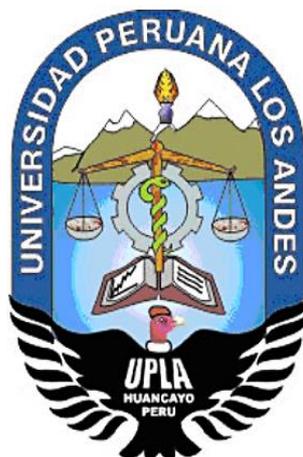


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Mejora Continua y la Productividad en la SUNARP. Huancayo -
2018**

Para optar : Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autores : Bach. Jean Carlos De La Cruz García
Bach. Consuelo Paola Coronel Espinoza

Asesor : Lic. Luz de Aurora Cárdenas Cabello

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
institucional

Fecha de Inicio y Culminación: 10/05/2019 - 09/05/2020

Huancayo - Perú
2019

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS
MEJORA CONTINUA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA SUNARP. HUANCAYO –
2018

PRESENTADO POR:

BACH. JEAN CARLOS DE LA CRUZ GARCIA
BACH. CONSUELO PAOLA CORONEL ESPINOZA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE :

PRIMER MIEMBRO :

SEGUNDO MIEMBRO :

TERCER MIEMBRO :

HUANCAYO, _____ de _____ del 2019

ASESOR:

Lic. Luz de Aurora Cárdenas Cabello

DEDICATORIA:

El presente proyecto va dedicado a todas las personas que me brindaron su apoyo que fue fundamental para realizar este proyecto de tesis, el soporte absoluto de mis padres, hermanos y mejores amigos que me dieron ánimos para seguir adelante.

Jean Carlos

DEDICATORIA:

Este proyecto de tesis va dedicado en primer lugar a mis padres por apoyarme siempre en todas mis decisiones, luego también a todas las personas, como a mis hermanos y demás familia por el apoyo que siempre me brindaron en el transcurso de carrera universitaria y sobre todo a mi amigo y compañero de tesis, por su compromiso indispensable en el proceso de realización del presente.

Consuelo Paola

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar, agradecemos a Dios por permitirnos contar y disfrutar de nuestra familia, en segundo lugar, agradecemos a nuestros queridos padres quienes siempre supieron guiarnos, aconsejarnos, e impulsarnos en cualquier inconveniente que pudimos afrontar en el desarrollo del informe de investigación; a la Universidad Peruana los Andes por educarnos en la formación de una carrera profesional que escogimos y valoramos por medio de los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y apoyo.

Agradecemos también a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos por cedernos la oportunidad de trabajar y aceptar nuestro objeto de estudio en su prestigiosa sede Huancayo, Zona Registral N° VIII.

LOS AUTORES

INDICE

PORTADA	i
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS	ii
ASESOR:	iii
DEDICATORIA:	iv
AGRADECIMIENTO:	v
INDICE	vi
INDICE DE FIGURAS	viii
INDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRAC	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1. Justificación Teórica	5
1.4.2. Justificación Práctica	5
1.4.3. Justificación Metodológica	5
1.4.4. Justificación Social	6
1.4.5. Justificación de Conveniencia	6
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5.1. Delimitación Espacial	6
1.5.2. Delimitación Temporal	7
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	8

2.2.	BASES TEÓRICAS	15
2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	29
2.4.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	31
2.4.1.	Hipótesis General	31
2.4.2.	Hipótesis Específica	31
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	32
CAPITULO III		
METODOLOGÍA		
III.	METODOLOGÍA	35
3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	36
3.4.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	36
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.6.1.	Técnicas de Recolección de Datos	38
3.6.2.	Instrumentos de Recolección de Datos	39
3.7.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
CAPITULO IV		
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		
IV.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	41
4.1.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	41
4.2.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS	43
4.3.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
	CONCLUSIONES	68
	RECOMENDACIONES	71
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
	ANEXOS	76
	MATRIZ DE CONSISTENCIA	77
	MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	78
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	80
	CONSIDERACIONES ÉTICAS	82

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación de la SUNARP	7
Figura 2: Ciclo PHEA.....	16
Figura 3: Etapas del Círculo de Deming.....	18
Figura 4: Modelo Europeo de Calidad.....	19
Figura 5: Hoja de Recogida de Datos.....	22
Figura 6: Diagrama de Causa - Efecto.....	22
Figura 7: Proceso Productivo	24
Figura 8: Importancia de la productividad	27
Figura 9: Factores de la productividad.....	28
Figura 10: Variable Mejora Continua	43
Figura 11: Planificar.....	44
Figura 12: Dimensión Hacer	45
Figura 13: Verificar	46
Figura 14: Actuar.....	47
Figura 15: Productividad	48
Figura 16: Eficiencia.....	49
Figura 17: Eficacia.....	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Mejora Continua.....	33
Tabla 2. Operacionalización de la variable Productividad.....	34
Tabla 3: Muestra.....	38
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos.....	41
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad.....	41
Tabla 6: Validez de los instrumentos según el juicio de expertos.....	42
Tabla 7: Mejora Continua.....	43
Tabla 8: Dimensión Planificar	44
Tabla 9: Dimensión Hacer.....	45
Tabla 10: Dimensión Verificar	46
Tabla 11: Dimensión Actuar	47
Tabla 12: Productividad.....	48
Tabla 13: Dimensión Eficiencia	49
Tabla 14: Dimensión Eficacia	50
Tabla 15: Correlaciones del Modelo de Mejora Continua y Productividad	53
Tabla 16: Correlación de Planificar y Productividad	55
Tabla 17: Correlación de Hacer y Productividad.....	57
Tabla 18: Correlación de Verificar y Productividad.....	59
Tabla 19: Correlación de Actuar y Productividad	61

RESUMEN

La presente investigación titulada, Mejora Continua y la Productividad en la SUNARP. Huancayo-2018, siendo la única institución de registros públicos en la región (SUNARP), son varias las necesidades de la población, quienes presentan quejas y sugerencias en el servicio y producto que se les brinda, por diversos factores desde la atención, trámites, incumplimiento y demás; demostrando en su conjunto que no se está alcanzado la productividad óptima; es así que se llegó al problema general ¿Cómo se relaciona la mejora continua con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018? Para medir la relación de las variables por medio de la teoría, se planteó como objetivo general, determinar la relación entre mejora continua con la productividad en la SUNARP. Huancayo - 2018. Se ha empleado como método general al método científico y como métodos específicos el analítico- sintético e inductivo – deductivo, el tipo de investigación es de carácter básica con un enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, con una muestra de estudio de 85 trabajadores entre directivos, funcionarios, personal administrativo y practicantes. Llegándose a la conclusión que la mejora continua se relaciona positivamente con la productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018, debido a un nivel de relación de 0,876 resultando una correlación significativa positiva alta, es decir los trabajadores consideran el auge en la mejora continua a manera de ser eficaces y eficientes, ante los servicios y productos que se ofrece a los usuarios.

PALABRAS CLAVE: Mejora Continua, Productividad, Eficaz, Eficiente.

ABSTRAC

This research entitled, Continuous Improvement and Productivity in SUNARP. Huancayo-2018, being the only institution of public records in the region (SUNARP), there are several needs of the population, who present complaints and suggestions in the service and product that are provided, due to various factors from the attention, procedures, non-compliance and others; showing as a whole that optimal productivity is not achieved; This is how the general problem was reached. How does continuous improvement relate to productivity at SUNARP Huancayo - 2018? To measure the relationship of the variables by means of the theory, the general objective was to determine the relationship between continuous improvement and productivity in the SUNARP. Huancayo - 2018. The scientific method has been used as a general method and as specific methods the analytical-synthetic and inductive-deductive, the type of research is of a basic nature with a quantitative approach and correlational level, with a study sample of 85 workers among managers, officials, administrative staff and practitioners. concluding that continuous improvement is positively related to productivity in SUNARP. Huancayo - 2018, due to a relationship level of 0.876 resulting in a significant high positive correlation, that is, workers consider the boom in continuous improvement in order to be effective and efficient, given the services and products offered to users.

KEY WORDS: Continuous Improvement, Productivity, Effective, Efficient.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Mejora continua y la Productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018” Tiene como objetivo establecer la relación entre la mejora continua y la productividad en los procedimientos de trabajo, y su influencia en brindar un mejor servicio.

A través de los años la mejora continua tiene una influencia importante en la administración, ya sea en empresas públicas o privadas, asimismo la productividad está sujeta a la mejora continua de sus procesos, lo cual se logra a través de la interacción entre la entidad y los usuarios; SUNARP, siendo una entidad del estado busca implementar servicios y productos, para brindar mayor seguridad jurídica, con el fin de lograr un mejor resultado, buscando productividad constante en sus labores.

Por consiguiente, la interrogante a la problemática, tiene que ver con el nivel de correlación de la mejora continua y la productividad como medición de la teoría, respecto al desarrollo de sus actividades de inscripción y publicidad.

En el capítulo I, se detalla el problema de investigación: planteamiento, sistematización y formulación del problema, describiendo la realidad de la problemática que se tiene en relación a la mejora continua y la productividad en la SUNARP.

En el capítulo II, comprende el marco teórico, los antecedentes de estudio, bases teóricas, definición de conceptos, formulación de la hipótesis, operacionalización de las variables, que conllevan al desarrollo del presente trabajo de investigación.

En el capítulo III, comprende la metodología de la investigación (método, tipo, nivel, diseño, población y muestra), técnicas e instrumentos y el procedimiento de recolección de datos, para su próxima aplicación y posteriormente ser analizados en datos agrupados.

En el capítulo IV, se detallan los resultados de la investigación, análisis y discusión de resultados obtenidos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, a través de la presentación de tablas, figuras y finalmente la discusión de resultados.

En el desarrollo de la última parte del presente trabajo de investigación, comprende las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

LOS AUTORES.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Mejora Continua consiste en introducir algunos cambios en el desarrollo del funcionamiento normal en la organización, de manera que se van originando mejores resultados, para alcanzar la productividad en cualquier tipo de organización administrativa ya sea privada o pública.

A nivel Mundial, la administración pública tradicional, generalmente está asociada al concepto burocrático, donde cada unidad está limitada con medidas de control, restringiendo cambios en los procesos de trabajo originando algunas disfunciones, aun así hay países desarrollados que cuentan con empresas estatales que engloban un gran porcentaje de su Producto Bruto Interno, quienes demuestran mejor desenvolvimiento en los procesos de trabajo que siguen y el nivel de productividad al que llegan como es el caso de Singapur que posee el 22% de su economía en empresas de propiedad estatal, según Pereira (2013).

En los países de América Latina y el Caribe, intentan aplicar estrategias de nuevos procesos de Mejora Continua, que procuran rectificar la estructura organizativa del sector público y son aplicadas en países más avanzados, como es el portal de ciudadanía nacional, un sitio virtual que facilita a los usuarios poder contactarse con las instituciones públicas de su país y recibir información seleccionada; este y otros aspectos son evidenciados, según CEPAL, (2014, p. 44) en el “Panorama de La Gestión Publica en América Latina y el Caribe” donde se sugiere como ciclo de la gestión pública para el

desarrollo, originar modelos conceptuales asegurando la máxima eficacia y eficiencia del desempeño.

Dentro de las instituciones públicas se encuentra la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), que es un organismo descentralizado y ente rector del sector justicia del Perú, fue creada bajo la ley N° 26366 y guarda un funcionamiento bajo normas en sus sistemas y operaciones de trabajo en todas sus sedes a nivel nacional. SUNARP es una institución de prestigio que a lo largo de los años ha venido introduciendo en su organización a nivel nacional, nuevas metodologías de trabajo, siempre en función de buscar el bienestar de la población.

En el caso de la Zona Registral N° VIII Huancayo, se caracteriza por trabajar en conjunto en base a su visión, en busca del cumplimiento de la misión establecida, está conformada por varias áreas de trabajo que hacen posible brindar un servicio a los usuarios, pero se encuentra inmersa en dificultades que se hacen presentes por los inconvenientes de los usuarios, lo cual demostraría que no se da una productividad óptima.

Se debería a diversos motivos, como la demora en la atención al usuario, según RankinCAD (2013) en las entidades públicas tardan en promedio, 1 hora y 45 minutos; en SUNARP se debería por determinados motivos, como en algunos casos el dificultoso desenvolvimiento del personal, la gran cantidad de trámites y documentos a presentar según así se requiera para la publicidad registral o inscripción de títulos, desconocimiento de los mismos, incumplimiento en las fechas de entrega, o también por el total de usuarios a ser atendidos, pues es la única institución de registros públicos en la Provincia de Huancayo; si bien es cierto según el prospecto de SUNARP los plazos son de 24 a 72 horas aproximadamente para atender solicitudes según los actos inscribibles, plazo que en diversas ocasiones no se cumplen, pues varios usuarios realizan el

seguimiento continuo, generando congestión en el proceso de trabajo, otra problemática es el poco uso de la página web de la institución, donde se puede realizar algunas operaciones, aun así, pocos están enterados o no tienen el conocimiento para realizar el uso adecuado.

En función al clima laboral, se demuestra un trabajo en equipo desde el más alto funcionario de esta sede, no obstante existe algunas discrepancias a manera de queja o recomendación por parte de algunos funcionarios y trabajadores de la institución que no siempre se toma en cuenta, pues se sigue un procedimiento, según la condición de trabajo, las diversas áreas se encuentran bien distribuidas y adecuadas con el equipamiento y útiles de acuerdo a su labor, pero el área de archivo presenta algunos inconvenientes en la asignación del espacio de trabajo, que puede conllevar a la falta de preservación o pérdida de algunos títulos. Por todos estos aspectos ya mencionados algunas estructuras funcionales no logran la adaptación a las necesidades organizacionales y terminan fracasando en el logro de la productividad, generando de esta manera una imagen distinta de la institución, entre los usuarios.

De esta manera se considera un problema a la mejora continua cuando no se hace uso adecuado de ella, como por ejemplo SUNARP, una institución que busca la manera de crecer a lo largo de los años como una organización eficiente para brindar una buena productividad en el servicio, pero tiene ciertas desventajas que han sido reflejados por la incomodidad de los usuarios, lo que demuestra que no se está aplicando una mejora continua adecuada en los procedimientos de trabajo de las áreas de esta institución, dado que no se puede cambiar los procedimientos o crear nuevos, pero si se podrían generar rediseños o plantear mejoras.

Por las problemáticas analizadas y mencionadas con anterioridad, se desarrolló la formulación del problema.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la mejora continua con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- 1) ¿De qué manera se relaciona la etapa de planificar con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018?
- 2) ¿De qué manera se relaciona la etapa de hacer con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018?
- 3) ¿De qué manera se relaciona la etapa de verificar con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018?
- 4) ¿De qué manera se relaciona la etapa de actuar con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre mejora continua con la productividad en la SUNARP. Huancayo - 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- 1) Establecer cómo se relaciona la etapa de planificar con la productividad en la SUNARP. Huancayo - 2018.
- 2) Establecer cómo se relaciona la etapa de hacer con la productividad en la SUNARP. Huancayo - 2018
- 3) Establecer cómo se relaciona la etapa de verificar con la productividad en la SUNARP. Huancayo - 2018.

- 4) Establecer cómo se relaciona la etapa de actuar con la productividad en la SUNARP. Huancayo - 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

El presente estudio se busca demostrar el grado de importancia de relación de la mejora continua con la productividad de una entidad pública, que se justifica a través del análisis que se desarrolla en las definiciones conceptuales que determinan un enfoque, y servirá como sugerencia para la aplicación de la mejora continua dentro de esta y otras entidades, incentivando a desarrollar un trabajo eficaz y eficiente en el desempeño de cargos para mejorar la productividad.

Los resultados que se obtengan en la presente investigación contribuirán a la mejora de conocimientos teóricos de la variable en organizaciones similares a la de la presente investigación.

1.4.2. Justificación Práctica

En la presente investigación se justifica de manera práctica, ya que el resultado de la investigación se orientará a facilitar información que conlleve a mejorar la visualización respecto a la toma de decisiones pertinentes, en la mejora de la entidad, para mejorar la calidad de servicios que se presta a favor de los usuarios, para el incremento de la productividad.

1.4.3. Justificación Metodológica

La presente investigación pretende identificar y realizar un análisis de la mejora continua con la productividad, para establecer el nivel de relación que tienen estas variables en la SUNARP, por medio de la aplicación de cuestionarios a los trabajadores de las distintas áreas que están involucrados directamente con la

institución; por ello la metodología que se desarrollará para esta investigación será de tipo descriptivo correlacional.

1.4.4. Justificación Social

En lo social, la realización de esta investigación favorece a la comprensión sobre los aspectos de mejora en las actividades y procedimientos que se plantearan para la entidad pública estudiada, lo que le permitirá una mayor coordinación, organización y mejora en la atención, que se orientará a generar beneficios y satisfacción de los usuarios de las diversas instituciones públicas.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

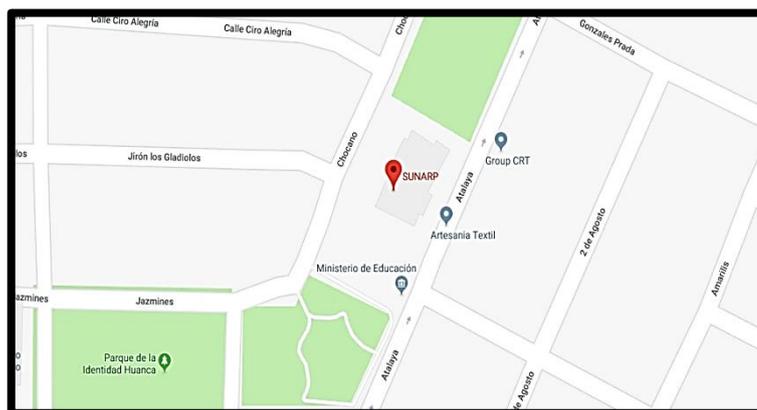
Esta investigación es conveniente para obtener una mejora en los procesos y la satisfacción del usuario de la SUNARP, es necesario determinar la relación que tiene la mejora continua y la productividad, que ayuden poder mejorar los procedimientos, además despertar un interés de hacer uso de sus herramientas digitales para agilizar sus trámites y servicios que se ofrece. Lo que conducirá a obtener un progreso en la imagen de la entidad, que inspirará confianza y seguridad, por consiguiente, los usuarios manifestarán satisfacción al hacer uso de sus servicios.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en la Región Junín, distrito de El Tambo específicamente en la SUNARP Zona Registral N° VIII - Huancayo, ubicado en el Jr. Atalaya N° 1250.

Figura 1: Ubicación de la SUNARP



Fuente: Google Maps

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo de análisis para la investigación fue en el año 2018 - 2019, entre los meses de setiembre y marzo.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

Esta investigación se desarrolló bajo los conceptos de Mejora Continua, por William Edwards Deming, la Productividad por Joseph Prokopenko y Humberto Gutiérrez.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A. Antecedentes internacionales

A continuación, se presentarán los antecedentes internacionales encontrados en la presente investigación:

Sanchez (2012), en su tesis para obtener el Título de Ingeniería en Administración de Empresas titulada: *Mejora Continua aplicada a la gestión por procesos del sistema de contratación pública de máxima cuantía en el IESS*, de la Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas, País de Ecuador.

El propósito de trabajo de investigación fue de determinar de qué manera la Mejora continua, puede ser aplicada a la gestión por procesos del sistema de contratación pública de mayor cuantía en el IESS, la que posibilitó los cambios en la comisión técnica para el mejor desempeño de la entidad. Para la investigación se tomó en cuenta como sujetos a los propietarios y colaboradores. Tomó una muestra de 10 personas (miembros de la comisión técnica), utilizando como técnica la encuesta y los instrumentos aplicados fueron los cuestionarios.

De las conclusiones de esta investigación, se puede mencionar que, para lograr una organización eficaz y eficiente, que sumados determinan a la productividad, a través de procesos definidos correctamente, para lo cual se tiene que identificar necesidades, requerimientos y bienes, debido al incremento de tareas y funciones, a través de la implementación de la Ley Orgánica al Sistema Nacional de Contratación Pública, que garantiza la claridad en los diferentes procesos de contratación, no obstante existen limitaciones en procesos, debido a que algunos

trabajadores no se encuentran capacitados o el perfil profesional no es el adecuado para la función que ejerce.

Cervantes (2013), en su tesis para obtener el grado de Maestría en Economía y Gestión Municipal titulada: *Mejora en la Gestión de trámites y servicios en Tlalnepantla, Estado de México.*”, del Instituto Politécnico Nacional. País de México.

Propuso como objetivo, desarrollar un planteamiento de avance en la gestión de trámites y servicios, con la finalidad de innovar y minimizar para la mejora continua de la coordinación de atención ciudadana de Tlalnepantla de Baz, precisar las causas de los problemas presentados como; falta de responsabilidad, papeleo excesivo, estructura de gestión con varios niveles, no adaptarse al cambio. Tomó una muestra de 50 personas (Coordinación de atención ciudadana).

Tiene como conclusión; que debido al incremento y demanda de la sociedad a los cuales se les tiene que brindar calidad en trámites y servicios, se debe incrementar la calidad de bienes y servicios, por ello se tiene que disminuir la regulación de tareas, implantando herramientas para lograr mayor eficiencia y reducción de costos de operación, mediante una administración con mayor eficiencia en gestión de recursos, por ello las entidades del estado deben tener herramientas estándares y una mejor práctica de administración que permita que los recursos de tareas de soporte administrativo llegue a programas de impacto general, logrando gastar menos, para invertir en programas y proyectos que aporten al desarrollo económico y social, logrando incrementar la efectividad de las entidades.

Gento (2015), en su tesis para obtener el grado en Gestión y Administración Pública titulada: *Propuesto de mejora del procedimiento administrativo de autorización de establecimientos comerciales de grandes superficies*, de la Facultad de

Administración y Dirección de empresas de la Universidad Politécnica de Valencia de la Ciudad de Valencia, país de España.

El tipo de metodología que desarrolló fue mediante conceptos teóricos con relación al objetivo principal y tiene como objetivo determinar una propuesta de mejora del procedimiento administrativo de autorización, establecimientos comerciales de grandes superficies, logrando un completo desarrollo con la legislación vigente actualizada, mediante el estudio de las instancias con impacto territorial y su problemática.

La tesis concluye que mediante un estudio, desde el análisis de procesos, el rediseño de los mismos, los procedimientos administrativos y la minimización de estos, obteniendo un entendimiento concreto de inicio a fin respecto a los procesos actuales, así como de la proyección que en última instancia se pretende seguir, mediante la reingeniería de procesos, por lo que se logra justificar el estudio que se ha realizado en la investigación; por asistencia a la Cancillería de economía, industria, turismo y empleo, a la unidad encargada, la Dirección general de comercio y consumo, para ello se realizó un estudio de etapas del procedimiento administrativo, por medio de la autorización de establecimientos de grandes superficies mediante la Ley 3/2011 de 23 de marzo, de Comercio de la comunitat valenciana, ya que es objeto principal de la investigación.

B. Antecedentes Nacionales

Molero (2017), en su tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública titulada: *Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017, de la Universidad César Vallejo, Departamento de Ancash.*

El tipo diseño de investigación fue descriptivo simple, su muestra fue de 53 personas (usuarios que acudieron a la Unidad de Gestión Educativa), utilizando como técnica a la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario.

Concluyendo que la ejecución de un proceso mejorado sirve para reducir el tiempo de entrega de certificados de estudios visados por la UGEL Santa, mediante un nuevo procedimiento se ha alcanzado disminuir procesos de visado, el tiempo que era de 15 días que se realizaba tradicionalmente, se redujo a 06 días en el nuevo procedimiento por medio del desarrollo de un área de sistemas con una base de datos entrelazas con órganos externos y las áreas internas de la UGEL, lo que permite un mejor acceso a la información sistematizada y evitar trabajar con el método manual con lo que comúnmente se trabajaba para cumplir con la satisfacción del usuario, donde se desarrollan herramientas de información rápidas y relevantes para el usuario.

Carpio (2017), en su tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Civil titulada: *Implementación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa Jóvenes Productivos, de la Facultad de Ingeniería Industrial, de la Universidad Mayor de San Marcos, Departamento de Lima.*

Como método general se empleó el científico, tiene un tipo de investigación descriptiva con enfoque cualitativo y cuantitativo, las técnicas de recolección de datos es observación, entrevista y sistemas informáticos como datos primarios y secundarios a libros y normativa.

La tesis concluye en que la hipótesis quedo validada, pues el desarrollo de la Gestión de Procesos para mejorar la productividad, de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del Programa Jóvenes Productivos, por medio de la

implementación de un mapa de procesos que facilita estandarizar procedimientos y la simplificación administrativa por medio de indicadores, posibilitando realizar un seguimiento minucioso y cálculo de los tiempos. Este mapa de procesos, resultará como instrumento para supervisar las herramientas de gestión orientada a resultados en la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil, permitiendo alcanzar la productividad y mejorar recursos que eran utilizados inadecuadamente.

Chávez y Gardella (2016), en su tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública titulada: *Diseño de proceso de mejora continua en la Unidad estratégica de negocio de la agencia de compras de las Fuerzas Armadas, de la Universidad del Pacífico, en el Departamento de Lima.*

Como método de trabajo es un enfoque técnico y metodológico que tiene como objetivo elaborar un proceso de mejora continua en la Unidad estratégica de negocios, mediante la aplicación de un enfoque de gestión por procesos a fin de lograr eficiencia y productividad, mediante la información necesaria, analizando y poniendo de propuesta una alternativa de mejora y diseño de procesos que logre una mejora en la gestión del proceso.

Concluyendo que los requerimientos consignados por distintas entidades no se logran brindar en los plazos establecidos en la directiva “Procedimientos para la homogeneización y estandarización de características técnicas de bienes y servicios en el sector defensa”. y/o en algunas ocasiones son remitidos incompletos, así mismo las compras públicas que se realiza por el mecanismo de convenio marco y/o acuerdo marco en distintos países de Latinoamérica (Chile, Colombia y Uruguay) son exitosas ya que cuentan con economías de escala, ello mejora el poder de negociación del Estado y compartir costos y conocimiento entre diferentes agencias o departamentos del Estado; de esta manera se determinaron seis

indicadores para el proceso crítico, ubicándose en la matriz de priorización. Teniendo relación con los objetivos, lo que permite medición del proceso. Ya que anteriormente no se ha desarrollado herramientas viables y que estén alineados a los objetivos estratégicos.

C. Antecedentes Locales

Muñoz (2016), en su tesis para obtener el grado académico de Doctor en Administración titulada: *Mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de la Red de Abastecimiento de ESSALUD - Junín*, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, en el Departamento de Junín.

El tipo de estudio fue de carácter aplicada, con un nivel de investigación explicativo, así mismo se utilizó el diseño no experimental transversal, el método general fue el científico, y el específico fue inductivo, la muestra probabilística fue de 183 personas (entre ellos 13 directivos, 23 personal administrativo y 147 trabajadores operativos), utilizando como técnica la encuesta y los instrumentos aplicados fueron los cuestionarios.

Concluye que la mejora continua de: procesos de compra, solicitudes de compra, procedimientos administrativos y la calificación profesional de los trabajadores, influyen positivamente en el sistema de abastecimiento de la Red Asistencial de Essalud Junín, con mayores niveles alcanzados sobre la mejora continua de procesos de compra, que implican aprobación superior con la gestión idónea, teniendo una superioridad de eficiencia en entender solicitudes y realizar compras, con una mejor satisfacción en los procedimientos administrativos y un mayor nivel de calidad en la gestión del sistema de abastecimiento, resultados alcanzados con altos niveles de significancia.

Rojas (2016), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en trabajo social titulada: *Uso del modelo del sistema nacional de planeamiento estratégico para la mejora de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Julcán - 2016*, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, en el Departamento de Junín, el tipo de estudio fue de carácter aplicado, con un nivel de investigación descriptiva - explicativa, así mismo se utilizó el diseño no experimental y transversal, el método general fue el científico. El específico fue analítico – sintético; la muestra probabilística fue de 15 personas (trabajadores de la municipalidad), utilizando como técnica la encuesta y los instrumentos aplicados fueron los cuestionarios.

La tesis concluye mediante la aplicación del modelo del sistema nacional de planeamiento estratégico que mejora la gestión pública, asimismo, la aplicación de un modelo del sistema nacional de planeamiento estratégico mejora de manera significativa la capacidad de generar y movilizar los recursos financieros utilizados en la provisión de prestaciones de servicios administrativos, por otro lado la utilización de un modelo estratégico mejora significativamente la calidad de requerimientos con respecto a recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos en la Municipalidad Distrital de Julcán 2016. Ya que los requerimientos están relacionados a la solución de necesidades insatisfechas de áreas administrativas en relación con las contrataciones o adquisiciones con respecto a los materiales de oficina y tecnología informática. Que se sustenta en la prueba de hipótesis y logra demostrar el correcto cumplimiento del rol central de la institución y su identificación con los usuarios en los servicios que la entidad brinda basados en economía, calidad, eficiencia y eficacia.

Ceras (2016), en su tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas titulada: *Diseño del plan de mejora para el cumplimiento de los estándares*

valorativos del modelo de calidad para la acreditación de las carreras profesionales universitarias de Ingeniería caso: Facultad de Ingeniería de Sistemas de la universidad Nacional del Centro del Perú, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, en el Departamento de Junín, el tipo de estudio fue de carácter aplicada, con un nivel de investigación explicativa, así mismo se utilizó el diseño longitudinal, el método general fue el científico.

Entre sus conclusiones se encuentra que la aplicación del plan de mejora, logra el cumplimiento de los estándares valorativos de manera positiva y que mediante la metodología manejando la mejora continua y acciones correctivas, el cual permite determinar procedimientos que cumplen los estándares de valoración por medio de la alineación de las fuentes de verificación del modelo de calidad para la acreditar las carreras universitarias de ingeniería con un 100% en su cumplimiento.

2.2. BASES TEÓRICAS

A. Variable Mejora Continua

La mejora continua es un concepto que se refiere a minimizar los problemas, para obtener un mejor desempeño, por ello **Deming** (1989) define que para alcanzar la mejora continua, se debe realizar un cambio para mejorar la calidad del trabajo, producto o servicio, para incrementar la producción, minimizando el trabajo, mediante la reducción de costos.

Por otro lado **Gomez** (1992) define : “ la mejora continua es aquella que no altera la tecnología, pues permite beneficiar la capacidad positiva, con el planteamiento de reformas organizativas y ordenamientos; como progreso en los métodos, cambio de normas, reorganización, cambio en la tecnología, productos y materiales” (p.18).

Según Deming la mejora continua se determina en realizar cambios para lograr la mejora de la calidad del desempeño, y Gomez hace mención que cuando se realiza el aprovechamiento de los recursos con las medidas correctivas se da un cambio en beneficio de la entidad, ambos autores se refieren a la mejora continua como un cambio que se debe realizar en los distintos procedimientos y actividades que se deben desarrollar, con la intención de lograr la mejora constante.

Por ello para lograr una mejora continua el autor Deming se apoya en un plan de acción a través del ciclo de Shewhart o también conocido como ciclo de Deming.

B. Dimensiones de la Mejora Continua

Deming (1994) define “el ciclo Shewhart o ciclo PHEA como un diagrama de flujo para aprender, y mejorar un producto o un proceso” (p.77), esto se da a través de 4 etapas las cuales son:

Figura 2: Ciclo PHEA



Fuente: Deming, (1994, pág. 78)

Según UNIT (2009), el ciclo PHVA es un pilar fundamental para planificar y mejorar la calidad en un sistema de gestión, y se describe como:

1. Planificar

Se implanta objetivos y métodos para lograr resultados según las perspectivas de los clientes y las capacidades de la entidad.

Se realiza las siguientes tareas:

- Estudio del entorno vigente y análisis.
- Determinación de principios y objetivos.
- Fijar medios para alcanzar objetivos.
- Transmisión de herramientas para gestionar medios.

Se Trabaja un proceso y se decide que modificación puede optimizarlo. Se realizan interrogaciones:

- ¿Qué logros son mas importantes?
- ¿Qué cambios son los mejores?
- ¿Qué resultados son sencillos obtener?
- ¿Se necesita realizar indagaciones?

2. Hacer

Se plasma la modificación o estudio, que se decidió en la etapa de planificar, se desarrolla el trabajo tal como han sido planeadas.

En esta etapa es preciso hallar respuestas que se puedan ordenar y desarrollar ligeramente, adquiriendo la información anhelada.

3. Verificar

Se trabaja resultados y observa las consecuencias de las modificaciones.

Realizar la supervisión y estudio de las técnicas , en relación a las políticas, objetivos y requerimientos para el producto o servicio, e informar los resultados.

4. Actuar

A través de los resultados se busca proyectar, la inclusión de tareas para mejorar continuamente el trabajo de los métodos. Para modificar se debe regresar a la etapa de planificar para tener un mejor resultado.

Se inspecciona que sucesos se estudiaron y repetir el intento, siendo viable en contextos distintos (ambiente, personal, métodos operativos, etc.) logrando desarrollar cambios sustitutos.

Asimismo Carro y González (2008) plantean un cuadro donde se especifica las etapas del Círculo de Deming con las actividades a realizar de acuerdo a cada ciclo y las herramientas necesarias para que así sean desarrolladas.

Figura 3: Etapas del Círculo de Deming

<i>etapa</i>	<i>especificaciones</i>	<i>herramientas</i>
Planear	Definir el proyecto. Definir el problema. Analizar por qué es importante. Definir indicadores (variables de control)	<i>Brainstorming</i> Registros <i>Flowchart</i> Diagrama de Pareto
	Analizar la situación actual. Recoger información existente. Identificar variables relevantes. Confeccionar planillas de registros. Recopilar datos de interés.	<i>Brainstorming</i> Registros <i>Flowchart</i> Diagrama de Pareto
	Analizar causas potenciales. Determinar causas potenciales. Analizar datos recopilados. Observar la experiencia personal. Tormenta de ideas.	<i>Brainstorming</i> Registros <i>Flowchart</i> Diagrama de Pareto Diagrama de dispersión Diagrama de causa-efecto
	Planificar soluciones. Plantear un lista de soluciones. Establecer prioridades. Preparar un plan operativo.	<i>Brainstorming</i> Gráficos de barras Gráficos circulares
Hacer	Implementar soluciones. Efectuar los cambios planificados.	<i>Brainstorming</i> Gráficos de barras Gráficos circulares
Verificar	Medir los resultados. Recopilar datos de control. Evaluar resultados.	Diagrama de Pareto Gráficos de línea Histogramas Gráficos de control
	Estandarizar el mejoramiento. Efectuar los cambios a escala. Capacitar y entrenar al personal. Definir nuevas responsabilidades. Definir nuevas operaciones y especificaciones.	Diagrama de Pareto Gráficos de línea Histogramas Gráficos de control
Actuar	Documentar la solución Resumir el procedimiento aprendido.	Procedimientos generales Procedimientos específicos Registros e instructivos de trabajo

Fuente: Carro y González , (2008, p. 13)

La definición que realiza UNIT respecto a los ciclos PHEA, los autores Carro y González realizan un resumen planteado en un cuadro, utilizando la metodología del ciclo PHEA, lo cuál esta relacionada al principio de deming, que fue planteado para lograr la mejora continua en la calidad de los procesos de una entidad y que se debe aplicar utilizando herramientas de gestión.

C. Herramientas de la mejora continua

Para lograr una mejora continua, se plantean herramientas que permitan realizar el proceso de manera adecuada, por ello se determina a los siguientes:

a. Modelo europeo de calidad (EFQM)

Una de las herramientas para lograr la mejora continua, es el EFQM (European Foundation for quality Management) que según Tarí (2000) menciona que considera como una herramienta para cada entidad, que busca el estudio y la optimización del valor del producto o servicio, se consigue a través de la gestión de los ejecutivos que plantean métodos y planteamientos, para la ventaja de la entidad.

Figura 4: Modelo Europeo de Calidad



Fuente: EFQM, EOQ (1996, p. 6)

Asimismo, Carro y González (2008), define que: el modelo de la EFQM es una herramienta para la gestión de la calidad que posibilita satisfacer al cliente, realizando un diagnóstico de la empresa, evaluando todos los

procesos que intervienen en ella, permitiendo seleccionar los puntos débiles y fuertes de la organización para la mejora de los productos y/o servicios.

La EFQM se caracteriza por:

- Agregar nuevas áreas, innovación y la gestión de los conocimientos.
- Generar valor en la relación con el cliente y en la gestión de procesos orientados al cliente.
- Destacar la importancia del ciclo de mejora de Deming (Plan, Do, Check, Act)
- Adecuar el modelo a toda organización, ya sea pública o privada.

Ambos autores coinciden en la definición acerca del modelo europeo de calidad, como una herramienta para llegar a la mejora del producto o servicio, a través de la interacción adecuada de las actividades dentro de los procesos que tienen como finalidad aplicar una retroalimentación como plan de acción, mediante el manejo directivo.

b. Seis Sigma

La herramienta de estrategia para la mejora continua, según Carro y González (2008), definen como metodología que determina los conflictos y situación que se deben optimizar, brinda información, para realizar su análisis y aplica mejora a los procedimientos, con la finalidad de conseguir buenos resultados.

Los elementos que brindan una adecuada aplicación del seis sigma son:

- Identificar elementos críticos de calidad de clientes externos
- Identificar elementos críticos de calidad de clientes internos

- Realizar análisis de los modos y consecuencias de las fallas.
- Utilizar un diseño de experimentos, para determinar variables críticas.
- Aplicar benchmarking, constantemente e implantar objetivos alcanzables.

Por otro lado, **Camisón, Cruz, y González (2006)**, definen como una técnica que alcanza la mejora continua en métodos, en la producción, diseño de productos y en brindar servicios.

Tiene un proceso de cinco pasos:

- Especificar procesos.
- Identificar, evaluar y examinar características en los procesos.
- Estudiar datos extraídos.
- Optimizar el proceso.
- Realizar la supervisión correspondiente.

Ambos autores definen esta herramienta como un método a seguir a fin de detectar y solucionar problemas.

c. Diagrama de Pareto

Carro y González (2008) definen que “es utilizado para determinar prioridades para ciertas actividades que impulsen el control total de la calidad. Es una gráfica de barra que muestra la frecuencia relativa de problemas en un proceso” (p.25).

Asimismo, Camisón, Cruz, y González (2006), definen como “una herramienta de representación gráfica que identifica los problemas más

importantes, en función de su frecuencia de ocurrencia o coste y permite establecer prioridades de intervención” (p. 1234).

Figura 5: Hoja de Recogida de Datos

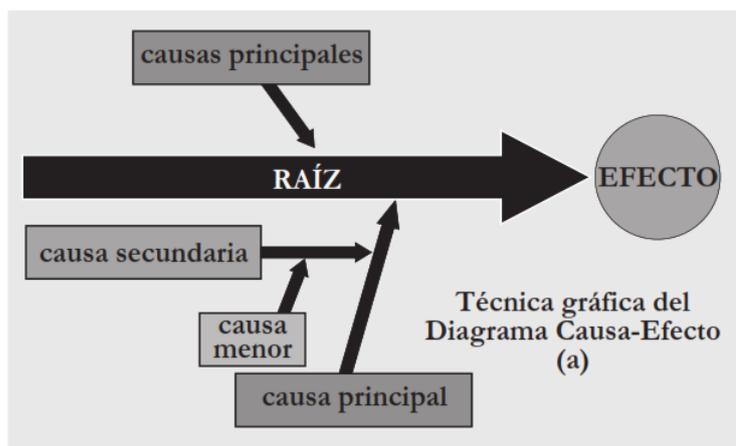
TIPO DE DEFECTO	SEMANAS				TOTAL
	1.ª semana	2.ª semana	3.ª semana	4.ª semana	
Defecto A	//	///	/	/	9
Defecto B	////	/// ///	///	/// ///	27
Defecto C	/// ///	/// /// /	/// /// /	/// /// ///	45
Defecto D	//	///	///	–	9
Total	18	30	20	22	90

Fuente: Camisón, Cruz, y González (2006, p. 1235)

d. Diagrama de Causa- Efecto

También es conocido como el diagrama de Ishikawa o de pescado, Carro y González (2008), afirman: “Su propósito es proveer una vista gráfica de una lista en donde se pueden identificar y organizar posibles causas a problemas para asegurar el éxito de algún proyecto” (p.26).

Figura 6: Diagrama de Causa - Efecto



Fuente: Carro y González (2008, p. 27)

Por otro lado, Camisón, Cruz, y González (2006) afirman que se utiliza para recopilar de forma gráfica las potenciales causas de un conflicto.

Se deben seguir los siguientes pasos:

- Definir el problema o efecto
- Identificar las causas que originan el efecto
- Representar el diagrama
- Analizar la relación causa – efecto

Las herramientas mencionadas, detallan diversas metodologías de trabajo que tienen semejanza, que pretenden una misma finalidad, los autores que formularon el desarrollo de estas herramientas, cada uno de diferente metodología, tienen como propósito un objetivo en común, que se refleje a través de la calidad total, en mejorar aspectos negativos dentro de los procesos de trabajo, solución a problemas y sus posibles causas y la calidad de servicios o productos, que en conjunto tienen como resultado lograr la mejora continua.

D. La mejora continua en el sector público

En el sector público la mejora continua se define según, **Waissbluth** (2002) afirma que en las instituciones públicas se afrontan dificultades que se dan para modificar ciertas actividades, estos vienen conexos con la desconfianza y tiempo pretendido para cambiar costumbres en las prácticas de trabajo, donde se maximizan las prohibiciones políticas y se traducen en prácticas cotidianas negativas o positivas.

Por otro lado **Rios** (2009) define que en las entidades públicas la mejora continua debe ser un objetivo estratégico constante, con la finalidad de optimizar la ventaja competitiva por medio de mejorar la calidad de los servicios públicos, programas estratégicos, proyectos y obras públicas.

Rios define a la mejora continua en las entidades públicas como un beneficio, que se realiza a través de una buena gestión, por otro lado Weissnbluth explica la realidad que se presentan dentro de las instituciones públicas, para buscar el cambio en ciertas actividades y la dificultad en aplicar una mejora continua.

E. Definición de la Variable Productividad

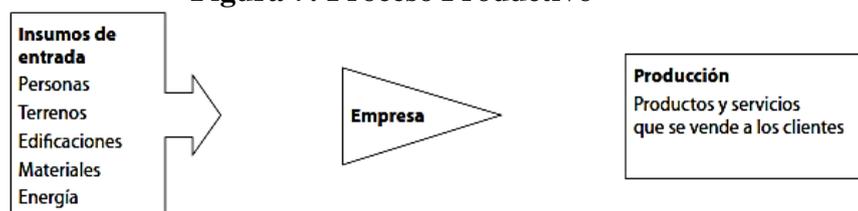
Para definir la productividad, el autor **Prokopenko** (1989) afirma: “La productividad es el uso eficiente de recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información), en la producción de diversos bienes y servicios” (p.3).

Por otro lado, **Gutiérrez** (2010) afirma que la productividad es el resultado que se dan mediante un proceso o sistema, el incremento de productividad logra mejores resultados, considerando los recursos utilizados.

Asimismo, según **OIT** (2016) quien define a la productividad como uso eficaz de la innovación y recursos, incrementando el valor agregado de productos o servicio. Para mejorar la productividad, se debe hacer dos cosas:

- Aumentar la producción sin modificar la cantidad de materiales de entrada (producir y vender más)
- Bajar el monto de materiales de entrada, sin modificar la producción (reduciendo costos de recursos utilizados)

Figura 7: Proceso Productivo



Fuente: Gutiérrez, (2010)

Los autores mencionados, tienen un enfoque similar sobre de la productividad como la utilización mínima de recursos para obtener un producto o servicio

mejorado, lo cual busca la mejora de la entidad a través de procesos que beneficie de manera positiva a quienes tengan intervención dentro de los procesos determinados por cada entidad.

El mismo autor **Gutiérrez** (2010) quien define a la productividad, también la relaciona a través de dos componentes:

Eficiencia: La primera es el vínculo del resultado alcanzado y los recursos manejados.

Eficacia: se alcanza los resultados anhelados.

De forma general **Prokopenko** (1989) considera a la productividad como una medida global de manera en que las organizaciones plasman los criterios siguientes:

- **Objetivos:** Medida en que se logran.
- **Eficiencia:** Nivel de eficacia, mediante la utilización de recursos para crear un producto apropiado.
- **Eficacia:** Nivel de impacto logrado en comparación con el resultado posible.
- **Comparabilidad:** Manera de registrar el desempeño de productividad a largo plazo.

Ambos autores coinciden que la productividad se mide a través de la eficiencia y eficacia, que es el resultado alcanzado a través de la utilización mínima de recursos que se debe dar en un proceso, sin embargo, Prokopenko evalúa la productividad incluyendo objetivos y comparabilidad.

F. Dimensiones de productividad

a. Eficiencia

Gutiérrez (2014) afirma:

La eficiencia está desarrollada por la relación entre el resultado obtenido y los recursos utilizados. El desarrollo de mejoras en eficiencia logra minimizar los desperdicios de los recursos, minimizando los tiempos, por carecer de materiales, reparaciones, mantenimientos no planeados y la optimización de recursos. (p.20)

b. Eficacia

Gutiérrez (2014) quien define a la eficacia como el grado donde se desarrollan tareas y/o actividades planificadas y se logran los recursos planificados. Plantear mejoras en eficacia logra optimizar la productividad de procesos, materiales y equipos, como la capacitación de los trabajadores para buscar alcanzar los objetivos determinados.

G. Importancia en incrementar la productividad

El incremento de productividad incide al máximo aprovechamiento de los recursos, insumos y materiales que forman parte del proceso entre ellos: recursos financieros, energía eléctrica, mano de obra y otros.

Según **Prokopenko** (1989) define que la importancia de la productividad destaca el incremento del bienestar nacional, está reconocida mundialmente, ya que no existe actividad humana la cual no se beneficie de una mejor productividad. El mejoramiento de la productividad ocasiona incremento en los niveles de vida cuando el reparto de beneficios de la productividad se realice conforme a la contribución.

Citando a **Agapito** (2011) hace mención que el aumento de la productividad incita una reacción en cadena en una empresa, lo que se traduce como una mejora en la calidad de los productos, bajos costos, estabilidad del empleo, sostenibilidad de la empresa, mejores beneficios y mayor bienestar colectivo.

Figura 8: Importancia de la productividad



Fuente: elaboración propia.

La importancia de la productividad genera un beneficio en conjunto a todas las partes que interactúan dentro de la empresa, ambos autores coinciden que un incremento en la productividad es el resultado de una mejora en la calidad de trabajo.

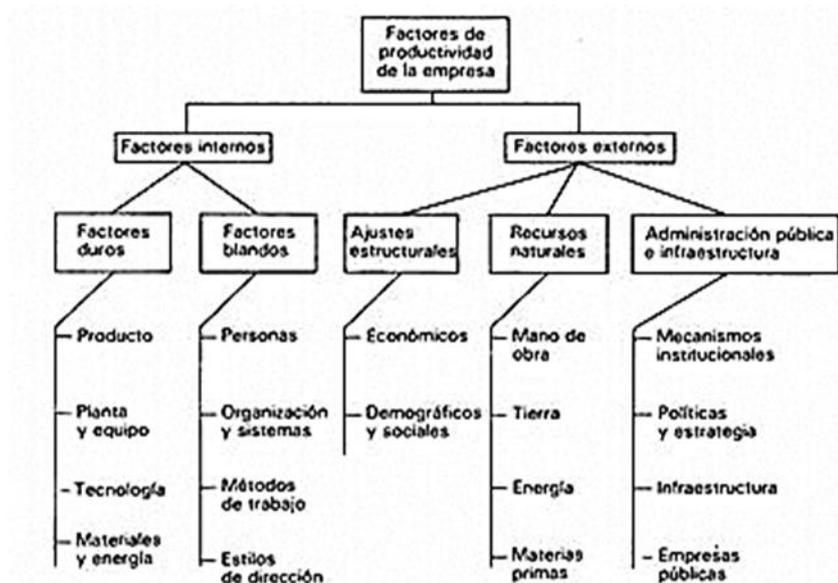
H. Factores de mejoramiento de la productividad

Los factores de mejora para la productividad, según **Prokopenko** (1989) menciona como factores para mejorar la productividad no solamente es hacer las cosas bien; es mucho mejor hacer las cosas correctas, depende de la medida en que se puedan identificar y utilizar los factores principales del sistema de producción social. Existen dos categorías fundamentales de factores de productividad:

- Externos (no controlables)
- Internos (controlables)

Los factores externos se manejan fuera de control de una empresa determinada, y los factores internos están sujetos a su control.

Figura 9: Factores de la productividad



Fuente: Prokopenko (1989, p. 10)

I. La productividad en el sector público

La productividad en las instituciones públicas según **Mostajo** (2000) quien define como un aporte importante al manejo, análisis, proyecciones y al proceso presupuestario, la disminución de costos, para una mejor calidad de bienes y servicios, el crecimiento de la productividad reduce el déficit público.

La medición de la productividad se realiza a través de: el trabajo y el gasto público

Por otro lado, **Prokopenko** (1989) menciona que la productividad del sector público, se evalúa a través de los resultados de un organismo y el cumplimiento de su misión.

La utilidad principal se da en los procedimientos internos y no solos con las medidas políticas nacionales. Se puede deducir para:

- Establecer metas ajustadas a la entidad.
- Estimar recursos.
- Justificar el presupuesto.

- Evaluar iniciativas de la dirección y cambios en la estructura de organización.

El requerimiento de personal y tareas en las actividades de cada entidad pública se realiza acorde a la modificación en la productividad.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Mejora continua: Conjunto de actividades que permite una mejora en la calidad de productos, servicios o procesos.

Ciclo de Deming: Es una secuencia cíclica de actuaciones, que se hacen a lo largo del ciclo de vida de un servicio o producto para planificar su calidad, en particular en la mejora continua.

Planificar: Se planifica lo que se quiere conseguir y qué hacer para lograrlo, para ello hay que decidir cuáles son los objetivos y establecer los métodos más adecuados para lograrlo.

Hacer: Se realiza el trabajo y las acciones previstas para conseguir alcanzar los objetivos establecidos en la fase de planificación.

Verificar: Se miden los resultados de lo que se ha realizado y se comparan con lo planificado, de la misma manera se identifican y detectan los errores cometidos y sus causas.

Actuar: Se establecen las acciones necesarias para resolver los errores detectados, es a partir de este momento donde se realiza una nueva planificación hasta que la mejora esté implantada.

Productividad: Cantidad de bienes y/o servicios producidos, aprovechando al máximo los recursos utilizados en un tiempo determinado.

Eficiencia: Capacidad de realizar una función con los recursos mínimos en un corto tiempo.

Eficacia: Capacidad de cumplir lo deseado con el efecto esperado.

Recursos: Cantidad de elementos y/o bienes que se dispone ante una necesidad.

Producción: Proceso de elaboración de un producto.

Objetivos: Conjunto de propósitos a donde se quiere llegar.

Mejoría: Los indicadores y su comportamiento darán indicios de las tácticas de mejoramiento de productividad a utilizar, así como la mejor manera de aplicarlas.

Retroalimentación: Evaluación de la aplicación de tácticas y aplicación del proceso de aprendizaje del cliente. Puede implicar redefiniciones en el proceso de generación de la productividad.

Clientes: Es la forma de cómo la organización se enfoca en el conocimiento de los clientes y mercados y cómo estos tienen la percepción del valor obtenido por la organización. Es importante también el hecho de cómo se fortalece la relación con los clientes y usuarios finales y cuál es la evaluación de la satisfacción y lealtad.

Liderazgo: La alta dirección juega un papel fundamental en la orientación de la empresa, en la forma en que diseña, implanta y evalúa el proceso de mejora continua.

Planeación: La planeación orienta a la organización hacia la mejora competitiva, tomando en cuenta los objetivos y estrategias que se aplicarán.

Información y conocimiento: Es la forma en que se obtiene, estructura, comunica y analiza la información y el conocimiento para la administración de procesos y apoyo a las estrategias originadas, así como el al desarrollo de la organización.

Personal: Es el proceso que lleva acabo la organización para lograr el crecimiento de su personal durante su desempeño y calidad de vida.

Procesos: Es la manera en que la organización diseña y mejora su producción, así como el enlace entre proveedores para construir cadenas que aseguren que los clientes y usuarios reciban valor de forma y con ello se logren los objetivos estratégicos predeterminados.

Impacto social y ecológico: Es cuando la organización contribuye al desarrollo sustentable y la cultura de calidad, asume su responsabilidad social.

Valor creado resultados: Es la evaluación del desempeño de la organización con respecto a la creación de valor hacia sus diferentes grupos de interés, así como el análisis de la relación causal entre los indicadores clave del negocio y los procesos y sistemas de la organización.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

La mejora continua se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018.

2.4.2. Hipótesis Específica

- 1) La etapa de planificar se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018.

- 2) La etapa de hacer se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018.
- 3) La etapa de verificar se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018.
- 4) La etapa de actuar se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1 (V₁)

Mejora continua	
Dimensiones	Planificar Hacer Verificar Actuar

Variable 2 (V₂)

Productividad	
Dimensiones	Eficiencia Eficacia

Tabla 1. Operacionalización de la variable Mejora Continua

	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE V₁ "MEJORA CONTINUA"	La mejora continua no debe determinarse como una meta, sino como un proceso, por ello se determina con ciclos, la técnica del ciclo PDCA (plan- do – check – act) de Deming es útil ante esta instancia. Camisón, Cruz, & González, (2006, p.316)	La mejora continua es un procedimiento que persigue la mejora de cualquier actividad de la institución, que se refleja a través de 4 etapas: planificación, hacer, verificar y actuar.	PLANIFICAR	Priorizar problemas.	Se designa plazos para la entrega de los trámites que se realizan en la institución.	<p style="text-align: center;">ORDINAL</p> Escala de Likert ➤ Siempre ➤ Casi Siempre ➤ A veces ➤ Casi Nunca ➤ Nunca
				Planificar acciones correctivas.	El personal recibe capacitación en temas de planificación de manera usual.	
					Se programan ambientes de trabajo bien implementados en la institución.	
					Se programa con periodicidad que la tecnología de información esté adecuadamente actualizada.	
			HACER	Implementar acciones de mejora.	Se realizan acciones de mejora en los procedimientos de trabajo en todas las áreas de la institución.	
					Se informa a los usuarios sobre el uso del servicio virtual de la institución, por diversos medios.	
				Medir los resultados	Se valora las sugerencias de los usuarios en la institución.	
			VERIFICAR	Comprobar resultados	Los resultados obtenidos son comparados con los anteriores en un periodo determinado.	
				Retroalimentación	Se brinda una adecuada retroalimentación a los procesos de trabajo.	
				Evaluar resultados.	Se realiza una inspección en los procedimientos de trabajo que se desarrollan habitualmente.	
					Los resultados obtenidos en los proyectos de trabajo son analizados correctamente por las áreas de la institución.	
			ACTUAR	Detectar errores.	Los errores que se da en los procedimientos de trabajo, son detectados y corregidos en un plazo determinado.	
				Acciones de mejora de desempeño.	Se aplica tareas de mejora para corregir el trabajo en algunos procedimientos.	
					Se realiza acciones correctivas para mejorar el desempeño del personal.	
		Se considera desarrollar un plan de contingencia, a través de convenios para mejorar los servicios de la institución.				

Tabla 2. Operacionalización de la variable Productividad

VARIABLE V ₂ : "PRODUCTIVIDAD"	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
	<p>La productividad es el uso eficiente de recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información), en la obtención de diversos bienes y servicios. Prokopenko, (1989, p. 3)</p>	<p>Es el resultado esperado, aprovechando al máximo los recursos, con el fin de dar un valor adicional en el servicio a los usuarios. Se mide en relación a 2 dimensiones: eficiencia y eficacia</p>	<p>EFICIENCIA</p>	<p>Cantidad de recursos utilizados.</p> <p>Grado de bienestar</p> <p>Tiempo de demora.</p>	<p>El abastecimiento periódico y uso de recursos se realiza de forma adecuada.</p> <p>El usuario es correctamente orientado, evitando demoras en el tramite</p> <p>Se hace uso de los recursos abastecidos por la institución, de forma adecuada.</p> <p>Se expresa los conflictos existentes de forma abierta en la institución.</p> <p>La atención que se brinda a los usuarios es de forma rápida en las diversas áreas.</p> <p>En el desarrollo de las actividades de trabajo, se cuenta con el personal suficiente en cada una de las áreas de la institución.</p> <p>El sacrificio de tiempo de espera de los usuarios, es compensado con los resultados obtenidos en los trámites.</p> <p>Los ambientes de trabajo se enfocan a un adecuado servicio al usuario..</p> <p>Se determinan alternativas de solución que evitan la sobrecarga de trabajo.</p> <p>Se cumple con el tiempo establecido en el proceso de las inscripciones.</p> <p>Los usuarios cuentan con una solución inmediata ante quejas o reclamos.</p> <p>El personal desarrolla una labor apropiada, evitando margen de errores.</p> <p>El personal recibe capacitación con periodicidad en temas de atención al</p> <p>Se actualiza la base de datos para salvaguardar la información confidencial.</p> <p>La comunicación continua en la institución es clara, fluida y precisa, en los equipos de trabajo.</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Siempre ➤ Casi Siempre ➤ A veces ➤ Casi Nunca ➤ Nunca
<p>EFICACIA</p>	<p>Usuarios atendidos.</p> <p>Grado de satisfacción.</p> <p>Nivel de comunicación</p>	<p>Se determinan alternativas de solución que evitan la sobrecarga de trabajo.</p> <p>Se cumple con el tiempo establecido en el proceso de las inscripciones.</p> <p>Los usuarios cuentan con una solución inmediata ante quejas o reclamos.</p> <p>El personal desarrolla una labor apropiada, evitando margen de errores.</p> <p>El personal recibe capacitación con periodicidad en temas de atención al</p> <p>Se actualiza la base de datos para salvaguardar la información confidencial.</p> <p>La comunicación continua en la institución es clara, fluida y precisa, en los equipos de trabajo.</p>				

CAPITULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la investigación de tesis se utilizó como método general al: Método Científico que es el conjunto de métodos, que se apoya en herramientas que son fundamentales, estudia y resuelve un conflicto o conjunto de conflictos de investigación.

Para la investigación se utilizará como método general al científico y se utilizarán como métodos específicos a los siguientes: Analítico - Sintético, Inductivo – Deductivo.

Analítico - Sintético

Según, **Bernal** (2010), define que el método analítico – sintético, analiza un suceso que tiene comienzo en realizar una investigación por segmentos de este suceso para evaluarlo individualmente, y posterior unificar los segmentos y realizar un analisis de todo.

Basado en la manifestacion de Bernal, se utilizó el metodo analitico-sintetico, en la investigacion, porque estamos analizando los sucesos respecto a las dos variables, y la relacion de ambas, donde la demostracion esta basada en las bases teóricas

Inductivo – Deductivo

Asimismo, **Bernal** (2010) define como un método que tiene una forma de estudio, de manera deductiva que va de lo universal a lo singular y de forma inductiva que va de lo singular a lo universal.

Según el autor, se utilizó el metodo inductivo, en la investigacion, porque se inicia con el estudio de la teoria de manera individual por cada variable, para llegar a

comprobar la relacion del uno y del otro, y se utilizó el metodo deductivo, en la investigacion, porque se inicia con el estudio grupal de ambas variables, para precisar un resultado.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación será de tipo Aplicada, según **Murillo** (2008) define que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos.

De lo expuesto por el autor, utilizamos el tipo de investigación aplicada, pues el estudio se realizó mediante un análisis teórico de las variables, para la posible solución de problemas que se suscitan en la entidad mediante el nivel de relación entre las variables.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel es correlacional. El carácter de estudio correlacional tiene como propósito comprender el vínculo o nivel de significancia que tienen dos o más variables, por lo cual se estudia ambas variables por separado para posteriormente constituirse la relación entre estas dos, según **Hernández, Fernández, y Baptista** (2014);

De lo mencionado por el autor, el nivel de investigación empleado se debe a que se determinara la relación existente entre las variables propuestas “mejora continua” y “productividad” por medio del estudio colectivo para indagar las variables y sus dimensiones.

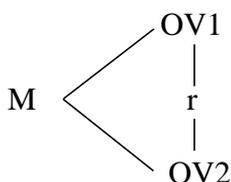
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño será el no experimental, este diseño se define como la investigación donde no se modifica la variable 1, para comprobar su impacto en la variable 2, en el cual se observan situaciones existentes. En referencia al corte transversal, se detalla el vínculo

entre dos o más variables en un momento determinado a veces con un fin, según Hernández, Fernández, y Baptista (2014).

Después de lo especificado por los autores, el estudio se determinó por el objetivo de nuestra investigación por medio de la observación de hechos sucedidos para después evaluarlos, sin efectuar el manejo intencional de variables, ya que no buscamos realizar un estudio con el fin de experimentar en la aplicación de una nueva metodología.

a. Representación del diseño de investigación



Dónde:

- M = Muestra
- OV1 = Variable mejora continua
- OV2 = Variable productividad
- r = Correlación entre variables

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

a. Población

La población y la muestra para la investigación de tesis es finita, debido al tamaño de población que se trabajara con 85 trabajadores entre directivos, funcionarios, personal administrativo y practicantes, que brindan servicios en la SUNARP - Huancayo, ubicado en Jr. Atalaya N° 1250, en el distrito de El Tambo, de la provincia de Huancayo, departamento de Junín.

Según **Hernández, Fernández, y Baptista** (2014) definen a la población como “el total de todos los casos que se relacionan con determinadas características de contenido lugar y tiempo, basado por el planteamiento del problema.”

Tabla 3: Muestra

Género	Cantidad
Varones	45
Mujeres	40
Total	85

Fuente: elaboración propia

b. Muestra

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) definen que es una parte en que se dividen un grupo, en este caso la población que se define por las características que tienen en relación. la muestra será de tipo censal, ya que se tiene acceso al total de la población que será objeto de este estudio.

Por otro lado “cuando la población tiene una cantidad menor a cincuenta sujetos de estudio, la población y la muestra son iguales” Castro (2003, p. 69). Ya que para la muestra censal se considera al 100% de la población.

Por tal motivo nuestro estudio de investigación, se decidió emplear como muestra total al 100%, que conforma 85 trabajadores de la institución.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

El presente trabajo de investigación, se utilizará la encuesta, debido a que formularemos un cuestionario, que pasará por una verificación y filtración necesaria, que permite depurar lo innecesario y consecutivamente se validará, con la finalidad de tener garantía de veracidad de la encuesta, la cual será anexada posteriormente en el presente trabajo de investigación.

Según **Hernández, Fernández, y Baptista** (2014) definen como un instrumento que se basa en una agrupación de preguntas con relación a una o más variables a medir, para ello debe guardar una relación con el planteamiento del problema y la hipótesis.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

En la presente investigación, se utilizó al cuestionario como instrumento para realizar la recolección de información. Asimismo, el instrumento fue validado por 3 expertos en temas administrativos.

El instrumento denominado cuestionario para aplicar a los trabajadores de la SUNARP, consta con un total de 30 ítems, para la variable de mejora continua se determina un total de 16 ítems que están seleccionados en 4 dimensiones y la variable productividad consta de 14 ítems, que están separados en 2 dimensiones correspondientemente.

Para el análisis de cuadro de respuesta se ha considerado el método valorativo de tipo Likert. Se muestra en el siguiente cuadro.

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para desarrollar el procedimiento de recolección de datos, es necesario que el instrumento de recolección cumpla con dos requisitos importantes, los cuáles son: confiabilidad y validez del instrumento; refiriéndose a la confiabilidad como el grado en que la aplicación repetida del mismo arroja resultados iguales, por otro lado, la validez al grado en que dicho instrumento mide en realidad la variable que pretende medir.

Hernández (2010). Menciona también algunos pasos del procedimiento para construir el instrumento de medición los cuales son: listar las variables, revisar su definición conceptual y comprender su significado, revisar cómo han sido definidas operacionalmente, elegir el instrumento de medición que haya sido favorecido por la comparación y adaptarlo al contexto de la investigación, indicar el nivel de medición, indicar cómo se habrán de codificar los datos.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el desarrollo de la prueba estadística, se tiene el soporte estadístico SPSS y Microsof Excel. La base de datos se realizó en SPSS, a partir de la información allegada a través de los instrumentos de recolección de datos.

Después de la codificación, critica y análisis de consistencia de los instrumentos de recolección de datos, se procedió a determinar los indicadores necesarios para realizar el análisis.

Para los instrumentos de recolección de datos:

Medición de la validez: se desarrolló acorde a la validez de construcción a través de un estudio estadístico, para determinar si la construcción de cada pregunta planteada podrá medir clara y objetivamente a cada dimensión que contiene cada variable, al ser un proceso estadístico está libre de sesgo.

Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
<i>Casos</i>	Válido	85	100,0
	Excluido	0	0
	Total	85	100,0

Medición de la confiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N° de elementos
,992	,993	30

El valor de 0.993, nos indica que el instrumento es muy confiable.

Validez de Juicio de Expertos

La validación de contenido del cuestionario, se realizó por medio de la consulta a expertos. Al respecto, Hernández et al. (2010, p. 204) menciona: “Otro tipo de validez que algunos autores consideran es la validez de expertos o face validity, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con "voces calificadas". Para el proceso de validación se recurrió a la opinión de Docentes expertos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

Tabla 6: Validez de los instrumentos según el juicio de expertos

	<i>EXPERTO</i>	<i>Cuestionario de Mejora Continua</i>		<i>Cuestionario de Productividad</i>	
		<i>Puntaje</i>	<i>%</i>	<i>Puntaje</i>	<i>%</i>
1	<i>Mg. Richard López Coz</i>	940	94	940	94
2	<i>Mg. Doris Alvarado Canturin.</i>	940	94	940	94
3	<i>Doc. Gumercindo Nuñez Solis</i>	950	95	950	95
<i>Promedio de Valoración</i>		943.33	94.3	943.33	94.3

Fuente. Instrumentos de opinión de expertos

1. Análisis Descriptivo

Los resultados descriptivos corresponden al de cada dimensión y variable. Se inicia con el resultado de la primera variable y sus dimensiones, luego de la segunda variable y sus dimensiones respectivamente, por ello desarrollamos dicha actividad de la forma siguiente:

Para el análisis de los resultados: estadígrafos de tendencia central como la media aritmética, mediana, moda y cuartiles; estadígrafos de dispersión: varianza, desviación estándar, diferencia de desviaciones estándar.

Rho de Spearman: Para realizar los análisis estadísticos de la prueba estadística de investigación, se tiene como soporte al software estadístico SPSSv.25 y Microsoft Excel.

La base de datos se determinó en SPSS, a partir de los datos recopilados con los instrumentos de recolección de datos.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS

A. Variable 1: Mejora Continua

Tabla 7: Mejora Continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	7	8,2	8,2	8,2
	MALO	13	15,3	15,3	23,5
	REGULAR	35	41,2	41,2	64,7
	BUENO	30	35,3	35,3	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

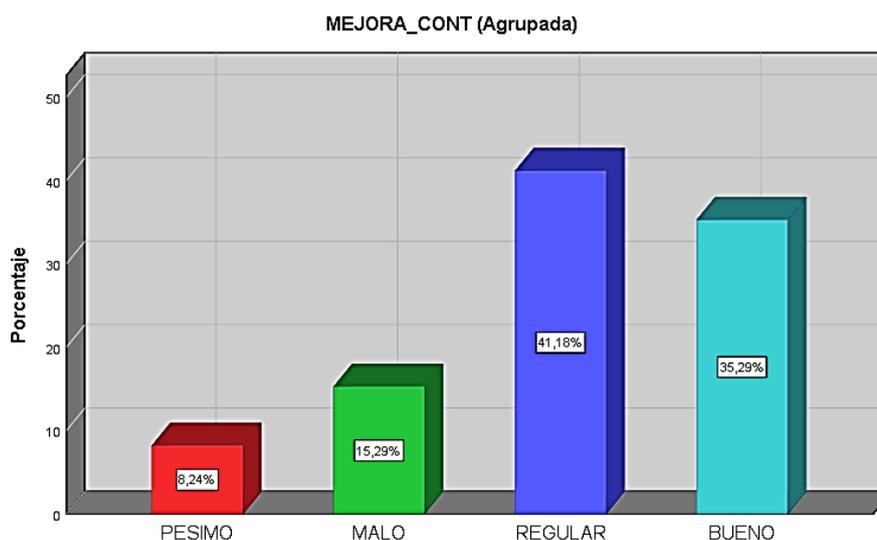


Figura 10: Variable Mejora Continua

Fuente: elaboración propia

Se observa en los resultados obtenidos en relación a la variable Mejora Continua, donde los encuestados respondieron su complacencia de desarrollar el proceso de mejora continua en la SUNARP, con un 35.29%, es decir que las estrategias orientadas a mejorar el nivel de atención y satisfacción de los usuarios si es un factor que interese a los trabajadores; pero un 42% de los mismos son indiferentes a su

validez o no de los proceso de mejora y solo se adecuan a las actividades cotidianas como tal, un 23,5% asume que el planteamiento de la mejora continua no será de beneficio como tantas teorías administrativas que se han planteado anteriormente.

B. Resultados de las dimensiones de la variable 1

a. Dimensión Planificar

Tabla 8: Dimensión Planificar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	6	7,1	7,1	7,1
	MALO	14	16,5	16,5	23,5
	REGULAR	36	42,4	42,4	65,9
	BUENO	26	30,6	30,6	96,5
	EXCELENTE	3	3,5	3,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

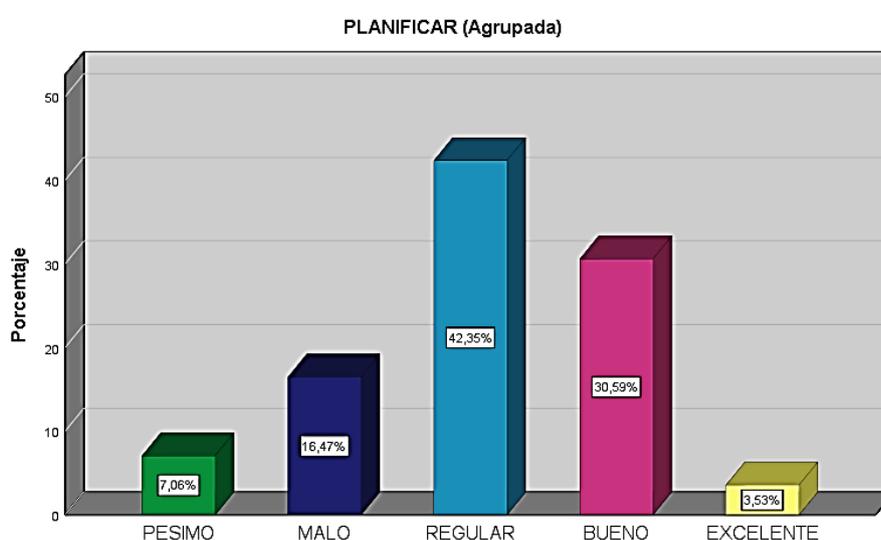


Figura 11: Planificar

Fuente: elaboración propia

Respecto a la Dimensión N° 1, de la variable Mejora Continua, se obtuvo los resultados en relación a la encuesta aplicada, de los cuales los resultados establecen que: el 34.1% si está dispuesto a considerar de forma adecuada a la Planificación

como aspecto fundamental del proceso de Mejora Continua; mientras que un 42.35% es indiferente a tal planteamiento; un 23,5% refiere que no está de acuerdo al planteamiento del desarrollo de la mejora continua en la SUNARP, y establece que la planificación no es importante en el proceso con sus opiniones entre malo y pésimo.

b. Dimensión Hacer

Tabla 9: Dimensión Hacer

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	7	8,2	8,2	8,2
	MALO	11	12,9	12,9	21,2
	REGULAR	41	48,2	48,2	69,4
	BUENO	26	30,6	30,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

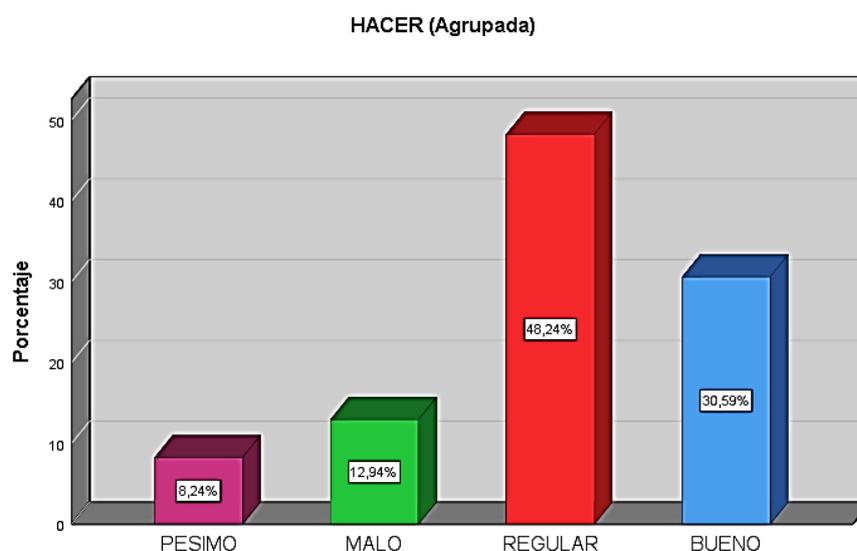


Figura 12: Dimensión Hacer

Fuente: elaboración propia

Respecto a la dimensión N° 2 “Hacer” de la primera variable Mejora Continua, las respuestas recogidas porcentualmente no brindan que: solo un 30.59% considera que es importante después de la planificación, se ejecuten los cambios necesarios

para efectuar las mejoras requeridas; sin embargo un 48.24% tiene una opinión ni a favor ni en desacuerdo de ello es decir que les es indiferente las estrategias para dicho logro; el 21,2% de los encuestados por su parte establece como que las acciones que conlleven a realizar cambios en su actividad cotidiana son acciones entre malo y pésimo, y no generarían ningún efecto hacia la organización.

c. Dimensión Verificar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	5	5,9	5,9	5,9
	MALO	12	14,1	14,1	20,0
	REGULAR	46	54,1	54,1	74,1
	BUENO	22	25,9	25,9	100,0
Total		85	100,0	100,0	

Tabla 10: Dimensión Verificar

Fuente: elaboración propia

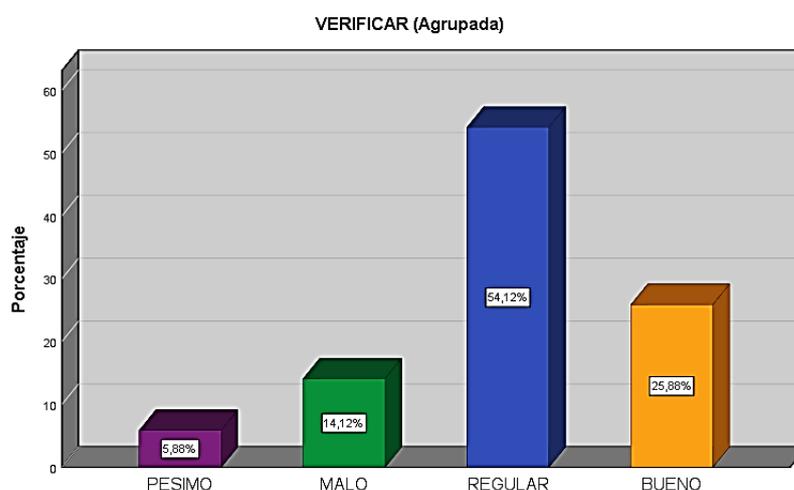


Figura 13: Verificar

Fuente: elaboración propia

Según la encuesta realizada en la dimensión “Verificar” de la primera variable Mejora Continua, se obtuvieron los resultados que resaltan que: un 25.88% tiene una opinión respecto a que una vez realizada el proceso de mejora, se debe de proceder a un período de prueba para verificar su buen funcionamiento; otro

54.12% es indiferente a desarrollar el proceso de Mejora e incluso esta parte de Verificación; entre un 5.88 % y 14.12% expresa rotundamente su opinión desfavorable respecto a la dimensión de verificación en la aplicación del proceso de mejora.

d. Dimensión Actuar

Tabla 11: Dimensión Actuar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	8	9,4	9,4	9,4
	MALO	12	14,1	14,1	23,5
	REGULAR	38	44,7	44,7	68,2
	BUENO	27	31,8	31,8	100,0
Total		85	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

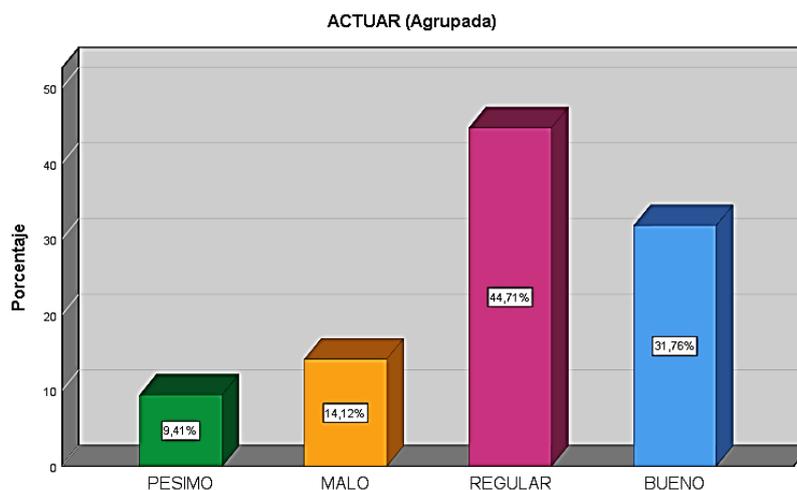


Figura 14: Actuar

Fuente: elaboración propia

Respecto a la dimensión “Actuar”, la encuesta realizada a los trabajadores nos brinda la siguiente información: el 31.76 considera que en el proceso de mejora es importante la dimensión en mención; pues en la misma se estudian los resultados y se comparan estos, con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido

implantada la mejora; es decir es un porcentaje significativo que comprende la necesidad de implantar el proceso de cambio, sin embargo, 44.71% es indiferente a los planteamientos de cambio o de mejora; un 23,5% menciona que las acciones correctivas de mejora en los procedimientos de trabajo están en opinión, entre pésimas y malas.

C. Resultados de la variable 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	7	8,2	8,2	8,2
	MALO	13	15,3	15,3	23,5
	REGULAR	44	51,8	51,8	75,3
	BUENO	21	24,7	24,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

a. Variable 2: Productividad

Tabla 12: Productividad

Fuente: elaboración propia

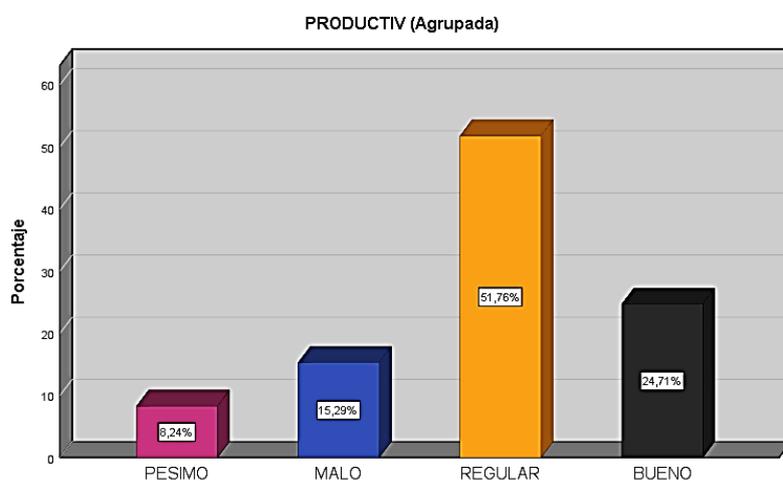


Figura 15: Productividad

Fuente: elaboración propia

Según la respuesta de los encuestados, con respecto a la segunda variable “Productividad”, se obtuvo que un 24.71% considera que el objetivo de la organización y de los ejecutivos de es alcanzar un nivel óptimo de productividad y

por ello buscan mejorar cotidianamente sus actividades; sin embargo 51.76% refiere que es indiferente al desarrollo de medición de sus actividades en referencia al objetivo de la organización; pero aun en esta organización se obtuvo que, 23.53% con opiniones entre malo y pésimo expresan que es una idea inadecuada desarrollar acciones de medir la productividad de los trabajadores.

b. Resultados de las Dimensión Eficiencia

Tabla 13: Dimensión Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	9	10,6	10,6	10,6
	MALO	20	23,5	23,5	34,1
	REGULAR	39	45,9	45,9	80,0
	BUENO	17	20,0	20,0	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

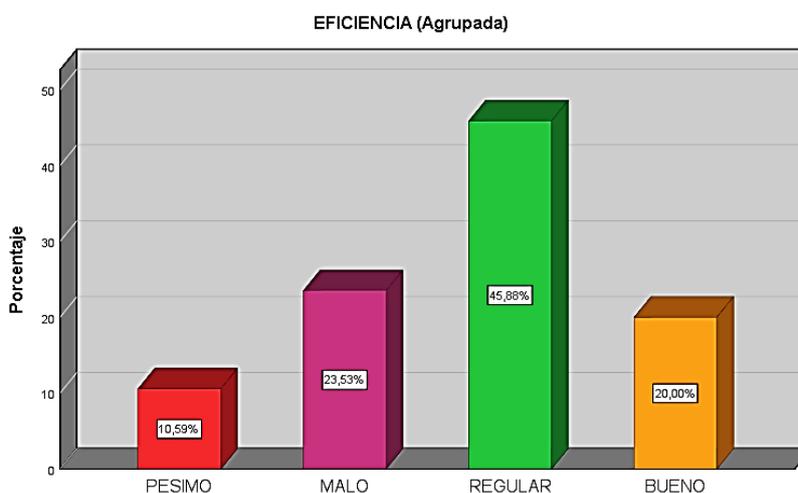


Figura 16: Eficiencia

Fuente: elaboración propia

Según la Dimensión N° 1, “Eficiencia”; los encuestados tienen una posición respecto a que el 20% desarrolla sus actividades con el fin de alcanzar la eficiencia, en sus labores diarias en la institución; un 45.88% menciona que es indiferente a

buscar mejoras en sus quehaceres diarias puesto que solo se rigen a lo establecido por los directivos; entre un 10,6% y 23,5% mencionan que no están dispuestos a cambiar ni mejorar procesos, puesto que lo que ellos solo se rigen a la producción promedio que realizan diariamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	8	9,4	9,4	9,4
	MALO	12	14,1	14,1	23,5
	REGULAR	47	55,3	55,3	78,8
	BUENO	18	21,2	21,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

c. Dimensión Eficacia

Tabla 14: Dimensión Eficacia

Fuente: elaboración propia

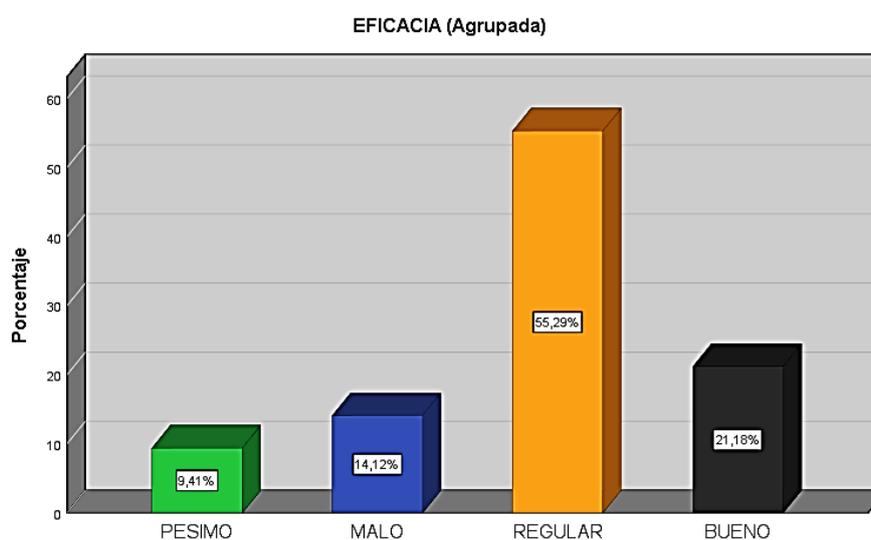


Figura 17: Eficacia

Fuente: elaboración propia

Según la dimensión N° 2, “Eficacia”; se obtuvieron resultados que establecen que el 21.18% están siempre concientizados a que sus labores mejoren y alcancen ser considerados como Eficientes; pero el 55.29% es indiferente a que sus actividades

sean reconocidas como eficientes, un 23,5% establece que su opinión es mala o pésima respecto a que se evalúen sus actividades para considerarlos eficientes o no.

D. Contraste de la Hipótesis General

Las hipótesis de la investigación, diseñadas para determinar la relación entre las variables de estudios, en este caso Mejora Continua y Productividad; se realizó el análisis a través del coeficiente de correlación Spearman (Rho) que, de acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) “los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como rs y tau de Kendall, simbolizado como t, son medidas de correlacion para variables en un nivel de medición ordinal(ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis dela muestra pueden ordenarse por rangos (p.322).

En la presente investigación, se determina la hipotesis alterna y la hipotesis nula, de los cuales según los resultados, se podran plantear las conclusiones correspondientes.

1. Prueba de hipótesis general

En la investigación la prueba de hipótesis de plantea desde el siguiente enfoque:

Hipótesis Nula HO: La Mejora continua NO se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo – 2018

$$P_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis Alterna Hi: La Mejora continua se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo – 2018

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

En la presente investigación, la información de trabajo, conforman la evaluación determinada por las personas encuestadas, que son la muestra del estudio,

mediante una secuencia previa, lo cual permitió formular la contratación de la hipótesis, estableciendo un nivel de significancia de la siguiente forma:

$$(Sig.), \alpha < 0,05)$$

Para determinar la prueba de hipótesis se aplicará la correlación rho de Spearman. Según Mongradón (2014) afirma que “ es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos... Permite conocer el grado de asociación entre ambas variables” y tiene como fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

n = cantidad de sujetos que se clasifican

x(i) = rango de sujetos i en relación a una variable

y(i) = rango de sujetos i con respecto a una segunda variable

D(i) = x(i) – y(i)

D(i) significa la diferencia entre los rangos de X e Y.

a. Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba

Para la presente investigación, se utilizó un nivel de significancia $\alpha = 5\%$ (0.05).

Representa la existencia de un nivel de asociación entre las variables estudiadas (o la no existencia de asociación), se determina que hay una probabilidad de error equivalente a un 5% (significación = 0.05).

b. Regla de decisión de cálculo de P –valor

Una regla de decisión es el enunciado de condiciones en la que se acepta o rechaza la hipótesis nula. El nivel de rechazo determina la ubicación de los

valores que son demasiados grandes o pequeños, de tal manera la probabilidad que ocurra según la hipótesis nula verdadera es muy escasa.

Para determinar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula, precisa seguir con la regla determinada, donde se plantea a continuación:

$$\begin{aligned} \text{Si el } P - \text{valor} \leq \alpha &\rightarrow \text{Se rechaza la } H_0 \\ \text{Si el } P - \text{valor} > \alpha &\rightarrow \text{No se rechaza la } H_0 \end{aligned}$$

c. Tomar una decisión

Para tomar la decisión, se realiza la comparación del valor observado de la estadística con el valor crítico de la estadística de prueba posterior al análisis planteado, se acepta o rechaza la hipótesis nula.

Las variables para el análisis en la investigación son:

- Mejora continua
- Productividad

El cálculo del P – valor se obtuvo al utilizar el software estadístico SPSSv. 25, procediéndose a realizar la prueba de las variables en relación al objetivo general: Variable 1 (V1) = Mejora continua y Variable 2(V2) = Productividad, por ello se determinó tabla siguiente:

Tabla 15: Correlaciones del Modelo de Mejora Continua y Productividad

			MEJORA_CONT (Agrupada)	PRODUCTIV (Agrupada)
Rho de Spearman	MEJORA_CONT (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	,	,000
		N	85	85
	PRODUCTIV (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,
		N	85	85

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

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva muy grande y perfecta

d. Decisión y conclusión.

Por medio de la aplicación de la Rho de Spearman para la muestra determinada, se logró un resultado de 0,876**, lo cual indica que la correlación entre las variables Mejora Continua y Productividad, es positiva alta; considerando que existe una correlación significativa.

Por ello lo planteado en la hipótesis alterna, se afirma considerando el nivel de significancia de relación entre las dos variables en la investigación.

Teniendo en consideración la significación bilateral de la relación de las variables que se plantearon se obtiene:

Siendo: $El P - valor (0,000) \leq \alpha (0,05) \rightarrow Se rechaza la Ho.$

2. Contraste de hipótesis específica N° 1

Para determinar el nivel de relación entre la Dimensión N° 1: *Planificar* y la Variable V2: *Productividad*, es el siguiente:

a) Planteamiento de Hipótesis Específica 1

Hipótesis nula Ho: La etapa de planificar NO se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo – 2018.

$$P_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis Alterna H1: La etapa de planificar se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo – 2018.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

b) Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

Al igual que el caso previo, se determinó como nivel de significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$; ya que es el más recomendable para realizar el procesamiento de la investigación.

c) Regla de decisión y cálculo del P – valor

Se toma en consideración la ecuación de P valor, para rechazar o no la hipótesis nula:

$$\text{Si el } P\text{-valor} \leq \alpha \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$$

$$\text{Si el } P\text{-valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$$

Mediante la utilización del software estadístico SPSSv. 2, se determinó el P – valor; siguiendo como resultado el siguiente:

Tabla 16: Correlación de Planificar y Productividad

		PLANIFICAR (Agrupada)	PRODUCTIV (Agrupada)
Rho de Spearman	PLANIFICAR (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 85
	PRODUCTIV (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,841** ,000 85

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

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva muy grande y perfecta

d) Decisión y conclusión.

Se logró obtener un resultado de la Rho de Spearman para la muestra que se estableció de 0,841**, que establece la correlación entre la dimensión Planificar y la Variable Productividad, es positiva alta; asimismo se considera el resultado de 0.000 como significancia bilateral; que determina la existencia del nivel de significancia superior al 0,05 en relacionar la dimensión y la variable mencionadas; por la cual la significación bilateral de la relación se concluye:

Siendo: $El P - valor (0,000) \leq \alpha (0,05) \rightarrow Se rechaza la Ho.$

3. Contraste de hipótesis específica 2

Para el proceso a seguir, determinando el nivel de relación entre la Dimensión N° 2: *Hacer* con la variable V2: *Productividad*.

a) Planteamiento de Hipótesis Específica 2

Hipótesis nula Ho: La etapa de hacer NO se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo – 2018.

$P_s = 0$ (No existe correlación)

Hipótesis Alterna H2: La etapa de hacer se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo – 2018.

$P_s \neq 0$ (Existe correlación)

b) Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

El nivel de significancia establecido es: $\alpha = 5\%$ (0.05); el cuál es adecuado para determinar el proceso de la investigación.

c) Regla de decisión y cálculo del P – valor

Se toma en consideración la ecuación de P valor, para rechazar o no la hipótesis nula:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la Ho

Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la Ho

A través de la utilización del software estadístico SPSSv. 25, se determinó el P – valor; obteniendo como resultado el siguiente:

Tabla 17: Correlación de Hacer y Productividad

		HACER (Agrupada)	PRODUCTIV (Agrupada)
Rho de Spearman	HACER	1,000	,908**
	(Agrupada)	.	,000
		N	85
	PRODUCTIV	,908**	1,000
	(Agrupada)	,000	.
		N	85

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

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva muy grande y perfecta

d) Decisión y conclusión.

El resultado que se obtuvo de la Rho de Spearman fue un resultado de 0,908**, lo cual indica que la correlación entre la dimensión *Hacer* y la Variable *Productividad*, es positiva muy alta; teniendo en cuenta el resultado de la significancia bilateral 0.000, se comprende como la existencia de significancia superior al 0,05 para la relación entre la dimensión y la variable; por ello se obtiene:

Siendo: El P – valor (0,000) \leq α (0,05) \rightarrow Se rechaza la Ho.

4) Contraste de hipótesis específica 3

Para determinar la relación entre la Dimensión N° 3: *Verificar* con la variable V2: *Productividad*, se desarrolla lo siguiente:

a) Planteamiento de Hipótesis Especifica 3

Hipótesis nula Ho: La etapa de verificar NO se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018

Ps = 0 (No existe correlación)

Hipótesis Alternativa H3: La etapa de verificar NO se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

b) Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

El nivel de significancia establecido es: $\alpha = 5\%$ (0.05); el cuál es adecuado para determinar el proceso de la investigación.

c) Regla de decisión y cálculo del P – valor

Se toma en consideración la ecuación de P valor, para rechazar o no la hipótesis nula:

$$\begin{aligned} \text{Si el } P\text{-valor} \leq \alpha &\rightarrow \text{Se rechaza la } H_0 \\ \text{Si el } P\text{-valor} > \alpha &\rightarrow \text{No se rechaza la } H_0 \end{aligned}$$

A través de la utilización del software estadístico SPSSv. 25, se determinó el P – valor; obteniendo como resultado de la siguiente tabla:

Tabla 18: Correlación de Verificar y Productividad

			VERIFICAR (Agrupada)	PRODUCTIV (Agrupada)
Rho de Spearman	VERIFICAR (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	PRODUCTIV (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,933**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

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

d) Decisión y conclusión.

El resultado que se obtuvo de la Rho de Spearman fue un resultado de 0,933**, lo cual indica que la correlación entre la dimensión *Verificar* y la Variable

Productividad, es positiva muy alta; teniendo en cuenta el resultado de la significancia bilateral 0.000, se comprende como la existencia de significancia superior al 0,05 para la relación entre la dimensión y la variable; por ello se obtiene:

Siendo: $El P - valor (0,000) \leq \alpha (0,05) \rightarrow Se rechaza la Ho.$

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva muy grande y perfecta

4. Contraste de hipótesis específica 4

El proceso a seguir para determinar la relación entre la Dimensión N° 4: *Actuar* con la Variable V2: *Productividad*, se plantea a continuación:

a) Planteamiento de Hipótesis Específica 4

Hipótesis nula Ho: La etapa de actuar NO se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo – 2018.

$$Ps = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis Alterna H4: La etapa de actuar se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo – 2018.

$$Ps \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

b) Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

El nivel de significancia establecido es: $\alpha = 5\%$ (0.05); el cuál es adecuado para determinar el proceso de la investigación.

c) Regla de decisión y cálculo del P – valor

Se toma en consideración la ecuación de P valor, para rechazar o no la hipótesis nula:

$$\begin{aligned} \text{Si el } P - \text{valor} \leq \alpha &\rightarrow \text{Se rechaza la } H_0 \\ \text{Si el } P - \text{valor} > \alpha &\rightarrow \text{No se rechaza la } H_0 \end{aligned}$$

A través de la utilización del software estadístico SPSSv. 25, se determinó el P – valor; obteniendo como resultado de la siguiente tabla:

Tabla 19: Correlación de Actuar y Productividad

		ACTUAR (Agrupada)	PRODUCTIV (Agrupada)
Rho de Spearman	ACTUAR (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 85
	PRODUCTIV (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,934** ,000 85

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

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva muy grande y perfecta

d) Decisión y conclusión.

El resultado que se obtuvo de la Rho de Spearman fue un resultado de 0,934**, lo cual indica que la correlación entre la dimensión *Actuar* y la Variable *Productividad*, es positiva muy alta; teniendo en cuenta el resultado de la significancia bilateral 0.000, se comprende como la existencia de significancia superior al 0,05 para la relación entre la dimensión y la variable; por ello se obtiene

Siendo: El P – valor (0,000) \leq α (0,05) \rightarrow Se rechaza la Ho.

A partir de los resultados encontrados, se acepta la hipótesis general, lo cual determina que existe relación entre la mejora continua y la productividad en la SUNARP Huancayo – 2018.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se desarrolló el análisis con la finalidad de determinar el grado de relación entre las variables de estudio.

Los resultados obtenidos de la presente investigación de tesis, para determinar la relación de la Mejora Continua y la Productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018, se efectuó con el uso del estadístico de prueba, correlación de Spearman para contrastar la hipótesis general planteada en relación al objetivo general, por lo que se obtuvo como resultado una relación significativa, puesto que los valores hallados tuvieron un comportamiento siguiente: relación entre mejora continua y la productividad, teniendo en cuenta el nivel de significancia de 0,05 y la relación de 0,876 lo cual significa que la correlación es significativa positiva alta, es decir que los trabajadores consideran que si es imprescindible desarrollar la aplicación de nuevos procesos de mejora; pero que la incertidumbre es el efecto que tendrá en sus interés como trabajadores y su

estabilidad en la institución, por tanto un porcentaje asume también una posición de ser mayormente indiferentes al estudio.

Este tipo de resultados **Sánchez** (2012), en su tesis de Mejora Continua aplicada a la gestión por procesos del sistema de contratación pública de máxima cuantía en el IESS, donde la investigación concluye que para lograr una organización eficaz y eficiente, es fundamental, que sumados determinan a la productividad, a través de procesos definidos correctamente, para ello es preciso identificar necesidades, requerimientos y bienes, no obstante existen limitaciones en procesos, debido a que algunos trabajadores no se encuentran capacitados o el perfil profesional no es el adecuado para la función que ejerce.

Asimismo, **Carpio** (2017), en su tesis de Implementación de la gestión por procesos para mejorar la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de emprendimiento juvenil del programa jóvenes productivos, donde la investigación concluye la hipótesis quedo validada, ya que la implementación de la gestión de procesos permite la mejora de la eficiencia y eficacia, ya que los indicadores de los procedimientos permiten ejecutar un seguimiento y medida de los tiempos.

A ello **Deming** (1989) quien define que, para lograr la mejora continua, se debe realizar mediante un cambio para mejorar la calidad del trabajo, producto o servicio, minimizando el trabajo y reducir costos.

Asimismo, **Gutiérrez**, (2010) define a la productividad como el resultado que se logra mediante un proceso o sistema, el incremento de productividad determina resultados favorables, tomando en consideración los recursos utilizados.

De tal manera se afirma que la mejora continua se desarrolla por medio de una gestión propicia de procedimientos en las actividades a través del desempeño de los trabajadores en sus funciones asignadas y la productividad se alcanza mediante el

resultado de un adecuado desarrollo de eficiencia y eficacia en los procesos de trabajo, la relación de ambos busca el crecimiento constante.

Los resultados obtenidos en la investigación, determina la relación que existe entre la etapa de planificar y la productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018, se determinó con el uso del estadístico de prueba, correlación de Spearman para contrastar la hipótesis específica 1 planteada en relación al objetivo específico 1, por lo que se obtuvo como resultado una relación significativa, puesto que los valores hallados tuvieron un comportamiento siguiente: teniendo en cuenta el nivel de significancia de 0,05 y la relación de 0,841 lo cual significa que la correlación es significativa positiva alta

Muñoz (2016). Quien en su tesis, Mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de la Red Asistencial de ESSALUD – Junín, establece las limitaciones que producen retrasos en los procesos de compra y problemas ante los usuarios; a lo cual se involucra a las políticas de compra y lo mismo que al personal que muchas veces no cumplen el perfil que se necesita para asumir funciones en el proceso en mención, entonces se visualiza la necesidad de mejorar desde las políticas hasta los mismos procesos establecidos y recomienda asumir a la mejora continua como un adecuado proceso administrativos que conlleve a mejorar a toda la red asistencial de ESSALUD.

Según **UNIT** (2009), menciona que para planificar se implanta objetivos y métodos para lograr resultados, según la perspectiva del cliente y la capacidad de la entidad para trabajar un proceso, así poder determinar que modificación puede optimizarlo.

De esta manera con una adecuada planificación al realizar el desarrollo o modificación de los métodos de trabajo, se busca lograr resultados óptimos buscando alcanzar la productividad en sus procesos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, determina la relación que existe entre la etapa de hacer y la productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018, se determinó con el uso del estadístico de prueba, correlación de Spearman para contrastar la hipótesis específica 2 planteada en relación al objetivo específico 2, por lo que se obtuvo como resultado una relación significativa, puesto que los valores hallados tuvieron un comportamiento siguiente: teniendo en cuenta el nivel de significancia de 0,05 y la relación de 0,908 lo cual significa que la correlación es significativa positiva muy alta.

Gento (2015), en su tesis Propuesto de mejora del procedimiento administrativo de autorización de establecimientos comerciales de grandes superficies, quien alcanzo la siguiente conclusión, mediante un estudio, desde el análisis de procesos, el rediseño de los mismos, los procedimientos administrativos y la minimización de estos, es difícil alcanzar directamente la mejora continua por las características de la incorporación de empleabilidad se realizó; por ello plantea en consecuencia del estado de los puestos en relación con los trabajadores la aplicación de la reingeniería de procesos, corregir las deficiencias que se encontraron, aplicando mejoras oportunas para lograr una mayor eficiencia y eficacia.

Según **UNIT** (2009), plantea que la etapa de hacer se plasma la modificación, que se determino en la etapa de planificar y se desarrolla el trabajo planteado, así se obtienen respuestas que se puedan ordenar y desarrollar, adquiriendo la información esperada.

De tal forma la etapa hacer en la mejora continua, que realiza acciones de cambio en los procedimientos de trabajo, para lograr un mejor resultado esperado, teniendo en cuenta que la productividad busca lograr eficiencia y eficacia en el desarrollo de las diversas actividades para un mejoramiento continuo.

Los resultados obtenidos en la investigación, determina la relación que existe entre la

etapa de verificar y la productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018, se determinó con el uso del estadístico de prueba, correlación de Spearman para contrastar la hipótesis específica 3 planteada en relación al objetivo específico 3, por lo que se obtuvo como resultado una relación significativa, puesto que los valores hallados tuvieron un comportamiento siguiente: teniendo en cuenta el nivel de significancia de 0,05 y la relación de 0,933 lo cual significa que la correlación es significativa positiva muy alta

Molero (2017). En su tesis; Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash 2017, quien asume que en dicha institución hay dificultades en el servicio y generando insatisfacción, por lo mismo se analiza la institución en sus procesos de atención y en el personal que asume la función de servicio, estos arroja una información donde no están claras las funciones en relación al servicio al usuario y que no se cuenta con el personal idóneo para cumplir las funciones del servicio esperado; como es conocido el problema en el proceso son los tiempos lentos y burocráticos y recomienda finalmente desarrollar un proceso de mejora continua en cada ámbito de la institución.

Asimismo **UNIT** (2009), define a la etapa de verificar, como el desarrollo de la supervisión y estudio de las técnicas, en relación a las políticas, objetivos y requerimientos para el producto o servicio, manifestando los resultados.

De tal manera en la etapa verificar se analiza el procedimiento de trabajo, en relación a las funciones que se desempeña en la entidad, si el procedimiento no es el adecuado se realiza modificaciones que se ajusten a los objetivos. Teniendo como resultado el incremento de la eficiencia en los procesos para lograr la productividad.

Los resultados obtenidos en la investigación, determina la relación que existe entre la etapa de actuar y la productividad en la SUNARP. Huancayo – 2018, se determinó con

el uso del estadístico de prueba, correlación de Spearman para contrastar la hipótesis específica 4 planteada en relación al objetivo específico 4, por lo que se obtuvo como resultado una relación significativa, puesto que los valores hallados tuvieron un comportamiento siguiente: teniendo en cuenta el nivel de significancia de 0,05 y la relación de 0,934 lo cual significa que la correlación es significativa positiva muy alta.

Gento (2015), en su tesis Propuesto de mejora del procedimiento administrativo de autorización de establecimientos comerciales de grandes superficies, alcanzó a plantear como conclusión: que mediante un estudio, desde el análisis de procesos, el rediseño de los mismos, los procedimientos administrativos y la minimización de estos, es difícil alcanzar directamente la mejora continua por las características de la incorporación de empleabilidad se realizó; por ello plantea en consecuencia del estado de los puestos en relación con los trabajadores la aplicación de la reingeniería de procesos.

Según **UNIT** (2009), define a la etapa actuar como la inclusión de tareas para mejorar continuamente el procedimiento del trabajo. Se inspecciona que sucesos se estudiaron, para desarrollar cambios sustitutos.

Por ello en la etapa actuar de la mejora continua se realiza el estudio de los resultados y si no son satisfactorios se implanta cambios que permitan lograr una mejora constante en el funcionamiento de las actividades con el objetivo de ser más eficientes y poder lograr la productividad en los procedimientos.

CONCLUSIONES

- 1) Con respecto a la hipótesis general, se determinó rechazar la hipótesis nula, teniendo como resultado la existencia de correlación entre las variables analizadas (Mejora continua y Productividad). Se puede afirmar puesto que posterior al uso del estadístico de prueba Rho de Spearman, se obtuvo con un nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) la correlación de la Mejora Continua y la Productividad en la SUNARP Huancayo, que fue: Coeficiente de correlación 0.876**, con una Sig. (bilateral) de 0.000; que expresa que existe un nivel de correlación positiva alta, cuando nos referimos a la mejora continua como resultado de un adecuado desarrollo en optimizar los procedimientos de trabajo, por lo tanto la productividad tendrá un mejor resultado en cuanto a la eficiencia y eficacia en tal desempeño, que conlleva a la relación significativa existente.
- 2) Respecto a la primera hipótesis específica, se buscaba demostrar la relación de la dimensión “planificar” con la variable “productividad”, posterior al análisis de los datos, se obtuvo que con una probabilidad de error de $\alpha = 0.05$, con un coeficiente del Rho de Spearman de 0.841**, con una significación bilateral de 0.000; con lo cual se rechazó la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna, siendo el nivel de correlación positiva alta; lo que conlleva a determinar la importancia de mejorar en la dimensión planificar que establece los objetivos y fija los medios para alcanzarlos, esto hace que la productividad también mejore en sus resultados, mediante el uso eficiente de recursos en el desarrollo de las actividades .
- 3) La segunda hipótesis específica buscaba demostrar el nivel de correlación entre la dimensión “hacer” con la variable “productividad”, posterior al proceso de análisis de los datos obtenidos se consiguió establecer que con una probabilidad de error de $\alpha = 0.05$, a la aplicación del estadístico de prueba Rho Spearman el resultado fue de 0.908**, que

evidencia el nivel de positivo muy alto de correlación con una significancia bilateral de 0.000; esto propicio rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, lo que conlleva a establecer que un adecuado desarrollo en la dimensión hacer como factor que realiza cambios de mejora donde se busca respuestas para ordenar y progresar en los procedimientos de trabajo, por lo tanto el incremento de productividad lograría mejores resultados en las actividades , incrementando el valor de los servicios prestados.

- 4) En el análisis del planteamiento de la tercera hipótesis específica, se planteaba medir el nivel de correlación de la dimensión “verificar” con la variable “productividad”; al uso del estadístico de prueba de hipótesis Rho de Spearman se obtuvo que con una probabilidad de error de $\alpha = 0.05$, el coeficiente de correlación de 0.933** que alcanzó un nivel de correlación muy alta; donde el nivel de significancia bilateral fue de 0.000; datos que conllevaron a establecer el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna; lo que conlleva a establecer que mediante la adecuada aplicación de la dimensión verificar, en realizar el estudio de las modificaciones en los procedimientos para obtener mejores resultado, esto hace que la productividad tenga una mejora como resultado, de un correcto manejo de recursos que intervienen en el proceso de trabajo.
- 5) En el análisis de la cuarta hipótesis específica, se buscó demostrar el nivel de relación entre la dimensión “actuar” y la variable “productividad” en la institución SUNARP – Huancayo, para ello se consideró la probabilidad de error de $\alpha = 0.05$, y a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman se obtuvo, un coeficiente de correlación de 0.934** y donde el nivel de significancia bilateral fue de 0.000, lo que permitió determinar que la correlación es positiva muy alta y posibilitando por lo tanto rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, por ende efectivamente al realizar una mejora en la dimensión actuar con la inclusión de actividades para tener un

progreso constante en el trabajo logrando cambios sustitutos, por lo tanto, se obtendrá una mejora en la productividad en cuanto a la eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos que intervienen en las actividades que se desarrollan.

RECOMENDACIONES

- 1) Los directivos de la Institución deben tomar en cuenta que, es necesaria la implementación de un plan de mejora continua, basado en la gestión por procesos, por lo tanto, es necesario informar previamente de las acciones a realizar a todo el personal del cambio a aplicar; para encontrar disposición de los mismos y apoyen mediante el compromiso y constancia.
- 2) Los directivos de la Institución deben desarrollar capacitaciones y hacer conocer de la necesidad de mejorar los procesos en el personal de las diferentes áreas y posibilitar alcanzar la motivación, trabajo en equipo, liderazgo y otros, de tal manera que se puedan alcanzar los objetivos y mejorar los niveles de satisfacción tanto del cliente interno como de los usuarios de la institución y así conllevar a mejorar y optimizar las condiciones de trabajo.
- 3) Los directivos de la institución deben considerar programar y realizar acciones que conlleven a mejorar los planes estratégicos, pero al a vez programar un seguimiento al cumplimiento de los procesos de la mejora continua que se desea implementar, pero teniendo en cuenta el de realizarlos de forma continua y periódica.
- 4) Es importante el compromiso de la alta administración o dirección de la Institución, pues el nivel de involucramiento en los procesos de mejora continua debe de ser demostrado, razón por la cual se deben de establecer estratégicamente los medios y canales de comunicación adecuada para implementar la relación directivos y empleados.
- 5) Se sugiere optar de un plan de mejora continua, donde no solo se busque optimizar los tiempos en el servicio al usuario, sino también programar los ajustes tecnológicos y del personal que sea necesarios para el logro de los objetivos del respectivo plan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación.*
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España: Pearson .*
- Carpio, L. E. (2017). *Implementación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa Jóvenes Productivos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.*
- Carro, R., & González, D. (2008). *Administración de la Calidad Total. Mar de la Plata: ISBN.*
- Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración (Segunda ed.). Caracas: Uyapar.*
- CEPAL. (2014). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Naciones Unidas.*
- Ceras, J. E. (2016). *Diseño del plan de mejora para el cumplimiento de los estándares valorativos del modelo de calidad para la acreditación de las carreras profesionales universitarias de Ingeniería caso: Facultad de Ingeniería de Sistemas de la UNCP. Huancayo.*
- Cervantes, O. O. (2013). *Mejora en la Gestión de Trámites y Servicios en la TLALNEPANTLA, Estado de México. Instituto Politécnico Nacional, México.*
- Chávez, L. S., & Gardella, J. (2016). *Diseño de Proceso de Mejora Continua en la Unidad Estratégica de Negocio de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas. Universidad del Pacífico, Lima.*
- Deming, E. W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid: Diaz de Santos S.A.*

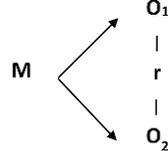
- Deming, E. W. (1994). *La nueva economía - para la industria, el gobierno y la educación*. Diaz de Santos.
- Everett, A. (1991). *Administración de la producción y las operaciones*. México: Prentice-Hall hispanoamérica.
- García, J. R., & Barrasa, J. I. (2009). *Sistemas de Calidad y Mejora Continua*. Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud.
- Gento, S. (2015). *Propuesta de Mejora del Procedimiento Administrativo de Autorización de Establecimientos Comerciales de Grandes Superficies*. Universidad Politécnica de Valencia, Valencia.
- Gomez, L. (1991). *Mejoramiento continuo de calidad y productividad. Técnicas y herramientas (Primera ed.)*. Caracas: Nuevos Tiempos.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad (Tercera ed.)*. México: McGRAW-HILL.
- Gutierrez, H. (2014). *Calidad y Productividad (Cuarta ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. En R. Hernandez, *Metodología de la Investigación (pág. 85)*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1995). *Análisis y planeación de la calidad del desarrollo del producto al uso*. Mexico : McGraw-Hill.
- Molero, R. A. (2017). *Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash 2017*. Ancash.
- Mongradón, M. (2014). *Información Científica. Movimiento Científico, 100*.
- Mostajo, R. (2000). *Productividad del sector público, evaluación de la gestión del gasto público e indicadores de desempeño en Guatemala*. Naciones Unidas.

- Muñoz, M. E. (2016). *Mejora Continua de Procesos de Compra en el Sistema de Abastecimiento de la Red de Abastecimiento de ESSALUD - Junín*. Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo.
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Recuperado el 18 de setiembre de 2019, de monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>
- OIT. (2016). *Mejore su Negocio: El Recurso Humano y la Productividad (Primera ed.)*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo.
- Pereira, J. A. (21 de Marzo de 2013). *Países desarrollados tienen empresas públicas importantes*. La República. Obtenido de <https://www.republica.com.uy/paises-desarrollados-tienen-empresas-publicas-importantes>
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de La Productividad (Primera ed.)*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo.
- Ramió, C. (2001). *Los Problemas de la Implantación de la Nueva Gestión Pública en las Administraciones Públicas Latinas Modelo de Estado y Cultura Institucional*. Revista del CLAD, 2.
- RankinCAD. (10 de Abril de 2013). *CAD Ciudadanos al Dia*. Obtenido de <http://www.ciudadanosaldia.org/noticias/noticias-sobre-ciudadanos-al-dia/item/553-servicios-de-atenci%C3%B3n-en-entidades-p%C3%ABlicas-pueden-demorar-m%C3%A1s-de-dos-horas-y-media.html>
- Rios, A. (Setiembre de 2009). *Gestión de calidad y mejora continua en la Administración Pública*. Actualidad Gubernamental N° 11, 11, 6.
- Rojas, C. W. (2016). *Uso del modelo del sistema nacional de planeamiento estratégico para la mejora de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Julcán - 2016*. Huancayo.

- Sanchez, A. J. (2012). Mejora Continua Aplicada a la Gestión por Procesos del Sistema de Contratación Pública de Máxima Cuantía en el IESS. Quito.*
- Serra, A. (1997). Medición de la Productividad en una Empresa de Servicio. Universidad Rafael Landivar, Guatemala.*
- Sumanth, D. (1990). Ingeniería y Administración. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.*
- SUNARP. (s.f.). SUNARP. Obtenido de <https://www.sunarp.gob.pe/index.asp>*
- Tarí, J. J. (2000). Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva. Alicante: Publicaciones Universidad de Alicante .*
- Técnicas, I. U. (2009). Herramientas para la mejora de la calidad. Montevideo: UNIT.*
- UNIT. (2009). Herramientas para la Mejora de la Calidad. Montevideo - Uruguay: Instituto uruguayo de Normas Técnicas.*
- Waissbluth, M. (2002). La Reforma del Estado en América Latina. Chile: Departamento de Ingeniería Industrial.*

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general: ¿Cómo se relaciona la mejora continua con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018?	Objetivo general: Determinar la relación entre la mejora continua con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018.	Hipótesis general: La mejora continua se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo 2018	Variable V₁ Mejora Continua	Planificar	Priorizar problemas. Planificar acciones correctivas.	MÉTODOS GENERALES Científico MÉTODOS ESPECÍFICOS Inductivo-Deductivo, Analítico-Sintético TIPO Aplicada NIVEL Correlacional DISEÑO No experimental. 
Problemas Específicos 1) ¿De qué manera se relaciona la etapa de planificar con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018? 2) ¿De qué manera se relaciona la etapa de hacer con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018? 3) ¿De qué manera se relaciona la etapa de verificar con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018? 4) ¿De qué manera se relaciona la etapa de actuar con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018?	Objetivos Específicos 1) Establecer como se relaciona la etapa de planificar con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018. 2) Establecer como se relaciona la etapa de hacer con la productividad en la SUNARP Huancayo 2018. 3) Establecer como se relaciona la etapa de verificar con la productividad en la SUNARP Huancayo 2018. 4) Establecer como se relaciona la etapa de actuar con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018.	Hipótesis Específicas 1) La etapa de planificar se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018. 2) La etapa de hacer se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018. 3) La etapa de verificar se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018. 4) La etapa de actuar se relaciona significativamente con la productividad en la SUNARP Huancayo - 2018.		Hacer	Implementar acciones de mejora. Medir los resultados.	
				Verificar	Comprobar resultados. Retroalimentación. Evaluar resultados.	
				Actuar	Detectar si hay errores. Acciones de mejora de desempeño.	
			Variable V₂ Productividad	Eficiencia	Cantidad de recursos utilizados. Grado de bienestar. Tiempo de demora en Atención.	POBLACIÓN 85 trabajadores MUESTRA censal MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS: Estadística descriptiva y correlación de rangos de Spearman.
				Eficacia	Usuarios atendidos. Grado de satisfacción de los clientes. Nivel de comunicación.	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE V₁ "MEJORA CONTINUA"	La mejora continua no debe determinarse como una meta, sino como un proceso, por ello se determina con ciclos, la técnica del ciclo PDCA (plan-do – check – act) de Deming es útil ante esta instancia. Camisón, Cruz, & González, (2006, p.316)	La mejora continua es un procedimiento que persigue la mejora de cualquier actividad de la institución, que se refleja a través de 4 etapas: planificación, hacer, verificar y actuar.	PLANIFICAR	Priorizar problemas.	Se designa plazos para la entrega de los trámites que se realizan en la institución.	<p align="center">ORDINAL</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Siempre ➤ Casi Siempre ➤ A veces ➤ Casi Nunca ➤ Nunca
				Planificar acciones correctivas.	El personal recibe capacitación en temas de planificación de manera usual.	
					Se programan ambientes de trabajo bien implementados en la institución.	
					Se programa con periodicidad que la tecnología de información esté adecuadamente actualizada.	
			HACER	Implementar acciones de mejora.	Se realizan acciones de mejora en los procedimientos de trabajo en todas las áreas de la institución.	
					Se informa a los usuarios sobre el uso del servicio virtual de la institución, por diversos medios.	
				Medir los resultados	Se valora las sugerencias de los usuarios en la institución.	
			VERIFICAR	Comprobar resultados	Los resultados obtenidos son comparados con los anteriores en un periodo determinado.	
				Retroalimentación	Se brinda una adecuada retroalimentación a los procesos de trabajo.	
				Evaluar resultados.	Se realiza una inspección en los procedimientos de trabajo que se desarrollan habitualmente.	
					Los resultados obtenidos en los proyectos de trabajo son analizados correctamente por las áreas de la institución.	
			ACTUAR	Detectar errores.	Los errores que se da en los procedimientos de trabajo, son detectados y corregidos en un plazo determinado.	
				Acciones de mejora de desempeño.	Se aplica tareas de mejora para corregir el trabajo en algunos procedimientos.	
					Se realiza acciones correctivas para mejorar el desempeño del personal.	
					Se considera desarrollar un plan de contingencia, a través de convenios para mejorar los servicios de la institución.	

VARIABLE V ₂ : "PRODUCTIVIDAD"	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
	<p>La productividad es el uso eficiente de recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información), en la obtención de diversos bienes y servicios. Prokopenko, (1989, p. 3)</p>	<p>Es el resultado esperado, aprovechando al máximo los recursos, con el fin de dar un valor adicional en el servicio a los usuarios. Se mide en relación a 2 dimensiones: eficiencia y eficacia</p>	<p>EFICIENCIA</p>	<p>Cantidad de recursos utilizados.</p> <p>Grado de bienestar</p> <p>Tiempo de demora.</p>	<p>El abastecimiento periódico y uso de recursos se realiza de forma adecuada.</p> <p>El usuario es correctamente orientado, evitando demoras en el tramite</p> <p>Se hace uso de los recursos abastecidos por la institución, de forma adecuada.</p> <p>Se expresa los conflictos existentes de forma abierta en la institución.</p> <p>La atención que se brinda a los usuarios es de forma rápida en las diversas áreas.</p> <p>En el desarrollo de las actividades de trabajo, se cuenta con el personal suficiente en cada una de las áreas de la institución.</p> <p>El sacrificio de tiempo de espera de los usuarios, es compensado con los resultados obtenidos en los trámites.</p> <p>Los ambientes de trabajo se enfocan a un adecuado servicio al usuario..</p> <p>Se determinan alternativas de solución que evitan la sobrecarga de trabajo.</p> <p>Se cumple con el tiempo establecido en el proceso de las inscripciones.</p> <p>Los usuarios cuentan con una solución inmediata ante quejas o reclamos.</p> <p>El personal desarrolla una labor apropiada, evitando margen de errores.</p> <p>El personal recibe capacitación con periodicidad en temas de atención al</p> <p>Se actualiza la base de datos para salvaguardar la información confidencial.</p> <p>La comunicación continua en la institución es clara, fluida y precisa, en los equipos de trabajo.</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Siempre ➤ Casi Siempre ➤ A veces ➤ Casi Nunca ➤ Nunca
	<p>EFICACIA</p>					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Mejora continua y la productividad en la SUNARP 2018

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración, para que luego de un riguroso análisis de los ítems del “**CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE MEJORA CONTINUA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA SUNARP 2018**” que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

1.-Nunca	2.-Casi nunca	3.-A veces	4.-Casi siempre	5.-Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

VARIABLE V (1): MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIÓN	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
PLANIFICAR						
01	Se designa plazos para la entrega de los trámites que se realizan en la institución.					
02	El personal recibe capacitación en temas de planificación de manera usual.					
03	Se programan ambientes de trabajo bien implementados en la institución.					
04	Se programa con periodicidad que la tecnología de información esté adecuadamente actualizada.					
HACER						
05	Se realizan acciones de mejora en los procedimientos de trabajo en todas las áreas de la institución.					
06	Se informa a los usuarios sobre el uso del servicio virtual de la institución, por diversos medios.					
07	Se valora las sugerencias de los usuarios en la institución.					
VERIFICAR						
08	Los resultados obtenidos son comparados con los anteriores en un periodo determinado.					
09	Se brinda una adecuada retroalimentación a los procesos de trabajo.					
10	Se realiza una inspección en los procedimientos de trabajo que se desarrollan habitualmente.					
11	Los resultados obtenidos en los proyectos de trabajo son analizados correctamente por las áreas de la institución.					
ACTUAR						
12	Los errores que se da en los procedimientos de trabajo, son detectados y corregidos en un plazo determinado.					
13	Se aplica tareas de mejora para corregir el trabajo en algunos procedimientos.					
14	Se realiza acciones correctivas para mejorar el desempeño del personal.					
15	Se considera desarrollar un plan de contingencia, a través de convenios para mejorar los servicios de la institución.					

VARIABLE V (2): PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIÓN	VALORACION				
		5	4	3	2	1
EFICIENCIA						
01	El abastecimiento periódico y uso de recursos se realiza de forma adecuada.					
02	El usuario es correctamente orientado, evitando demoras en el tramite					
03	Se hace uso de los recursos abastecidos por la institución, de forma adecuada.					
04	Se expresa los conflictos existentes de forma abierta en la institución.					
05	La atención que se brinda a los usuarios es de forma rápida en las diversas áreas.					
06	En el desarrollo de las actividades de trabajo, se cuenta con el personal suficiente en cada una de las áreas de la institución.					
07	El sacrificio de tiempo de espera de los usuarios, es compensado con los resultados obtenidos en los trámites.					
08	Los ambientes de trabajo se enfocan a un adecuado servicio al usuario..					
EFICACIA						
09	Se determinan alternativas de solución que evitan la sobrecarga de trabajo.					
10	Se cumple con el tiempo establecido en el proceso de las inscripciones.					
11	Los usuarios cuentan con una solución inmediata ante quejas o reclamos.					
12	El personal desarrolla una labor apropiada, evitando margen de errores.					
13	El personal recibe capacitación con periodicidad en temas de atención al cliente.					
14	Se actualiza la base de datos para salvaguardar la información confidencial.					
15	La comunicación continua en la institución es clara, fluida y precisa, en los equipos de trabajo.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguientes, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido presente del proyecto.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Evaluar la mejora continua

OBJETIVO: Determinar de qué manera la mejora continua se relaciona con la productividad en la SUNARP 2018

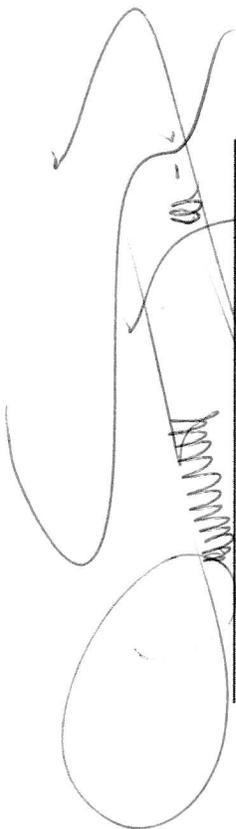
DIRIGIDO A: Trabajadores de la SUNARP.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Dr. GUMERCINDO ALBINO NUÑEZ SOLIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR
Dr. GUMERCINDO NUÑEZ SOLIS
SUB GERENTE CAR 'SVP'

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Evaluar la productividad

OBJETIVO: Determinar de qué manera la mejora continua se relaciona con la productividad en la SUNARP 2018

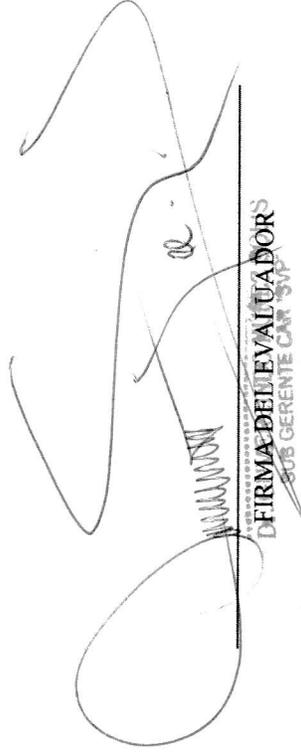
DIRIGIDO A: Trabajadores de la SUNARP.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Dr. GUMERCINDO ALBINO NUÑEZ SOLIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	------------------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR
SUB GERENTE CAR SUNP

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Evaluar la mejora continua

OBJETIVO: Determinar de qué manera la mejora continua se relaciona con la productividad en la SUNARP 2018

DIRIGIDO A: Trabajadores de la SUNARP.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: LIC. ADM. DORA ALVARADO CANTUQUIN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	------------------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN – Variable V1: Mejora Continua

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEM	RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI
Variable V1: Mejora Continua	Planear	Se designa plazos para la entrega de los trámites que se realizan en la institución.						X		X			X		
		El personal recibe capacitación en temas de planificación de manera usual.						X		X			X		
		Se programan ambientes de trabajo bien implementados en la institución.						X		X			X		
		Se programa con periodicidad que la tecnología de información esté adecuadamente actualizada.						X		X			X		
		Se realizan acciones de mejora en los procedimientos de trabajo en todas las áreas de la institución.						X		X			X		
		Se informa a los usuarios sobre el uso del servicio virtual de la institución, por diversos medios.						X		X			X		
	Hacer	Se valora las sugerencias de los usuarios en la institución.						X		X			X		
		Los resultados obtenidos son comparados con los anteriores en un periodo determinado.						X		X			X		
		Se brinda una adecuada retroalimentación a los procesos de trabajo.						X		X			X		
	Verificar	Se realiza una inspección en los procedimientos de trabajo que se desarrollan habitualmente.						X		X			X		
		Los resultados obtenidos en los proyectos de trabajo son analizados correctamente por las áreas de la institución.						X		X			X		
		Los errores que se da en los procedimientos de trabajo, son detectados y corregidos en un plazo determinado.						X		X			X		
Actuar	Se aplica tareas de mejora para corregir el trabajo en algunos procedimientos.						X		X			X			
	Se realiza acciones correctivas para mejorar el desempeño del personal.						X		X			X			
	Se considera desarrollar un plan de contingencia, a través de convenios para mejorar los servicios de la institución.						X		X			X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Evaluar la productividad

OBJETIVO: Determinar de qué manera la mejora continua se relaciona con la productividad en la SUNARP 2018

DIRIGIDO A: Trabajadores de la SUNARP.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: LIC. ADH. DORIS ALVARADO CANTURIN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	------------------	---------	------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Evaluar la mejora continua

OBJETIVO: Determinar de qué manera la mejora continua se relaciona con la productividad en la SUNARP 2018

DIRIGIDO A: Trabajadores de la SUNARP.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: RICHARD LOPEZ COZ.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	------------------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Evaluar la productividad

OBJETIVO: Determinar de qué manera la mejora continua se relaciona con la productividad en la SUNARP 2018

DIRIGIDO A: Trabajadores de la SUNARP.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: RICHARDO LÓPEZ COZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	------------------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

