



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA MEJORA CONTINUA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY- HUARAL - 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

### **AUTOR**

**HUERTAS CHACON, JEANPIERRE JONATHAN**

### **ASESOR**

**DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO**

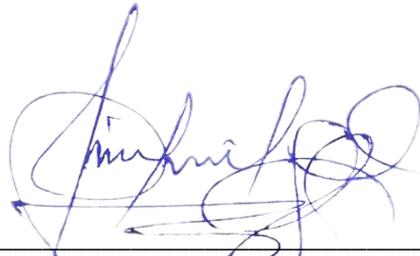


### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**Lima – Perú**

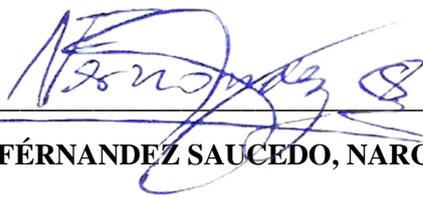
**AÑO - 2017**



---

**DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO**

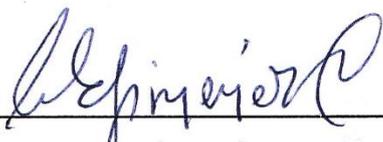
**Presidente**



---

**DR. FÉRNANDEZ SAUCEDO, NARCISO**

**Secretario**



---

**DR. JIMÉNEZ CALDERÓN, CÉSAR EDUARDO**

**Vocal**

### **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a Dios y a mí madre, Marisol Chacón y ah mi padre Gilberto Huertas que me han brindado todo el apoyo que eh necesitado a lo largo de mi vida y gracias porque dejaron de creer en mí ni en los momentos más difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a cada uno de mis maestros, que me han brindado su apoyo en este largo camino y en especial a mi asesor Antonio Díaz Saucedo por este trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

También un agradecimiento especial a la Universidad Cesar vallejo por permitirme ser parte de esta casa de estudios.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Huertas Chacon, Jeanpierre Jonathan con DNI N° 74382839, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en esta tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2017



---

**Huertas Chacon, Jeanpierre Jonathan**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La mejora continua y la productividad en la municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

# INDICE

## PAGINAS PRE ELIMINARES

<b>Página del jurado</b> .....	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>IV</b>
<b>DECLARACION DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>V</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>VI</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>IX</b>
<b>I.INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Realidad Problemática .....	2
1.2. Trabajos previos.....	3
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	3
1.2.2. Antecedentes Nacionales .....	5
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	7
1.4. Justificación del estudio .....	8
1.5. Formulación del problema.....	9
1.5.1. Problema General.....	9
1.5.2. Problemas Específicos. ....	9
1.6. Objetivos .....	10
1.6.1. Objetivos General .....	10
1.1.1. Objetivos Específicos .....	10
1.7. Hipótesis .....	10
1.7.1. Hipótesis General .....	10
1.7.2. Hipótesis Específicos.....	10
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>12</b>
2.2. Tipo de Investigación. ....	13
2.3. Diseño de investigación. ....	13
2.4. Nivel de Investigación. ....	13
2.5. Variables y Operacionalización .....	13
2.5.1 VARIABLE “X”: MEJORA CONTINUA .....	14
2.5.2 VARIABLE “Y”: PRODUCTIVIDAD .....	17

2.6. Variables, Operacionalización.....	21
2.7. Población y muestra.....	22
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	22
2.8.1. Técnicas para la obtención de datos.....	22
2.8.2. Instrumento. ....	22
2.8.3. Validez .....	22
2.8.4. Confiabilidad .....	23
2.9. Métodos de análisis de datos.....	23
2.9.1 Aspectos éticos .....	24
III. RESULTADOS .....	25
3.1. Análisis de resultados .....	26
3.2. Prueba de normalidad .....	33
3.3. Prueba de hipótesis de nivel correlación.....	33
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	42
Anexos .....	47

## RESUMEN

En la presente investigación que lleva por título “La mejora continua y la relación con la Productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017” tuvo como objetivo general hallar la relación de la mejora continua con la Productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017. La población fue de 35 personas entre jefes de área y colaboradores, como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario y la técnica que se empleo fue la encuesta. La metodología empleada fue de investigación aplicada con un diseño no experimental con corte transversal, y de nivel de investigación fue el descriptivo correlacional. Se llego a la conclusión de que si existe una relación entre la mejora continua y Productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017 ya que según los resultados que se obtuvieron las dos variables muestran una correlación positiva considerable.

**Palabras Claves:** Mejora continua, Productividad.

## ABSTRACT

In the present investigation that takes by title “La mejora continua y la relación con la Productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017” had as a general objective to find the relationship of continuous improvement with the Productivity of the district municipality of Chancay – Huaral- 2017. The population was 35 people between heads of area and collaborators, the data collection instrument the questionnaire was used and the technique that was used was the survey. The methodology used was applied research with a non-experimental design with cross section and of level of investigation was the descriptive correlational. It was concluded that if there is a relationship between the continuous improvement and Productivity of the District Municipality of Chancay – Huaral – 2017, because according to the results obtained the two variables show a considerable positive correlation.

**Keywords:** Continuous improvement, Productivity.

# I. INTRODUCCIÓN

## **1.1 Realidad Problemática**

Desde los principios de los tiempos el hombre tuvo que ir perfeccionándose continuamente en lo que hacía, logrando así cada día un mejor desempeño en las actividades diarias que este realizaba. En la actualidad lo mismo ocurre con las organizaciones, toda aquella que mejora sus procesos continuamente obtiene resultados óptimos no solo en su rentabilidad sino también en su productividad. Teniendo en esta época en el mercado a la globalización y todas las tendencias mundiales que exigen la calidad total de los bienes y servicios, hacen que la mejora continua sea indispensable para una organización de hoy en día.

En el Perú tanto como en América Latina, la mayoría de las empresas son netamente familiares y un gran porcentaje de estas se manejan de una forma tradicional. En pleno auge de la economía mundial sumado a la alta competitividad que se da entre organizaciones, una empresa tiene que adaptarse al mercado y usar las herramientas necesarias para sobrevivir en él, muy pocas de estas empresas familiares aplican un sistema de mejora continua en sus procesos lo que trae como consecuencia una productividad aceptable pero no acorde con lo que podría llegar si este sistema sería aplicado.

A nivel Regional podemos observar que muchas entidades públicas del estado sufren una excesiva burocracia. Algunos de sus procesos son muy extendidos de tal forma que causa no solo grandes molestias a los usuarios públicos, sino también una baja productividad en la entidad, y por ser una entidad del estado con una baja productividad no beneficia de manera óptima en el desarrollo del país.

A nivel específico en la Municipalidad Distrital de Chancay se aprecia una notable burocracia, esto se debe a que la mejora continua no se aplica de forma correcta en sus procesos y trae como consecuencia el no poder mejorar en sus procesos debidamente, no mejorara la calidad de los servicios que esta entidad ofrece, como también bajos resultados en los indicadores donde miden la eficiencia de la empleabilidad de los recursos con los que la municipalidad cuenta, todo eso implica notablemente en la disminución de la productividad en la Municipalidad distrital de Chancay.

Por lo tanto, la mejora continua y la productividad son dos variables presentes en esta entidad, la mejora continua se relaciona con la productividad, ya que aplicando un buen plan de mejora continua en los procesos de la municipalidad distrital de Chancay incrementaría su productividad de forma óptima. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es dar solución a la realidad problemática de la entidad como también lograr la mejora de esta, la cual tendrá la presente investigación como contribución para el beneficio de la misma.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

**Cadena, E. (2014)** *“Diseño de un plan de mejora continua en la empresa Holviplas S.A. del cantón Ambato para incrementar su productividad”* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ambato, Ecuador. El investigador presenta como objetivo general diseñar dentro de la empresa HOLVIPLAS S.A. un plan de mejora continua con el propósito de aumentar su productividad, para que este llegue a su propósito tuvo que identificar oportunidades de mejora en el desarrollo de los procesos, para que luego examine los orígenes de los problemas e implementar acciones correctivas para la mejora de la empresa. Respecto a su metodología, la tesis es de nivel descriptivo ya que se detalla las características más importantes del tema de investigación. Luego de descubrir, extender y analizar distintos enfoques, teorías y fundamentos de diversos autores, el autor diseñó un plan de mejoramiento continuo y sus resultados fueron que este plan contribuirá a reducir los costos operativos, disminuir sus debilidades y reforzar sus fortalezas, convirtiéndola más productiva y competitiva dentro del mercado.

**Yarto, M. (2010)** *“Modelo de mejora continua para la productividad de empresas de cartón corrugado del área metropolitana de la ciudad de México”*, (tesis para obtener el grado de Doctor). Escuela Superior de Comercio y Administración, México. El objetivo de esta investigación es realizar un modelo de mejora continua que establezca un plan de crecimiento, el cual beneficiara a las empresas que fabriquen cartón corrugado, especialmente en su productividad. La investigación tuvo

un método hipotético deductivo y usó el cuestionario como instrumento. El investigador especifica como medida, al involucramiento del personal, ya que, si este indicador aumenta, los problemas que afronte la empresa se disminuirán. El investigador tomó como variables de investigación a la mejora continua y la productividad. Los resultados conseguidos por el investigador dentro de las empresas de cartón corrugado fueron que el apoyo por parte de la gerencia y la capacitación de los trabajadores son los elementos más importantes de la mejora continua y que estos deberían ser trabajados. Finalmente, el investigador elaboró el índice TOYA, el cual tomó los resultados de este índice para así calcular el nivel de mejora continua de estas empresas con el involucramiento del personal. Dicho índice es una contribución propia del autor y cuenta con una vasta investigación bibliográfica y empírica acerca de la productividad.

**Fuentes, S. (2012)** en su investigación “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*” (tesis para obtener su licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. El objetivo de la investigación es analizar la satisfacción laboral y su influencia en la productividad del área de recursos humanos en el organismo judicial de la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. Una de las principales prioridades de esta investigación es hallar el nivel de satisfacción que existe en los empleados y los efectos que estos niveles pueden influenciar en su productividad, para esto cabe precisar que las variables a investigar son la satisfacción laboral y la productividad. La metodología empleada en esta investigación es hipotético deductivo y a través de un procedimiento estadístico hecho por la investigadora obtuvo los siguientes resultados, la satisfacción laboral no tiene influencia en la productividad, ya que los empleados manifestaron un alto grado de satisfacción laboral y al igual que la productividad. La investigadora concluye que entre la satisfacción laboral y productividad de la delegación de recursos humanos del organismo judicial de la ciudad de Quetzaltenango no existe influencia alguna y recomienda evaluar la satisfacción laboral constantemente junto a la comunicación asertiva como estrategia para optimizar la satisfacción de la delegación de recursos humanos a través de capacitaciones.

### 1.2.2. Antecedentes Nacionales

**Almeida J., Olivares N. (2013)** En su investigación “*Diseño e implementación de un proceso de mejora continua en la fabricación de prendas de vestir en la empresa Modetex*”. (Tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima. En esta investigación los autores proponen elaborar e implementar un proceso de mejora continua para la empresa MODETEX la cual se dedica a fabricar distintas prendas de vestir. El objetivo de la investigación es que la empresa tenga una excelente calidad en las prendas producidas, disminuir los costos y que los tiempos de respuesta sean menores, ya que estos son puntos claves para posicionarse en el mercado. La metodología empleada en esta investigación fue la hipotética deductiva y a través de algunas herramientas como la Matriz de Pareto, árbol de problemas, histogramas, Diagrama de Ishikawa, etc.; Los investigadores dieron con las fallas que tenía la empresa en sus procesos. En base a las fallas obtenidas se diseñó un sistema de mejora continua y la aplicación de este trajo como resultado un incremento de la eficiencia, disminución del tiempo que se lleva al entregar los productos a los clientes y disminuir los sobrecostos. Los investigadores concluyeron que el sistema de mejora continua propuesto en esta investigación puede ser apto para cualquier empresa que confeccione prendas de vestir y al usarlo adecuadamente no solo contribuirá a la empresa, sino también a los gerentes y operarios en general.

**Reaño, R. (2015)**, En su investigación “Propuesta de mejora de la productividad en el proceso de pilado de arroz en el molino latino S.A.C.” (Tesis para obtener el título de ingeniero industrial). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. En la presente investigación se analiza cada fase que hay en el proceso de pilado de arroz dentro de la empresa Molino Latino S.A.C. El objetivo del investigador es determinar como el involucramiento del personal, como medida de la mejora continua, se relaciona con la productividad de las empresas de cartón corrugado en la zona metropolitana de la ciudad de México, para ello se realizó un diagnóstico de la empresa y su situación actual, lo que permitió dar con los principales problemas del sistema que disminuyen la eficiencia del proceso. El método fue hipotético deductivo y el investigador localizó las acciones que delimitan la productividad, propuso que la empresa adquiriera un secador rotativo continuo –SRCZ-1, con esta máquina de

secado simplificaría el cuello de botella que se da en la empresa. Para finalizar el investigador presenta un cuadro donde se muestra y se compara los resultados de producción de la situación actual de la empresa y los resultados de producción logrados luego de aplicarse la propuesta de mejora presentada en la empresa, el resultado final fue que los planes propuestos por el investigador permitían reducir tiempos de proceso y por consecuente el aumento en los indicadores de producción de la empresa.

## **LIBROS**

**Imai, M. (2013) KAIZEN: La Clave de la ventaja competitiva japonesa. 1. a ed., 26ª reimpresión. México: Grupo Editorial Patria.**

Imai en su libro KAIZEN: La clave de la ventaja competitiva japonesa, define: KAIZEN significa mejoramiento. Más aún KAIZEN significa mejoramiento progresivo que involucra a todos incluyendo tanto a gerentes como trabajadores. La filosofía KAIZEN supone que nuestra forma de vida – sea nuestra vida de trabajo, vida social o vida familiar – merece ser mejorada de manera constante (p.39).

Con esto el autor dice que la mejora continua no se puede realizar por una sola persona, es un trabajo en equipo no importa el rango o nivel de jerarquía del colaborador, además se tiene que tener en cuenta el compromiso personal, para con los demás y la institución; en el caso de la Municipalidad distrital de Chancay existen algunas mejoras, pero todo el personal no se compromete en que se realice en todas las áreas y la falta de coordinación lleva al caos perjudicando a los usuarios.

**Deming, E. (1989) Calidad, productividad y competitividad. (2.a ed.). Madrid-España: Ediciones Díaz de Santos.**

Deming precisa en su libro que, “los esfuerzos que hacen la mayoría de las compañías y los organismos gubernamentales para mejorar la calidad y la productividad son fragmentarios, carentes de una dirección global competente, sin un sistema integrado para mejorar continuamente” (p.361-362).

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE: Mejora Continua**

##### **Definición Teórica**

**Según Camisón, Cruz y González (2006)**, La mejora continua consiste en un proceso que permite la consecución de la mejora de la calidad en cualquier proceso de la organización, supone una metodología para mejorar continuamente y su aplicación resulta muy útil en la gestión de los procesos (p. 875).

**Según Aguirre (2014)**, La mejora continua es la parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla la organización para proporcionarles una mayor eficacia y/o una eficiencia (p. 6).

**Según Canales y Soler (2015)**, La mejora continua de procesos trata de mejorar las diferentes fases o procesos que tienen lugar en la producción de nuestro producto o servicio, interviniendo desde el principio hasta que llega al cliente (p. 197).

#### **VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad**

**Según Martínez (2007)**, La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado (p. 2).

**Anaya (2008)**, La productividad es la relación entre las salidas de un producto o servicios obtenidos con relación a los recursos empleador para la consecución de los mismos. En consecuencia, se puede hablar de la productividad de instalaciones, maquinas, equipos, así como la relativa al factor humano (mano de obra directa). En ese sentido vemos que aumentar la productividad significa: Producir más con los mismos consumos de recursos, producir igual utilizando menos recursos, producir más utilizando menos (p. 208).

$$\text{Productividad} = \text{Output} / \text{Recursos empleados}$$

**Hofman, Mas, Aravena, & de Guevara (2017)**, Definen la productividad como la proporción entre lo que produce una compañía y los recursos que destina a la producción. Añadamos que la productividad es el resultado de las decisiones que toman los negocios respecto a la cantidad y calidad de los inputs productivos, el tipo, la cantidad y calidad de la producción, la tecnología utilizada, el proceso de cambio a que están sujetos estos elementos (en términos de estructura organizacional y modelos de negocios) y, en fin, su actividad innovadora) (p. 263).

#### **1.4. Justificación del estudio**

El tema de investigación es importante para nuestra sociedad, es por ello que justificó la realización de la investigación de la siguiente manera:

##### **Valor teórico:**

La presente investigación servirá de fuente informativa para quienes estén interesados en las variables de la mejora continua y la productividad, ya que esta investigación contiene varios aspectos de las variables ya nombradas, a su vez pueden ser usados como antecedentes para futuras investigaciones.

##### **Implicaciones prácticas:**

La información podrá ser utilizada por la Municipalidad distrital de Chancay como material de apoyo y consulta, de igual manera este estudio puede utilizarse por estudiantes y personas en general que tengan interés en las variables de la mejora continua y la productividad.

Esta investigación tiene como finalidad contribuir con una solución a la problemática de la Mejora continua y su relación con la productividad, y dar a conocer cómo se relaciona la Mejora continua con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

##### **Relevancia Social:**

Esta investigación contribuirá a estudiantes, investigadores, empresas privadas y entidades públicas, ya sea como antecedente o que estén identificados con la problemática. Al emplearse dicha investigación se verán beneficiados ya que se aportará soluciones sobre la relación de la mejora continua y la productividad de en una empresa, y también que acciones tomar si se presentan casos similares al de esta investigación.

#### **Utilidad Metodológica:**

El tipo de investigación de este estudio es descriptiva correlacional, ya que se medirá la relación que existe entre la variable independiente (Mejora continua) y la variable dependiente (Productividad), y como no existe manipulación alguna de las variables la investigación cuenta con un diseño no experimental, y a su vez es transversal, ya que solo se le usara el instrumento de investigación por única vez.

#### **Viabilidad:**

La investigación y el tema planteado en ella son viables, ya que se cuenta con toda la información necesaria para el desarrollo del presente tema.

### **1.5. Formulación del problema**

La investigación se realizará en el distrito de Chancay de la Provincia de Huaral, en el año 2017 y estudiara “La mejora continua y la relación con la Productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017”, por lo tanto, se establecen los siguientes problemas:

#### **1.5.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona la mejora continua con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017?

#### **1.5.2. Problemas Específicos.**

¿Cómo se relaciona el proceso de la mejora continua con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017?

¿Cómo se relaciona la mejora de la calidad con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017?

¿Cómo se relaciona los resultados de la mejora continua con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017?

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivos General**

Determinar cómo se relaciona la mejora continua con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

### **1.1.1. Objetivos Específicos**

Determinar la relación de los procesos de la mejora continua con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

Determinar cómo se relaciona la mejora de la calidad con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

Determinar cómo se relaciona los resultados de la mejora continua con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

## **1.7. Hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis General**

La mejora continua se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

### **1.7.2. Hipótesis Específicos**

El proceso de la mejora continua se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

La mejora de la calidad se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

Los resultados de la mejora continua se relacionan con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

## **II. MÉTODO**

En la presente investigación se utilizó el método Hipotético deductivo.

Según Bernal (2010) “El método hipotético–deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

Al ser la investigación de Tipo Hipotético Deductivo, nos concede plantearnos hipótesis sobre la relación de la Mejora continua y Productividad en una empresa, las cuales con el transcurso del estudio se podrá verificar la veracidad o falsedad de las mismas.

## **2.2. Tipo de Investigación.**

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que de ella se obtiene conocimiento teórico y permite conocer la importancia de la implementación de la mejora continua y el valor que esta genera en las empresas públicas y privadas.

## **2.3. Diseño de investigación.**

La presente investigación es de tipo no experimental, ya que ninguna de las variables fue manipulada ni modificadas, tanto la variable “Mejora continua” como la variable “Productividad”. De igual manera es considerada Transversal, porque solo se usarán los instrumentos de medición en un determinado y único tiempo.

## **2.4. Nivel de Investigación.**

Esta investigación es de nivel descriptivo, ya que se desea definir y especificar las características de la variable “Mejora continua” y la variable “Productividad”, como también es correlacional ya que busca determinar el grado de relación de la variable Independiente “Mejora continua” y la variable Dependiente “Productividad” dentro de una empresa.

## **2.5. Variables y Operacionalización**

En la presente investigación se encuentran dos variables, está la variable independiente y la variable dependiente:

Variable “X”: Mejora continua

Variable “Y”: Productividad

### **2.5.1 VARIABLE “X”: MEJORA CONTINUA**

Según **Camisón, Cruz y González (2006)** La mejora continua consiste en un proceso que permite la consecución de la mejora de la calidad en cualquier proceso de la organización, supone una metodología para mejorar continuamente y su aplicación resulta muy útil en la gestión de los procesos (p. 875).

Según **Aguirre (2014)** “La mejora continua es la parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla la organización para proporcionarles una mayor eficacia y/o una eficiencia” (p. 6).

Según **Canales y Soler (2015)**, “La mejora continua de procesos trata de mejorar las diferentes fases o procesos que tienen lugar en la producción de nuestro producto o servicio, interviniendo desde el principio hasta que llega al cliente” (p. 197).

#### **Definición Conceptual**

La mejora continua es la perfección de los procesos los cuales se optimizan para mejorar la calidad de un producto, proceso o servicio y a su vez permite un crecimiento en los elementos más importantes de la organización que incrementan el rendimiento de esta.

#### **Definición Operacional**

La mejora continua es un proceso que permite la consecución de la mejora de la calidad en cualquier proceso de la organización y su aplicación resulta muy útil en la gestión de los procesos.

#### **DIMENSION N° 1.**

##### **PROCESOS:**

Chiavenato (2011) define a los procesos como medios que permiten alcanzar resultados (fines). Un proceso es todo conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar insumos (entradas, inputs) en productos (salidas,

outputs). Una organización puede ser descrita por el conjunto de procesos que ejecuta. El enfoque por procesos facilita la integración de las áreas y minimiza las posibles discontinuidades del flujo de trabajo. El enfoque en procesos recibió un gran impulso con la ISO 9000:2000, que enuncia que la administración por procesos pretende crear una dinámica de mejoría continua y permite que las organizaciones obtengan ganancias significativas en términos de desempeño, eficiencia, eficacia y costo (p. 114).

#### **Indicador 1.**

Acciones: “Hecho por medio del cual se ejecutan los proyectos y actividades de la administración. Se aplica también para establecer divisiones del trabajo o para distinguir o diferenciar algunos actos especializados, como son: acción administrativa, acción política, acción técnica, y acción de reforma administrativa, entre otros” (Ardila S., 2009, p. 2).

#### **Indicador 2.**

Objetivo: “Enunciado de un estado deseado hacia el cual está dirigido un proyecto, programa o plan. El objetivo determina la orientación que se le debe dar a las tareas, actividades y procesos para cumplir con los propósitos de la entidad y el estado” (Ardila S., 2009, p. 40).

#### **Indicador 3**

Control: Garantiza que una empresa logre lo que se propuso llevar a cabo. Compara el rendimiento con los resultados deseados y proporciona la retroalimentación necesaria para que la administración evalúe los resultados y tome medidas correctivas que se requiera (Wheelen T., Hunger, J., 2007, p. 262).

### **DIMENSION N° 2**

#### **MEJORA DE LA CALIDAD:**

Ardila S. (2009), define que la mejora de la calidad es: “Parte de la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir requisitos” (p. 37).

#### **Indicador 1.**

Perfeccionar: Diccionario enciclopédico Lexus. (2008), Acabar enteramente una obra, completando su acabado; Mejorar la calidad de algo; Poner todos los requisitos para que un acto civil tenga toda la fuerza jurídica (p. 723).

#### **Indicador 2.**

Aumentar: Diccionario enciclopédico Lexus. (2008), Dar mayor extensión, número o materia a una cosa; En las labores de punto, trabajar dos en uno solo o añadir uno o varios en cada vuelta; Adelantar o mejorar en posición, empleos o riquezas (p. 99).

#### **Indicador 3.**

Optimizar: Álvarez V. (1998). "Toma de una decisión que reportará los mejores resultados finales posibles, para una inversión específica de tiempo, energía o material" (p. 202).

### **DIMENSIÓN N° 3.**

#### **RESULTADOS:**

Según el Grupo de Trabajo de Sistemas de Información Financiera, Contable y Presupuestal de la Comisión Permanente de Funcionarios Fiscales:

El resultado esperado es la cuantificación del objetivo a alcanzar en términos de cantidad y de tiempo, por lo tanto, se debe responder a la pregunta de ¿Cuánto? se pretende conseguir. Los componentes del resultado son: la descripción, la unidad de medida y cantidad (Glosario de términos para el proceso de la planeación, programación, presupuesto y evaluación en la administración pública, 2003, p. 96).

#### **Indicador 1.**

Efectos: Según (Gürtler, Bain & Shikiya, 2010) son: Cambio/s que resulta/n de la utilización de resultados inmediatos, durante la implementación del proyecto o poco después, inclusive cambios no pretendidos. Por lo general los cambios están relacionados a nivel de los objetivos específicos planteados. Deberían ser alcanzables dentro de los límites de tiempo (plazo) y presupuesto del proyecto/programa (p.19).

### **Indicador 2.**

Respuesta: “Efecto que se pretende conseguir con una acción”. (Real Academia Española, 2014, [Consulta en línea]).

### **Indicador 3.**

Rendimiento: “Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados.” (Real Academia Española, 2014, [Consulta en línea]).

## **2.5.2 VARIABLE “Y”: PRODUCTIVIDAD**

Según **Martínez (2007)** “la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado (p. 2).

**Anaya (2008)** manifiesta que “la productividad es la relación entre las salidas de un producto o servicios obtenidos con relación a los recursos empleador para la consecución de los mismos. En consecuencia, se puede hablar de la productividad de instalaciones, maquinas equipos, así como la relativa al factor humano (mano de obra directa). En ese sentido vemos que aumentar la productividad significa: Producir más con los mismos consumos de recursos, producir igual utilizando menos recursos, producir más utilizando menos” (p. 208).

**Hofman, Mas, Aravena, & de Guevara (2017)** define la productividad como la proporción entre lo que produce una compañía y los recursos que destina a la producción. Añadamos que la productividad es el resultado de las decisiones que toman los negocios respecto a la cantidad y calidad de los inputs productivos, el tipo, la cantidad y calidad de la producción, la tecnología utilizada, el proceso de cambio a que están sujetos estos elementos (en términos de estructura organizacional y modelos de negocios) y, en fin, su actividad innovadora) (p. 263).

## **Definición Conceptual**

La productividad es la medición de cómo se emplean los recursos para realizar actividades y la eficiencia que logro al lograr dicha actividad.

## **Definición Operacional**

La productividad nos indica si los recursos son utilizados de una forma óptima en la producción tanto de bienes como de servicios, y a su vez la eficiencia con la que estos recursos son utilizados.

## **DIMENSION N° 1.**

### **INDICADOR:**

Ardila S. (2009). Define indicador como: “Relación entre variables específicas que permiten medir el cumplimiento de las metas de acuerdo a los resultados esperados de un proyecto. Proporcionan una escala de medición con la relación a un cambio real” (p.32).

### **Indicador 1.**

**Evaluar:** “Estimar, apreciar, calcular el valor de algo”. (Real Academia Española, 2014, [Consulta en línea]).

### **Indicador 2.**

**Medir:** Badiou (1972) afirma al respecto que: “medir es el proceso según el cual el hecho se vuelve número”(p. 25).

### **Indicador 3.**

**Verificar:** Ardila S. (2009) señala que verificar es: “Confirmación mediante examen y aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido requisitos especificados para determinar la conformidad” (p. 61).

## **DIMENSION N° 2.**

### **RECURSOS:**

Para (Gürtler, Bain & Shikiya, 2010) Son “Los insumos (input) humanos, organizacionales, intelectuales, materiales, económicos y financieros que son directa o indirectamente invertidos en un proyecto o programa. Son aquellos elementos o medios necesarios para la ejecución de las actividades que permiten el logro de los objetivos” (p. 37).

#### **Indicador 1.**

**Bienes de capital:** Según Ardila S. (2009) “Aquellos que no se destinan al consumo, sino a seguir el proceso productivo, en forma de auxiliares o directamente para incrementar el patrimonio material o financiero (capital)” (p. 12).

#### **Indicador 2**

**Activos:** Ardila S. (2009) señala: “Está formado por todos los valores propiedad de la empresa o institución, cuya fuente de financiamiento originó aumentos en las cuentas pasivas. Conjunto de bienes y derechos reales y personales sobre los que se tiene propiedad” (p. 4).

#### **Indicador 3**

**Capital:** Ardila S. (2009) define: “Total de recursos físicos y financieros que posee un ente económico, obtenidos mediante aportaciones de los socios o accionistas destinados a producir beneficios, utilidades o ganancias” (p. 15).

### **DIMENSION N° 3.**

#### **Producción:**

Vidales L. (2003) la define como: Proceso por medio del cual se crean los bienes y servicios económicos; transformar materia prima en otro producto. Para que haya producción tiene que haber conversión de materia de un estado físico a otro. Es la actividad principal de cualquier sistema económico (p. 346).

### **Indicador 1**

**Producir:** “Crear cosas o servicios con valor económico” (Real Academia Española, 2014, [Consulta en línea]).

### **Indicador 2**

**Bien:** Según Ardila S. (2009): “Todo aquello que puede ser objeto de apropiación, empleado para satisfacer alguna necesidad” (p. 12).

### **Indicador 3**

**Servicio:** Ardila S. (2009) define: “Producto intangible resultado de al menos una actividad efectuada en la interface entre el proveedor y el cliente” (p. 54).

## 2.6. Variables, Operacionalización

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Título: La mejora continua y la productividad en la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

**Tabla 1: Operacionalización de variable**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	UBICACIÓN DE CADA PREGUNTA	NÚMERO DE PREGUNTAS	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICION
Variable independiente MEJORA CONTINUA	Procesos	Acciones	1	1	Encuesta y Cuestionario tipo Lickert	<b>ORDINAL</b>
		Objetivo	2-3-4	3		
		Control	5	1		
	Mejora de la calidad	Perfeccionar	6	1		
		Aumentar	7-8	2		
		Optimizar	9-10	2		
	Resultados	Efectos	11-12	2		
		Respuesta	13	1		
		Rendimiento	14	1		
Variable Dependiente PRODUCTIVIDAD	Indicador	Evaluar	15	1	Encuesta y Cuestionario tipo Lickert	<b>ORDINAL</b>
		Medir	16-17	2		
		Verificar	18	1		
	Recursos	Bienes de capital	19	1		
		Activos	20	1		
		Capital	21-22	2		
	Producción	Producir	23	1		
		Bien	24	1		
		Servicio	25	1		

## **2.7. Población y muestra**

### **Población.**

Esta investigación considerará a 35 personas, las cuales están en relación directa con la mejora continua y la productividad en la Municipalidad distrital de Chancay, las mismas que tiene puestos de confianza, las que se desempeñan con cargos gerenciales y de jefatura, así mismo los asistentes de cada uno, ya que la población es pequeña será censal.

## **2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.8.1. Técnicas para la obtención de datos**

En esta investigación la técnica que se empleara será la encuesta, esta se dirigirá al personal directamente relacionado con la mejora continua y la productividad en la Municipalidad distrital de Chancay, que incluye el comité de gerencia, jefatura y demás áreas, de esta manera nos proporcionara la información cuantitativa entre la relación de la mejora continua y la productividad.

### **2.8.2. Instrumento.**

Se empleará el cuestionario como instrumento para la presente investigación, el cual consta de 30 preguntas las cuales permite analizar la relación que existe entre la variable “mejora continua” y la variable “productividad”.

### **2.8.3. Validez**

A través de una matriz de validación, el instrumento de obtención de datos fue analizado por los asesores expertos en la materia para su aprobación, para lo cual se requirió el apoyo de los siguientes asesores, la Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez, el Dr. Edwin Arce Álvarez y el Mg. Carlos Casma Zarate quienes aprobaron la validación del instrumento.

#### 2.8.4. Confiabilidad

El cuestionario ah emplearse será de tipo Likert (5 categorías), y gracias al método de Alfa de Crombach podrá hallarse la fiabilidad de los cuestionarios. El cuestionario se utilizará para medir la relación que existe entre la mejora continua (variable X) y la productividad (variable Y) en la Municipalidad distrital de Chancay.

Como se mencionó previamente aplicaremos el Alfa de Crombach a ambos instrumentos que estarán compuestos 30 preguntas, al obtener las respuestas de estas preguntas se procederá a ser ingresados al programa estadístico Spss. 22 para obtener resultados.

**Tabla 2: Coeficiente de confiabilidad**

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
-0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Fuente: Según Hernández, Fernández y Baptista (2010).

**Tabla 3: Procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	35	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

**Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.915	25

#### 2.9. Métodos de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS 22. Las pruebas estadísticas realizadas para esta investigación fueron: Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, Juicio de expertos para la validez del instrumento que es el cuestionario prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, para que de esta manera se pueda llegar a conclusiones más veraces.

### **2.9.1 Aspectos éticos**

Los resultados y la información de esta investigación son confiables, ya que los datos que se obtuvieron en las encuestas son válidos y totalmente verídicos.

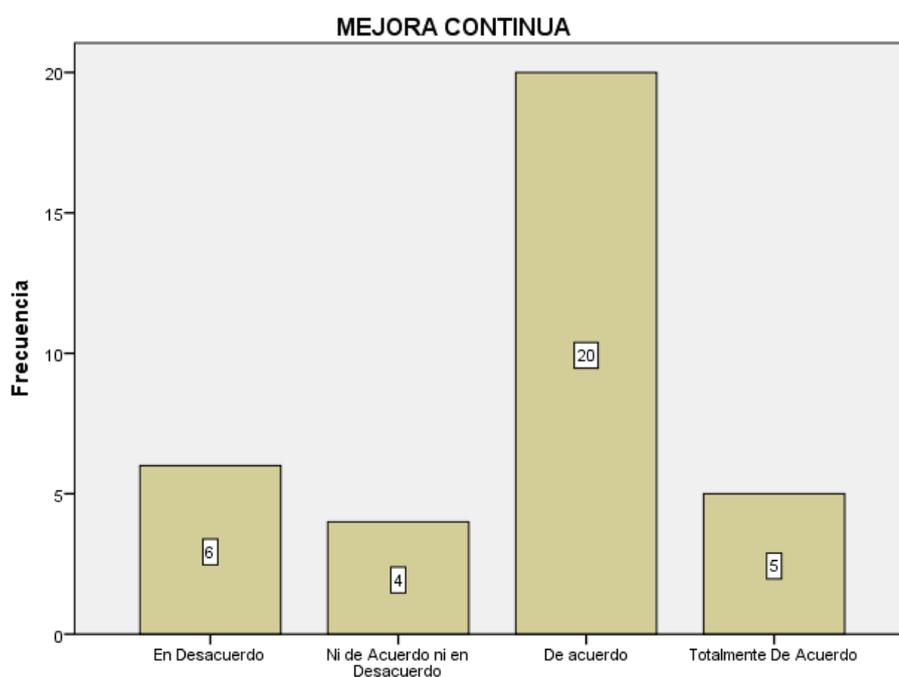
# **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis y presentación de los datos descriptivos por Variables y Dimensiones

**Tabla 5: Mejora continua**

		MEJORA CONTINUA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Desacuerdo	6	17,1	17,1	17,1
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	11,4	11,4	28,6
	De acuerdo	20	57,1	57,1	85,7
	Totalmente De Acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Figura 1: Mejora continua**



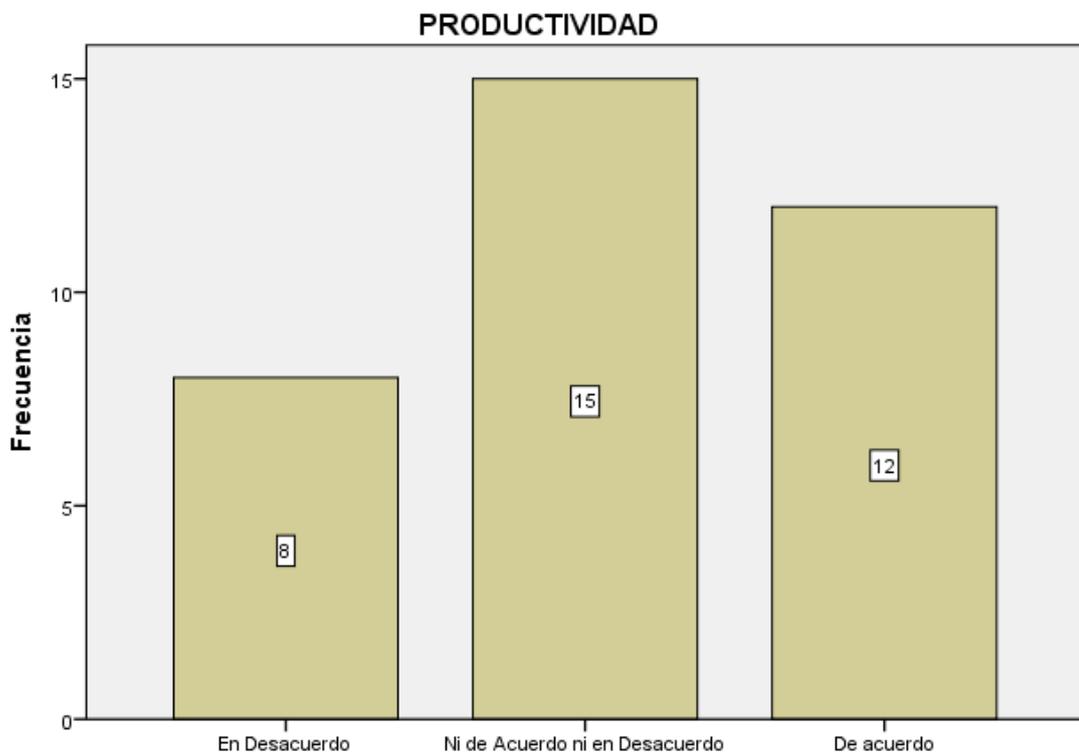
#### **Interpretación:**

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 personas, 20 (57,1%) personas respondieron que están de acuerdo que una mejora continua sea importante en la entidad y 6 (17,1%) personas respondieron que están en desacuerdo que una mejora continua sea importante en la Municipalidad distrital de Chancay - Huaral - 2017.

**Tabla 6: Productividad**

		PRODUCTIVIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	42,9	42,9	65,7
	De acuerdo	12	34,3	34,3	100,0
Total		35	100,0	100,0	

**Figura 2: Productividad**



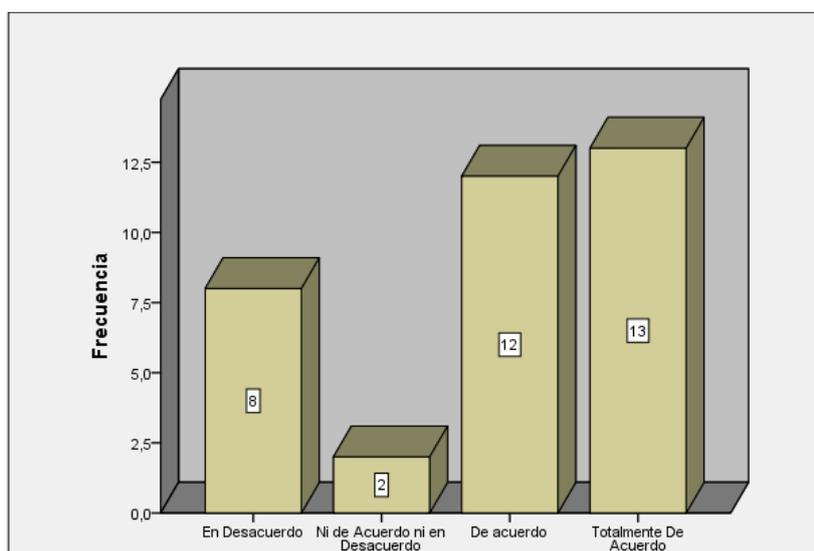
**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 personas, 15 (42,9%) personas respondieron que ni de acuerdo ni en desacuerdo que la productividad sea importante en la entidad y 12 (34,3%) personas respondieron que están de acuerdo que la productividad es importante para la Municipalidad distrital de Chancay - Huaral – 2017.

**Tabla 7: Procesos**

		PROCESOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	5,7	5,7	28,6
	De acuerdo	12	34,3	34,3	62,9
	Totalmente De Acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Figura 3: Procesos**



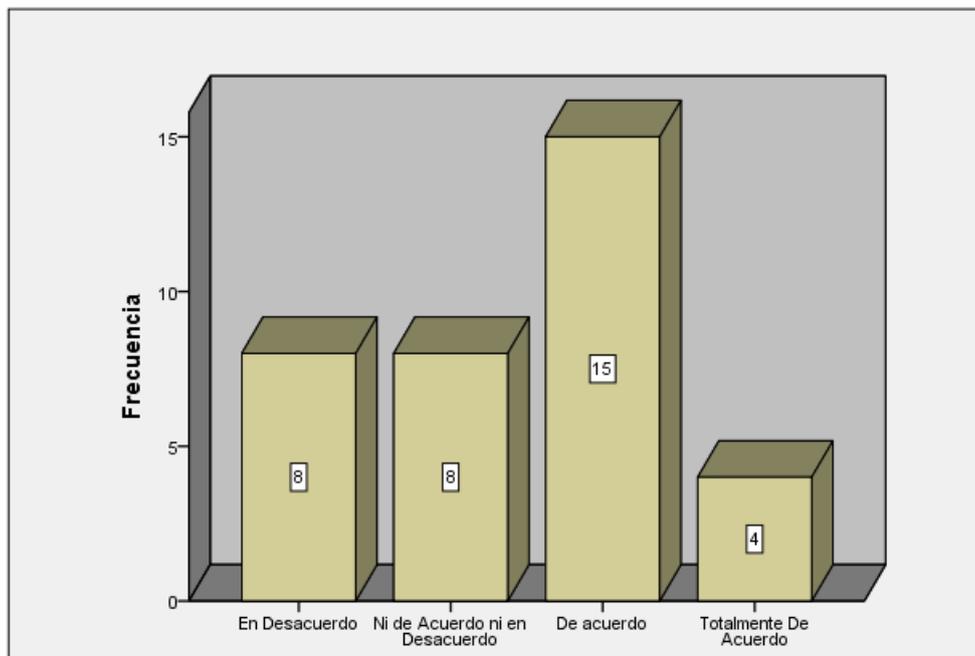
**Interpretación:**

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 personas, 13 (37,1%) personas respondieron que están totalmente de acuerdo y 12 (34,3%) personas respondieron que están de acuerdo con los procesos de la entidad, lo cual podemos deducir que dicha dimensión tiene una buena aceptación por los encuestados.

**Tabla 8: Mejora de la calidad**

MEJORA DE LA CALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	22,9	22,9	45,7
	De acuerdo	15	42,9	42,9	88,6
	Totalmente De Acuerdo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Figura 4: Mejora de la calidad**



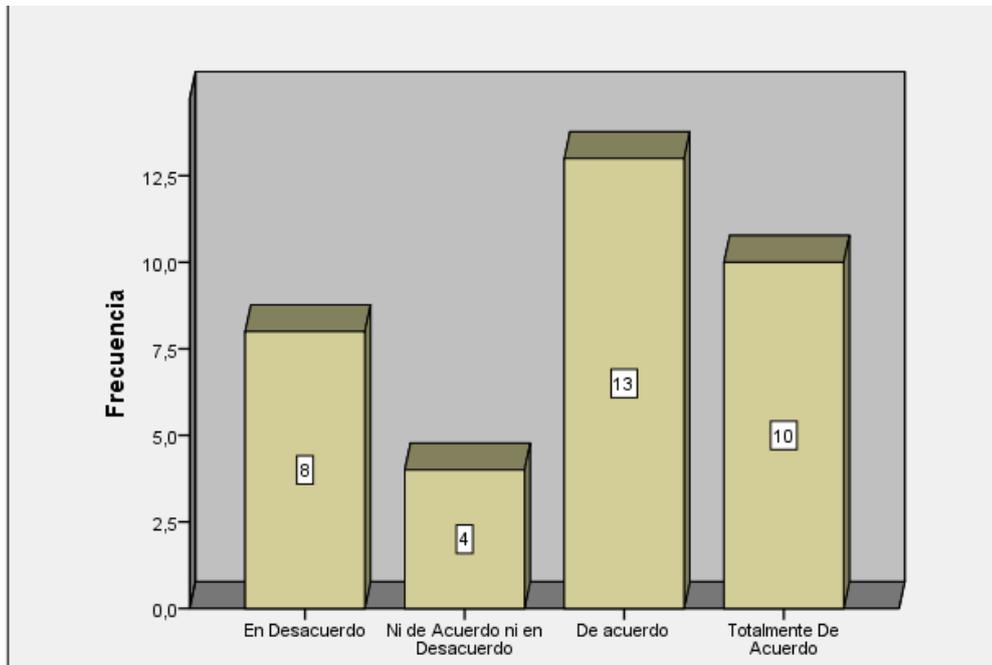
**Interpretación:**

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 personas, 15 (42,9%) personas respondieron que están de acuerdo y 8 (22,9%) personas respondieron que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con Mejora de la calidad en la entidad, lo cual podemos deducir que dicha dimensión estudiada es aceptada por los encuestados.

**Tabla 9: Resultados**

RESULTADOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	11,4	11,4	34,3
	De acuerdo	13	37,1	37,1	71,4
	Totalmente De Acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Figura 5: Resultados**



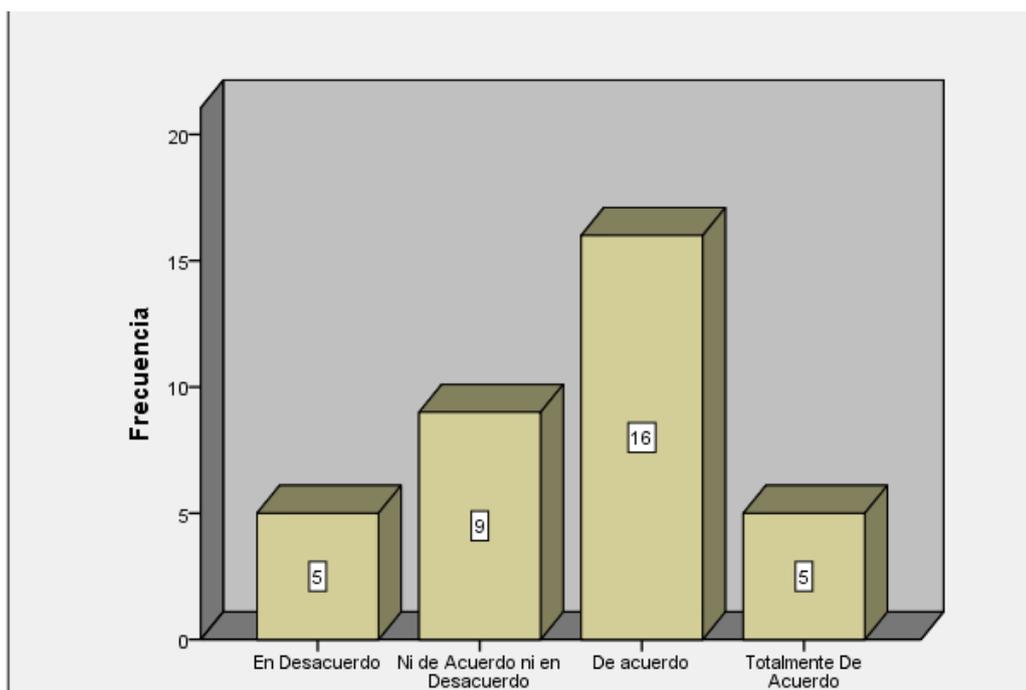
**Interpretación:**

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 personas, 13 (37,1%) personas respondieron que están de acuerdo y 10 (28,6%) personas respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con Resultados en la entidad, lo cual podemos deducir que la dimensión estudiada tiene una gran aceptación por los encuestados.

**Tabla 10: Indicador**

		INDICADOR			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Desacuerdo	5	14,3	14,3	14,3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	25,7	25,7	40,0
	De acuerdo	16	45,7	45,7	85,7
	Totalmente De Acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Figura 6: Indicador**



**Interpretación:**

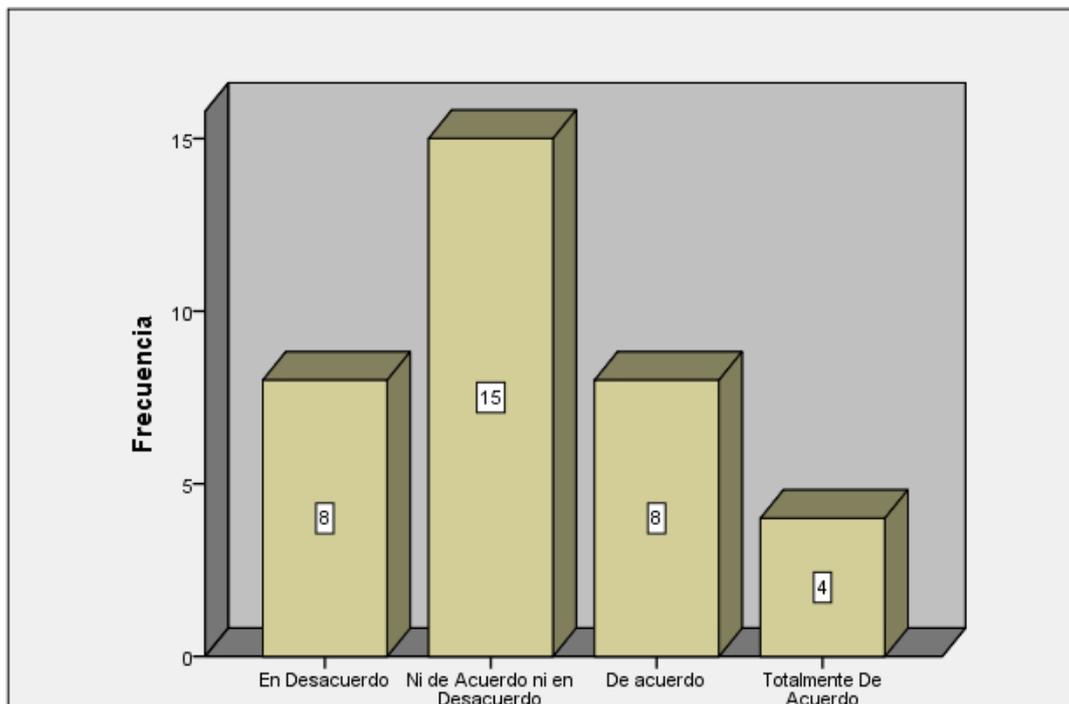
Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 personas, 16 (45,7%) personas respondieron que están de acuerdo y 9 (25,7%) personas

respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los indicadores que tiene la entidad, lo cual podemos deducir que dicha dimensión estudiada es aceptada por los encuestados.

**Tabla 11: Recursos**

RECURSOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	42,9	42,9	65,7
	De acuerdo	8	22,9	22,9	88,6
	Totalmente De Acuerdo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Figura 7: Recursos**



**Interpretación:**

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 personas, 15 (42,9%) personas respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los recursos que posee la entidad y 8 (22,9%) personas respondieron que están de

acuerdo y otras 8 (22,9%) que están en desacuerdo con los recursos que posee la entidad, lo cual podemos deducir que dicha dimensión estudiada presenta una aceptación intermedia por los encuestados.

### 3.2. Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de Shapiro-Wilk para realizar la prueba de normalidad debido a que la población en estudio no supera a las 50 personas.

**Tabla 12: Prueba de Normalidad**

Pruebas de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
MEJORA CONTINUA (agrupado)	,799	35	,000
PRODUCTIVIDAD (agrupado)	,806	35	,000

Interpretación:

La prueba de Normalidad Shapiro-Wilk muestran que las variables en estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia ( $0.000 < 0.05$ ), según la regla de decisiones la Hipótesis Nula se rechaza y la Hipótesis Alternativa se acepta, por lo tanto, el presente estudio **no tiene una distribución normal**.

### 3.3. Prueba de hipótesis de nivel correlación

**Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman (Tabla de Baremos)**

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a -1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50 =	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50 =	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90 =	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00 =	Correlación positiva perfecta.

**Fuente:** Hernández, R. et al. (2010). Metodología de la investigación. México Mc: Graw Hill

### a) HIPÓTESIS GENERAL:

La mejora continua se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

### Hipótesis Nula (H0):

La mejora continua no se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

### Hipótesis de Alterna (Ha):

La mejora continua si se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

b) Nivel de significancia: 5%            Nivel de aceptación: 95%

c) Regla de decisiones

- Si  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

### Prueba de Correlación

**Tabla 14: Prueba de Correlación por Variables**

		Correlaciones		
			MEJORA CONTINUA (agrupado)	PRODUCTIVIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	PRODUCTIVIDAD (agrupado)	N	35	35
		Coeficiente de correlación	,548**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.	
	N	35	35	

### Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, en la prueba de Spearman se muestra que la variable de estudio posee un nivel de significancia de 0,001, es decir, menor al nivel de significación de la investigación. Por lo tanto, según la regla

de decisión se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que la mejora continua si se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

Según la tabla de Baremos de correlación las dos variables muestran un resultado de 0,548. Por lo tanto, la correlación es positiva considerable entre la mejora continua y la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

**b) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:**

El proceso de la mejora continua se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

**Hipótesis Nula (H0):**

El proceso de la mejora continua no se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

**Hipótesis de Alterna (Ha):**

El proceso de la mejora continua si se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

**Prueba de Correlación**

***Tabla 15: Prueba de Correlación entre Procesos y Productividad***

		Correlaciones		
			PROCESOS (agrupado)	PRODUCTIVIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	PROCESOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,713**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	,713**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		35	35	

## **Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos, en la prueba de Spearman se muestra que la variable de estudio posee un nivel de significancia de 0,000, es decir, menor al nivel de significación de la investigación. Por lo tanto, según la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que el proceso de la mejora continua si se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

Según la tabla de Baremos de correlación tanto procesos como productividad muestran un resultado de 0,713. Por lo tanto, la correlación es positiva considerable entre el proceso de la mejora continua y la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

### **c) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:**

La mejora de la calidad se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

#### **Hipótesis Nula (H0):**

La mejora de la calidad no se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

#### **Hipótesis de Alterna (Ha):**

La mejora de la calidad si se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

## Prueba de Correlación

**Tabla 16: Prueba de Correlación entre Mejora de la calidad y Productividad**

		Correlaciones		
			MEJORA DE LA CALIDAD (agrupado)	PRODUCTIVIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	MEJORA DE LA CALIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

## Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, en la prueba de Spearman se muestra que la variable de estudio posee un nivel de significancia de 0,000, es decir, menor al nivel de significación de la investigación. Por lo tanto, según la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que la mejora de la calidad si se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

Según la tabla de Baremos de correlación tanto la mejora de la calidad como la productividad muestran un resultado de 0,767. Por lo tanto, la correlación es positiva muy fuerte entre la mejora de la calidad y la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

### d) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

Los resultados de la mejora continua se relacionan con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

### Hipótesis Nula (H0):

Los resultados de la mejora continua no se relacionan con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

### Hipótesis de Alterna (Ha):

Los resultados de la mejora continua si se relacionan con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

### Prueba de Correlación

**Tabla 17: Prueba de Correlación entre Resultados y Productividad**

		Correlaciones	
		RESULTADOS (agrupado)	PRODUCTIVIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	RESULTADOS (agrupado)	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.
		N	35
	PRODUCTIVIDAD (agrupado)	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	35

### Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, en la prueba de Spearman se muestra que la variable de estudio posee un nivel de significancia de 0,003, es decir, menor al nivel de significación de la investigación. Por lo tanto, según la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que los resultados de la mejora continua si se relacionan con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

Según la tabla de Baremos de correlación tanto resultados como la productividad muestran un resultado de 0,492. Por lo tanto, la correlación es positiva media entre los resultados de la mejora continua y la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Por Objetivos

En la presente investigación se ha cumplido el objetivo general: Determinar cómo se relaciona la mejora continua con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017. Y los resultados indicaron que las dos variables muestran un resultado de 0,548. Por lo tanto, la correlación es positiva considerable entre la mejora continua y la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.

Así mismo comparado con la investigación del autor **Cadena (2014)**, se asemeja al objetivo de esta investigación ya que su tesis lleva por título "*Diseño de un plan de mejora continua en la empresa Holviplas S.A. del cantón Ambato para incrementar su productividad*" y tiene por objetivo "diseñar dentro de la empresa HOLVIPLAS S.A. un plan de mejora continua con el propósito de aumentar su productividad", así mismo sus resultados fueron que la aplicación del plan de mejora continua contribuirá a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos, haciendo que Holviplas incremente su productividad y encamine a la organización hacia la competitividad

#### **4.2. Por Metodología**

El método de la presente investigación es hipotético – deductivo, el cual se plantean hipótesis para después ser sometidas a estudios para conocer la aprobación. El tipo de investigación es aplicada con un diseño no experimental con corte transversal ya que solo se usarán los instrumentos de medición en un determinado y único tiempo; además el nivel de investigación que se utilizó fue el descriptivo – correlacional. Para obtener los resultados, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, conformada 35 colaboradores de la Municipalidad distrital de Chancay.

Así mismo, **Yarto (2010)**, con su tesis titulada "*Modelo de mejora continua para la productividad de empresas de cartón corrugado del área metropolitana de la ciudad de México*" posee similitud con la presente investigación ya que tiene por método de investigación el hipotético deductivo y usó el cuestionario como instrumento.

### **4.3. Por Conclusiones**

En la presente investigación se llegó a determinar que si existe relación entre la mejora continua y la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay-Huaral- 2017, ya que según los resultados obtenidos las variables tienen una correlación positiva considerable.

En la conclusión de la tesis realizada por **Almeida y Olivares (2013)**, titulada “Diseño e implementación de un proceso de mejora continua en la fabricación de prendas de vestir en la empresa Modetex” los investigadores concluyeron que el sistema de mejora continua propuesto en esta investigación puede ser apto para cualquier empresa que confeccione prendas de vestir y al usarlo adecuadamente no solo contribuirá a la empresa, sino también a los gerentes y operarios en general.

### **4.4. Por Resultados**

Llegando al punto de los resultados, se obtuvo que mejora continua y la productividad tienen una correlación positiva considerable de 0,548.

Continuando con **Reaño (2015)**, En su investigación “Propuesta de mejora de la productividad en el proceso de pilado de arroz en el molino latino S.A.C.” los resultados que obtuvo el investigador fue que al aplicar su propuesta de mejora se obtiene un incremento de la productividad del 59,95%.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:** Se concluyó que si existe relación entre la mejora continua y la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017, ya que según los resultados obtenidos las variables tienen una correlación positiva considerable.

**Segunda:** también se concluyó que el proceso de la mejora continua si se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017, ya que según los resultados obtenidos las variables tienen una correlación positiva considerable.

**Tercera:** Se concluyó que el proceso de la mejora continua si se relaciona con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017, ya que según los resultados obtenidos las variables tienen una correlación positiva muy fuerte.

**Cuarta:** por último, se concluyó que los resultados de la mejora continua si se relacionan con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017, ya que según los resultados obtenidos las variables tienen una correlación positiva media.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda a la Municipalidad distrital de chancay reforzar sus procesos y optimizar el uso de sus recursos que esta posee, ya que al cumplir con lo mencionado incrementaran la productividad de la entidad positivamente.

**Segunda:** también se recomienda a la Municipalidad distrital de chancay mejorar la calidad de los servicios que ofrece, para que así los indicadores que muestran la aceptación y conformidad de estos servicios sean positivos, trayendo consigo un destacamiento de esta entidad ante las otras municipalidades.

**Tercera:** por último, se recomienda a la Municipalidad distrital de chancay que realice evaluaciones al personal semestralmente para así saber el grado que este beneficia a la productividad de la entidad, tener en claro que un personal apto y calificado dentro de la municipalidad beneficiará positivamente a la gestión.

# **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Aguirre, R. (2014). *Mejora Continua [Capacitación]*. México. Recuperado de: <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU%C3%8DA-MEJORA-CONTINUA.pdf>
- Almeida J., Olivares N. (2013) *Diseño e implementación de un proceso de mejora continua en la fabricación de prendas de vestir en la empresa Modetex*". (Tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima. Recuperado de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/600/3/almeida\\_je.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/600/3/almeida_je.pdf)
- Anaya, J. (2008). *Almacenes: Análisis, diseño y organización*. (1.a ed.). Madrid. Editorial Esic. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=ND-L5bo-5aYC&printsec=frontcover&dq=isbn:8473565746&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ND-L5bo-5aYC&printsec=frontcover&dq=isbn:8473565746&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Ardilla, S. (2009). *Diccionario de términos administrativos*. Recuperado de: <http://es.calameo.com/read/0000730799a89f8d649bf>
- Badiou, A. (1972). *El Concepto de Modelo*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI Editores.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá. Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Cadena, E. (2014) *Diseño de un plan de mejora continua en la empresa Holviplas S.A. del cantón Ambato para incrementar su productividad (tesis de pregrado)*. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1051/1/75630.pdf>

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006) *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (1.a ed.) España. Editorial Pearson Educación S.A.

Canales Á & Soler V. (2015). *Estudio de la implantación de la mejora continua en PYMES*. España. 3C Tecnología. Recuperado de: [http://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-tecnologia/article/view/328/pdf\\_12](http://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-tecnologia/article/view/328/pdf_12)

Carrasco, S. (2005). *Metodología de Investigación Científica*. Lima, Perú. Editorial San Marcos.

Chiavenato, I. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. El capital humano de las organizaciones*. 9na Edición. México D.F. McGraw Hill Interamericana Editores S.A.

Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. (2.a ed.). Madrid-España: Ediciones Díaz de Santos.

*Diccionario enciclopédico Lexus*. (2008). Color. Lima, Peru: Lexus Editores S.A. Recuperado en: <http://go.galegroup.com/ps/i.do?p=GVRL&sw=w&u=univcv&v=2.1&it=aboutBook&id=GALE|2FYJ>

Fuentes, S. (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)* (tesis para obtener el grado de licenciada). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Grupo de Trabajo de Sistemas de Información Financiera, Contable y Presupuestal de la Comisión Permanente de Funcionarios Fiscales. (2005). *Glosario de términos para el proceso de la planeación, programación, presupuesto y*

*evaluación en la administración pública (Segunda ed.). Guadalajara, México: Intedec.*

*Gürtler, G., Bain, C., Shikiya, H. (2010). Glosario de Términos para el fortalecimiento de capacidades en procesos estratégicos. Buenos aires, Argentina. Creas actalianza.*

*Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (Quinta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.*

*Hofman, A., Mas, M., Aravena, C., & de Guevara, J. F. (2017). Crecimiento económico y productividad en latinoamérica. El proyecto LA-KLEMS\*/Economic growth and productivity in latin america: LA-KLEMS. El Trimestre Económico. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.20430/ete.v84i334.302>*

*Imai, M. (2013) KAIZEN: La Clave de la ventaja competitiva japonesa. 1. a ed., 26ª reimpresión. México: Grupo Editorial Patria.*

*Leonel, R. (2003). Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales. México. Plaza y Valdés S.A.*

*Martínez, M. (2007). El concepto de productividad en el análisis económico [Artículo de revista]. México. Recuperado de: <http://www.critica-azcapotzalco.org/AECA/promotores/archivo%20laboral/eugenia1.pdf>*

*Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23.a ed.). Recuperado: <http://www.rae.es/rae.html>*

*Reaño R. (2015) Propuesta de mejora de la productividad en el proceso de pilado de arroz en el molino latino S.A.C. (Tesis para obtener el título de ingeniero industrial). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de:*

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/502/1/TL\\_Reano\\_Villalobos\\_RaulErnesto.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/502/1/TL_Reano_Villalobos_RaulErnesto.pdf)

*Wheelen T. y Hunger J.D. (2007). Administración de Estrategias y Políticas de negocios. 10ma edición, México D.F. Pearson Educación de México.*

*Yarto, M. (2010) Modelo de mejora continua para la productividad de empresas de cartón corrugado del área metropolitana de la ciudad de México (tesis para obtener el grado de Doctor). Escuela Superior de Comercio y Administración, México.* Recuperado de:  
<http://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/9701/1/60.pdf>

# Anexos

## CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer **la mejora continua y su relación con la productividad en la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017.**

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

### **INSTRUCCIONES:**

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente, siendo:

1: Muy de acuerdo    2: De acuerdo    3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo    4: En desacuerdo    5: Muy desacuerdo

	1	2	3	4	5
1. ¿Las acciones sociales ejecutadas en la municipalidad distrital de Chancay deben de mejorarse continuamente?					
1. ¿Los objetivos definidos por la Municipalidad Distrital de Chancay se cumplen con eficiencia?					
2. ¿Cree usted que los objetivos planteados por la Municipalidad distrital de Chancay son alcanzables?					
3. ¿Cree usted que la implementación de un adecuado plan de mejora continua ayudará a la Municipalidad distrital de Chancay a alcanzar sus objetivos?					
4. ¿Considera usted que el control ejecutado en los procesos ayuda a mejorar la gestión de la Municipalidad distrital de Chancay?					
5. ¿Los procesos de la mejora continua se relacionan con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay?					
6. ¿La mejora continua influye en la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017?					
7. ¿Los procesos administrativos de la municipalidad deben de perfeccionarse continuamente para mejorar los servicios de la entidad?					
8. ¿La municipalidad debe de utilizar un porcentaje de los impuestos recaudados para aumentar la calidad de sus servicios?					
9. ¿Cree usted que capacitando al personal se logra un aumento en los resultados de la entidad?					
10. ¿Usted cree que la Municipalidad distrital de Chancay debe de optimizar el uso de los recurso humanos?					
11. ¿Un plan de mejora continua ayudaría a la Municipalidad distrital de Chancay a optimizar sus recursos?					
12. ¿Cree usted que la Municipalidad distrital de Chancay obtuvo efectos cuantificables positivos en el programa vaso de leche?					
13. ¿Los efectos de la arborización de parques áreas verdes de chancay reducen la contaminación ambiental de la zona?					
14. ¿Considera usted que la respuesta ante la emergencia de huaycos y desborde del rio chancay fue inmediata por parte de la Municipalidad distrital de Chancay?					
15. ¿Usted cree que la entidad logra rendimientos cuantificables positivos en el cobro de los impuestos municipales?					
16. ¿La mejora de la calidad influye en la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay?					
17. ¿La evaluación constante al personal coadyuva a la productividad de la entidad?					
18. ¿La entidad debe medir con parámetros económicos la asignación presuestal al ejecutar los proyectos de inversión pública?					
19. ¿Cree usted que se debe de medir semestralmente el grado de productividad de cada área de la entidad?					
20. ¿La municipalidad distrital de chancay verifica el avance en la ejecución de obras públicas?					

21. ¿La mejora continua refleja resultados en la verificación de los indicadores de la gestión en la entidad?					
22. ¿Cree usted que se administra de manera eficiente los bienes de capital en la municipalidad?					
23. ¿Considera usted que los activos tangibles de la municipalidad distrital de chancay se emplean eficazmente?					
24. ¿El capital de la municipalidad distrital de chancay es revelado contablemente?					
25. ¿Cree usted que el capital brindado a la Municipalidad es suficiente para ejecutar una buena gestión?					
26. ¿Usted cree que la producción de bienes y servicios de la entidad se realiza eficientemente?					
28. ¿Usted cree que los bienes inmuebles de la biblioteca municipal están destinados al servicio de la población?					
29. ¿Usted cree que los servicios que ofrece la entidad está acorde a las exigencias del público?					
30. ¿Los resultados de la mejora continua influyen en la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay?					

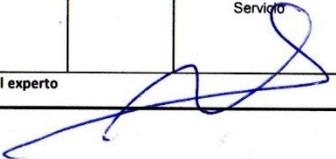
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La mejora continua y la productividad en la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017"

Apellidos y nombres del investigador: Huertas Chacon, Jeanpierre Jonathan

Apellidos y nombres del experto: Mg. Edith Geobana Rosales Dominguez

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Mejora Continua	Procesos	Acciones	¿Las acciones sociales ejecutadas en la municipalidad distrital de Chancay deben de mejorarse continuamente?	Ordinal Tipo de Likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	X		
		Objetivo	¿Los objetivos definidos por la Municipalidad Distrital de Chancay se cumplen con eficiencia?		X		
			¿Cree usted que los objetivos planteados por la Municipalidad distrital de Chancay son alcanzables?		X		
			¿Cree usted que la implementacion de un adecuado plan de mejora continua ayudará a la Municipalidad distrital de Chancay a alcanzar sus objetivos?		X		
			Control		¿Considera usted que el control ejecutado en los procesos ayuda a mejorar la gestion de la Municipalidad distrital de Chancay?	X	
		¿Los procesos de la mejora continua se relacionan con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay?			X		
	Mejora de la calidad	Perfeccionar	¿La mejora continua influye en la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017?		X		
			¿Los procesos administrativos de la municipalidad deben de perfeccionarse continuammnete para mejorar los servicios de la entidad?		X		
		Aumentar	¿La municipalidad debe de utilizar un porcetanje de los impuestos recaudados para aumentar la calidad de sus servicios?		X		
			¿Cree usted que capacitando al personal se logra un aumento en los resultados de la entidad?		X		
		Optimizar	¿Usted cree que la Municipalidad distrital de Chancay debe de optimizar el uso de los recurso humanos?		X		
			¿Un plan de mejora continua ayudaria a la Municipalidad distrital de Chancay a optimizar sus recursos?		X		
	Resultados	Efectos	¿Cree usted que la Municipalidad distrital de Chancay obtuvo efectos cuantificables positivos en el programa vaso de leche?		X		
			¿Los efectos de la arborizacion de parques areas verdes de chancay reducen la contaminacion ambiental de la zona?		X		
		Respuesta	¿Considera usted que la respuesta ante la emergencia de huaycos y desborde del rio chancay fue inmediata por parte de la Municipalidad distrital de Chancay?		X		
		Rendimiento	¿Usted cree que la entidad logra rendimientos cuantificables positivos en el cobro de los impuestos municipales?		X		
	¿La mejora de la calidad influye en la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay?		X				
	Indicador	Evaluar	¿La evaluación constante al personal coadyuva a la productividad de la entidad?		X		
		Medir	¿La entidad debe medir con parametos economicos la asignacion presuestal al ejecutar los proyectos de inversion publica?		X		
			¿Cree usted que se debe de medir semestralmente el grado de productividad de cada area de la entidad?		X		

<b>Productividad</b>	Verificar	¿La municipalidad distrital de chancay verifica el avance en la ejecucion de obras publicas?	X			
		¿La mejora continua refleja resultados en la verificación de los indicadores de la gestión en la entidad?	X			
	Recursos	Bienes de capital	¿Cree usted que se administra de manera eficiente los bienes de capital en la municipalidad?	X		
		Activos	¿Considera usted que los activos tangibles de la municipalidad distrital de chancay se emplean eficazmente?	X		
		Capital	¿El capital de la municipalidad distrital de chancay es revelado contablemente?	X		
			¿Cree usted que el capital brindado a la Municipalidad es suficiente para ejecutar una buena gestión?	X		
	Producción	Producir	¿Usted cree que la producción de bienes y servicios de la entidad se realiza eficientemente?	X		
		Bien	¿Usted cree que los bienes inmuebles de la biblioteca municipal estan destinados al servicio de la poblacion?	X		
			¿Usted cree que los servicios que ofrece la entidad esta acorde a las exigencias del público?	X		
		Servicio	¿Los resultados de la mejora continua influyen en la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay?	X		
	Firma del experto					
		Fecha	_ / _ / 25-06-2017			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La mejora continua y la productividad en la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017"

Apellidos y nombres del investigador: Huertas Chacon, Jeappierre Jonathan

Apellidos y nombres del experto: DR. ARCE ALVAREZ EDWIN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Mejora Continua	Procesos	Acciones	¿Las acciones sociales ejecutadas en la municipalidad distrital de Chancay deben de mejorarse continuamente?			Ordinal Tipo de Likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	X		
		Objetivo	¿Los objetivos definidos por la Municipalidad Distrital de Chancay se cumplen con eficiencia?				X		
			¿Cree usted que los objetivos planteados por la Municipalidad distrital de Chancay son alcanzables?				X		
			¿Cree usted que la implementación de un adecuado plan de mejora continua ayudará a la Municipalidad distrital de Chancay a alcanzar sus objetivos?				X		
		Control	¿Considera usted que el control ejecutado en los procesos ayuda a mejorar la gestión de la Municipalidad distrital de Chancay?				X		
			¿Los procesos de la mejora continua se relacionan con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay?				+		
	Mejora de la calidad	Perfeccionar	¿La mejora continua influye en la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017?				X		
			¿Los procesos administrativos de la municipalidad deben de perfeccionarse continuamente para mejorar los servicios de la entidad?				X		
		Aumentar	¿La municipalidad debe de utilizar un porcentaje de los impuestos recaudados para aumentar la calidad de sus servicios?				X		
			¿Cree usted que capacitando al personal se logra un aumento en los resultados de la entidad?				X		
		Optimizar	¿Usted cree que la Municipalidad distrital de Chancay debe de optimizar el uso de los recursos humanos?				X		
			¿Un plan de mejora continua ayudaría a la Municipalidad distrital de Chancay a optimizar sus recursos?				X		
	Resultados	Efectos	¿Cree usted que la Municipalidad distrital de Chancay obtuvo efectos cuantificables positivos en el programa vaso de leche?				X		
			¿Los efectos de la arborización de parques áreas verdes de Chancay reducen la contaminación ambiental de la zona?				X		
		Respuesta	¿Considera usted que la respuesta ante la emergencia de huaycos y desborde del río Chancay fue inmediata por parte de la Municipalidad distrital de Chancay?				X		
		Rendimiento	¿Usted cree que la entidad logra rendimientos cuantificables positivos en el cobro de los impuestos municipales?				X		
			¿La mejora de la calidad influye en la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay?				X		
		Indicador	Evaluar	¿La evaluación constante al personal coadyuva a la productividad de la entidad?			X		
Medir	¿La entidad debe medir con parámetros económicos la asignación presupuestal al ejecutar los proyectos de inversión pública?		X						
	¿Cree usted que se debe de medir semestralmente el grado de productividad de cada área de la entidad?		X						

Productividad	Verificar	¿La municipalidad distrital de chancay verifica el avance en la ejecución de obras publicas?	X			
		¿La mejora continua refleja resultados en la verificación de los indicadores de la gestión en la entidad?	X			
	Recursos	Bienes de capital	¿Cree usted que se administra de manera eficiente los bienes de capital en la municipalidad?	X		
		Activos	¿Considera usted que los activos tangibles de la municipalidad distrital de chancay se emplean eficazmente?	X		
		Capital	¿El capital de la municipalidad distrital de chancay es revelado contablemente?	X		
			¿Cree usted que el capital brindado a la Municipalidad es suficiente para ejecutar una buena gestión?	X		
	Producción	Producir	¿Usted cree que la producción de bienes y servicios de la entidad se realiza eficientemente?	X		
		Bien	¿Usted cree que los bienes inmuebles de la biblioteca municipal estan destinados al servicio de la poblacion?	X		
		Servicio	¿Usted cree que los servicios que ofrece la entidad esta acorde a las exigencias del público?	X		
			¿Los resultados de la mejora continua influyen en la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay?	X		
	Firma del experto			Fecha	22/06/2017	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La mejora continua y la productividad en la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017"

Apellidos y nombres del investigador: Huertas Chacon, Jeanpierre Jonathan

Apellidos y nombres del experto: *MG. CARMEN ZARATE, CARLOS*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Mejora Continua	Procesos	Acciones	¿Las acciones sociales ejecutadas en la municipalidad distrital de Chancay deben de mejorarse continuamente?		Ordinal Tipo de Likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Los objetivos definidos por la Municipalidad Distrital de Chancay se cumplen con eficiencia?			<input checked="" type="checkbox"/>			
		Objetivo	¿Cree usted que los objetivos planteados por la Municipalidad distrital de Chancay son alcanzables?			<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cree usted que la implementación de un adecuado plan de mejora continua ayudará a la Municipalidad distrital de Chancay a alcanzar sus objetivos?			<input checked="" type="checkbox"/>			
			Control	¿Considera usted que el control ejecutado en los procesos ayuda a mejorar la gestión de la Municipalidad distrital de Chancay?		<input checked="" type="checkbox"/>			
				¿Los procesos de la mejora continua se relacionan con la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Mejora de la calidad	Perfeccionar	¿La mejora continua influye en la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay- Huaral- 2017?			<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Los procesos administrativos de la municipalidad deben de perfeccionarse continuamente para mejorar los servicios de la entidad?			<input checked="" type="checkbox"/>			
		Aumentar	¿La municipalidad debe de utilizar un porcentaje de los impuestos recaudados para aumentar la calidad de sus servicios?			<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cree usted que capacitando al personal se logra un aumento en los resultados de la entidad?			<input checked="" type="checkbox"/>			
		Optimizar	¿Usted cree que la Municipalidad distrital de Chancay debe de optimizar el uso de los recursos humanos?			<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Un plan de mejora continua ayudaría a la Municipalidad distrital de Chancay a optimizar sus recursos?			<input checked="" type="checkbox"/>			
	Resultados	Efectos	¿Cree usted que la Municipalidad distrital de Chancay obtuvo efectos cuantificables positivos en el programa vaso de leche?			<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Los efectos de la arborización de parques áreas verdes de Chancay reducen la contaminación ambiental de la zona?			<input checked="" type="checkbox"/>			
		Respuesta	¿Considera usted que la respuesta ante la emergencia de huaycos y desborde del río Chancay fue inmediata por parte de la Municipalidad distrital de Chancay?			<input checked="" type="checkbox"/>			
		Rendimiento	¿Usted cree que la entidad logra rendimientos cuantificables positivos en el cobro de los impuestos municipales?			<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿La mejora de la calidad influye en la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay?			<input checked="" type="checkbox"/>			
		Indicador	Evaluar	¿La evaluación constante al personal coadyuva a la productividad de la entidad?		<input checked="" type="checkbox"/>			
¿La entidad debe medir con parámetros económicos la asignación presupuestal al ejecutar los proyectos de inversión pública?				<input checked="" type="checkbox"/>					
Medir	¿Cree usted que se debe de medir semestralmente el grado de productividad de cada área de la entidad?		<input checked="" type="checkbox"/>						
			<input checked="" type="checkbox"/>						

Productividad	Verificar	¿La municipalidad distrital de chancay verifica el avance en la ejecucion de obras publicas?	X			
		¿La mejora continua refleja resultados en la verificación de los indicadores de la gestión en la entidad?	X			
	Recursos	Bienes de capital	¿Cree usted que se administra de manera eficiente los bienes de capital en la municipalidad?	X		
		Activos	¿Considera usted que los activos tangibles de la municipalidad distrital de chancay se emplean eficazmente?	X		
		Capital	¿El capital de la municipalidad distrital de chancay es revelado contablemente?	X		
			¿Cree usted que el capital brindado a la Municipalidad es suficiente para ejecutar una buena gestión?	X		
	Producción	Producir	¿Usted cree que la producción de bienes y servicios de la entidad se realiza eficientemente?	X		
		Bien	¿Usted cree que los bienes inmuebles de la biblioteca municipal estan destinados al servicio de la poblacion?	X		
			¿Usted cree que los servicios que ofrece la entidad esta acorde a las exigencias del público?	X		
		Servicio	¿Los resultados de la mejora continua influyen en la productividad de la Municipalidad distrital de Chancay?	X		
	Firma del experto			Fecha	25/06/17	



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 29-11-2017  
Página : 1 de 1

Yo, **Díaz Saucedo Severino Antonio**, docente de la Facultad de ciencias empresariales y Escuela Profesional de administración de la Universidad César Vallejo Lima norte revisor de la tesis titulada **“La Mejora continua y la productividad en la municipalidad distrital de Chancay-Huaral-2017”**, del estudiante Huertas Chacon Jeanpierre Jonathan, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, 29 de noviembre del 2017

  
.....  
Firma

**Díaz Saucedo Severino Antonio**

DNI: 09162725

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA MEJORA CONTINUA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY - HUARAL - 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

HUERTAS CHACON, JEANPIERRE JONATHAN

ASESOR

DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO



Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... 15 % >  
Trabajo del estudiante
- 2 www.eltrimestreecono... 2 % >  
Fuente de Internet
- 3 repositorio.pucesa.edu... 1 % >  
Fuente de Internet
- 4 repositorio.ucv.edu.pe 1 % >  
Fuente de Internet
- 5 docplayer.es 1 % >  
Fuente de Internet
- 6 documents.mx 1 % >



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
Huentas Chacón Jeanpierre Jonathan
D.N.I. : 74382839
Domicilio : Av. Roosevelt # 112 - Chancay - Huaral
Teléfono : Fijo : 01-3771353 Móvil : 987906460
E-mail : jeanpierre.hch@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[X] Tesis de Pregrado
Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciado en Administración
[ ] Tesis de Post Grado
[ ] Maestría
[ ] Doctorado
Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Huentas Chacón Jeanpierre Jonathan
Título de la tesis:
"LA MEJORA CONTINUA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA MUNICIPAL DISTRICTAL DE CHANCAY - HUARAL - 2017"
Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Signature] Fecha: 13/06/18