



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**La mejora continua y su relación con la productividad de los
colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima
2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Lopez Roman, Wilther Manuel (orcid.org/0000-0001-6110-1938)

ASESORA:

Mg. Quintero Ramírez, Laura Pamela (orcid.org/0000-0002-1756-7498)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA, PERÚ

2022

Dedicatoria

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mi siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos dedico esta investigación, por que han fomentado en mi el deseo de superación y de triunfo en la vida; contribuyendo a obtener este logro. Espero contar siempre con su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo y su fundador el Ing. Cesar Acuña Peralta, por brindarme la oportunidad de dar un gran paso más en mi vida profesional y personal.

A la asesora Mg. Laura Pamela Quintero Ramírez por confiar en mi trabajo y brindarme su apoyo en toda la etapa profesional del desarrollo de mi tesis.

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV.RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	45

Índice de Tablas

Tabla 1 Validación de juicio de expertos	17
Tabla 2 Niveles de confiabilidad	18
Tabla 3: Estadística de fiabilidad de productividad y mejora continua.....	18
Tabla 4: Estadística de fiabilidad de mejora continua.....	18
Tabla 5: Estadística de fiabilidad de productividad.....	18
Tabla 6: Mejora continua	21
Tabla 7: Productividad	22
Tabla 8: Efectividad en las funciones	22
Tabla 9: Eficiencia en las funciones.....	23
Tabla 10: Celeridad en las funciones.....	24
Tabla 11: Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov	26
Tabla 12: Resultados de relación entre mejora continua y productividad.....	27
Tabla 13: Resultados de relación entre mejora continua y efectividad de funciones	28
Tabla 14: Resultados de relación entre mejora continua y eficiencia en las funciones	29
Tabla 15: Resultados de relación entre mejora continua y celeridad de las funciones	30

Índice de Figuras

Figura 1: Mejora continua	21
Figura 2 Productividad.....	22
Figura 3 Efectividad en las funciones	23
Figura 4: Eficiencia en las funciones	24
Figura 5 Celeridad en las funciones	25

Resumen

El tema de investigación fue “La mejora continua y su relación con la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022”, se explicó sobre la relación entre ambas variables, siendo el objetivo principal de la presente, determinar cómo se relaciona la mejora continua con la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022.

La metodología fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de corte transversal, de tipo básica, siendo el nivel descriptivo correlacional, con una muestra de 132 colaboradores administrativos de la universidad estudiada, donde se procedió a recolectar los datos por medio de la aplicación de un cuestionario.

En cuanto a los resultados obtenidos, mediante el coeficiente de correlación de Spearman se evidenció una relación significativa entre la mejora continua y la productividad de los colaboradores administrativos, obteniendo un $Rho = 0.668$ con un $p = 0.000$ siendo menor a 0.05.

Por lo tanto, se concluyó y comprobó la relación entre ambas variables, determinando que la mejora continua índice en la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022.

Palabras clave: Productividad, Mejora continua, Eficiencia, Eficacia, Celeridad en las funciones.

Abstract

The research topic was "Continuous improvement and its relationship with the productivity of the administrative collaborators of a private university, Lima 2022", the relationship between both variables was explained, the main objective of this being to determine how the continuous improvement with the productivity of the administrative collaborators of a private university, Lima 2022.

The methodology was of a quantitative approach, with a non-experimental and crosssectional design, of a basic type, being the descriptive level correlational, with a sample of 132 administrative collaborators of the university studied, where the data was collected through the application of a questionnaire.

Regarding the results obtained, using the Spearman correlation coefficient, a significant relationship between continuous improvement and the productivity of administrative collaborators was evidenced, obtaining a $Rho = 0.668$ with a $p = 0.000$ being less than 0.05.

Therefore, the relationship between both variables was concluded and verified, determining that the continuous improvement index in the productivity of the administrative collaborators of a private university, Lima 2022.

Keywords: Productivity, Continuous improvement, Efficiency, Effectiveness, Speed in functions.

I. INTRODUCCIÓN

Últimamente las organizaciones vienen asumiendo un gran reto de ser rentables, competitivas y productivas en un ambiente muy caótico por la aparición del virus Covid19, que no sólo afectó a la salud de la población; sino que todas las empresas a nivel mundial se paralizaron, siendo algunas que por motivo de la emergencia requerían seguir produciendo (Chebly, Schiano y Mehra, 2020). Por otro lado, según Ríos (2020) menciona que la educación superior en América Latina presenta una baja calificación en las habilidades del capital humano y que los resultados están directamente relacionados con una reducción en la productividad en los últimos 50 años, dando a conocer que uno de los factores clave es la adaptación al desarrollo de la tecnología, los diversos cambios económicos y de gobierno, ésta disminución fue medida a través de la productividad total de factores donde los porcentajes han sido de -0.11% en Latino América y el Caribe, -0.25% resto del mundo. Asimismo, Marquina (2020), indica que en los últimos años se ha dado una baja inversión en educación superior, siendo Chile el más alto con un 55.1% en la posición alcanzada según el porcentaje de eficiencia y eficacia, le sigue Brasil con un 44.4%, México con un 43.8% y Perú con un 42%.

El sector de la educación ha sido un panorama incierto, debido a que poco antes de la llegada de la pandemia en el Perú, se daba un proceso de licenciamiento a nivel de todas las universidades; las cuales muchas no respondieron con los estándares de calidad y por ende cerraron. Según El peruano (2020), las universidades tienen un nuevo reto frente a la crisis global debido a que los colaboradores no sólo colocarán a prueba sus conocimientos del uso de la tecnología digital, sino que también es una oportunidad para asumir una transformación, indicando que es hora de ver procesos productivos y mejorarlos constantemente para una educación de calidad. Asimismo, Vicente (2020) menciona que la productividad en la Universidad Federico Villarreal se ve afectada por la carencia de profesionales especializados, falta de capacitaciones del personal, bajo nivel de eficiencia y eficacia en sus procesos dando como resultados porcentajes inferiores en cuando al cumplimiento de objetivos en sus colaboradores, indicando que el 43.40% no logra llegar a las metas trazadas.

A mediados de marzo del 2020 se inició la cuarentena en todo el Perú y por consiguiente surgió la modalidad virtual de trabajo, donde muchos procesos de la Universidad estudiada se vieron afectados ya que en su totalidad eran presenciales; trasladando todo ese esfuerzo a la parte virtual. En el campus Lima Norte la productividad de los colaboradores dependía de diversos obstáculos en sus procesos, esto debido a que la mayoría de tareas pasaron a la virtualidad; siendo un reto para el cumplimiento de objetivos. Ante ello surgió la necesidad de mejorar y actualizar muchos procesos de acuerdo con las circunstancias de cada área administrativa. Esta búsqueda de mejora continua hasta la actualidad es un reto importante. Salinas (2021), recomienda usar la mejora continua en el ámbito empresarial porque está dirigida a aumentar la productividad de las empresas a través de actividades elaboradas, organizadas y mejoradas con el fin de cumplir metas.

Hoy en día la productividad en términos de rendimiento por los colaboradores de la universidad se ha vuelto un enfoque sistemático, ya que se dice que una persona es productiva con los recursos apropiados para la realización de sus actividades. Asimismo, es relevante mencionar que el incremento de la productividad permite ser más eficiente como organización ante un mercado tan competitivo. Según Carro y González (2015) se puede tener en cuenta la productividad como principio que se vincula entre lo obtenido dentro de una empresa, conocido como meta o producto, y la utilización de la materia prima empleada para generarlo. En otras palabras, la productividad es el resultado óptimo de actividades realizadas. Implementar estrategias que combatan el agotamiento laboral es la solución al mal uso de los recursos que pueden traer diversos problemas como la incapacidad de cumplir objetivos y metas, reduciendo el nivel de las organizaciones (Toscana, 2021).

El entorno competitivo en las universidades se ha vuelto más exigente día a día, es por ello que la mejora continua es fundamental para el éxito, Según Ronaldo (2020) menciona que confía en la mejora continua para poder superar las complicaciones de la pandemia ya que ayuda a tener un buen método para conseguir cumplir las tareas o actividades. Este método es muy poderoso, pues ayuda a conseguir buenos resultados. Se obtiene una formación permanente en el mejoramiento de los colaboradores. La mejora continua es el resultado de una forma disciplinada, cuidadosa y ordenada de gestionar los diversos procesos, identificando restricciones, definiendo

ideas innovadoras mejorando cualquier proyecto, llevando a cabo planes y cumplimiento de objetivos, aprendiendo de cada resultado y estandarizando cualquier efecto positivo para mejorar a futuro en las organizaciones el nivel de desempeño (Gutiérrez, 2010).

La investigación se ha elaborado con el propósito de determinar la relación que existe entre la mejora continua y la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022. Es así que se surge el problema de investigación ¿Cómo la mejora continua se relaciona con la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022?, Asimismo sus problemas específicos: ¿Cómo la mejora continua se relaciona con la efectividad de funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022?, ¿Cómo la mejora continua se relaciona con la eficiencia en las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022?, ¿Cómo la mejora continua se relaciona con la celeridad de las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022?

Como justificación de la investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la relevancia teórica de la investigación tiene el propósito de generar reflexión y debate académico sobre las teorías existentes; resultados a principios más amplios; asimismo, la información que se obtenga servirá para revisar, desarrollar y apoyar a una teoría, el estudio busca la relación entre ambas variables. A nivel social, en la actualidad el incremento de la competitividad a nivel mundial ha sido un reto, donde todas las empresas ejecutan sus mejores estrategias, es por ello que mediante la investigación la Universidad se beneficie con los resultados obtenidos (Hernández et al., 2014). Por conveniencia; cabe destacar que el propósito de esta investigación es determinar la relación de ambas variables, asimismo, sirva para futuros estudios en la implementación de herramientas de mejora continua para efecto de incrementar la productividad de las empresas (Hernández et al., 2014).

Por otro lado, el objetivo general fue determinar cómo se relaciona la mejora continua con la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022. Y como objetivos específicos: determinar cómo se relaciona la mejora continua en la efectividad de funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022, determinar como la mejora continua se relaciona

con la eficiencia en las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022, determinar como la mejora continua se relaciona con la celeridad de las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022. Asimismo, se determinó la hipótesis general para esta investigación: Existe relación significativa entre la mejora continua y la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022. Y como hipótesis específicas se determinaron: Existe relación significativa entre la mejora continua y la efectividad de funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022. Existe relación significativa entre la mejora continua y la eficiencia en las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022. Existe relación significativa entre la mejora continua y la celeridad de las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En los trabajos de posgrado previos revisados en el entorno nacional para la variable mejora continua, según Calderón (2019), realizó una encuesta con el objetivo de determinar si existe un efecto entre la mejora continua de procesos y la productividad laboral en la industria de confección del emporio de Gamarra. Este estudio fue de carácter descriptivo y explicativo, utilizando un diseño de investigación cuantitativo - no experimental. Como parte del trabajo se realizó una encuesta de 22 preguntas a 217 líderes empresariales y se determinó que la mejora continua de procesos está relacionada con la productividad de las industrias, por el coeficiente de Pearson se obtuvo $R = 0.655$ con un nivel de significancia $p = 0.002$ de menos de 0,05, demostrando que los indicadores principales son la eficiencia y eficacia, junto con el liderazgo de la gestión de las empresas.

Asimismo, Montoya (2020), realizó su estudio sobre la relación entre la mejora continua de diversos procesos y la productividad, siendo de tipo descriptivo y explicativo con un diseño no experimental – cuantitativo, se determinó mediante encuestas en la recopilación de datos que la propuesta de mejora tiene como herramientas principales la reducción de costos, la capacitación del personal, el uso de 5S, el Six Sigma, diversos mantenimientos y control de indicadores, dando a conocer diversas soluciones en cada objetivo planteado, recomendando la adopción de un enfoque de mejora continua para aumentar la productividad de la empresa. Por otro lado, Cerdán (2020) planteó en su investigación la relación entre la metodología de las 5's y la eficiencia de una empresa Pesquera, la tesis fue de tipo descriptiva y correlacional con un diseño no experimental – cuantitativo. La muestra fue de 110 empleados de la empresa, medidos mediante un cuestionario, se obtuvo como resultados en la correlación de Spearman un $Rho=0.747$ obteniendo una relación positiva entre ambas variables, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

En los trabajos previos para la variable productividad, según Abdón (2019), precisó que el objetivo principal de su investigación fue determinar la relación que existe entre 5's y la productividad de la empresa estudiada, la investigación fue descriptiva correlacional, con un diseño de estudio no experimental de corte cuantitativa, dando

como resultados de la investigación en la contrastación estadística de hipótesis una correlación de Spearman de $Rho = 0.710$ y con un nivel de significancia de $p = 0.000$ siendo menor a 0.05 demostrando la relación en ambas variables, indicando que mejorando la calidad, eficiencia, procesos suman valor al trabajo garantizando un ambiente limpio y organizado; por ende incrementando la productividad de la empresa.

Por otro lado, Rengifo (2019), afirmó en su investigación que el objetivo general fue establecer la relación entre el compromiso laboral y la productividad de los colaboradores, siendo una investigación de tipo descriptiva – correlacional con un diseño no experimental - cuantitativo, teniendo como muestra a 61 colaboradores de la empresa. Los resultados del estudio determinaron que el nivel del compromiso laboral es “medio”, ya que los colaboradores no logran desempeñar sus labores, ni logran mejorarlas de manera eficiente, concluyendo mediante la contrastación de hipótesis a través de la correlación de Pearson un $R = 0.630$ con un nivel de significancia de $p = 0.02$ menor a 0.05 demostrando que si existe relación positiva con la productividad de la empresa.

En los trabajos previos internacionales de investigaciones de posgrado, para la variable mejora continua, según Garcés y Camino (2021) sostuvieron que su estudio tuvo el fin de determinar el impacto de la mejora continua en la productividad, la investigación fue de tipo descriptiva – explicativa de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, para reunir la información se realizó una encuesta dando como resultado mediante el Coeficiente de Pearson $R = 0.634$ demostrando la relación satisfactoria en las variables estudiadas, asimismo, determinando como conclusiones que mediante la mejora continua en los diversos procesos productivos se obtiene una ventaja competitiva para dichas empresas estudiadas garantizando calidad en sus productos, y más aun cumpliendo con las actividades ejecutadas en tiempo y el orden requerido para obtener incremento en la productividad.

Asimismo, Ruales (2020), concluyó que el trabajo de investigación tuvo como propósito identificar las prácticas de gestión de la calidad, y mejoras de los procesos relevantes para fortalecer la productividad, involucrando a cuatro empresas para el análisis a través de cuestionarios. Las conclusiones de la investigación dieron como resultados que la gestión de calidad, la innovación, tecnología, gestión y mejora de procesos fueron muy importantes para la optimización de la productividad. Por otro

lado, Portero (2021), concluyó en su artículo científico que tuvo como propósito determinar la relación de la mejora continua y el rendimiento operativo mejorando la productividad, esta mejora va de la mano con el ciclo de Deming, buscando reducir fallas, solucionando diversos problemas, eliminando riesgos potenciales, esto para poder lograr una mayor eficacia y eficiencia en tiempos y costos de fabricación, dando como resultados que al implementar la mejora continua en las áreas administrativas proporcionó una optimización y creciente productividad.

Para la variable productividad según Saltos (2020), su investigación tuvo como objetivo principal aportar conocimiento a los emprendedores, incentivando la determinación de los mejores procesos en la producción de alimentos, y obtener cambios positivos en las empresas. El tipo de investigación empleado es cualitativo, transversal, de carácter analítico y explicativo. El estudio estuvo constituido por los recursos, capacidades y procesos que se desarrollan en el modelo de gestión empleado en el restaurante “La Cañita” concluyendo que el restaurante debe elaborar un modelo de gestión adecuado, enfocado al desarrollo, dado que se evidencia la presencia de deficiencias en la gestión, impulsando al mejoramiento continuo.

Asimismo, Hernández (2020) concluyó que los indicadores principales establecidos son las líneas de producción, espacio utilizado, cumplimiento de programa y operadores, lo cual da como resultado el grado de productividad de la empresa, el problema central es la carencia de un proceso metodológico para definir el orden de atención o prioridades lo cual afecta la eficiencia del personal directo que se encuentra en producción. Como conclusión del trabajo de investigación, se demostró que es importante mejorar el bienestar de personal operativo, Implementar la búsqueda de la perfección mediante la visión de la Estrategia Lean, dado que la mejora continua no termina nunca.

Por otro lado, Ramírez (2019), en su trabajo analiza los sistemas de mejora continua de diversas organizaciones, y visualiza la eficiencia de los sistemas de mejora implementados por las empresas. Mediante la delimitación de los conceptos teóricos relacionados con los sistemas de mejora continua, la población aplicada fueron diferentes empresas de los sectores empresariales. Como conclusión, las implementaciones de las herramientas de mejora aplicadas intervienen positivamente

sin importar que actividad desarrolla la empresa, por lo cual están diseñadas para obtener resultados positivos.

En cuanto a la teoría general de la investigación se establece la teoría de Getting Things Done según Allen (2001), el GTD puede entenderse como un diagrama que al principio se colocan todas las tareas o actividades que se tienen, pasando por una serie de etapas, determinando que, al finalizar una tarea sigue otra mediante un diagrama de flujo, de acuerdo a un orden lógico, es un método que ha sido utilizado por millones de empleados alrededor del mundo. El principio básico del GTD es que todas las tareas o actividades deben estar en un sistema único y fiable, cuanto menos sean para alcanzar objetivos y metas es mejor en el tiempo. El tener muchas tareas sin terminar, existe mucha dificultad para mantener la atención fija en una única actividad, por ello que existen cinco etapas que son recopilar, procesar, organizar, revisar y hacer. Se inicia recopilando y ordenando las actividades sin correr el riesgo de olvidarse nada todo ello en una bandeja de entrada, es decir lugares físicos o virtuales donde se reúnen las actividades, luego se deben procesar cada tarea para entender que se va a realizar, si se requiere una acción; se debe determinar el tiempo, siendo el paso siguiente y muy importante de procesar y determinar la lista de acciones estableciendo proyectos para cada actividad, estableciendo una lista de pasos hasta culminar de forma eficiente el proyecto; seguido se debe revisar para garantizar que toda actividad y acción este en su lugar, finalmente se debe hacer lo planeado de acción en acción cumpliendo los objetivos trazados en el menor tiempo establecido, optimizando los procesos con eficiencia y eficacia de las actividades de corto y largo plazo.

El GTD, para Bolívar (2009), en su Artículo Como mejorar la Productividad del CIO y su equipo; menciona que es un método orientado a mejorar los procesos de producción de forma individual, mejorando el curso de las tareas en cada actividad, reduciendo el estrés de la sobrecarga de la información, no garantiza tener menos tareas, pero si tenerlas todas bajo control.

Según Ríos y Díaz (2018) La mejora continua se define como una serie de cambios pequeños y continuos, es decir, dar pequeños pasos a corto plazo para lograr metas ambiciosas a largo plazo, lo que resulta en una mayor eficacia y eficiencia, lo que genera beneficios como ahorros en costos, tiempo, energía y desperdicio. Por otro lado, Gemar, Negrón, Lozano, Guzmán y Rosado (2019) indican que es una actividad

recurrente para mejorar el desempeño de los empleados, relacionada con un producto, servicio o proceso, que permite anticipar y satisfacer las necesidades y expectativas de los empleados, grupos de interés y aumenta la eficiencia económica.

La gestión del personal según Sánchez y Cadillo (2019) definen como el proceso gerencial de coordinación efectiva de la gestión de los conocimientos, habilidades, capacidades, competencias y experiencias de un grupo de personas que integran o unen una organización. Sin embargo, la correcta gestión de personal tiene algunas ventajas como el aumento de la eficiencia, la eficacia y la calidad, el enfoque en la mejora de los recursos tecnológicos, físicos y financieros, y la promoción de un clima organizacional adecuado mejorando la calidad de vida de los miembros de la organización para aumentar la motivación y la productividad. (Soomro, Wang, Tunio, Aripkhanova y Ansani, 2021)

La gestión de procesos es la forma en que una organización se instituye internamente utilizando un modelo horizontal, en el que cada área de negocio trabaja en equipo para lograr un objetivo común, asegurando un enfoque de éxito, y satisfaciendo y cumpliendo las necesidades y expectativas de los clientes logrando una mayor eficiencia y eficacia en los resultados (Alarcón y Sánchez, 2018), Asimismo, para Felicita, Damien y Michael (2021) indican que la gestión de procesos es el conjunto de actividades que se interrelacionan o que interactúan transformando elementos de entrada en resultados.

La gestión de calidad según Inmaculada, Ramón, Vuele y Rodríguez (2019), definen como actividades coordinadas para controlar y dirigir una organización a partir del liderazgo de la gerencia y la estrategia que va entorno al logro de los objetivos. Por otro lado, Kyung (2018) indica que mediante la gestión de la calidad; las organizaciones permiten monitorear, planear, mejorar y ejecutar las actividades necesarias para el cumplimiento de las metas.

Efimova, Bris y Efimov (2021), mencionan que el Six Sigma se basa en una metodología atacando problemas de desempeño, descartando primero la causa raíz con inconsistencias de seguimiento de estándares, se busca prevenir la recurrencia de los problemas. Asimismo, mejora los procesos utilizados para obtener la mejor eficiencia, determinando la mejor solución basada en los datos reunidos. Por otro lado, Purba, Nindiani, Trimarjoko, Jaqin, Hasibuan y Tampubolon (2021), indican que

mediante el Sx Sigma define, analiza, mide, implementa y controla; intenta llevar la mejor calidad al límite posible generando el máximo ahorro.

El World Class Manufacturing, según Rodríguez, Toba, y Alberto (2021) indican que se enfoca en la gerencia mixta, utilizando todos los recursos para mejorar el cumplimiento de tareas a través del uso de las mejoras prácticas de mantenimiento, el WCM es un conjunto de ideas que buscan mejorar un enfoque de mantenimiento proactivo y disciplinado a través de prácticas estandarizadas, gestión automática, competitivo e índices de desempeño. Se busca el logro de objetivos mediante el trabajo en grupo de los miembros de la organización, promueve el desarrollo de las competencias en el personal para el puesto de trabajo, está orientado a la integración de los procesos y no a la fragmentación de tareas, impulsa el trabajo en un ambiente de mejoramiento continuo, utilizando la planificación disciplinada para lograr la eficiencia y eficacia de los procesos, finalmente se emplea la tecnología de la información para lograr la integración de los procesos. Asimismo, Rodríguez, Tobal y Quintanilla (2021) indican que el WCM busca el logro de objetivos mediante el trabajo en equipo de los colaboradores de la organización, promueve el desarrollo de las competencias en el personal y está orientado a la integración de los procesos.

En la Teoría de restricciones, según Palma, Movilla, y Torres (2020) indican que es un proceso de múltiples tareas, la velocidad del trabajo está determinada por ciertos factores, conocidos como restricciones ya sean la capacidad de recursos y materiales, en base a esta teoría las organizaciones pueden tomar decisiones para poner en práctica ciertas estrategias que ayudan a mejorar continuamente.

El ciclo Deming es una forma de organizar el trabajo, encarando proyectos de acción y mejora sobre procesos propios o externos; se realiza al elaborar un proyecto con técnicas participativas y de trabajo en equipo planificando, haciendo, verificando y actuando. (Hakim, Rosadi, El Widdah, 2020)

Según Makwana y Patange (2022) las 5s, la definen como una metodología para crear un espacio de trabajo ordenado, limpio y seguro en donde el desperdicio sea evidente y notar actividades que no se realicen de forma correcta. Por otro lado, Suyono. Ferdian y Anwar (2021) mencionan que las 5s es el acrónimo para referirse a 5 palabras: seri (separar o eliminar las cosas innecesarias), seiton(ordenar o situar las

cosas innecesarias), seiso(Limpiar y ordenar la suciedad), seiketsu(mantener la limpieza), shitsuke(mantener la disciplina).

La productividad es la capacidad de dar resultados con los recursos o esfuerzos necesarios utilizados, es decir la productividad se mide de acuerdo a los resultados, metas y objetivos logrados en las organizaciones (Dias, Marqués, 2022), por otro lado, Bollati, Gaona y Lima (2022) mencionan que es una relación o razón de las salidas de un proceso y las entradas de recursos para obtener el uso eficiente en la producción de bienes o servicios.

La efectividad de funciones, según Wojciech, Skica, Jacek (2022) indican que es una relación entre los objetivos y resultados, es decir es una mezcla de dos factores principales: conseguir lo que quieres y de la forma que te permita hacerlo una y otra vez. Asimismo, para Harland (2021) menciona que para ser efectivo los colaboradores no pueden ser generalistas, es decir deben tener una especialización en las tareas a realizar.

La eficiencia de funciones es una relación entre recursos y objetivos, es decir que se logren cumplir las metas con los recursos que se tienen planificados o con menos recursos (Baskar, y Jagannathan, 2021). Por otro lado, Hamann, Arias, Mejarano, Gafaro, Méndez y Poveda (2018) indican que la eficiencia de funciones es la medida normativa de alcance de resultados optimizando los recursos utilizados (tiempo, dinero, mano de obra y materiales)

La celeridad de funciones es el correcto desempeño de los colaboradores, implementando estrategias correctas para cumplir las metas de la organización, impulsando la efectividad de los procesos en las áreas. (Diaz y Quintana 2022)

Asimismo, Calle, Balladares, Espinoza y Peralta (2022), mencionan que las dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad de la variable productividad se relacionan estrechamente, pero conceptualizan de diferente manera: para la eficiencia manifiesta que sostiene a los objetivos de la organización, calculándose a través de las unidades producidas sin defectos y dividiéndose por el total de producción, teniendo en cuenta todos los recursos empleados. También, definen que la eficacia es con respecto a la productividad se vincula con el logro de los objetivos propuestos por la organización, consiste en la realización de actividades que permitan lograr las metas establecidas.

Por último, definen a la efectividad como el nivel de concesión de la meta, es decir muestra la meta alcanzada independientemente de los recursos utilizados.

Por otro lado, Bouza (2000), afirma que los términos de eficiencia, eficacia y efectividad no tienen el mismo significado y contenido económico que se empleaban años atrás para la misma intención, asimismo, estos términos están en completa correspondencia con los cambios en el significado de las palabras como consecuencia de los diversos procesos de la evolución social, finalmente indica que la eficacia está vinculada con los resultados bajo condiciones ideales, la efectividad bajo condiciones reales y la eficiencia está relacionada con el uso de los recursos y resultados obtenidos.

Según Zidane y Olsson (2017), indican que una persona eficiente es aquel que logra niveles altos de desempeño en relación con los insumos consumidos, asimismo, indican a la eficacia como el grado en que un determinado procedimiento produce un resultado beneficioso en condiciones ideales, y la efectividad está relacionada con hacer las cosas correctas obteniendo resultados bajo condiciones reales.

Teoría de la Fijación de Metas de Locke, según Montes, Navarrete y Miranda (2019) indican que la motivación del colaborador para alcanzar las metas y objetivos dependerán del simple hecho de habérselas propuesto, es decir el simple hecho de querer lograr una meta o actividad es una importante motivación en el trabajo, ayudando a mejorar el rendimiento de las actividades. Utiliza la autoeficacia para poder desarrollar diversas tareas y alcanzar determinadas metas, a mayor auto eficiencia, mayor confianza en las habilidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio presenta un enfoque cuantitativo ya que busca reunir datos medibles y cuantificables para comprobar las hipótesis generales y específicas, estableciendo pautas de interacción y comportamiento entre las variables, corroborando sus teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La investigación fue de tipo básica, ya que se fundamenta en un argumento teórico; corrigiendo o verificando el conocimiento mediante el descubrimiento de nuevos campos de investigación (Landeau, 2007).

El diseño de investigación establecido es no experimental ya que se lleva a cabo sin manipular deliberadamente las variables y se observa a los fenómenos en su ambiente para ser analizados, asimismo, transversal debido a que se reúnen datos en un momento y tiempo único, por otro lado, correlacional ya que se tiene como finalidad analizar la relación y grado de similitud que exista en las dos variables estudiadas. (Hernández et al., 2014).

El esquema es el siguiente:

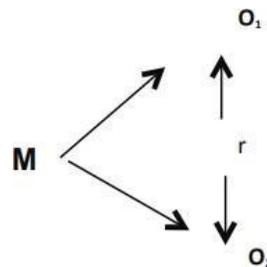
Dónde:

M = Muestra

O1 = Mejora continua

O2 = Productividad

r = relación



3.2. Variables y operacionalización

Definición Conceptual:

Para la variable independiente, Según Olaya (2021), manifiesta que la mejora continua se define como una estrategia de la gestión empresarial, que consiste en desarrollar mecanismos sistemáticos para mejorar la gestión de personal y de procesos, como consecuencia elevar el nivel de satisfacción de los clientes internos o externos y de otras partes interesadas obteniendo altos estándares requeridos para el negocio.

En la variable dependiente, Según Rengifo (2019), menciona que la productividad es el resultado esperado que mediante la efectividad del trabajo realizado y del capital utilizado producen un valor económico y empresarial, puesto que involucra eficiencia en las funciones en un tiempo determinado alcanzando objetivos.

Definición Operacional:

Mejora continua: Función en la que participan los trabajadores administrativos de la universidad; respecto a la gestión de personal, gestión de procesos y gestión de calidad. A partir de ello se aplicará un instrumento de obtención de datos constando de 20 ítems, medidos con la escala tipo Likert, de 1 a 5.

Productividad: Es el rendimiento laboral mediante la efectividad, eficiencia y celeridad de las funciones de los trabajadores administrativos de la Universidad. Ante ello se llevará a cabo la medición de la escala tipo Likert de 1 a 5 entre un rango definido mediante 16 ítems.

3.3. Población, muestra y muestreo

En la investigación, la población abarcó a 200 trabajadores de la Universidad Lima norte, Según Hernández et al. (2014) la población o el universo son el conjunto de todos los casos que reúnen coincidencias y tienen determinadas especificaciones.

Criterios de inclusión:

Solo se considerará para la encuesta a los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022.

Personal administrativo que tiene labores de funcionabilidad y operatividad del área.

Criterios de exclusión:

No se considerará a personal que se encuentra en el bloque de investigación, académicos y de bienestar universitario; asimismo, personal que labora en centros empresariales pertenecientes a la universidad. Personal administrativo que no tienen labores operativas y funcionales, es decir personal administrativo que tenga que brindar algún servicio al alumno.

Muestra

Para determinar la muestra se llevó a cabo el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que consiste en reunir una muestra de la población de manera conveniente para la investigación; ya que resulta más sencillo examinar a los colaboradores administrativos de la universidad, de tal modo se obtuvo a 132 colaboradores como muestra, estableciendo la siguiente fórmula:

Dónde:

- N = (población)
- Z = 1.96 (nivel de confianza)
- E = 0.05 (error de estimación)
- P = 0.5 (probabilidad a favor)
- Q = 0.5 (probabilidad en contra)

$$N = \frac{Z^2 N. P. Q}{Z^2. P. Q + (N - 1) E^2} =$$

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5) (0.5)200}{(200 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = 131.75 = \mathbf{132 \text{ colaboradores de la Universidad}}$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos.

La técnica que se utilizará es la encuesta, usando como instrumento un cuestionario de 36 Ítems, entre las variables productividad y mejora continua. El índice de medición es la escala de Likert de tipo ordinal con dos tipos de respuestas para cada

variable. En términos generales esta escala se construye utilizando un número de afirmaciones, administrando a una muestra para determinar las puntuaciones del conjunto en cada Ítem. (Hernández et al., 2014). Por otro lado, Kotler y Armstrong (2012) mencionan que la interpretación de la medición será negativa, regular o positiva siendo escalas adaptadas.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado en esta investigación es el cuestionario permitiendo entregar información apropiada. Alvira (2011) indica que para obtener información es necesario realizar una serie de procedimientos presentados a través de un papel o pliego, definido como instrumento donde presenta un conjunto de Ítems ordenados con claridad para reunir resultados precisos.

Para la variable productividad se aplicó una encuesta; utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los colaboradores de la universidad que consta de 16 Ítems de los cuales están distribuidos en las siguientes dimensiones: efectividad de funciones (1 a 5 Ítems), eficiencia en las funciones (6 a 10 Ítems) y celeridad en las funciones (11 a 16 Ítems). Asimismo, para la variable mejora continua se utilizó un cuestionario que consta de 20 Ítems de los cuales están distribuidos en las siguientes dimensiones: Gestión de personal (1 a 6 Ítems), Gestión de procesos (7 a 13 Ítems) y Gestión de calidad (14 a 20 Ítems).

Validez

Toda medida de datos debe cumplir con 3 requisitos básicos como la confiabilidad para producir resultados consistentes y claros. La validez con la que realmente se miden a las variables y la objetividad asociada a la transparencia de los efectos del sesgo y la tendencia del investigador (Hernández et al., 2014).

Juicio de expertos

Para poder validar el contenido del instrumento, éste pasó por juicio de expertos, los cuales debían tener un grado similar o superior al que se está optando con esta investigación. Los expertos debían emitir un veredicto positivo en cuanto a los criterios relevancia, pertinencia y claridad con la finalidad de que el instrumento sea aceptable. Para Escobar y Cuervo (2008) el juicio de expertos se da gracias a la

trayectoria y experiencia obtenida por las personas expertas en el tema, siendo reconocidos como los más calificados para la validación del instrumento, dando como resultados información clara y precisa.

Siendo así que para la investigación se tuvo que pasar el instrumento por la validación de 3 expertos en el tema, quienes fueron de vital importancia para la aplicación del cuestionario de las variables productividad y mejora continua.

Tabla 1

Validación de juicio de expertos

<i>Experto</i>		DNI
Dr. Carlos Ventura Orbegoso	Aplicable	17804130
Dra. Jaela Peña Romero	Aplicable	03894354
Mgtr. Mariano López Ruiz	Aplicable	09869191

Confiabilidad

Para la confiabilidad se realizó a una prueba piloto de 50 colaboradores de la universidad con características similares, aplicando el instrumento se procedió a recolectar los datos y procesarlos por medio del alfa de Cronbach, al obtener los resultados esperados se puede verificar que el instrumento es confiable. Si la puntuación de confianza está en el valor máximo de 1; la escala es más fiable, considerando, asimismo, valores que sean mayor a 0.7 para obtener la mayor confiabilidad de la escala. (Hernández et al., 2014).

Coefficiente Alfa de Cronbach

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

Dónde:

K: El número de ítems $\sum v_i$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems vt: Varianza de la suma de los Ítems α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

La siguiente escala determinan los niveles de la confiabilidad:

Tabla 2

Niveles de confiabilidad

Valores Nivel	Valores Nivel
De -1 a 0 No es confiable	De -1 a 0 No es confiable
De 0,01 a 0,49 Baja confiabilidad	De 0,01 a 0,49 Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75 Moderada confiabilidad	De 0,5 a 0,75 Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89 Fuerte confiabilidad	De 0,76 a 0,89 Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1 Alta confiabilidad	De 0,9 a 1 Alta confiabilidad

Los resultados de la confiabilidad del alfa de Cronbach de ambas variables se obtuvieron del programa JASP (Versión actual) mostrando un nivel de fuerte confiabilidad:

Tabla 3:

Estadística de fiabilidad de productividad y mejora continua

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.811
95% CI lower bound	0.719
95% CI upper bound	0.878

Tabla 4:

Estadística de fiabilidad de mejora continua

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.753
95% CI lower bound	0.632
95% CI upper bound	0.841

Tabla 5:

Estadística de fiabilidad de productividad

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.762
95% CI lower bound	0.642
95% CI upper bound	0.848

3.5. Procedimientos

Se inició con la revisión teórica y sistemática de las variables mejora continua y productividad, asimismo, en la recolección de la data se solicitó el permiso a la institución, posteriormente se informó a 50 colaboradores sobre el objetivo de la investigación para luego aplicar el instrumento. Finalmente se recolectó la información en función a las variables estudiadas.

3.6. Método de análisis de datos

En la investigación después de aplicar los cuestionarios a la muestra, se procesarán todas las respuestas en el programa Spss (Versión 26), con el objetivo de ordenar y organizar las respuestas; asimismo, se busca determinar la situación presente de la universidad en cuanto a las variables estudiadas, de acuerdo al tipo de datos se podrán usar gráficos circulares o gráficos de barras, tablas e imágenes, todo ello se utilizará para obtener las conclusiones e interpretaciones.

En la siguiente etapa se debe realizar estadística descriptiva en cada una de las variables, según los autores Hernández et al. (2014), el investigador debe buscar describir sus datos y efectuar análisis estadísticos para relacionar las variables.

En la última etapa se debe realizar estadística inferencial, el objetivo de la investigación va más allá de determinar y describir a las variables; es decir se busca probar hipótesis y demostrar los resultados de la muestra de los colaboradores. (Hernández et al., 2014).

La investigación tiene variables cuantitativas discretas con un análisis de pruebas no paramétricas, es por ello que se utilizará el coeficiente de Rho Spearman de distribución normal (Hernández et al., 2014).

Estadígrafo Rho de Spearman

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

ρ = Rho de Spearman

N = Muestra

D = Diferencias entre variables

3.7. Aspectos éticos

Se considera y respeta los aspectos éticos, metodológicos, científicos y teóricos, con la autenticidad esperada en los resultados sin manipular la información (Hernández et. Al., 2014), asimismo, se mantendrá el anonimato de los colaboradores en la recolección de datos. Se utiliza la normativa de Apa, como los estilos de referenciación y de citación; respetando los derechos de los autores utilizados para la investigación, asimismo, se verificará el porcentaje de similitud con otros trabajos a través del Turnitin.

IV.RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 6:

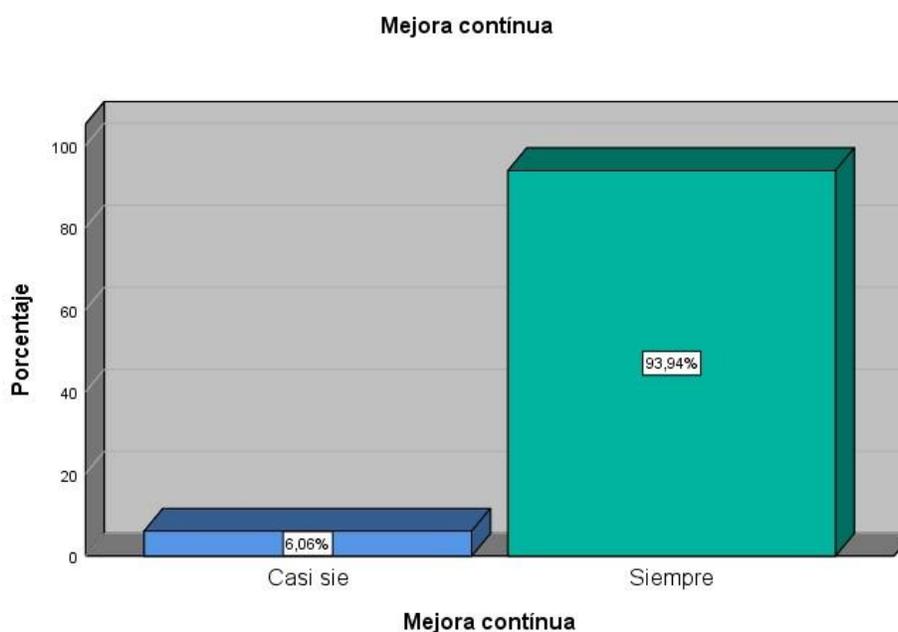
Mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	8	6,1	6,1	6,1
	Siempre	124	93,9	93,9	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de Spss v16.

Figura 1:

Mejora continua



Interpretación: Sobre la tabla 6 y figura 1, se analizó que de los 132 colaboradores encuestados en la variable mejora continua el 6.06% respondieron “casi siempre” a los 20 ítems del cuestionario, asimismo el 93,94% respondieron “Siempre”, determinando de este modo que la gestión de personal, gestión de procesos y gestión de la calidad que involucran a la variable mejora continua; tienen un alto porcentaje de importancia en la universidad.

Tabla 7:

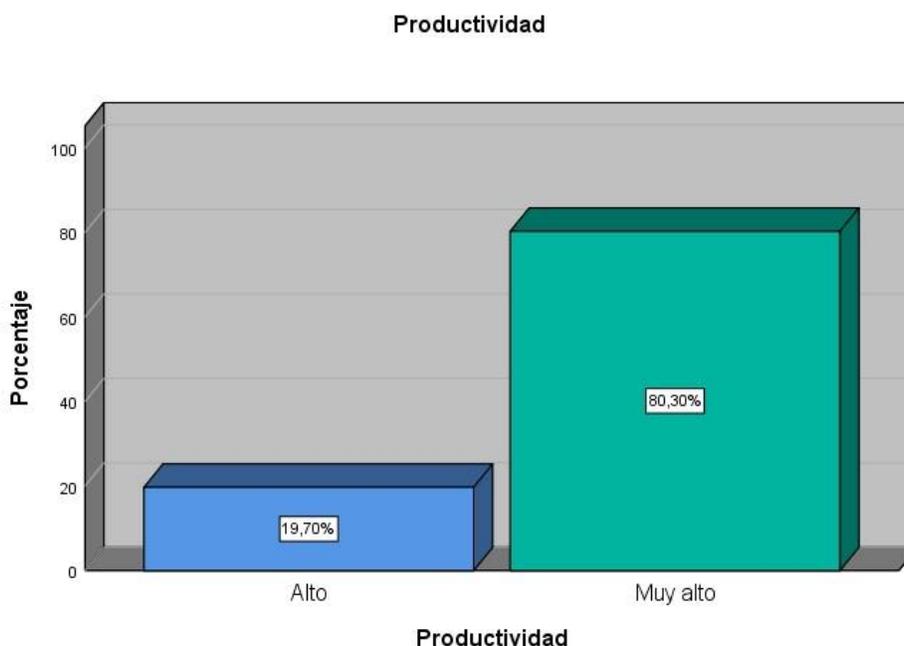
Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	26	19,7	19,7	19,7
	Muy alto	106	80,3	80,3	100,0
Total		132	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de Spss v26.

Figura 2:

Productividad



Interpretación: Sobre la tabla 7 y figura 2, se analizó que de los 132 colaboradores encuestados en la variable productividad el 19.70% respondieron “alto” a los 16 ítems del cuestionario, asimismo el 80,30% respondieron “muy alto”, determinando de este modo que el rendimiento en las actividades, la eficiencia de los recursos utilizados, el buen desempeño de los colaboradores tiene un porcentaje alto dentro del funcionamiento de la universidad.

Tabla 8:

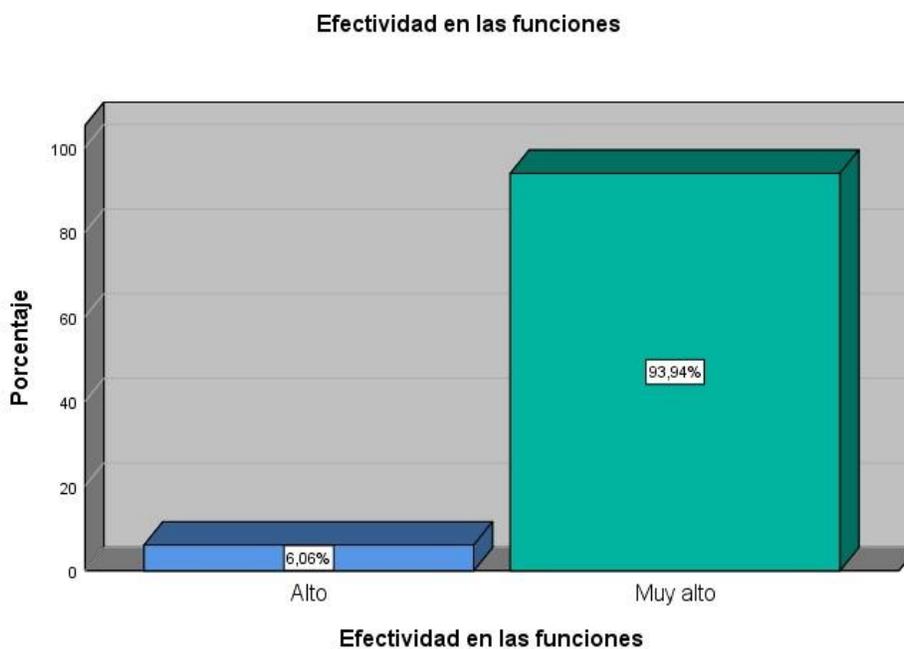
Efectividad en las funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	8	6,1	6,1	6,1
	Muy alto	124	93,9	93,9	100,0
Total		132	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de Spss v16.

Figura 3:

Efectividad en las funciones



Interpretación: Sobre la tabla 8 y figura 3, se analizó que de los 132 colaboradores encuestados en la dimensión efectividad en las funciones el 6.06% respondieron “alto” a los 5 ítems del cuestionario, asimismo el 93,94% respondieron “muy alto”, determinando de este modo que el cumplimiento de objetivos y la optimización de las actividades tiene un porcentaje alto dentro del funcionamiento de la universidad.

Tabla 9:

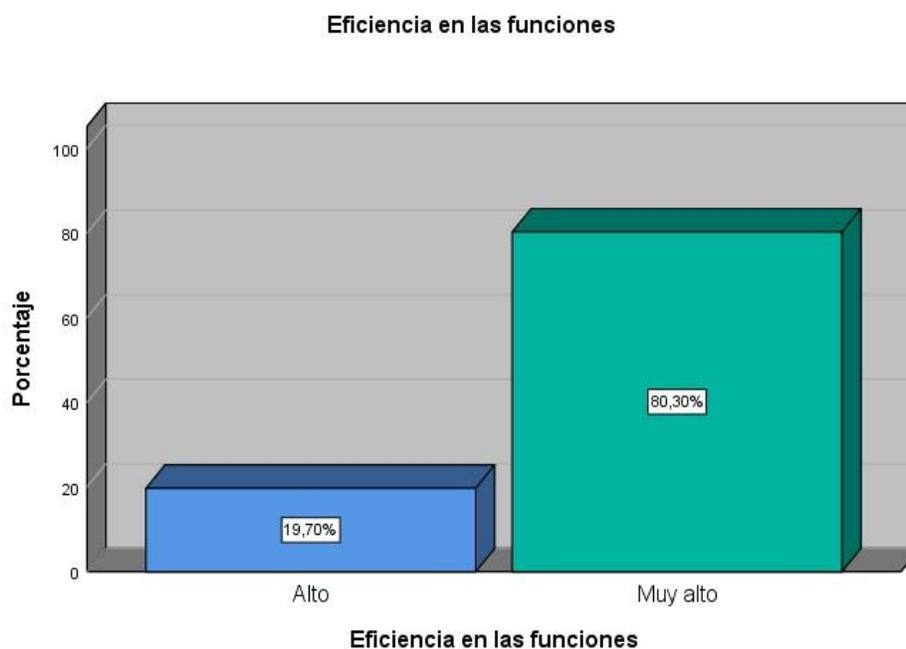
Eficiencia en las funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	26	19,7	19,7	19,7
	<u>Muy alto</u>	106	80,3	80,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de Spss v26.

Figura 4:

Eficiencia en las funciones



Interpretación: Sobre la tabla 9 y figura 4, se analizó que de los 132 colaboradores encuestados en la dimensión eficiencia en las funciones el 19.70% respondieron “alto” a los 5 ítems del cuestionario, asimismo el 80.30% respondieron “muy alto”, determinando de este modo que la eficiencia de los recursos, la optimización de gastos e ingresos tiene un porcentaje alto dentro del funcionamiento de la universidad.

Tabla 10:

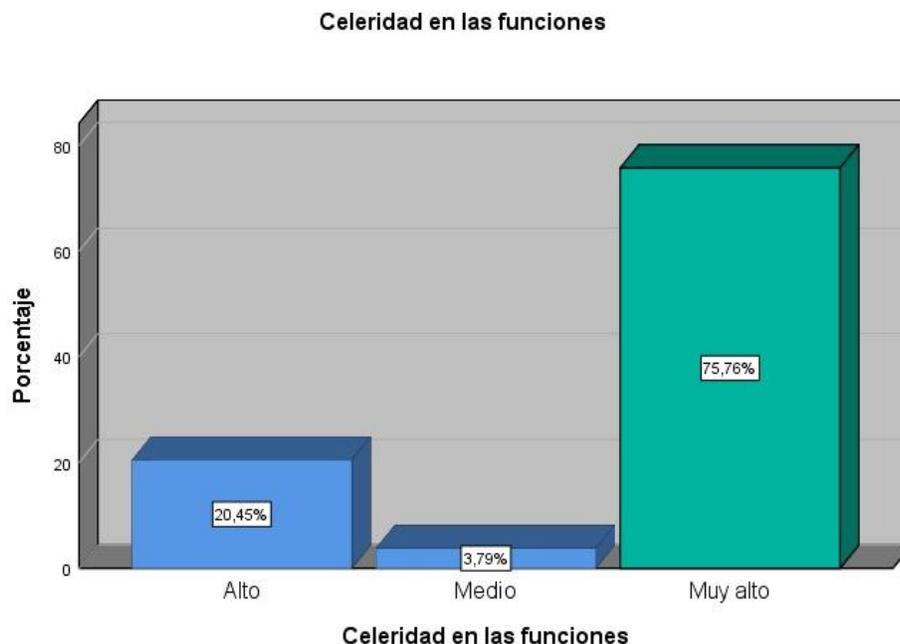
Celeridad en las funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	27	20,5	20,5	20,5
	Medio	5	3,8	3,8	24,2
	<u>Muy alto</u>	100	75,8	75,8	100,0
Total		132	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de Spss v26.

Figura 5:

Celeridad en las funciones



Interpretación: Sobre la tabla 10 y figura 5, se analizó que de los 132 colaboradores encuestados en la dimensión celeridad en las funciones el 20.45% respondieron “alto” a los 6 ítems del cuestionario, asimismo el 3.79% respondieron “medio”, y el 75.76% respondieron “muy alto”, determinando de este modo que las estrategias para cumplir las metas y la efectividad en los procesos tiene un porcentaje alto dentro del funcionamiento de la universidad.

Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad con el fin de analizar y estudiar cuanto difiere la distribución normal de los datos, siendo así que se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, ya que permitió evaluar la normalidad calculando la correlación entre los datos de ambas variables.

Tabla 11:

Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Mejora Continua	,234	132	,000
Productividad	,245	132	,000

Fuente: Data de Spss v26

Como se observa en la tabla 11 mediante la prueba de Kolmogorov - Smirnov se puede analizar que el valor $p = .000$ siendo menor que $.005$, de esta manera se demuestra la aplicación del coeficiente Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se procedió a realizar la aplicación de pruebas estadísticas inferenciales, logrando reunir información que determina la correlación entre las variables estudiadas, así mismo con la relación entre la variable mejora continua y las dimensiones de la variable productividad; ante ello se realizó la prueba del coeficiente de Rho Spearman en el software Spss v26 consiguiendo el valor de significancia.

Hipótesis General:

Ho: No existe relación significativa entre la mejora continua y la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la mejora continua y la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022.

Tabla 12:

Resultados de relación entre mejora continua y productividad

	Spearman's rho	p
Mejora Continua - Productividad	0.668	< .000

Fuente: Datos obtenidos del Spss v26

En la tabla 12 se observa que el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0,000 < 0,05$), por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; demostrando que la variable mejora continua se relaciona significativamente con la variable productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022; asimismo, se determina que la mejora continua de los diversos procesos administrativos de los colaboradores en las diversas áreas de la universidad se relacionan con la productividad. Por otro lado, se determina mediante el coeficiente de correlación de Spearman que existe relación entre ambas variables con un Rho= 0.668.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación significativa entre la mejora continua y la efectividad de funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la mejora continua y la efectividad de funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022.

Tabla 13:

Resultados de relación entre mejora continua y efectividad de funciones

	Spearman's rho	p
Mejora Continua - Efectividad de funciones	0.3400	0.000

Fuente: Datos obtenidos del Spss v26

En la tabla 13 se observa que el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0,000 < 0,05$), por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; demostrando que la variable mejora continua se relaciona significativamente con la dimensión efectividad de funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022. Asimismo, se determina mediante el coeficiente de correlación de Spearman que existe relación entre la dimensión y la variable con un $Rho = 0.340$.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación significativa entre la mejora continua y la eficiencia en las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la mejora continua y la eficiencia en las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022.

Tabla 14:

Resultados de relación entre mejora continua y eficiencia en las funciones

	Spearman's rho	p	
Mejora Continua - Eficiencia en las funciones	0.628	0.000	Fuente: Datos obtenidos del Spss v26

En la tabla 14 se observa que el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0,000 < 0,05$), por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; demostrando que la variable mejora continua se relaciona significativamente con la dimensión eficiencia en las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022. Asimismo, se determina mediante el coeficiente de correlación de Spearman que existe relación entre la dimensión y la variable con un $Rho = 0.628$.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación significativa entre la mejora continua y la celeridad de las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la mejora continua y la celeridad de las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022.

Tabla 15:

Resultados de relación entre mejora continua y celeridad de las funciones

	Spearman's rho	p
Mejora Continua - Celeridad de las funciones	0.599	< .000

Fuente: Datos obtenidos del Spss v26

En la tabla 15 se observa que el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0,000 < 0,05$), por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; demostrando que la variable mejora continua se relaciona significativamente con la dimensión celeridad de las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022. Asimismo, se determina mediante el coeficiente de correlación de Spearman que existe relación entre la dimensión y la variable con un $Rho = 0.599$.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona la mejora continua con la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022. Cada resultado de la hipótesis general y específicas se valieron con la prueba del coeficiente de Spearman; donde se obtuvo que para la variable mejora continua respecto a la variable productividad existe relación significativa; asimismo el resultado fue igual para la variable mejora continua y las 3 dimensiones de la variable productividad que son: efectividad de funciones, eficiencia en las funciones y celeridad de las funciones. A continuación, se determinará a detalle los resultados obtenidos de los objetivos y contrastación de hipótesis; comparados con resultados de otras investigaciones:

En cuanto a la prueba de hipótesis general, se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre la mejora continua y la productividad de los colaboradores administrativos en una universidad privada, Lima 2022, donde se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula. Los resultados obtenidos se encuentran en la Tabla 14; En la prueba de hipótesis según el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.668$ con un nivel de significancia $p = 0.01$ menor a 0.05.

Similar es el resultado obtenido con Calderón (2019), quien realizó una investigación sobre la mejora continua de los procesos y su incremento en la productividad en las industrias de confección del emporio de gamarra. La investigación determinó que mediante el coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de $R=0.655$ y un nivel de significancia de $p=0.002$ siendo menor a 0.05 donde se corrobora en su investigación que la mejora continua de los procesos dentro del emporio de gamarra se relaciona de forma positiva con la productividad de los colaboradores, cabe resaltar que según la investigación el autor indica que la mejora continua de los diversos procesos administrativos involucra a tres indicadores principales para incrementar la productividad que son la eficiencia, la eficacia y la efectividad de los procesos administrativos, siendo así que para el presente trabajo se utilizaron a la eficiencia y efectividad como dimensiones de la variable productividad y

se han hecho los análisis respectivos demostrando resultados positivos. Analizando a la teoría general de la investigación se concuerda con Bolívar (2009) acerca de la teoría del GTD, que mejorar continuamente implica un cambio en los diversos procesos de tareas y actividades, mejorando el desempeño individual de los colaboradores; asimismo implica en este proceso de cambio un orden de revisión de actividades y de cumplimiento de las mismas para que toda organización no sólo alcance el éxito, sino un importante incremento en la productividad.

Asimismo, se concuerda con la investigación de Abdón (2019), quien realizó su investigación denominada las 5's y la productividad en una empresa de calzado; la población estuvo conformada por 30 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta para medir la relación entre sus variables, mediante el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo $Rho=0,710$ y con un nivel de significancia de $p=0.000$ siendo menor a 0.05 donde se corrobora que las 5's siendo una herramienta indispensable para la mejora continua se relaciona positivamente con la productividad de la empresa; como ya se ha mencionado en la presente investigación existen diversas herramientas de la mejora continua que ayudan a mejorar los procesos, optimizar las actividades, ordenar y desechar los desperdicios, organizando el ambiente de trabajo para que en el tiempo se vuelva una disciplina, al tener una cultura organizacional los resultados van a ser positivos, mejorando los indicadores de productividad en cualquier empresa que utilice a la mejora continua en sus funciones.

Por otro lado se corrobora y concluye los resultados equivalentes de la investigación con respecto a Garcés y Camino (2021) quienes se manifiestan sobre la mejora continua y la productividad en el sector carroceros de la zona 3 en Ecuador, a través de la aplicación de la encuesta se pudo determinar que los procesos de la mejora continua inciden en los resultados de la productividad afirmando su hipótesis con el coeficiente de Pearson dando como $R= 0.634$ demostrando la relación satisfactoria en las variables estudiadas.

Los resultados obtenidos de las investigaciones en discusión nos demuestran en las teorías que según Ríos y Díaz (2018) manifiestan que la mejora continua son constantes cambios que se realizan en los diversos procesos administrativos de las

empresas, éstos cambios implica dar pequeños pasos de reestructuración en las actividades con el fin de optimizar no solo los recursos y el tiempo; sino con el fin de crear una cultura o disciplina de orden en el trabajo para poder de este modo obtener como resultados el incremento de la productividad de los colaboradores.

En cuanto a la primera hipótesis específica el resultado de la tabla 15 mediante la contrastación de la hipótesis específica, indica que a través del coeficiente de Spearman se obtuvo un $Rho = 0.340$ con un nivel de significancia de $p = 0.000$ siendo menor a 0.05 demostrando que la mejora continua se relaciona significativamente con la efectividad de funciones; ya que está estrechamente vinculado al cumplimiento de objetivos y resultados bajo condiciones reales, la optimización y rendimiento de las actividades.

Es así como también lo demuestra Montoya (2020), en su tesis relacionada la mejora continua e incremento de la productividad de una empresa de transporte, en la investigación se aplicó la encuesta a 267 colaboradores dando como resultados que las herramientas de la mejora continua analizadas en la investigación se relacionaban con la productividad de los colaboradores, indicando también que dichas herramientas ayudan a mejorar la efectividad de las funciones bajo los resultados finales que toda organización espera lograr; sin embargo, en los resultados de la tabla 10 con respecto a la efectividad en las funciones el 93,94% respondieron “muy alto” con respecto al desempeño de sus funciones, el cumplimiento de los objetivos, el cumplimiento de funciones desempeñadas, el aporte que realiza al área, y la disposición frente a las actividades, demostrando que los colaboradores de la universidad según los resultados descriptivos consideran un porcentaje alto dentro del funcionamiento de la misma, no obstante, mediante la correlación de Spearman obtuvo un porcentaje positivo débil con un $Rho = 0.340$, esto debido a que según las teorías la mejora continua se enfoca en las actividades que se realizan en el día a día, mejorando el desempeño individual de los colaboradores, al estar más orientado en mejorar continuamente los procesos administrativos el efecto final es el cumplimiento de las metas y logro de objetivos bajo condiciones reales.

En cuanto a la segunda hipótesis específica el resultado en la tabla 16 mediante la contrastación de la hipótesis específica indica que a través del coeficiente de Spearman se obtuvo un $Rho = 0.628$ con un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05 demostrando que la mejora continua se relaciona significativamente con la eficiencia en las funciones; ya que está vinculado al correcto uso de los recursos utilizados y programados, como también a la optimización de los gastos en las organizaciones. Siendo así que se concuerda con la investigación de Cerdán (2020) que tiene como título la 5's y la eficiencia de una empresa Corporación pesquera, en la obtención de sus resultados se realizó una encuesta a 110 colaboradores mediante el coeficiente de correlación de Spearman, arrojando un $Rho = 0.747$ y con un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05, demostrando que las 5's tiene relación positiva con la eficiencia, la investigación concluye en que el orden, la limpieza y la disciplina son vitales para el logro de objetivos y efectividad de las funciones, de tal modo según la teoría relacionada con las 5's, para Ferdian y Anwar (2021) mencionan que al aplicar las 5's seri(separar o eliminar las cosas innecesarias), seiton(ordemar o situar las cosas innecesarias), seiso(Limpiar y ordenar la suciedad), seiketsu(mantener la limpieza), shitsuke(mantener la disciplina), son muy utilizados desde hace mucho tiempo en las empresas para mejorar el rendimiento de la productividad laboral, por otro según las teorías para Baskar, Jagannathan (2021) mencionan que la eficiencia de las funciones son el resultado del correcto uso de los recursos ya sea por diversos métodos o estrategias utilizadas por el colaborador a fin de cumplir correctamente sus actividades.

En cuanto a la tercera hipótesis específica el resultado de la tabla 17 mediante la contrastación de la hipótesis específica, indica que a través del coeficiente de Spearman se obtuvo un $Rho = 0.599$ con un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05 demostrando que la mejora continua se relaciona significativamente con la celeridad de las funciones; ya que está vinculado al desempeño de los colaboradores, las estrategias que toda organización utiliza para cumplir las metas y objetivos de corto y largo plazo.

Es así como también lo demuestra Rengifo (2019), en su tesis relacionada el compromiso laboral y la relación que existe con la productividad de los colaboradores en la empresa estudiada, para la investigación se realizó un cuestionario a 61 colaboradores dando como resultados mediante el coeficiente de correlación de Pearson un resultado de 0.630 con un nivel de significancia de 0.02 siendo menor a 0.05, demostrando que el compromiso laboral tiene una relación significativa con la productividad.

Por otro lado, revisando las teorías según Díaz, Quintana (2022) mencionan que la celeridad de las funciones es el correcto desempeño y compromiso para el logro de las metas, asimismo, indica que está muy relacionado con la implementación adecuada de las estrategias en tiempo y espacio siendo un impulso para la productividad de los procesos administrativos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La presente investigación concluye que existe relación significativa entre la mejora continua y la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022; quedando demostrado que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, asimismo, se corrobora y sostiene por las teorías que la mejora continua es una disciplina que mediante pequeños pasos y cambios sirven para conseguir objetivos de mucha importancia para las organizaciones; por ende no solo mejora el desempeño individual de los colaboradores sino que genera un incremento en la productividad de los mismos.

Segunda: Por otro lado, se concluye que la mejora continua se relaciona significativamente con la efectividad de funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022; demostrando que el cumplimiento de los objetivos y resultados bajo condiciones reales son muy importantes para los colaboradores, y que la mejora continua tiene diversas herramientas para potenciar la efectividad de cualquier organización.

Tercera: El estudio concluye que la mejora continua se relaciona significativamente con la eficiencia en las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022; señalando que, cumplir las metas al menor costo posible es un reto para toda organización, pero la universidad estudiada presenta de altos porcentajes en cuanto a la eficiencia en las funciones y tiene una definida estructura de trabajo que le permite cumplir con los resultados deseados.

Cuarta: Finalmente se concluye que la mejora continua se relaciona significativamente con la celeridad de las funciones de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022; determinando que mejorar continuamente conlleva a la especialización de las tareas y actividades diarias, optimizando el tiempo, uso, orden y desperdicio de cualquier función en los procesos administrativos de las organizaciones.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Director General de la universidad estudiada; implementar las herramientas que tiene la mejora continua para empezar a crear una disciplina y cultura organizacional de trabajo que ayude a elevar la productividad de las áreas, asimismo, incrementando los indicadores de calidad que la universidad requiere.

Segunda: Se recomienda a los directores administrativos de la universidad, establecer una línea prioritaria de actividades mejorando el orden y sobrecarga de información, es decir aplicar el GTD para poder mejorar la efectividad de las funciones de los colaboradores ya que mediante este método no se garantiza tener menos tareas, pero si tenerlas bajo control.

Tercera: Se recomienda a la Dirección de Gestión del Talento Humano de la universidad estudiada, difundir la mejora continua como una cultura organizacional; ya sea en capacitaciones del personal o en talleres que mejoren el desempeño de los colaboradores, siendo eficiente a la hora de ejecutar sus labores y cumpliendo con los indicadores requeridos por sus áreas.

Cuarta: Se recomienda a la Dirección de Comunicaciones de la universidad estudiada, difundir los tiempos y ejecución de los indicadores de calidad, ya que, si los colaboradores conocen en que tiempos deben realizar sus actividades, esto ayudará a que puedan ejecutarse en el momento y tiempo correcto.

REFERENCIAS

- Abdón, J. (2019). Técnica de la 5's y la productividad en la empresa de calzado consorcio Perú Inversiones Sac. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao). Repositorio Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4137>
- Alarcón, R., y Sánchez, B. S. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 198–215.
- Allen, D. (2001). *A. Getting things done w praktyce : 10 kroków do efektywności bez stresu / David Allen, Brandon Hall ; przekład : Wojciech Usarzewicz*. Gliwice: Helion, 2020. ISBN 978-83-283-6555-1. Disponível em: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsnuk&AN=edsnk.vtIs004946950&lang=es&site=eds-live>. Acesso em: 23 maio. 2022.
- Alvira, M. (2011). La encuesta una perspectiva general metodológica <https://n9.cl/8ag5w>
- Baskar, P., y Jagannathan, R. (2021). Resource Use Efficiency, Productivity and Profitability of Bt Cotton (interspecific) as Influenced by Crop Geometry and Drip Fertigation. *Indian Journal of Agricultural Research*, 55(3), 323–328. <https://doi.org/10.18805/IJARe.A-5485>
- Bolivar, M. (2009). Getting Things Done: cómo mejorar la productividad del CIO y su equipo. *ICT Analyst*. https://documen.site/download/getting-things-done-como-mejorarlaproductividad-optima-infinito_pdf
- Bollati, A., Gaona, G., y Lima, P. (2022). Análisis de los Factores que influyen en la Productividad. *Tecnología y Ciencia*, 43, 36–51. <https://doi.org/10.33414/rtyc.43.36-51.2022>
- Bouza, A. (2000). Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 26(1), 50-56, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662000000100007&lng=es&tlng=es.

- Cahuana, J. (2020). Método de gestión basado en Business Process Management (BPM) y Lean Six Sigma para optimizar la productividad del sector metalmeccánico de la Región Puno, caso: empresa INNOVA, 2018-2019. (Tesis Doctorado, Universidad Peruana Unión). Repositorio de Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4569>
- Calderón, J. (2019). La mejora continua de los procesos como plataforma del incremento de la productividad laboral en las industrias de confecciones del emporio gamarra de lima metropolitana. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal). Repositorio Universidad Nacional Federico Villareal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3162>
- Calle Peña, E., Balladares, C., Espinoza, L., y Peralta, E. (2022). Trabajo remoto y productividad en una instancia de gestión educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 764-784. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1540
- Carro, R y Gonzales, D (2015). Administración de las Operaciones: actividades para el aprendizaje. Universidad Nacional de Mar del Plata. <http://nulan.mdp.edu.ar/2265/1/carro.gonzalez.2015.pdf>
- Cerdan, K. (2020). La 5s y la Eficiencia del almacén de materiales de la empresa Corporación Pesquera Inca S.A.C, Chimbote - 2020. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositprio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49695>
- Chebly, J., sChiano, A., & Mehra, D. (2020). The Value of Work: Rethinking Labor Productivity in Times of COVID-19 and Automation. *American Journal of*
- Dias, D., & Marques, C. (2021). From micro to macro: a note on the analysis of aggregate productivity dynamics using firm-level data. *Journal of Productivity Analysis*, 56(1), 1–14. <https://doi.org/10.1007/s11123-021-00601-4>
- Diaz Muñoz, G. y Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22(1), 29–48. *Economics & Sociology*, 79(4), 1345–1365. <https://doi.org/10.1111/ajes.12357>

- Efimova, A., Bris, P., y Efimov, A. (2021). A Bibliometric Analysis of the Evolution of Six Sigma in the Context of Industry 4.0. *Engineering Economics*, 32(4), 338–349. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.32.4.28536>
- Escobar, J. y Cuervo, A. (2008): Validez de contenido y juicios de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6, pp. 27-36
- Felicita, C., Damien, T., y Michael, A. (2021). Human and Cobot Cooperation Ethics: The Process Management Concept of the Production Workplace. *Journal of Competitiveness*, 13(3), 21–38. <https://doi.org/10.7441/joc.2021.03.02>
- Garcés, M., Camino, J. (2021). Mejora continua y la productividad en el sector carrocero de la zona 3 del Ecuador. (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32111>
- Gemar, G., Negrón, A., Lozano, C., Guzmán, V., y Rosado, N. (2019). Procedure for the continuous improvement of human resource management. *Revista Ingeniería e Investigación*, 39(1), 53–62. <https://doi.org/10.15446/ing.investig.v39n1.72402>
- Gutiérrez, H (2010). Calidad total y Productividad. Universidad de Clea <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Hakim, L., Rosadi, K. I., El Widdah, M., U. S., K. A., Shalahudin, & M. Y., M. (2020). Did PDCA Cycle, Service Quality and Innovation Capability Influence Private Universities Performance? *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(10), 874883.
- Hamann, F., Arias, F., Bejarano, J., Gáfaró, M., Méndez, J., y Poveda, A. (2019). Productividad total de los factores y eficiencia en el uso de los recursos productivos en Colombia. (Spanish). *Ensayos Sobre Política Económica*, 89, 1–54. <https://doi.org/10.32468/espe.89>
- Harland, A. (2021) La evaluación de la efectividad de los profesores universitarios a través de los estudiantes en Nueva Zelanda: Una reflexión crítica. *Revista de Docencia Universitaria*. 2021;19(2):17-32. doi:10.4995/redu.2021.16017

- Hernández, R. (2020). Aumento de productividad con el uso de la estrategia lean manufacturing y herramientas de mejora continua. (Tesis de Maestría, Universidad La Salle) Repositorio Universidad La Salle. <https://repositorio.lasalle.mx/handle/lasalle/2155?show=full>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
- Inmaculada, J., Blanco, M., Duma, D. M., y Quintana, T. (2019). Gestión de calidad en la educación a distancia. Caso de una maestría de gerencia en salud. *Revista Cubana de Educación Medica Superior*, 33(2), 1–18.
- José, R., Fernando, T., y José, Q. (2021). “Challenges and Barriers to Connecting World Class Manufacturing and Continuous Improvement Processes to Industry 4.0 Paradigms.” *Engineering Management in Production and Services* 57 (4): 115–30. doi:10.2478/emj-2021-0035.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Editorial Pearson Education. (14ava. Ed.).
- Kyung Ho Roh. (2018). A Study on the Effect of Quality Management Activities on Productivity. *Management Review: An International Journal*, 13(2), 81–102.
- Makwana, A., y Patange, G. (2022). Strategic implementation of 5S and its effect on productivity of plastic machinery manufacturing company. *Australian Journal of Mechanical Engineering*, 20(1), 111–120.
- Montes de Oca, N., Navarrete, E., y Miranda, G. (2019). Implementación de estrategias de fijación de metas desde Locke para fomentar la motivación en el aula. (Spanish). *Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals*, 11(6), 270–275.
- Montoya, P. (2020). Propuesta de un programa de mejora continua para la optimización de la gestión de mantenimiento, implicación del personal y el incremento de la productividad de la empresa de transporte Holding Express Service S.A. (Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú).

- Repositorio Universidad Tecnológica del Perú.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4476/Paul_Rojas_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oyarce, J. (2020). La universidad pública en tiempos de pandemias. El peruano.
- Palma, H., Movilla, J., y Torres, J. (2020). Teoría de restricciones para los procesos de gestión y control en las IPS del Caribe Colombiano/Theory of restrictions for the processes of management and control in the IPS of the Colombian Caribbean. *Revista Investigación e Innovación En Ingenierías*, 8(1), 54. <https://doi.org/10.17081/invinno.8.1.3624>
- Portero, A. (2021). Mejora continua en los procesos de terminado y empaquetamiento en la empresa viprocar de fabricación de vidrios de repuesto para autos. (Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes). Repositorio Institucional UNIANDES. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12246>
- Purba, H. H., Nindiani, A., Trimarjoko, A., Jaqin, C., Hasibuan, S., y Tampubolon, S. (2021). Increasing Sigma levels in productivity improvement and industrial sustainability with Six Sigma methods in manufacturing industry: A systematic literature review. *Advances in Production Engineering & Management*, 16(3), 307–325. <https://doi.org/10.14743/apem2021.3.402>
- Ramirez, C. (2019). Análisis de los sistemas de mejora continua en las empresas a través del meta-análisis. (Tesis de Maestría, Tecnológico Nacional de México en Celaya). Repositorio Tecnológico Nacional de México en Celaya. <https://rinacional.tecnm.mx/handle/TecNM/792?locale=en>
- Rengijo, J. (2018). Compromiso laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa Oleaginosas Amazónicas S.A. de la ciudad de Pucallpa, 2018. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56192>

- Ríos de Deus, M. P., y Díez Ríos, N. (2018). Políticas De Mejora Continua. Garantía De La Calidad en Centros De Educación Superior. *Revista Panorama*, 12(23), 19–35. <https://doi.org/10.15765/pnrm.v12i23.1198>
- Ríos, G. (2020). Educción, Productividad y Competitividad en Iberoamérica. *PODIUM Marquina*, P (2020). Resultados del Ranking de Competitividad mundial 2020.
- Rodrigues, J., Toba, F., y Alberto, J. (2021). Challenges and Barriers to Connecting World Class Manufacturing and Continuous Improvement Processes to Industry 4.0 Paradigms. *Engineering Management in Production and Services*, 57(4), 115–130. <https://doi.org/10.2478/emj-2021-0035>
- Ruales, B. (2020). Fortalecimiento de la productividad mediante la gestión de calidad en el sector agroindustrial. Estudio de caso: empresas de la industria láctea colombiana. (Tesis Doctorado, Universidad Nacional del Colombia). Repositorio Universidad Nacional del Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/77755>
- Sabater, C., De Armas, D., y Pablo, C. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos De Trabajo Social*, 32(2), 397-406. <https://doi.org/10.5209/cuts.58635>
- Salinas, R. (2021). Qué es el método Kaizen, utilizado por Ricardo Salinas Pliego para mejorar la productividad de sus empresas. *Infobae*.
- Saltos, V. (2020). Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante la Cañita" (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7205>
- Sánchez, E., y Cadillo, P.(2019). Competencias Del Administrador De Enfermería en La Gestión Del Personal ; Competencies of the Nursing Administrator in the Personnel Management. Universidad Privada Norbert Wiener ; Repositorio Institucional - WIENER.
- Soomro, M., Wang, Y., Tunio, R., Aripkhanova, K., y Ansari M. (2021) Management of human resources in the green economy: Does green labour productivity matter

- in low-carbon development in China. *Environmental Science & Pollution Research*. 2021;28(42):59805-59812. doi:10.1007/s11356-021-14872-9
- Suyono, A., Ferdian, R., y Anwar, A. (2021). Identification Of The Implementation Of Work Attitude At Pt Cde Using 5s Method (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, And Setsuke). *Review of International Geographical Education Online*, 11(6), 29– 33. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.06.5>
- Toscana, F. (2021). Cinco puntos clave para una exitosa modalidad híbrida laboral. *NotiPress* <https://www.proquest.com/wire-feeds/cinco-puntos-clave-para-unaexitosa-modalidad/docview/2556549307/se-2?accountid=37408>
- Translated by ContentEngine, L. L. C. (2020). Ronaldo confía en la filosofía 'Kaizen' para superar Covid-19. *CE Noticias Financieras*
- Vicente, B. (2020). El nivel de capacitación y motivación del personal administrativo en la productividad del sistema universitario. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal). Repositorio Universidad Federico Villareal <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4153/VICENTE%20CERES>
- Wojciech, M., Tomasz, S., y Jacek R. (2020). Financial Effectiveness and Productivity of the Agricultural sSector in Poland. *E-Finanse*, 16(4), 65–81. <https://doi.org/10.2478/fiqf-2020-0029>
- Zidane, G. y Olsson, N. (2017), "Defining project efficiency, effectiveness and efficacy", *International Journal of Managing Projects in Business*, Vol. 10 No. 3, pp. 621-641. <https://doi.org/10.1108/IJMPB-10-2016-0085>

ANEXOS

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
INDEPENDIENTE	Según Olaya (2021), Manifiesta que la mejora continua se define como una estrategia de la gestión empresarial, que consiste en desarrollar mecanismos sistemáticos para mejorar la gestión de personal y de procesos, como consecuencia elevar el nivel de satisfacción de los clientes internos o externos y de otras partes interesadas obteniendo altos estándares requeridos para el negocio.	Función en la que participan los trabajadores administrativos de la Universidad; respecto a la gestión de personal, gestión de procesos y gestión de calidad.	Gestión de personal	Funciones	Ordinal	
				Plan de formación	Ordinal	
Gestión de Procesos			Canales de comunicación	Ordinal		
			Responsabilidades	Ordinal		
MEJORA CONTINUA		Gestión de calidad	Planes para la gestión de calidad	Ordinal		
			Desempeño laboral	Ordinal		
DEPENDIENTE		Según Rengifo(2019) menciona que la productividad es el resultado esperado que mediante la efectividad del trabajo realizado y del capital utilizado producen un valor económico y empresarial, puesto que involucra eficiencia en las funciones en un tiempo determinado alcanzando objetivos.	Es el rendimiento laboral mediante la efectividad, eficiencia y celeridad de las funciones de los trabajadores administrativos de la Universidad.	Efectividad de funciones	Rendimiento en las actividades	Ordinal
					Cumplimiento de los objetivos	Ordinal
	Optimización de las actividades				Ordinal	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficiencia en las funciones			Recursos utilizados	Ordinal	
				Recursos programados	Ordinal	
				Optimización de los gastos	Ordinal	
				Cumplimiento de ingresos	Ordinal	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Celeridad de las funciones			Desempeño de los colaboradores	Ordinal	
				Estrategias para cumplir las metas	Ordinal	
		Efectividad de los procesos	Ordinal			

ANEXO 2

Carta de Presentación

Dr.: Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención **ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“La mejora continua y su relación con la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz del instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma:.....

Wilther Manuel López Román

DNI:71425593

Matriz del instrumento

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS	NIVELES
Mejora Continua	Gestión de personal	Funciones	1 - 6	Ordinal	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) Nunca
		Plan de formación			
	Gestión de Procesos	Canales de comunicación	7 - 13		
		Responsabilidades			
	Gestión de calidad	Planes para la gestión de calidad	14 - 20		
		Desempeño laboral			
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS	NIVELES
Productividad	Efectividad de funciones	Rendimiento en las actividades	1 - 5	Ordinal	(5) Muy Alto (4) Alto (3) Medio (2) Bajo (1) Muy bajo
		Cumplimiento de los objetivos			
		Optimización de las actividades			
	Eficiencia en las funciones	Recursos utilizados	6 - 10		
		Recursos programados			
		Optimización de los gastos			
		Cumplimiento de ingresos			
	Celeridad de las funciones	Desempeño de los colaboradores	11 - 16		
		Estrategias para cumplir las metas			
Efectividad de los procesos					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Variable 1: MEJORA CONTINUA

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PERCEPCIÓN DE PRODUCTIVIDAD								
1	Existen manuales de funciones y procedimientos actualizados	X		X		X		La universidad cuenta con manuales...
2	Asiste a escuchar charlas, conferencias, etc.		X		X		X	
3	La universidad lo capacita y actualiza oportunamente	X		X		X		
4	El nivel educativo del personal de su área es competitivo	X		X		X		
5	Tiene las competencias requeridas para el cargo	X		X		X		Usted cuenta con las competencias...
6	La universidad cuenta con un plan de capacitación	X		X		X		
7	Participa en las reuniones de su área	X		X		X		Usted participa en las reuniones
8	Cuenta con la colaboración de compañeros de otras áreas	X		X		X		
9	Intenta colaborar con sus compañeros e intercambiar experiencias que complementan su trabajo	X		X		X		
10	Existe buena comunicación entre trabajadores y funcionarios	X		X		X		
11	Contribuye con propuestas de trabajo con sus compañeros	X		X		X		
12	La universidad establece bien los cargos y funciones	X		X		X		
13	La universidad permite coordinar acciones de trabajo.	X		X		X		
14	La universidad está acorde con la modernización de la gestión privada.	X		X		X		
15	Los sistemas administrativos atienden de manera oportuna los requerimientos o actividades	X		X		X		
16	El presupuesto de la organización es suficiente	X		X		X		
17	Los sistemas de información y de rendición de cuentas están actualizados, oportunos y de fácil acceso	X		X		X		
18	Considera usted que la organización utiliza tecnología de punta	X		X		X		
19	La universidad tiene infraestructura que facilite la información administrativa; acorde con el alcance de la tecnología.	X		X		X		

20	Los procedimientos y servicios de la universidad están suficientemente estandarizados e informatizados.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia):

Efectuar las sugerencias a fin de que exista suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso

DNI: 17804130

Variable 2: PRODUCTIVIDAD

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PERCEPCIÓN DE PRODUCTIVIDAD								
1	¿Cómo califica su labor en relación al desempeño de sus funciones?	X		X		X		
2	¿Cómo califica la implicación, motivación o incentivación que tiene frente a sus responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
3	¿Cómo califica su cumplimiento de las funciones que desempeña?	X		X		X		
4	¿Cómo califica el aporte que realiza en beneficio a su área?	X		X		X		
5	¿Cómo califica su disposición frente a sus actividades?	X		X		X		
6	¿Cómo califica el uso correcto de los insumos para desempeñar las labores correspondientes en su área?	X		X		X		
7	¿Cómo califica la verificación constante en cuanto a sus actividades?	X		X		X		
8	¿Cómo califica su comunicación en el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
9	¿Cómo califica la aplicación de los nuevos conocimientos en su lugar de trabajo?	X		X		X		
10	¿Cómo califica su participación en las reuniones de trabajo?	X		X		X		
11	¿Usted posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
12	¿Cómo califica su relación interpersonal?	X		X		X		
13	¿Cómo califica su relación al cumplimiento de los procesos que establece la universidad?	X		X		X		
14	¿Cómo califica el buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?	X		X		X		
15	¿Cómo califica su participación personal para el crecimiento empresarial?	X		X		X		
16	¿Cómo califica la organización de sus responsabilidades en su área?	X		X		X		

Observaciones de la variable 2 (precisar si hay suficiencia):

Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso



DNI: 17804130

Dr. Carlos Venturo Orbegoso

Especialidad del validador:

Magíster en Administración Estratégica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo **³Claridad:** Se

entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de mayo del 2022

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
VENTURO ORBEGOSO, CARLOS OSWALDO DNI 17804130	BACHILLER EN INGENIERIA MECANICA Fecha de diploma: 06/04/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
VENTURO OBEGOSO, CARLOS OSWALDO DNI 17804130	INGENIERO MECANICO Fecha de diploma: 31/03/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
VENTURO ORBEGOSO, CARLOS OSWALDO DNI 17804130	MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 11/07/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
VENTURO ORBEGOSO, CARLOS OSWALDO DNI 17804130	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 29/08/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
VENTURO ORBEGOSO, CARLOS OSWALDO DNI 17804130	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 28/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/07/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Carta de Presentación

Dra.: Jaela Peña Romero

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención **ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“La mejora continua y su relación con la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz del instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma:

Wilther Manuel López Román

DNI: 71425593

Matriz del instrumento

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS	NIVELES
Mejora Continua	Gestión de personal	Funciones	1 - 6	Ordinal	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) Nunca
		Plan de formación			
	Gestión de Procesos	Canales de comunicación	7 - 13		
		Responsabilidades			
	Gestión de calidad	Planes para la gestión de calidad	14 - 20		
		Desempeño laboral			
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS	NIVELES
Productividad	Efectividad de funciones	Rendimiento en las actividades	1 - 5	Ordinal	(5) Muy Alto (4) Alto (3) Medio (2) Bajo (1) Muy bajo
		Cumplimiento de los objetivos			
		Optimización de las actividades			
	Eficiencia en las funciones	Recursos utilizados	6 - 10		
		Recursos programados			
		Optimización de los gastos			
		Cumplimiento de ingresos			
	Celeridad de las funciones	Desempeño de los colaboradores	11 - 16		
		Estrategias para cumplir las metas			
Efectividad de los procesos					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables
Variable 1: MEJORA CONTINUA

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PERCEPCIÓN DE PRODUCTIVIDAD								
1	Existen manuales de funciones y procedimientos actualizados	X		X		X		
2	Asiste a escuchar charlas, conferencias, etc.	X		X		X		
3	La universidad lo capacita y actualiza oportunamente	X		X		X		
4	El nivel educativo del personal de su área es competitivo	X		X		X		
5	Tiene las competencias requeridas para el cargo	X		X		X		
6	La universidad cuenta con un plan de capacitación	X		X		X		
7	Participa en las reuniones de su área	X		X		X		
8	Cuenta con la colaboración de compañeros de otras áreas	X		X		X		
9	Intenta colaborar con sus compañeros e intercambiar experiencias que complementan su trabajo	X		X		X		
10	Existe buena comunicación entre trabajadores y funcionarios	X		X		X		
11	Contribuye con propuestas de trabajo con sus compañeros	X		X		X		
12	La universidad establece bien los cargos y funciones	X		X		X		
13	La universidad permite coordinar acciones de trabajo.	X		X		X		
14	La universidad está acorde con la modernización de la gestión privada.	X		X		X		
15	Los sistemas administrativos atienden de manera oportuna los requerimientos o actividades	X		X		X		
16	El presupuesto de la organización es suficiente	X		X		X		
17	Los sistemas de información y de rendición de cuentas están actualizados, oportunos y de fácil acceso	X		X		X		
18	Considera usted que la organización utiliza tecnología de punta	X		X		X		
19	La universidad tiene infraestructura que facilite la información administrativa; acorde con el alcance de la tecnología.	X		X		X		

20	Los procedimientos y servicios de la universidad están suficientemente estandarizados e informatizados.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.(a): Jaela Peña Romero

DNI: 03894354

Variable 2: PRODUCTIVIDAD

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PERCEPCIÓN DE PRODUCTIVIDAD								
1	¿Cómo califica su labor en relación al desempeño de sus funciones?	X		X		X		
2	¿Cómo califica la implicación, motivación o incentivación que tiene frente a sus responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
3	¿Cómo califica su cumplimiento de las funciones que desempeña?	X		X		X		
4	¿Cómo califica el aporte que realiza en beneficio a su área?	X		X		X		
5	¿Cómo califica su disposición frente a sus actividades?	X		X		X		
6	¿Cómo califica el uso correcto de los insumos para desempeñar las labores correspondientes en su área?	X		X		X		
7	¿Cómo califica la verificación constante en cuanto a sus actividades?	X		X		X		
8	¿Cómo califica su comunicación en el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
9	¿Cómo califica la aplicación de los nuevos conocimientos en su lugar de trabajo?	X		X		X		
10	¿Cómo califica su participación en las reuniones de trabajo?	X		X		X		
11	¿Usted posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? ¿Cómo lo califica?	X		X		X		
12	¿Cómo califica su relación interpersonal?	X		X		X		
13	¿Cómo califica su relación al cumplimiento de los procesos que establece la universidad?	X		X		X		
14	¿Cómo califica el buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?	X		X		X		
15	¿Cómo califica su participación personal para el crecimiento empresarial?	X		X		X		
16	¿Cómo califica la organización de sus responsabilidades en su área?	X		X		X		

Observaciones de la variable 2 (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.(a).: Jaela Peña Romero

DNI: 03894354

Especialidad del validador:

Doctora en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico **09 de mayo del 2022** formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PEÑA ROMERO, JAELA DNI 03894354	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 06/07/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
PEÑA ROMERO, JAELA DNI 03894354	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCION EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 30/12/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
PEÑA ROMERO, JAELA DNI 03894354	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 30/12/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
PEÑA ROMERO, JAELA DNI 03894354	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 11/05/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PEÑA ROMERO, JAELA DNI 03894354	DOCTORA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 16/06/2014 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Carta de Presentación

Mgtr.: Mariano López Ruiz

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención **ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“La mejora continua y su relación con la productividad de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación Anexo

N° 2: Matriz del instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma:

Wilther Manuel López Román

DNI: 71425593

Matriz del instrumento

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS	NIVELES
Mejora Continua	Gestión de personal	Funciones	1 - 6	Ordinal	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) Nunca
		Plan de formación			
	Gestión de Procesos	Canales de comunicación	7 - 13		
		Responsabilidades			
	Gestión de calidad	Planes para la gestión de calidad	14 - 20		
		Desempeño laboral			

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS	NIVELES
Productividad	Efectividad de funciones	Rendimiento en las actividades	1 - 5	Ordinal	(5) Muy Alto (4) Alto (3) Medio (2) Bajo (1) Muy bajo
		Cumplimiento de los objetivos			
		Optimización de las actividades			
	Eficiencia en las funciones	Recursos utilizados	6 - 10		
		Recursos programados			
		Optimización de los gastos			
		Cumplimiento de ingresos			
	Celeridad de las funciones	Desempeño de los colaboradores	11 - 16		
		Estrategias para cumplir las metas			
Efectividad de los procesos					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Variable 1: MEJORA CONTINUA

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PERCEPCIÓN DE PRODUCTIVIDAD								
1	Existen manuales de funciones y procedimientos actualizados	SI		SI		SI		
2	Asiste a escuchar charlas, conferencias, etc.	SI		SI		SI		
3	La universidad lo capacita y actualiza oportunamente	SI		SI		SI		
4	El nivel educativo del personal de su área es competitivo	SI		SI		SI		
5	Tiene las competencias requeridas para el cargo	SI		SI		SI		
6	La universidad cuenta con un plan de capacitación	SI		SI		SI		
7	Participa en las reuniones de su área	SI		SI		SI		
8	Cuenta con la colaboración de compañeros de otras áreas	SI		SI		SI		
9	Intenta colaborar con sus compañeros e intercambiar experiencias que complementan su trabajo	SI		SI		SI		
10	Existe buena comunicación entre trabajadores y funcionarios	SI		SI		SI		
11	Contribuye con propuestas de trabajo con sus compañeros	SI		SI		SI		
12	La universidad establece bien los cargos y funciones	SI		SI		SI		
13	La universidad permite coordinar acciones de trabajo.	SI		SI		SI		
14	La universidad está acorde con la modernización de la gestión privada.	SI		SI		SI		
15	Los sistemas administrativos atienden de manera oportuna los requerimientos o actividades	SI		SI		SI		
16	El presupuesto de la organización es suficiente	SI		SI		SI		
17	Los sistemas de información y de rendición de cuentas están actualizados, oportunos y de fácil acceso	SI		SI		SI		
18	Considera usted que la organización utiliza tecnología de punta	SI		SI		SI		

19	La universidad tiene infraestructura que facilite la información administrativa; acorde con el alcance de la tecnología.	SI		SI		SI		
20	Los procedimientos y servicios de la universidad están suficientemente estandarizados e informatizados.	SI		SI		SI		

Observaciones de la variable 1 (precisar si hay suficiencia):

Sí hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No

aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr.: Mariano López Ruiz

DNI: 09869191

Variable 2: PRODUCTIVIDAD

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PERCEPCIÓN DE PRODUCTIVIDAD								
1	¿Cómo califica su labor en relación al desempeño de sus funciones?	SI		SI		SI		
2	¿Cómo califica la implicación, motivación o incentivación que tiene frente a sus responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos?	SI		SI		SI		
3	¿Cómo califica su cumplimiento de las funciones que desempeña?	SI		SI		SI		
4	¿Cómo califica el aporte que realiza en beneficio a su área?	SI		SI		SI		
5	¿Cómo califica su disposición frente a sus actividades?	SI		SI		SI		
6	¿Cómo califica el uso correcto de los insumos para desempeñar las labores correspondientes en su área?	SI		SI		SI		
7	¿Cómo califica la verificación constante en cuanto a sus actividades?	SI		SI		SI		
8	¿Cómo califica su comunicación en el cumplimiento de los objetivos?	SI		SI		SI		
9	¿Cómo califica la aplicación de los nuevos conocimientos en su lugar de trabajo?	SI		SI		SI		
10	¿Cómo califica su participación en las reuniones de trabajo?	SI		SI		SI		
11	¿Usted posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? ¿Cómo lo califica?	SI		SI		SI		
12	¿Cómo califica su relación interpersonal?	SI		SI		SI		
13	¿Cómo califica su relación al cumplimiento de los procesos que establece la universidad?	SI		SI		SI		
14	¿Cómo califica el buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?	SI		SI		SI		
15	¿Cómo califica su participación personal para el crecimiento empresarial?	SI		SI		SI		
16	¿Cómo califica la organización de sus responsabilidades en su área?	SI		SI		SI		

Observaciones de la variable 2 (precisar si hay suficiencia):

Si hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr.: Mariano López Ruiz

DNI: 09869191

Especialidad del validador:

Magister en Gestión del Talento Humano.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

13 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
LOPEZ RUIZ, MARIANO ADOLFO DNI 09869191	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 15/01/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LOPEZ RUIZ, MARIANO ADOLFO DNI 09869191	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 05/05/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LÓPEZ RUÍZ, MARIANO ADOLFO DNI 09869191	MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/09/2018 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

ANEXO 3

AUTORIZACIÓN INVESTIGACIÓN

Lima, 23 de mayo de 2022

Señores:

MBA UCV – Lima Norte

Presente. –

De mi consideración:

Yo, Aldo Ramírez Briones, identificado con DNI 42713689 en mi calidad de Director Nacional de Planificación y Desarrollo institucional de la empresa Universidad Cesar Vallejo con R.U.C. N°20164113532, ubicada en la ciudad de Lima Norte, Perú.

Otorgo y doy consentimiento al señor Wilther López Román identificado con DNI N°71425593, de la Escuela de Posgrado del Programa académico de Maestría en Administración de negocios - MBA de la Universidad César Vallejo; para que utilice sus instrumentos de recolección de datos, mismos que son solicitados para su proyecto de investigación.

Atentamente,



Aldo Ramírez Briones

Director Nacional de Planificación
y Desarrollo Institucional – UCV

50	M	36	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	90	Siempre	23	Muy alto	23	Muy alto	28	Muy alto	74	Muy alto				
51	M	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	Siempre	25	Muy alto	23	Muy alto	28	Muy alto	76	Muy alto		
52	F	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	25	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	80	Muy alto			
53	M	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	24	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	79	Muy alto			
54	M	35	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	Siempre	25	Muy alto	22	Muy alto	27	Muy alto	74	Muy alto		
55	M	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Siempre	24	Muy alto	19	Alto	24	Alto	67	Alto		
56	F	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	24	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	79	Muy alto		
57	M	35	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	Siempre	24	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	79	Muy alto	
58	M	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	25	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	80	Muy alto	
59	M	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	Siempre	22	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	77	Muy alto	
60	M	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	25	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	80	Muy alto	
61	M	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	24	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	79	Muy alto	
62	M	34	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	Siempre	25	Muy alto	24	Muy alto	29	Muy alto	78	Muy alto
63	M	34	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	Siempre	22	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	77	Muy alto
64	F	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	25	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	80	Muy alto	
65	F	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	Siempre	23	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	78	Muy alto
66	F	34	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	4	5	5	2	2	4	5	5	5	88	Siempre	24	Muy alto	18	Alto	23	Alto	65	Alto			

Sujeto	Sexo	Edad	mc1	mc2	mc3	mc4	mc5	mc6	mc7	mc8	mc9	mc10	mc11	mc12	mc13	mc14	mc15	mc16	mc17	mc18	mc19	mc20	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	Mejora Continua	Nivel	Efectividad de funciones	Nivel	Eficiencia en las funciones	Nivel	Celeridad de las funciones	Nivel	Productividad	Nivel				
67	M	34	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	2	5	4	3	4	2	5	5	84	Casi siempre	25	Muy alto	18	Alto	23	Alto	66	Alto				
68	M	34	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	90	Siempre	24	Muy alto	22	Muy alto	27	Muy alto	73	Muy alto				
69	F	34	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	88	Siempre	24	Muy alto	22	Muy alto	27	Muy alto	73	Muy alto				
70	F	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	25	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	80	Muy alto			
71	M	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	25	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	80	Muy alto		
72	M	34	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	Siempre	24	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	79	Muy alto	
73	F	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	Siempre	22	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	77	Muy alto	
74	M	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	24	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	79	Muy alto		
75	F	33	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	Siempre	25	Muy alto	24	Muy alto	29	Muy alto	78	Muy alto	
76	F	34	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	Siempre	22	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	77	Muy alto	
77	M	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	25	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	80	Muy alto	
78	F	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	Siempre	23	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	78	Muy alto
79	M	34	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	4	5	5	2	2	4	5	5	5	88	Siempre	24	Muy alto	18	Alto	23	Alto	65	Alto				
80	M	33	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	2	5	4	3	4	2	5	5	84	Casi siempre	25	Muy alto	18	Alto	23	Alto	66	Alto				
81	F	33	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	90	Siempre	24	Muy alto	22	Muy alto	27	Muy alto	73	Muy alto				
82	F	33	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	88	Siempre	24	Muy alto	22	Muy alto	27	Muy alto	73	Muy alto				
83	F	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	25	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	80	Muy alto		
84	M	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Siempre	25	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	80	Muy alto	
85	F	33	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	Siempre	24	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	79	Muy alto	
86	M	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	Siempre	22	Muy alto	25	Muy alto	30	Muy alto	77	Muy alto

Número mínimo de referencias

orden	detalle	Ingles	Español	Cant	Cant
Introducción	Artículo	1	5	6	11
	Otro		5	5	
Marco	Artículo			0	10
	Otro		10	10	
Teorías	Artículo	19	13	32	32
	Otro			0	
Metodología	Artículo			0	4
	Otro		4	4	
Total	Artículo	20	18	38	57
	Otro	0	19	19	
Total general		20	37	57	

Cuerpo de tesis	BD	Documento	Idioma	Título	Autor	Año	Resumen	Referencia
Introducción	EBESCO	Artículo	Inglés	The Value of Work: Rethinking	Chebly, Juan. sChiano	2020	Últimamente las	Chebly, J., sChiano,
Introducción	Sitio Web	Artículo	Español	Educción, Productividad y Com	Ríos, G.	2020	Por otro lado, según	Ríos, G. (2020) Educc
Introducción	Sitio Web	Artículo	Español	Resultados del Ranking de Com	Marquina, P	2020	Marquina (2020),	Marquina, P (2020). R
Introducción	El peruano	Periódico	Español	La universidad pública en tiem	Oyarce, J	2020	El sector de la educa	Oyarce, J. (2020). L: u
Introducción	Repositorio UNFV	Tesis - Maestría	Español	El nivel de capacitación y moti	Vicente, V	2020	Asimismo, Vicente	(Vicente, B. (2020). E
Introducción	PROQUEST	Artículo	Español	Qué es el método Kaizen, utili	Salinas, R	2021	Salinas (2021),	mSalinas, R. (2021) Qu
Introducción	Repositorio Digital de	Libro	Español	Administración de las Operaci	Carro, R y Gonzales, D	2015	Según Carro y	Carro, R y Gonzales D
Introducción	PROQUEST	Artículo	Español	Cinco puntos clave para una e	Toscana, F	2021	En otras palabras	Toscana, F. (2021, Jul
Introducción	PROQUEST	Artículo	Español	Ronaldo confía en la filosofía	Translated Content	by 2020	Según Ronaldo	Translated b Conten
Introducción	Repositorio Clea	Libro	Español	Calidad total y Productividad	Gutiérrez, H	2010	Según Gutiérrez	Gutiérrez, H (2010). C
Introducción	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., e	2014	la relevancia teórica	Hernández, R. Ferná
Introducción	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., e	2014	A nivel social, en la	Hernández, R. Ferná
Introducción	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., e	2014	Por conveniencia;	aHernández, R. Ferná

Cuerpo de tesis	BD	Documen	Idiom	Título	Autor	Año	Resumen	Referencia
Antec. nacionales MC	Repositorio UNFV	Tesis	Español	"LA MEJORA CONTINUA DE L	DJAJIME TOMÁS CALDERÓN	2019	según Calderón (2019),	Calderón, J. (2019).
Antec. nacionales MC	Repositorio UTP	Tesis	Español	PROPUESTA DE UN PROGRAM	PAUL ANGEL MONTOYA	2020	Según Montoya (2020),	Montoya, P. (2020). F
Antec. nacionales MC	Repositorio UCV	Tesis	Español	La 5s y la Eficiencia del almac	Cerdan Quiliche, Diana K	2020	Por otro lado, Cerdán (Cerdan, K. (2020). La
Antec. nacionales PL	Repositorio UNAC	Tesis	Español	TÉCNICA DE LA 5´S Y LA PROD	JOSÉ ABDÓN MORALES S	2019	según Abdón (2019), en	Abdón, J. (2019). Té
Antec. nacionales PL	Repositorio UCV	Tesis	Español	Compromiso laboral y su rela	cRengifo Trigo, John He	2019	Rengifo (2019), en su te	Rengifo, J. (2018). Co
Antec. Internacionales MC	Repositorio UTA	Tesis	Español	"Mejora continua y la produc	Mónica del Rocío Garcés	2021	Garcés y Camino (2021)	Garcés, M., Camino,
Antec. Internacionales MC	Repositorio UNC	Tesis	Español	Fortalecimiento de la produc	Ruales Guzmán Bertha Vi	2020	Ruales (2020), en su tes	Ruales, B. (2020). For
Antec. Internacionales MC	Repositorio URAA	Tesis	Español	Mejora continua en los proce	PORTERO POVEDA ANDRÉ	2021	Portero (2021), con su te	Portero, A. (2021) M
Antec. Internacionales PL	Repositorio UASB	Tesis	Español	Análisis y propuesta de mejo	Víctor Vicente Saltos Torr	2020	Según Saltos (2020), en	Saltos, V. (2020). Aná
Antec. Internacionales PL	Repositorio La Sall	Tesis	Español	Aumento de productividad co	RODOLFO MARCELO HERN	2020	Según Hernández (2020)	Hernández, R. (2020)
Antec. Internacionales PL	Repositorio Tecnm	Tesis	Español	Análisis de los sistemas de m	eCRISTINA RAMIREZ DIMA	2019	Según Ramírez (2019), e	Ramírez, C. (2019). A
Teoría Base GTD	EBESCO	Artículo	Inglés	Getting things done	David Allen	2001	el GTD puede entender	ALLEN, D. (2001). A. G
Teoría Base GTD	Site Web	Artículo	Español	Getting things done	Bolivar Miguel	2009	El GTD, para Bolivar (200	Bolivar, M. (2009). Ge
Mejora continua	EBESCO	Artículo	Español	Políticas De Mejora Continua	Ríos de Deus, M. P., & Dí	2018	Según Ríos, Diaz (2018)	Ríos de Deus, M. P., t
Mejora continua	EBESCO	Artículo	Inglés	Procedure for the continuous	Gemar, G., Negrón-Gonz	2019	Por otro lado, Gemar, N	Gemar, G., Negrón-G
Gestion del personal	EBESCO	Artículo	Español	Competencias Del Administra	Sánchez Medina, E. L., & C	2019	La gestión del personal	Sánchez Medina, E. L
Gestion del personal	EBESCO	Artículo	Inglés	Management of human resou	Soomro MM, Wang Y, Tu	2021	Sin embargo, existen d	Soomro MM, Wang Y
Gestion de procesos	EBESCO	Artículo	Español	Aproximación a la gestión de	Alarcón Barrero, R., & Sá	2018	La gestión de procesos	eAlarcón Barrero, R., &
Gestion de procesos	EBESCO	Artículo	Inglés	Human and Cobot Cooperatio	Felicita Chromjakova, Da	2021	Así mismo para Felicita	Felicita Chromjakova
Gestion de la calidad	EBESCO	Artículo	Español	Gestión de calidad en la educ	Inmaculada Francisco, J.,	2019	La gestión de calidad se	Inmaculada Francisc
Gestion de la calidad	EBESCO	Artículo	Inglés	A Study on the Effect of Quali	Kyung Ho Roh.	2018	Por otro lado Kyung (20	Kyung Ho Roh. (2018
Teoría del Six Sigma	EBESCO	Artículo	Inglés	A Bibliometric Analysis of th	Evolution of Six Sigma in	2021	Efimova, Bris, y Efimov	Efimova, A., Bris, P.,
Teoría del Six Sigma	EBESCO	Artículo	Inglés	Increasing Sigma levels in pro	Purba, H. H., Nindiani, A.	2021	Por otro lado Purba, Ni	hPurba, H. H., Nindiar
Teoría de World Class Man	EBESCO	Artículo	Inglés	Challenges and Barriers to Co	Toba, y Alberto (2021)	2021	Toba, y Alberto (2021) é	Rodrigues, J., Toba, F
Teoría de World Class Man	EBESCO	Artículo	Inglés	Challenges and Barriers to Co	José Daniel Rodrigues Te	2021	Así mismo Rodríguez, T	José Daniel Rodrigue
Teoría de Restricciones	EBESCO	Artículo	Español	Teoria de restricciones para l	os procesos de gestion y c	2020	En la Teoría de restricci	oPalma, H., Movilla, J
Ciclo deming	EBESCO	Artículo	Inglés	Did PDCA Cycle, Service Qual	ity and Innovation Capabi	2020	El ciclo Deming es una f	Hakim, L., Rosadi, K.
5s	EBESCO	Artículo	Inglés	Strategic implementation of	5Makwana, A. D., & Patang	2022	Según Makwana y Patan	hMakwana, A. D., & Pa
5s	EBESCO	Artículo	Inglés	Identification Of The Implem	eSuyono, A. M., Ferdian, R	2021	Por otro lado Suyono. F	Suyono, A. M., Ferdic
Productividad	EBESCO	Artículo	Inglés	From micro to macro: a note	oDias, D. A., & Marques, C.	2022	La productividad es la c	aDias, D. A., & Marque

L

Productividad	EBESCO	Artículo	Español	Análisis de los Factores que i	Verónica Andrea Bollati, G	2022	por otro lado, Bollati, G	Verónica Andrea Bo
Efectividad en las funcione	EBESCO	Artículo	Inglés	Financial Effectiveness and P	Wojciech Misiąg, Tomasz	2022	La efectividad de funci	Wojciech Misiąg, To
Efectividad en las funcione	EBESCO	Artículo	Español	La evaluación de la efectivida	Harland A.	2021	Así mismo, para Harlan	Harland A. Li evaluac
Eficiencia en las funciones	EBESCO	Artículo	Inglés	Resource Use Efficiency, Prod	Baskar, P., & Jagannathar	2021	La eficiencia de funcion	Baskar, P., & Jagann
Eficiencia en las funciones	EBESCO	Artículo	Español	Productividad total de los fac	Hamann, F., Arias Rodríg	2018	Por otro lado, Hamann,	Hamann, F., Arias Ro
Celeridad en las funciones	EBESCO	Artículo	Español	La gestión del talento humano o y su influencia en la pro		2022	La celeridad de funcion	Díaz Muñoz, G. A., &
Eficiencia, eficacia y efectiv	WEB SITE	Artículo	Español	Trabajo remoto y productivid ad en una instancia de ge		2022	Asimismo, Calle, Ballad	Calle Peña, E., Ballad
Eficiencia, eficacia y efectiv	WEB SITE	Artículo	Español	REFLEXIONES ACERCA DEL USO DE LOS CONCEPTOS DE E		2000	Por otro lado, Bouza (2)	Bouza Suárez, Alejan)
Eficiencia, eficacia y efectiv	WEB SITE	Artículo	Inglés	Defining project efficiency, e ffectiveness and efficacy"		2017	Según Zidane y Olsson	Zidane, Y.J.-.T. and (
Teoría de Fijación de meta	EBESCO	Artículo	Español	Implementación de strategi	Montes de Oca, N. C., Nav	2019	Teoría de la Fijación de	Montes de Oca, N. C.

I

Cuerpo de tesis	BD	Documento	Idioma	Título	Autor	Año	Resumen	Referencia
Metodología	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., Fernández, C. y B	2014	La investigación tiene un enfoque cuantitativo	Hernández, R. E Ferná
Metodología	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., Fernández, C. y B	2007	De tipo aplicada, puesto que su objetivo es	Landeau, R. (2007).
Metodología	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., Fernández, C. y B	2014	El diseño establecido para la investigación	Hernández, R. Ferná
Metodología	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., Fernández, C. y B	2014	En la investigación la población abarcó a	Hernández, R. s Ferná
Metodología	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., Fernández, C. y B	2014	El índice de medición es la escala de Likert	Hernández, R. Ferná
Metodología	Site Web	Libro	Español	Marketing	Kotler, P. y Armstrong, G.)	2012	Kotler y Armstrong (2012) mencionan que	Kotler, P. y Armstron
Metodología	Site Web	Libro	Español	La encuesta una perspectiva gener	Alvira Martín Fransisco	2011	Alvira (2011) indica que para obtener inform	Alvira Martín ransi
Metodología	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., Fernández, C. y B	2014	Toda medida de datos debe cumplir con 3	Hernández, R. Ferná
Metodología	Site Web	Libro	Español	Validez de contenido y juicios de e	Escobar y Cuervo (2008)	2008	Escobar y Cuervo (2008) el juicio de experto	Escobar Pérez, J., y C
Metodología	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., Fernández, C. y B	2014	Si la puntuación de confianza está en el val	Hernández, R. Ferná
Metodología	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., Fernández, C. y B	2014	En la siguiente etapa se debe realizar estad	Hernández, R. Ferná
Metodología	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., Fernández, C. y B	2014	En la última etapa se debe realizar estadísti	Hernández, R. Ferná
Metodología	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., Fernández, C. y B	2014	La investigación tiene variables cuantitativa	Hernández, R. Ferná
Metodología	Repositorio UCA	Libro	Español	Metodología de la investigación	Hernández, R., Fernández, C. y B	2014	La investigación realizada considera y respe	Hernández, R. Ferná



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTERO RAMÍREZ LAURA PAMELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LA MEJORA CONTINUA Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LIMA 2022", cuyo autor es LOPEZ ROMAN WILTHER MANUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTERO RAMÍREZ LAURA PAMELA DNI: 42480032 ORCID 0000-0002-1756-7498	Firmado digitalmente por: LQUINTERO el 09-08- 2022 17:30:16

Código documento Trilce: TRI - 0399474