realiza innovaciones en los procesos de servicio con el fin de incrementar la calidad de los mismos.</p>											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO B: ENCUESTA

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PRIVADA DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EMPRESARIAL**



**INSTRUMENTO DIRIGIDO A LOS COORDINADORES REGIONALES Y
TÉCNICOS DE CAMPO DE LAS EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIO
TÉCNICO A LA BANCA NACIONAL EN EL MUNICIPIO MARACAIBO
(ENCUESTA)**

Autor: Lcda. Alejandra Pérez

Tutor: MSc. Daniel Romero

Maracaibo, Febrero del 2019

Estimado Sr.,

Me dirijo a usted con el motivo de solicitarle su valioso aporte en cuanto al suministro de la información necesaria para culminar la investigación realizada como trabajo de grado, titulado **“Mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo”**.

Se agradece su valiosa colaboración, la información y los datos obtenidos serán estrictamente confidenciales.

Atentamente,

Lcda. Alejandra Pérez
C.I. 23.745.985

INSTRUCCIONES

El presente instrumento tiene la finalidad de recopilar información apropiada para formalizar la investigación en donde se determina la aplicación del mejoramiento continuo en las empresas que prestan servicio técnico a la banca nacional en el municipio Maracaibo. Para obtener datos confiables que permitan darle repuesta acertada, se requiere de su valiosa colaboración en responder la totalidad de los ítems.

Los datos obtenidos serán manejados en forma estrictamente confidencial y anónima. Asimismo, se enfatiza que la utilidad de los resultados obtenidos dependerá de la sinceridad y veracidad de las respuestas que usted brinde al cuestionario; por ello es necesario tomar en consideración lo siguiente:

- ✓ Lea detenidamente antes de responder los ítems.
- ✓ Asegúrese de contestar todos los ítems.
- ✓ Marcar con una "X" la opción que se ajuste a su consideración.

Las alternativas de respuestas son:

SP: Siempre

CS: Casi Siempre

AV: A veces

CN: Casi Nunca

NC: Nunca

De acuerdo a su criterio

Ítems/Alternativas	SP	CS	AV	CN	NC
1.- La empresa determina los factores internos pertinentes para su direccionamiento estratégico considerando su capacidad de lograr los resultados planificados.					
2.- La empresa controla las interrelaciones entre los procesos productivos para mejorar el desempeño global de la planificación.					
3.- La organización gestiona la incidencia de los diversos aspectos del entorno para contribuir a la eficiencia de los procesos.					
4.- La organización establece los objetivos de calidad considerando lo previamente acordado con los clientes					
5.- Los objetivos establecidos por la empresa son congruentes con las políticas respecto a los servicios ofrecidos.					
6.- La empresa mantiene documentada la información necesaria sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos.					
7.- La organización determina las consecuencias potenciales de los cambios necesarios que se deban realizar.					
8.- La empresa establece los cambios necesarios de acuerdo a lo observado en el sistema de gestión de calidad.					
9.- La organización asigna responsabilidad a las autoridades pertinentes sobre la ejecución de los cambios planificados.					
10.- La empresa determina los recursos necesarios para la implementación de la mejora continua en sus procesos.					
11.- La empresa determina lo que necesita de los proveedores considerando las limitaciones de sus recursos internos.					
12.- La organización otorga los recursos necesarios para realizar la mejora continua en proporción a los procesos que lo requieran.					
13.- La empresa valora el desempeño de las personas considerando sus aptitudes sobre los procesos requeridos.					
14.- La organización aplica las acciones para el reforzamiento de las competencias de las personas para la ejecución de los procesos.					
15.- La organización contrata personal especializado en el área requerida para la eficacia de los procesos					

Ítems/Alternativas	SP	CS	AV	CN	NC
16.- La compañía da a conocer los objetivos de la calidad para el pleno conocimiento de las personas.					
17.- La empresa enfatiza la importancia de la contribución de las personas a la eficacia en su desempeño.					
18.- La organización informa a las personas sobre las implicaciones de su incumplimiento de las políticas de la entidad.					
19.- La organización determina la información sobre la gestión de calidad que será extendida al personal.					
20.- La empresa da a conocer a los trabajadores cuáles son los canales para extender la información sobre la gestión de calidad.					
21.- La empresa designa a una persona como responsable de extender la información según sea requerido.					
22.- La organización resguarda apropiadamente la información referente a la eficacia del sistema de gestión de calidad.					
23.- La compañía mantiene la información documentada en un formato adecuado debidamente identificado que cuenta con aprobación previa.					
24.- La empresa permite que la información documentada esté disponible cuando la misma sea requerida por el personal.					
25.- La organización establece criterios de aceptación de procesos para asegurar el cumplimiento de los servicios ofrecidos.					
26.- La compañía asegura la provisión de los implementos necesarios para cumplir con la atención a las entidades bancarias.					
27.- La empresa realiza seguimiento a los procesos que se llevan a cabo para asegurar su conformidad.					
28.- La organización mantiene comunicación con los clientes para conocer su aceptación sobre la atención brindada.					
29.- La empresa toma en consideración los requisitos legales de las entidades bancarias para poder ajustar el servicio a sus necesidades.					
30.- La empresa realiza una revisión extensiva de sus capacidades antes de comprometerse a los requisitos de los clientes.					
31.- La empresa determina cómo se llevará cabo el servicio según lo acordado con los clientes.					
32.- La organización establece los métodos de control necesarios para asegurar la conformidad de los					

Ítems/Alternativas	SP	CS	AV	CN	NC
clientes de acuerdo a lo establecido.					
33.- La empresa asigna las responsabilidades a las personas involucradas en la provisión del servicio a los clientes.					
34.- La empresa realiza contratación externa de productos de acuerdo con la calidad de los ofrecidos por los proveedores existentes.					
35.- La empresa mantiene comunicación con los proveedores externos para asegurar la conformidad con los procesos.					
36.- La organización evalúa periódicamente el desempeño de los proveedores externos.					
37.- La compañía toma medidas correctivas cuando el cliente indica no estar conforme con el servicio recibido.					
38.- La organización asume la responsabilidad sobre el resguardo de la propiedad de activos fijos de las entidades bancarias.					
39.- La empresa garantiza a los técnicos la disponibilidad de los recursos necesarios para que puedan otorgar un servicio adecuado.					
40.- La empresa garantiza la provisión de un servicio adecuado a sus clientes según lo acordado en la contratación del mismo					
41.- La organización autoriza la atención de los reportes de equipos cuando son realizados satisfactoriamente.					
42.- La organización lleva registros documentados sobre la conformidad de los clientes con el servicio.					
43.- La empresa verifica la operatividad de los equipos reparados antes de hacerle entrega a los clientes.					
44.- La compañía toma medidas correctivas cuando el cliente indica no estar conforme con el servicio.					
45.- La compañía asume la responsabilidad de los equipos reportados por el cliente que no pudieron ser reparados.					
46.- La organización realiza evaluaciones constantemente sobre el desempeño de su personal.					
47.- La empresa analiza la eficacia del personal a través de los resultados obtenidos.					
48.- La compañía examina los resultados obtenidos luego del seguimiento al desempeño del personal en la provisión del servicio.					
49.- La empresa asigna la realización de auditorías a intervalos regulares en las entidades bancarias					

Ítems/Alternativas	SP	CS	AV	CN	NC
visitadas					
50.- La empresa realiza auditorías al personal para verificar que su trabajo es de calidad.					
51.- La empresa elabora informes sobre las auditorías realizadas.					
52.- La junta directiva de la empresa revisa periódicamente el desempeño general de su personal.					
53.- La junta directiva de la empresa realiza seguimiento a las fallas observadas en evaluaciones anteriores.					
54.- La junta directiva de la empresa comunica a todo el personal las decisiones tomadas luego de su revisión de los resultados obtenidos.					
55.- La empresa se encarga de tomar acciones correctivas al detectar las inconformidades de los clientes en los servicios.					
56.- La empresa cerciora la eliminación de inconformidades en el servicio recordándole al personal lo establecido sobre los procesos del servicio.					
57.- La empresa realiza llamados de atención a las personas que incumplen con lo planificado en la atención de los clientes.					
58.- La empresa determina las oportunidades de mejora tomando en cuenta las evaluaciones de resultados.					
59.- La empresa identifica las correcciones necesarias sobre los procesos para ejecutarlos posteriormente.					
60.- La empresa realiza innovaciones en los procesos de servicio con el fin de incrementar la calidad de los mismos.					

ANEXO C: VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS

9. JUICIO DE EXPERTO

1. Considera usted que los ítems del cuestionario miden los indicadores de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

2. Considera usted que los ítems del cuestionario miden las dimensiones de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

3. Considera usted que los ítems del cuestionario miden la (s) variable (s) de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

4. En términos generales, considera usted que la redacción de los ítems del cuestionario está realizada de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

5. En su opinión como experto en el área, considera el instrumento:

Válido No válido

Observaciones: _____

Nombre y apellido: Angela Poggiuffi
 Firma: Angela Fecha de revisión: 29/11/18

9. JUICIO DE EXPERTO

1. Considera usted que los ítems del cuestionario miden los indicadores de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

2. Considera usted que los ítems del cuestionario miden las dimensiones de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

3. Considera usted que los ítems del cuestionario miden la (s) variable (s) de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

4. En términos generales, considera usted que la redacción de los ítems del cuestionario está realizada de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

5. En su opinión como experto en el área, considera el instrumento:

Válido No válido

Observaciones: Válido

Nombre y apellido: César Cornejo

Firma: [Firma] Fecha de revisión: 23/11/2018

9. JUICIO DE EXPERTO

1. Considera usted que los ítems del cuestionario miden los indicadores de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

2. Considera usted que los ítems del cuestionario miden las dimensiones de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

3. Considera usted que los ítems del cuestionario miden la (s) variable (s) de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

4. En términos generales, considera usted que la redacción de los ítems del cuestionario está realizada de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

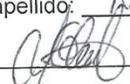
Observaciones _____

5. En su opinión como experto en el área, considera el instrumento:

Válido No válido

Observaciones: _____

Nombre y apellido: NINOSKA CHIRINOS

Firma:  Fecha de revisión: 08/12/2018

9. JUICIO DE EXPERTO

1. Considera usted que los ítems del cuestionario miden los indicadores de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

2. Considera usted que los ítems del cuestionario miden las dimensiones de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

3. Considera usted que los ítems del cuestionario miden la (s) variable (s) de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

4. En términos generales, considera usted que la redacción de los ítems del cuestionario está realizada de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

5. En su opinión como experto en el área, considera el instrumento:

Válido No válido

Observaciones:

Nombre y apellido: Georgina Yoroanta

Firma: [Firma manuscrita]

Fecha de revisión: 28/11/18

9. JUICIO DE EXPERTO

1. Considera usted que los ítems del cuestionario miden los indicadores de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

2. Considera usted que los ítems del cuestionario miden las dimensiones de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

3. Considera usted que los ítems del cuestionario miden la (s) variable (s) de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

4. En términos generales, considera usted que la redacción de los ítems del cuestionario está realizada de manera:

Suficiente Medianamente Suficiente Insuficiente

Observaciones _____

5. En su opinión como experto en el área, considera el instrumento:

Válido No válido

Observaciones:

Nombre y apellido: Darwin Villaluz

Firma:  Fecha de revisión: 19/12/2019

ANEXO D: PRUEBA PILOTO Y CÁLCULO DE CONFIABILIDAD

TABLA RESUMEN DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO																																																																				
Unid. Informantes	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40	I41	I42	I43	I44	I45	I46	I47	I48	I49	I50	I51	I52	I53	I54	I55	I56	I57	I58	I59	I60	TOTAL							
1	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	272
2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	269	
3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	224						
4	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	2	3	4	3	2	2	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	2	3	1	1	2	3	2	2	3	4	4	3	4	5	219								
5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	1	1	3	4	4	3	3	3	4	4	5	228									
6	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	230						
7	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	237						
8	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	2	4	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	257						
9	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	2	2	3	2	3	3	4	4	5	4	5	5	264							
10	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	3	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	5	5	238						
11	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	2	4	3	3	5	5	4	4	3	3	221							
12	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	229								
Varianza	0,45	0,24	0,6	0,4	0,4	0,5	0,2	0,3	0,6	0,3	0,5	1,4	0,8	0,2	0,5	1,1	0,8	0,2	0,7	0,6	0,5	0,2	0,2	0,4	1,2	0,6	0,2	0,3	0,3	0,2	0,7	0,3	0,2	0,3	0,2	0,8	0,3	0,5	0,8	0,6	0,2	0,6	0,8	0,2	0,6	0,9	0,2	1,7	1,2	0,6	1,2	1,2	0,5	0,8	1,2	0,9	0,4	0,5	0,5	18,409								

CALCULO DE CONFIABILIDAD

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

K	60
∑Vi	34,136
Vt	378,242

Calculo 1	1,017
Calculo 2	0,910
Absoluto2	0,910

α	0,93
---	------

ANEXO E: RESUMEN DE DATOS DE LA POBLACIÓN

TABLA RESUMEN DE DATOS DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO A LA POBLACION																																																														
Unid. Informantes	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40	I41	I42	I43	I44	I45	I46	I47	I48	I49	I50	I51	I52	I53	I54	I55	I56	I57	I58	I59	I60	TOTAL	
1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	5	4	4	3	3	229		
2	4	4	3	5	3	4	5	4	5	3	4	3	2	3	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	2	3	3	2	1	1	3	3	3	4	5	5	4	4	4	227		
3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	1	1	1	3	2	3	3	4	4	3	4	5	222
4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	2	3	2	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	230				
5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	3	5	2	2	2	4	3	3	4	4	4	3	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4	3	3	240			
6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	5	4	4	2	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	2	2	3	4	4	4	4	5	5	235		
7	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4	5	4	5	5	260			
8	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	2	1	3	3	5	4	5	4	5	5	249		
9	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	2	3	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	4	5	5	230		
10	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	5	2	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	4	4	215			
11	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	1	1	1	4	4	3	3	3	4	4	5	224			
12	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	3	2	3	4	2	2	2	5	3	5	4	4	4	3	3	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	2	2	3	1	1	1	3	2	2	3	4	4	3	4	5	212		
13	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	1	1	1	1	3	2	1	4	5	4	4	5	5	243		
14	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	5	5	253	
15	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	246		
Total	70	67	64	67	60	61	66	65	69	58	68	43	49	51	65	49	55	56	65	63	66	70	68	66	60	49	54	67	70	67	70	60	67	67	69	67	58	67	56	61	60	65	62	63	70	50	52	51	27	25	32	35	37	34	55	58	58	59	64	68	3515	

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA (NUMERO DE VECES)																																																											
Siempre (5)	10	7	7	7	3	4	6	5	9	3	8	0	3	2	5	2	4	4	5	7	8	10	8	6	4	2	4	7	10	7	10	6	8	7	9	7	5	7	3	5	4	5	6	7	10	2	3	0	0	0	2	0	1	0	4	6	4	2	7	10
Casi siempre (4)	5	8	5	8	9	8	9	10	6	7	7	4	2	4	10	4	4	5	10	4	5	5	7	9	7	4	4	8	5	8	5	3	6	8	6	8	4	8	6	6	7	10	5	4	5	5	4	8	2	1	2	3	1	1	5	5	8	10	5	3
A veces (3)	0	0	3	0	3	3	0	0	0	5	0	5	6	7	0	5	5	4	0	4	2	0	0	0	4	5	4	0	0	0	6	1	0	0	0	5	0	5	4	4	0	4	4	0	4	5	5	1	2	1	4	4	7	4	2	1	3	3	2	
Casi nunca (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	2	0	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	4	3	2	4	3	1	3	7	2	1	0	1	0	0	
Nunca (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	9	9	5	2	5	1	2	1	0	0	0			

Indicador: Acciones para abordar riesgos y oportunidades

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total	Media aritmetica	
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)			FA
1. La empresa determina los factores internos pertinentes para su direccionamiento estratégico considerando su capacidad de lograr los resultados planificados.	10	67%	5	33%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,67
2. La empresa controla las interrelaciones entre los procesos productivos para mejorar el desempeño global de la planificación.	7	47%	8	53%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,47
3. La organización gestiona la incidencia de los diversos aspectos del entorno para contribuir a la eficiencia de los procesos.	7	47%	5	33%	3	20%	0	0%	0	0%	15	100%	4,27
Promedio del Indicador	8,00	53%	6,00	40%	1,00	7%	0,00	0%	0,00	0%	15	100%	4,47

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Planificación de los cambios

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total	Media aritmetica	
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)			FA
7. La organización determina las consecuencias potenciales de los cambios necesarios que se deban realizar.	6	40%	9	60%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,40
8. La empresa establece los cambios necesarios de acuerdo a lo observado en el sistema de gestión de calidad.	5	33%	10	67%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,33
9. La organización asigna responsabilidad a las autoridades pertinentes sobre la ejecución de los cambios planificados.	9	60%	6	40%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,60
Promedio del Indicador	6,67	44%	8,33	56%	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%	15	100%	4,44

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Objetivos de la calidad

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total	Media aritmetica	
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)			FA
4. La organización establece los objetivos de calidad considerando lo previamente acordado con los clientes	7	47%	8	53%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,47
5. Los objetivos establecidos por la empresa son congruentes con las políticas respecto a los servicios ofrecidos.	3	20%	9	60%	3	20%	0	0%	0	0%	15	100%	4,00
6. La empresa mantiene documentada la información necesaria sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos.	4	27%	8	53%	3	20%	0	0%	0	0%	15	100%	6,13
Promedio del Indicador	4,67	31%	8,33	56%	2,00	13%	0,00	0%	0,00	0%	15	100%	4,87

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Recursos

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmetica
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
10. La empresa determina los recursos necesarios para la implementación de la mejora continua en sus procesos.	3	20%	7	47%	5	33%	0	0%	0	0%	15	100%	3,87
11. La empresa determina lo que necesita de los proveedores considerando las limitaciones de sus recursos internos.	8	53%	7	47%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,53
12. La organización otorga los recursos necesarios para realizar la mejora continua en proporción a los procesos que lo requieran.	0	0%	4	27%	5	33%	6	40%	0	0%	15	100%	2,87
Promedio del Indicador	3,67	24%	6,00	40%	3,33	22%	2,00	13%	0,00	0%	15	100%	3,76

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Competencia

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmetica
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
13. La empresa valora el desempeño de las personas considerando sus aptitudes sobre los procesos requeridos.	3	20%	2	13%	6	40%	4	27%	0	0%	15	100%	3,27
14. La organización aplica las acciones para el reforzamiento de las competencias de las personas para la ejecución de los procesos.	2	13%	4	27%	7	47%	2	13%	0	0%	15	100%	3,40
15. La organización contrata personal especializado en el área requerida para la eficacia de los procesos	5	33%	10	67%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,33
Promedio del Indicador	3,33	22%	5,33	36%	4,33	29%	2,00	13%	0,00	0%	15	100%	3,67

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Toma de conciencia

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmetica
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
16. La compañía da a conocer los objetivos de la calidad para el pleno conocimiento de las personas.	2	13%	4	27%	5	33%	4	27%	0	0%	15	100%	3,27
17. La empresa enfatiza la importancia de la contribución de las personas a la eficacia en su desempeño.	4	27%	4	27%	5	33%	2	13%	0	0%	15	100%	3,67
18. La organización informa a las personas sobre las implicaciones de su incumplimiento de las políticas de la entidad.	4	27%	5	33%	4	27%	2	13%	0	0%	15	100%	3,73
Promedio del Indicador	3,33	22%	4,33	29%	4,67	31%	2,67	18%	0,00	0%	15	100%	3,56

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Comunicación													
ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmética
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
19. La organización determina la información sobre la gestión de calidad que será extendida al personal.	5	33%	10	67%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,33
20. La empresa da a conocer a los trabajadores cuáles son los canales para extender la información sobre la gestión de calidad.	7	47%	4	27%	4	27%	0	0%	0	0%	15	100%	4,20
21. La empresa designa a una persona como responsable de extender la información según sea requerido.	8	53%	5	33%	2	13%	0	0%	0	0%	15	100%	4,40
Promedio del Indicador	6,67	44%	6,33	42%	2,00	13%	0,00	0%	0,00	0%	15	100%	4,31

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Información documentada													
ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmética
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
22. La organización resguarda apropiadamente la información referente a la eficacia del sistema de gestión de calidad.	10	67%	5	33%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,67
23. La compañía mantiene la información documentada en un formato adecuado debidamente identificado que cuenta con aprobación previa.	8	53%	7	47%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,53
24. La empresa permite que la información documentada esté disponible cuando la misma sea requerida por el personal.	6	40%	9	60%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,40
Promedio del Indicador	8,00	53%	7,00	47%	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%	15	100%	4,53

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Planificación y control operacional													
ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmética
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
25. La organización establece criterios de aceptación de procesos para asegurar el cumplimiento de los servicios ofrecidos.	4	27%	7	47%	4	27%	0	0%	0	0%	15	100%	4,00
26. La compañía asegura la provisión de los implementos necesarios para cumplir con la atención a las entidades bancarias.	2	13%	4	27%	5	33%	4	27%	0	0%	15	100%	3,27
27. La empresa realiza seguimiento a los procesos que se llevan a cabo para asegurar su conformidad.	4	27%	4	27%	4	27%	3	20%	0	0%	15	100%	3,60
Promedio del Indicador	3,33	22%	5,00	33%	4,33	29%	2,33	16%	0,00	0%	15	100%	3,62

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Requisitos para los productos y servicios

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmetica
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
28. La organización mantiene comunicación con los clientes para conocer su aceptación sobre la atención brindada.	7	47%	8	53%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,47
29. La empresa toma en consideración los requisitos legales de las entidades bancarias para poder ajustar el servicio a sus necesidades.	10	67%	5	33%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,67
30. La empresa realiza una revisión extensiva de sus capacidades antes de comprometerse a los requisitos de los clientes.	7	47%	8	53%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,47
Promedio del Indicador	8,00	53%	7,00	47%	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%	15	100%	4,53

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Diseño y desarrollo de los productos y servicios

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmetica
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
31. La empresa determina cómo se llevará cabo el servicio según lo acordado con los clientes.	10	67%	5	33%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,67
32. La organización establece los métodos de control necesarios para asegurar la conformidad de los clientes de acuerdo a lo establecido.	6	40%	3	20%	6	40%	0	0%	0	0%	15	100%	4,00
33. La empresa asigna las responsabilidades a las personas involucradas en la provisión del servicio a los clientes.	8	53%	6	40%	1	7%	0	0%	0	0%	15	100%	4,47
Promedio del Indicador	8,00	53%	4,67	31%	2,33	16%	0,00	0%	0,00	0%	15	100%	4,38

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmetica
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
34. La empresa realiza contratación externa de productos de acuerdo con la calidad de los ofrecidos por los proveedores existentes.	7	47%	8	53%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,47
35. La empresa mantiene comunicación con los proveedores externos para asegurar la conformidad con los procesos.	9	60%	6	40%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,60
36. La organización evalúa periódicamente el desempeño de los proveedores externos.	7	47%	8	53%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,47
Promedio del Indicador	7,67	51%	7,33	49%	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%	15	100%	4,51

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Producción y provisión del servicio													
ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmetica
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
37. La compañía toma medidas correctivas cuando el cliente indica no estar conforme con el servicio recibido.	5	33%	4	27%	5	33%	1	7%	0	0%	15	100%	3,87
38. La organización asume la responsabilidad sobre el resguardo de la propiedad de activos fijos de las entidades bancarias.	7	47%	8	53%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,47
39. La empresa garantiza a los técnicos la disponibilidad de los recursos necesarios para que puedan otorgar un servicio adecuado.	3	20%	6	40%	5	33%	1	7%	0	0%	15	100%	3,73
Promedio del Indicador	5,00	33%	6,00	40%	3,33	22%	0,67	4%	0,00	0%	15	100%	4,02

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Liberación de los productos y servicios													
ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmetica
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
40. La empresa garantiza la provisión de un servicio adecuado a sus clientes según lo acordado en la contratación del mismo.	5	33%	6	40%	4	27%	0	0%	0	0%	15	100%	4,07
41. La organización autoriza la atención de los reportes de equipos cuando son realizados satisfactoriamente.	4	27%	7	47%	4	27%	0	0%	0	0%	15	100%	4,00
42. La organización lleva registros documentados sobre la conformidad de los clientes con el servicio.	5	33%	10	67%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,33
Promedio del Indicador	4,67	31%	7,67	51%	2,67	18%	0,00	0%	0,00	0%	15	100%	4,13

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Control de las salidas no conformes													
ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmetica
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
43. La empresa verifica la operatividad de los equipos reparados antes de hacerle entrega a los clientes.	6	40%	5	33%	4	27%	0	0%	0	0%	15	100%	4,13
44. La compañía toma medidas correctivas cuando el cliente indica no estar conforme con el servicio.	7	47%	4	27%	4	27%	0	0%	0	0%	15	100%	4,20
45. La compañía asume la responsabilidad de los equipos reportados por el cliente que no pudieron ser reparados.	10	67%	5	33%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	4,67
Promedio del Indicador	7,67	51%	4,67	31%	2,67	18%	0,00	0%	0,00	0%	15	100%	4,33

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Seguimiento, medición, análisis y evaluación

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmética
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
46. La organización realiza evaluaciones constantemente sobre el desempeño de su personal.	2	13%	5	33%	4	27%	4	27%	0	0%	15	100%	3,33
47. La empresa analiza la eficacia del personal a través de los resultados obtenidos.	3	20%	4	27%	5	33%	3	20%	0	0%	15	100%	3,47
48. La compañía examina los resultados obtenidos luego del seguimiento al desempeño del personal en la provisión del servicio.	0	0%	8	53%	5	33%	2	13%	0	0%	15	100%	3,40
Promedio del Indicador	1,67	11%	5,67	38%	4,67	31%	3,00	20%	0,00	0%	15	100%	3,40

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Auditoría interna

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmética
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
49. La empresa asigna la realización de auditorías a intervalos regulares en las entidades bancarias visitadas	0	0%	2	13%	1	7%	4	27%	8	53%	15	100%	1,80
50. La empresa realiza auditorías al personal para verificar que su trabajo es de calidad.	0	0%	1	7%	2	13%	3	20%	9	60%	15	100%	1,67
51. La empresa elabora informes sobre las auditorías realizadas.	2	13%	2	13%	1	7%	1	7%	9	60%	15	100%	2,13
Promedio del Indicador	0,67	4%	1,67	11%	1,33	9%	2,67	18%	8,67	58%	15	100%	1,87

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Revisión por la dirección

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmética
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5		4		3		2		1				
	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	
52. La junta directiva de la empresa revisa periódicamente el desempeño general de su personal.	0	0%	3	20%	4	27%	3	20%	5	33%	15	100%	2,33
53. La junta directiva de la empresa realiza seguimiento a las fallas observadas en evaluaciones anteriores.	1	7%	1	7%	4	27%	7	47%	2	13%	15	100%	2,47
54. La junta directiva de la empresa comunica a todo el personal las decisiones tomadas luego de su revisión de los resultados obtenidos.	0	0%	1	7%	7	47%	2	13%	5	33%	15	100%	2,27
Promedio del Indicador	0,33	2%	1,67	11%	5,00	33%	4,00	27%	4,00	27%	15	100%	2,36

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: No conformidad y acción correctiva

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmetica
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5	4	3	2	1	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	
55. La empresa se encarga de tomar acciones correctivas al detectar las inconformidades de los clientes en los servicios.	4	27%	5	33%	4	27%	1	7%	1	7%	15	100%	3,67
56. La empresa cerciora la eliminación de inconformidades en el servicio recordándole al personal lo establecido sobre los procesos del servicio.	6	40%	5	33%	2	13%	0	0%	2	13%	15	100%	3,87
57. La empresa realiza llamados de atención a las personas que incumplen con lo planificado en la atención de los clientes.	4	27%	8	53%	1	7%	1	7%	1	7%	15	100%	3,87
Promedio del Indicador	4,67	31%	6,00	40%	2,33	16%	0,67	4%	1,33	9%	15	100%	3,80

Fuente: Pérez (2019)

Indicador: Mejora continua

ÍTEMS	Escala de Respuestas										Total		Media aritmetica
	Siempre		Casi siempre		A Veces		Casi nunca		Nunca				
	5	4	3	2	1	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	FR(%)	FA	
58. La empresa determina las oportunidades de mejora tomando en cuenta las evaluaciones de resultados.	2	13%	10	67%	3	20%	0	0%	0	0%	15	100%	3,93
59. La empresa identifica las correcciones necesarias sobre los procesos para ejecutarlos posteriormente.	7	47%	5	33%	3	20%	0	0%	0	0%	15	100%	4,27
60. La empresa realiza innovaciones en los procesos de servicio con el fin de incrementar la calidad de los mismos.	10	67%	3	20%	2	13%	0	0%	0	0%	15	100%	4,53
Promedio del Indicador	6,33	42%	6,00	40%	2,67	18%	0,00	0%	0,00	0%	15	100%	4,24

Fuente: Pérez (2019)

