



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión eficaz para la mejora continua del área de logística de la
Policía Nacional del Perú-Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Beteta Gutiérrez Julio César ([0000-0002-9022-1717](tel:0000-0002-9022-1717))

ASESOR:

Dr. Humberto Béjar Luis ([0000-0002-9579-8785](tel:0000-0002-9579-8785))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia que comparte mis buenos momentos y son mi soporte en los momentos difíciles. Ellos son mi mayor motivación para lograr mis objetivos

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mi familia por la paciencia que me tienen cuando por motivo de trabajo o estudios no pude estar con ellos. A los docentes que me formaron profesionalmente y a todas las personas que me ayudaron para hacer realidad mis sueños.

Índice de contenidos

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V.DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la gestión eficaz	22
Tabla 2 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión eficaz	23
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la mejora continua	24
Tabla 4 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la mejora continua	25
Tabla 5 Determinación del ajuste de la gestión eficaz que influye en la mejora continua	26
Tabla 6 Determinación del ajuste de la gestión eficaz que influye en la dimensión implementar de la mejora continua	27
Tabla 7 Determinación del ajuste de la gestión eficaz que influye en la dimensión actuar de la mejora continua	28
Tabla 8 Determinación del ajuste de la gestión eficaz que influye en la dimensión verificar de la mejora continua	29

Índice de figuras

	Pág
Figura 1 Variable gestión eficaz	22
Figura 2 Dimensiones de la gestión eficaz	23
Figura 3 Variable mejora continua	24
Figura 4 Dimensiones de la variable mejora continua	25

Resumen

Para poder obtener una gestión eficaz y un buen manejo de los recursos del estado en el área de logística, resulta necesario trabajar de manera permanente en una mejora continua. Sin embargo, esta mejora en la gestión no se ha podido implementar en su totalidad ya que aún existe un manejo inadecuado de estos recursos. En la metodología el enfoque fue cuantitativo, básica, descriptivo, correlacional-causal, diseño no experimental, la población fueron 61 policías y muestra censal, se empleó el cuestionario. El objetivo fue identificar la implicancia de la gestión eficaz para lograr una mejora continua usando mecanismos que lleven a potenciar el área de logística. Los resultados fueron: gestión eficaz deficiente, 52,5%, en la mejora continua eficiente, 57,4% y en sus dimensiones: Implementar, eficiente 50,8%, actuar, deficiente 45,9% y verificar, deficiente 57,4%. Se concluye que la gestión eficaz influye en la mejora continua con la aplicación de la prueba de regresión logística ordinal en la que se trabajó con Chi-cuadrado cuyo valor fue 59,279 y los modelos Cox y Snell 62,2%, Nagelkerke 74,7% y McFadden 54,5%, lo que indica la influencia. Se recomienda al jefe de logística haga convenios para capacitaciones con instituciones especializadas para el uso adecuado de recursos humanos y materiales.

Palabras clave: Gestión eficaz, implementar, actuar, verificar, mejora continua.

Abstract

In order to obtain effective management and good management of state resources in the logistics area, it is necessary to work permanently on continuous improvement. However, this improvement in management has not been fully implemented since there is still inadequate management of these resources. In the methodology, the approach was quantitative, basic, descriptive, correlational-causal, non-experimental design, the population was 61 policemen and a census sample, the questionnaire was used. The objective was to identify the implication of effective management to achieve continuous improvement using mechanisms that lead to strengthening the logistics area. The results were: poor effective management, 52.5%, in efficient continuous improvement, 57.4% and in its dimensions: Implement, efficient 50.8%, act, poor 45.9% and verify, poor 57.4 %. It is concluded that effective management influences continuous improvement with the application of the ordinal logistic regression test in which we worked with Chi-square whose value was 59.279 and the Cox and Snell models 62.2%, Nagelkerke 74.7%. and McFadden 54.5%, indicating influence. It is recommended that the head of logistics make agreements for training with specialized institutions for the proper use of human and material resources.

Keywords: Effective management, implement, act, verify, continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión eficaz es muy importante en las sociedades y las empresas, ya que proporciona los mecanismos requeridos para la toma de decisiones, a través de ella se realiza la gestión de los recursos de las organizaciones para tener un mejor manejo de las planificaciones las que deben tener un determinado resultado para cumplir con los objetivos planeados. Las organizaciones son muy competitivas hoy en día y necesitan implementar la tecnología y los gerentes requieren e indagan técnicas que optimicen en todo instante la gestión y que los mecanismos les lleven al éxito, ya que una mala gestión puede llevar al fracaso, a no invertir adecuadamente de allí que se debe tomar con mucha responsabilidad ya que la economía mundial pasa por un momento muy difícil y se debe tomar las mejores decisiones. El sistema de gestión debe estar en constante cambio, considerar un plan de mejora y apuntar siempre a los buenos resultados.

En el contexto internacional el término gestión se origina por el año 1852 cuando en Francia se crea el almacén de La Maison du Bon Marché de París, que fue toda una revolución compitió con empresas que tenían un manejo tradicional y se administró con una modalidad distinta, que llevó a enfocar la gestión de una manera diferente para adquirir y manejar los insumos que se manejaban en el almacén, para ello se implantó nuevas estrategias para llevar a cabo una gestión eficaz. Por los años 1997 en México con la creación de la, compañía Harco empezó a funcionar en una sola tienda, pero el área de gestión no era buena como para llevar a cabo un sistema eficaz de control que ayude a resolver los problemas existentes, no se llevaba a cabo bien el control de material que entraba y salía, lo que hoy se conoce como área de logística (Cabrera, 2018)

El área de logística es una de las áreas de mayor importancia, ya que garantiza el logro de metas y fines en las instituciones y bien manejada puede proporcionar el desarrollo económico de una nación (Poma y Vargas, 2020).

En materia logística el BID es el que lidera de manera bianual a partir del 2007 y monitorea a 194 naciones teniendo en cuenta su desempeño logístico, determinan los precios, ven la calidad de los productos, miden los tiempos, dan las pautas para la infraestructura relacionada al transporte de carga y los servicios de logística para usar adecuadamente los recursos, para ello cuenta

con planes operativos y planes de inversión con el fin de que existan estrategias tanto en planeamiento y en la infraestructura estratégica para mejorar el rendimiento en las áreas de logística (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018)

En el Perú el área de logística de la Policía Nacional del Perú (PNP) son los que se encargan de todo el manejo de los recursos que necesita la institución, son los que deben planificar, organizar, dirigir y controlar para dotar de todas las necesidades a la institución en todo el país para ello cuentan con un presupuesto que está normado en el medio logístico.

El Ministerio del Interior del Perú tiene organismos que se encargan del área de logística, que son los responsables de las compras en las diferentes subunidades de la Policía Nacional, pero las distintas gestiones no realizan un buen manejo de los procesos lo que hace de que no tengan buenos resultados. El 30,9% de los patrulleros están inoperativos y los policías encargados del patrullaje no poseen el equipo completo. Del mismo modo el 73% no cuenta con áreas adecuadas para las personas que son víctimas de violencia, el 80% de las comisarías no cuentan con rampas para discapacitados, la ineficiencia en la gestión de los recursos y la carencia de planificación están generando estos problemas (Acosta, 2019).

A nivel internacional se usa la mejora continua en todas las instituciones tanto públicas como privadas. La mejora continua busca lograr la calidad en el rendimiento a través de la eficiencia, eficacia y efectividad de los resultados y se fomenta la satisfacción de los requerimientos de las organizaciones. La mejora continua se aplica en la administración pública, en el Perú de acuerdo a la R.M. N° 311-2021. Presidencia del Consejo de Ministros (Diario Oficial El Peruano, 2021).

En el Perú el área de logística, realiza sus compras de acuerdo a la Ley N° 30225 y se rige con la directiva RCG 223-2019 que tiene una serie de procesos, pero se encuentra en problemas para encontrar la mejora continua ya que es un área que se presta a la mala utilización de los recursos, porque existe corrupción o porque no existe Transparencia en los procesos tanto en la selección de proveedores o en los acuerdos de contratos. Diariamente se escucha acerca de los medios masivos de sobrevaloraciones en las compras, en las contrataciones

de servicios, los monopolios y proveedores con los que realizan acuerdos, entre otros problemas (Defensoría del Pueblo, 2017).

En las entidades policiales que integran las naciones de Latinoamérica existe una mala percepción con respecto a sus funciones y cuando se habla del área de logística hay bajos niveles de confianza, ya que los bienes de los estados no son bien administrados, los presupuestos que les asignan no invierten en infraestructura de la policía y en aproximadamente 11 naciones latinoamericanas afirman que las entidades policiales son corruptas y consideran que el 43% no lleva adecuadamente el área de logística porque usan los fondos para sobornos, los presupuestos que les asignan no ayudan a la mejora de sus instituciones y se considera que estos porcentajes son más altos en las entidades policiales en México y Paraguay, que tienden a victimizarse para tapan la corrupción existente (Casas et al., 2018).

En la Región Policial Lima en el área de logística, donde se realizará la investigación, no cuenta con un buen sistema para llevar a cabo las compras y requerimientos de la institución, se encuentra que existe diferencia entre lo registrado y el stock con el que se cuenta y en algunos casos los que reciben los recursos no verifican las especificaciones técnicas, lo cual genera permanentes irregularidades y problemas en el área. Del mismo modo hay deficiencia para atender a las necesidades de la unidad policial, existe el presupuesto para la compra de recursos y se observa que no todo es utilizado o se compra por un menor precio y figura con lo que se calcula en el presupuesto. Así mismo en las diferentes divisiones de la policía faltan muchos recursos ya que el dinero que llega al área no es administrado adecuadamente, por lo que se requiere de un mecanismo para llevar a cabo una gestión eficaz.

Al evidenciar esta serie de dificultades se formula el **problema general**: ¿Qué implica que la gestión eficaz pueda lograr mejora continua usando mecanismos que lleven a potenciar el área de logística de la Policía Nacional del Perú ya que no tiene las herramientas adecuadas? Y los **problemas específicos**: **a.** ¿Qué acciones realiza la gestión eficaz para implementar la mejora continua en el área de logística? **b.** ¿Cuál es la influencia de la gestión eficaz para actuar en la mejora continua en el área de logística? **c.** ¿Qué

mecanismo de la gestión eficaz puede influir al verificar la mejora continua en el área de logística?

Después de haber trabajado la problemática, se plantea la **justificación teórica** la investigación, contribuirá con material para dar a conocer en forma amplia acerca de la variable gestión eficaz que es necesaria si se quiere dar aplicación de la mejora continua en un área importante de la PNP, como es el área de logística para la realización del proceso de compras para la institución, con adecuada selección de los proveedores del estado y una buena administración del presupuesto otorgado. Según explica Merli (2017) la gestión eficaz contribuye que las organizaciones alcancen sus objetivos teniendo en cuenta las características de coherencia, efectividad, movimiento de los trabajadores enfocado principalmente en los fines que se proponen. En la mejora continua de acuerdo a Jara (2017) teniendo en cuenta las 5 S en la que se sigue los pasos de clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y tener disciplina, que fue puesta en práctica en Japón y que es de mucha eficiencia ya que las 4S se complementan y terminan con la quinta S que indica mucha disciplina en todo el proceso. En la **justificación práctica** brindará información de valor científico que ayuden a la toma de decisiones para dotar a la PNP del material apropiado para que las divisiones policiales puedan llevar adecuadamente sus funciones. En la **justificación metodológica** al tratarse de una investigación cuantitativa se brindará instrumentos que puedan ser aplicados en las variables de gestión y mejora continua, los que se validaron por juicio de expertos y con su respectiva confiabilidad con la aplicación de una prueba piloto.

En base a ello planteamos el **objetivo general**: Determinar la incidencia de la gestión eficaz para lograr una mejora continua usando mecanismos que lleven a potenciar el área de logística ya que no tiene las herramientas adecuadas. Y los **objetivos específicos**: **a.** Determinar la incidencia que realiza la gestión eficaz con la dimensión implementar que tiene la mejora continua en el área de logística. **b.** Analizar la manera que incide la gestión eficaz en la dimensión actuar como parte de la mejora continua en el de área de logística. **c.** Encontrar el mecanismo de la gestión eficaz que influya al momento de utilizar la dimensión verificar de la mejora continua en el área de logística.

Al ser un enfoque cuantitativo se expone la **hipótesis general**: Existe implicancia de la gestión eficaz para lograr una mejora continua usando mecanismos que lleven a potenciar el área de logística ya que no tiene las herramientas adecuadas. Así mismo se plantean las **hipótesis específicas**:
a. Define la acción que realiza la gestión eficaz con la dimensión implementar que tiene la mejora continua en el área de logística. **b.** Existe influencia de la gestión eficaz en la dimensión actuar como parte de la mejora continua en el área de logística. **c.** Existe el mecanismo de la gestión eficaz que influya al utilizar la dimensión verificar de la mejora continua en el área de logística.

Una gestión con eficacia, eficiencia y efectividad es fundamental para lograr una mejora continua en el área de logística. Se analizó los problemas que se dan en esta área, luego se procede a realizar el marco teórico.

II.MARCO TEÓRICO

En el presente estudio se sustentan las variables con estudios previos internacionales y nacionales que ayuden a dar mayor alcance a la investigación

En los estudios internacionales se incluye a García et al. (2019) con el artículo cuyo objetivo fue analizar la eficacia y eficiencia de la gestión en la empresa Atlántico en Colombia para alcanzar una mejora continua. Con metodología mixta, descriptiva de corte transversal, fueron parte del estudio 57 sujetos. En los resultados se alcanzó en la eficacia de la gestión fue en un 41% nivel medio y en la eficiencia 61%. En la conclusión se afirma que la eficacia permite una mejora en la parte administrativa y la eficiencia produce mejora en la satisfacción tanto del proveedor como la mejora del medio.

Al mismo tiempo López et al. (2019) llevaron a cabo un artículo en México cuyo objetivo fue implementar la metodología 5 S en la mejora continua en el área de almacén. Se utilizó como técnica la observación y se realizó la observación en cada etapa del modelo con una lista de cotejo, cada vez que se verificaba una de las S. En los resultados al aplicar el modelo se alcanzó 93% de efectividad que al comienzo tuvo 48%. Se concluye que el modelo mejora la clasificación, el orden, la limpieza, la estandarización y contribuye a la disciplina entre los empleados.

De modo similar Mejía et al. (2018) realizaron un artículo en Ecuador, que planteó como finalidad realizar una evaluación en el área de logística de la empresa Niderago S.A., para realizar la mejora continua y promover los ingresos. Tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con muestreo no probabilístico, se recolectó los datos con un cuestionario. En los resultados en el área logística el nivel fue bajo del 42% y en la mejora continua el nivel fue bajo en 38,7%, en la implementación el nivel fue bajo en 34%, en la actuación bajo en 36,5% y en la verificación nivel bajo del 29%. Se concluye que es necesario estrategias que mejoren el área de logística.

Al igual que Montesinos et al. (2020) realizaron el artículo cuyo propósito fue analizar los resultados de la aplicación de la mejora continua usando el ciclo Deming en México en el área de inventarios. Se empleó la modalidad cuantitativa, descriptiva. En los resultados se obtuvo en el planeamiento nivel

eficiente en 40,4%, en la dimensión hacer nivel medianamente eficiente en 34%, en el verificar eficiente en 37% y en el actuar eficiente en 45%. Se concluye que la aplicación Deming ayuda a que la mejora continua sea eficiente.

De igual forma Gómez y Cervantes (2019) en su artículo el objetivo fue narrar el proceso de diseñar, validar y tener la fiabilidad para llevar a cabo la mejora continua. Para ello se empleó una metodología cuantitativa, descriptivo, en la que se tomaron datos de la productividad de una compañía en México, con un total de 50 trabajadores. En los resultados se mostró que la mejora continua estuvo en un nivel regular del 28%, luego en la implementación el nivel fue bajo en 32%, en la actuación nivel regular del 32,5% y en la verificación el nivel fue bajo en 31,7%. Se concluye que es necesario metodologías para implementar la mejora continua.

En los estudios previos nacionales León (2018) realizó el estudio cuyo propósito fue determinar la relación que hay entre la gestión eficaz de los recursos humanos y la mejora continua. Para ello trabajó con un modelo cuantitativo, explicativo, transversal, fueron parte del estudio 30 personas a las que se aplicó el cuestionario. Entre los resultados se tuvo en la planificación 13,3% nivel bajo, organización 53,3% nivel medio, integración 20% nivel bajo y control 13,3% nivel bajo. En la conclusión a la que se llegó después de usar Rho de Spearman es que hay relación entre las variables y el valor fue 0,772 que indica una relación alta y significativa.

En ese mismo orden de ideas Laguna (2019), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que hay entre la gestión logística y la mejora continua en la dirección logística de la PNP. Estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, en la que participaron 81 sujetos a los que les aplicó dos cuestionarios. En los resultados la gestión logística fue buena en un 36%, en la mejora continua regular en un 25% y en sus dimensiones: implementación nivel bueno en 40%, en la actuación nivel bueno en 33%, en la verificación 33% nivel bueno. Se concluye que hay relación entre las variables que tuvo el valor de 0,453 que indica una correlación moderada.

Por su parte Alarcón (2017) realizó la investigación que tuvo como propósito establecer la relación entre una institución y el cliente para ver la calidad de los servicios con un modelo de mejora continua. Investigación

descriptiva, experimental, propositiva y explicativa, estudio cuantitativo, para ello formaron parte del estudio 263 personas, con el empleo del cuestionario. En los resultados la mejora continua estuvo en nivel deficiente y con la aplicación de la estrategia de mejora continua cambio a excelente en 67,3% el grupo experimental y el de control llegó a 16,78%. Se concluye que el modelo de mejora continua ayudó a mejorar el proceso.

Así mismo Domínguez (2020) en su artículo tuvo como objetivo determinar la forma que la herramienta PHVA para optimizar los procesos de despacho. Para ello empleó metodología mixta, descriptivo, prospectivo, se usaron diferentes instrumentos para recoger la información y los que conformaron el estudio fueron 4 empleados del área de logística. En los resultados se tuvo que anterior a la implementación del PHVA el 83,92% realizaban los despachos de equipos, pero presentando problemas en el despacho. Se encontró como conclusión que al hacer implementación con la PHVA mejora los procesos en el sistema de almacenamiento.

De la misma manera Cabrera (2018) en su investigación planteó como propósito explicar el nivel que tiene la gestión de almacenes en la PNP. Se usó metodología cuantitativa, básica, transversal, descriptiva, explicativa, no experimental, en el estudio participaron 80 personas y los datos se recogieron con el cuestionario. Tuvo como resultados: en la gestión de almacén el nivel fue regular en 51,3% y en sus dimensiones fue regular en recepción y verificación 50%, control de calidad 55%, internamiento 50%, registro y control 57,5%, custodia 48,8%, distribución 47,5%, inventarios físicos 46,3% y en formas para efectuar el inventario 46,5%. Se concluye que la función de almacén estuvo en un nivel regular del 38,9%.

González et al. (2020) que afirman que la gestión se concibe como “fundamento dentro de la estructura administrativa de una empresa, que cumple funciones de cohesionador sistémico, convirtiéndose en eje fundamental dentro del desarrollo y éxito empresarial”, tales afirmaciones permiten comprender cuán importante es la correcta gestión dentro del mundo organizacional. Oceda y Rojas (2018) afirman que la gestión eficaz pone mayor importancia en los resultados, además debe haber un camino que recorrer una vez que se

establecen los propósitos y los indicadores, haciendo uso adecuado de los recursos para lograr ser eficaz.

Indudablemente hablar de la gestión eficaz es tomar en consideración lo expresado por Mendoza (2017) quién plantea que la gestión eficaz implica un conglomerado de funciones dentro de la que destaca la planificación, la organización, el direccionamiento y control, siendo cada una de ellas una pieza clave, que en conjunto forman un engranaje corporativo, tal afirmación permite reconocer las acciones propias de la gestión eficaz y la importancia de la acción conjunta.

En base a lo que afirman autores anteriores Solís e Hidalgo (2018) plantean que las innovaciones son una pieza clave dentro ambiente empresarial, ya que logran la mejora continua y significativa dentro del modelo organizacional, siendo indispensable su aplicación para transformar de forma favorable una situación emergente, pudiendo convertirse una innovación productiva.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, se puede reconocer que es fundamental el papel de la innovación dentro de cualquier organización, a la hora de la interacción en el entorno cotidiano, siempre se trata de dar respuesta de forma eficiente a una situación determinada. Por su parte Millones (2019) manifiesta que en la gestión eficaz es vital el diagnóstico y con ello la evaluación preliminar de forma exhaustiva y analizando el contexto, ya que estos permitirán el reconocimiento y la materialización del proceso administrativo seguro y efectivo dentro de la organización, además permitirá la identificación plena de los factores intervinientes.

Después de realizar una serie de definiciones en sus diferentes contextos es necesario conocer el origen de la gestión eficaz que según Meléndez (2018) nace a la par con la gestión de proyectos a inicios del siglo XX, como consecuencia de implementación del diagrama de Gantt, en 1917. Esto conlleva a pensar, que se busca la implementación de múltiples factores, la promoción permanente de la eficiencia, la efectividad y constante renovación.

El gobierno peruano, ha implementado un conjunto de herramientas que favorecen la gestión eficaz en las entidades públicas de acuerdo al D.S. N° 397-

2020-EF y el D.S. N° 044-2019-PCM que entre sus medidas está fortalecer, implementar y mejorar los servicios en todas las entidades públicas con el objeto de dar solución a cualquier contingencia (Aranda et al., 2018).

Así mismo para poder dar una mejor explicación a la variable gestión eficaz se expresa a cerca de ciertos principios que afirman que en el escenario organizacional actual, la calidad es concebida de forma condicionada por la percepción que tienen los ciudadanos, de acuerdo al servicio que presta determinada organización, por tal razón García et al. (2019) hacen mención a la importancia del consumidor de determinada organización, es un factor fundamental dentro de la gestión eficaz, del mismo modo el liderazgo que va orientado al propósito empresarial, el compromiso de los funcionarios, el enfoque de los procesos con base en las actividades que desarrolla y de los recursos asignados para éste, el enfoque de la gestión, el que identifica, comprende y gestiona el sistema organizativo, añadiendo la mejora continua.

Existen ciertos factores que son el cimiento fundamental dentro de la gestión eficaz, sin embargo, Armijos et al. (2019) añade la toma de decisiones orientada a hechos combinados con las relaciones que se pueda construir con diversas organizaciones sirviendo de punto de encuentro entre estas. Este conjunto de principios apunta de forma directa a mejorar la gestión eficaz, siendo necesario que la organización tenga claro cada uno de estos principios. Para la medición de la gestión eficaz existen ciertos indicadores que son elementos que permiten conocer la situación real de una organización y específicamente el nivel de gestión que posee, pudiendo tratarse incluso de medidas, opiniones, percepciones o situaciones específicas, que presentan resultados certeros de la gestión empresarial.

Los indicadores son muy importantes cuando queremos medir una variable, en este caso Llanos et al. (2018) explican que estos indicadores, deben ser estables y a la vez flexibles, considerándose como un conjunto de elementos interconectados de forma dinámica. Por su parte Arenas (2017) sostiene que se debe empezar con la planeación que permite la concentración de esfuerzos y el logro directo de los propósitos de la gestión, alcanzando la eficiencia, sin

embargo, se debe seguir con el control, la organización y la dirección focalizada en todo el proceso.

Tal percepción invita a evaluar el desempeño de la organización de forma coherente y planificada, pero a su vez actúa abriendo espacios para la flexibilidad y la mejora permanente del proceso para contribuir de forma significativa a su renovación constante.

Es importante dar la explicación de la variable con el amparo de las teorías de la gestión eficaz que derivan del estudio de cada factor que interviene en el proceso de forma directa o indirecta que influye dentro de éste, según Machín et al. (2019) sostiene que todas las teorías que rigen la gestión eficaz persiguen el mismo objetivo, incrementar la productividad de los miembros del equipo, promover una toma de decisiones de forma simple, la formación de un equipo altamente colaborativo donde se promueva y se defienda la objetividad. Por lo general cada una de estas teorías son adaptables a las realidades de cada organización y muy dependiente de la cultura empresarial.

Por su parte la Teoría de la gestión científica, según Morales (2018) surge a partir del desarrollo tecnológico y configura dentro de sus propias teorías, la planeación a partir de procedimientos científicos sustituyendo la improvisación, la preparación de cada funcionario de acuerdo a su aptitud y capacitarlo de forma constante, certificación de labores de forma controlada y la ejecución a partir de responsabilidades asignadas.

Por su parte Hinojosa (2022) explica que la Teoría clásica de la administración propuesta por Henry Fayol, consideró que el factor humano es determinante dentro de la organización estableciendo funciones de carácter administrativo, técnico especializado, comercial, financiero, de ambiente seguro además de funciones contables, en esta afirmación se destaca la importancia del factor humano como pieza clave dentro de la gestión empresarial, estando tan vigente y cobrando más fuerza dentro del mundo empresarial.

En tal sentido Aragón (2019) explica que dentro de esta teoría se resalta la división del trabajo a partir de la especialización para una mayor eficiencia, la autoridad y la responsabilidad, la disciplina jerárquica, el respeto de la unidad de

mando, de dirección, los intereses y la remuneración justa, equidad y estabilidad además del trabajo en equipo y la iniciativa dentro de la organización.

Del mismo modo Morales et al. (2019) menciona la Teoría de la burocracia, esta surge a partir de discrepancias entre la teoría clásica y la de relaciones humanas, apuntando hacia la racionalidad y la objetividad, para garantizar la eficiencia dentro de la organización, siendo piezas claves dentro del contexto organizativo, sin embargo, dentro del ambiente laboral se manifiestan con muy poca continuidad.

Así mismo Muñoz (2018) explica que la teoría de la burocracia plantea tres tipos de sociedades: La tradicional donde prevalecen las referencias patriarcales, la sociedad con rasgos carismáticos, donde predomina el misticismo y las personalidades, y la sociedad legal, donde prevalecen estatutos impersonales y racionalidad, convirtiéndose en garantes de la selección de medios y fines propios de una organización.

Es importante todas estas teorías ya que el fin es bueno. Es necesario que las entidades del estado se fortalezcan cada vez más, porque la percepción de los ciudadanos no es buena, ya que lo que se escucha a través de los medios de comunicación, no es muy alentador. Es necesario que los recursos del estado sean administrados adecuadamente y que la población se vea favorecido con ello.

Para poder dar explicación a la primera variable se trabaja con las dimensiones de Oceda y Rojas (2018) que lo dividen de la siguiente manera: en la primera dimensión los recursos que pueden ser económicos, humanos y los equipos. Segunda dimensión: las estrategias, que pueden ser encaminados a la eficiencia, eficacia y efectividad. La tercera dimensión: personal que está ligado al desempeño, capacidades y entrenamiento y en la cuarta dimensión el liderazgo que está dado por la comunicación, la reputación y la relevancia.

Después de definir la gestión eficaz pasamos a la segunda variable que es la mejora continua que pretende buscar los errores y fallas dentro de una organización para llevar a cabo acciones correctivas para mejorar los procesos y resultados con el fin de obtener la mejora continua. Para definir la segunda

variable se partirá de las diferentes definiciones que existen con relación a la mejora continua, luego el origen, componentes, principios, el uso de la teoría de las restricciones, se habla del área de logística espacio importante de la policía nacional lugar clave para el desarrollo de la investigación y finalmente el detalle de las dimensiones de la mejora continua

En las definiciones en Japón se conoce como Kaizen a la mejora continua, lo que significa producir un cambio pero para la mejora, es la que toma en cuenta las reacciones que tiene una institución en función a los inconvenientes que se presentan por lo general. Con ello se hace una propuesta de cambio en los cargos en el empleo y de qué manera esta forma de actuar genera beneficio, eficiencia, y mejoramiento en las funciones de la institución (Suárez, 2017).

La mejora continua se enfoca a los procesos y luego a los resultados, no solamente para alcanzar la satisfacción sino para optimizar el uso de los recursos, se requiere de cultura y valores de la organización y en relación a los empleados que tengan iniciativa. (Flores, 2017).

Por su parte Laguna (2019) afirma que la mejora continua está centrada en los procesos, ya que si se mejoran los procesos se mejoran los resultados y se debe de tener en cuenta la utilización adecuada de los recursos, en la que se incluye la cultura organizacional y los valores. Es necesario que los procesos se vean analizados constantemente, ya que si uno de los procesos está mal los resultados no serán los adecuados. Se debe tener en cuenta la retroalimentación constante.

Del mismo modo para Becerra (2017) la mejora continua es producto de una manera ordenada de llevar a cabo la administración y hacer una mejora en los procesos, conservando las consecuencias positivas y llevando a cabo el control con los rendimientos nuevos. Si se encuentra que existe procesos positivos, estos deben servir para tomarlos como base para que los resultados finales sean satisfactorios.

Así mismo Giraldo (2018) considera que hoy en día hay muchas herramientas tanto estadísticas como no estadísticas que pueden ayudar a la implementación para lograr la mejor continua con el fin de reducir los tiempos e incrementar la productividad de la institución en los distintos procesos. La

tecnología es un gran aporte, ya que nos permite mejorar el costo-beneficio que anteriormente no se podía realizar porque solamente eran las personas. La tecnología tiene programas que permiten agilizar los tiempos y que se debe tener en cuenta.

Por su parte Alvarado y Pumisacho (2017) consideran que la mejora continua está relacionada con diversas formas de avance organizacional, enfoque que llevan a conseguir buenos resultados. La mejora continua hace que los procesos estén en permanente cambio realizando la evaluación para poder aplicar las mejoras teniendo en cuenta que los procesos logren eficiencia, usando la flexibilidad cuando es necesario, para alcanzar la efectividad (Martínez et al., 2018).

Por su parte Aldea (2021) afirma que es el hecho de crear nuevos métodos que se enfoquen a explorar de forma permanente los problemas que se dan en la institución tratando de potenciar ya sea los productos o los servicios que influyan en la satisfacción, teniendo los menores costos y el uso de los recursos que más necesiten. Díaz y Salazar (2021) sostiene que se debe realizar mejoras no solo en el aspecto individual, sino en el aspecto colectivo tratando de mejorar los procesos como objetivo principal y también el rendimiento de los recursos humanos.

La mejora continua debe estar dada en función a estrategias en la que deben participar las personas de la empresa, ya que es fundamental el trabajo en equipo y en la que todos sean conocedores de los objetivos que busca la institución para que todos se enfoquen a ello y alcanzar los resultados esperados.

Es necesario conocer de donde viene las palabras mejora continua y nos remitimos a su origen, se manifiesta que al acabar la segunda guerra mundial no había un futuro claro para Japón pero forma una institución que estuvo integrada por ingenieros que consideran importante el hecho de controlar la calidad, es así que Edward Deming desarrolló una metodología estadística y apostaba por algo innovador y es invitado a Japón para dictar unas charlas y se crea un premio que lo denominan Deming y luego por el año de 1954 Joseph Juran es invitado a dar una charla de administración de la calidad lo que sirve de aporte para que los Japoneses creen la administración Kaizen que usan en la mejora continua como

una estrategia para dejar la forma tradicional y optar por una estrategia nueva (Ruíz y Díaz, 2013)

La mejora continua debe tener como finalidad incrementar la calidad y el desempeño de los procedimientos o los productos, analizando de manera permanente los componentes que forman parte de ello. Se utiliza por lo general las 5S que tiene cinco principios: según Jara (2017) la mejora continua se da de la siguiente manera: Seire (Clasificar) es ver las actividades para definir las que más aportan, seiton (ordenar) es realizar un proceso de organización en cuanto a equipos, movimientos para determinar lo que genera mayor productividad y agilidad, seiso (limpiar) es el hecho de lograr que el área de trabajo esté cómoda y limpia para el mejor desempeño, seiketsu (estandarizar) al encontrar fallos establecer las normas para incrementar la eficiencia y shitsuke (disciplina) es la principal de las cuatro nombradas anteriormente ya que responsabiliza a toda la institución a adoptar las reglas y la filosofía para alcanzar la mejora continua.

Estos principios son importantes tener en cuenta porque se trata de un proceso y debe tener reglas importantes, como la disciplina que es la que lleva a un buen final. En todo el proceso es importante la disciplina, si no se tiene en cuenta no se logra buenos resultados y algo que es un gran aporte para la humanidad de los japoneses es su disciplina.

Es necesario establecer principios que guíe a un buen resultado de la mejora continua se consideran cinco: el primer principio llamado Keep It Simple (KIS) expresa que los sistemas trabajan mejor cuando permanecen haciendo uso de lo simple, es decir realizar cambios, pero pequeños sin grado de dificultad que generen miedo o temor. El segundo principio es Garbage in, garbage out (GIGO) la calidad que se usa en el ingreso determinará la salida, algo saldrá con errores si se ingresó datos con defectos. El tercer principio es el trabajo en equipo, si las personas logran éxito en la mejora continua será mejor si lo hacen en equipo, es decir se debe considerar que en el proceso de aprendizaje hay que mejorar en equipo no solo. En el cuarto principio está el modelo 5S entre los que están clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina, son principios que vienen de los japoneses. En el quinto principio trust but verify, (confía pero verifica), se refiere a los procesos de auditoría que son fundamentales para verificar si los productos o los servicios son los planificados (Sirvent et al., 2017).

En la mejora continua se tuvo en cuenta la teoría de las restricciones (TOC), en la que se incluyen la contabilidad, el marketing, la producción, las finanzas entre otros, afirma que la organización debe ser como un todo y no solo indagar por la eficiencia de una parte sino la eficiencia de forma globalizada, que podría darse si no existieran restricciones que son generadas por algunos factores (Garnica y Guevara, 2018)

Como se está trabajando con el área de logística de la Policía Nacional del Perú es necesario definir la logística que es el procedimiento, cuyo sustento está en el movimiento de materiales, empezado con el que provee, luego el que fabrica y posteriormente con los usuarios. Para que el área de logística sea eficiente debe cimentarse en los procesos, ya sea dirigidos al área o a los elementos de las empresas que son parte (Sople, 2017).

El hecho de llevar a cabo los procesos en el área de logística tiene normas, en la que se combinan una serie de productos que son necesarios para el área, tienen espacios donde se almacenan los productos y estrategias para su distribución (Zuluaga et al., 2018). En el caso de la Policía Nacional del Perú dependen del Ministerio del Interior y el área de logística se encarga de realizar las compras y realizar las contrataciones tanto de servicios como bienes, cada sub unidad tiene sus propios requerimientos, pero las gestiones no siempre tienen buenos resultados. (Acosta, 2019). Se considera necesario establecer instancias para cada proceso y que exista un monitoreo constante, ya que es necesario que se cambie la percepción de la Policía Nacional y así mismo el área de logística trabaje adecuadamente para que puedan desarrollar mejor su trabajo y la población se vea beneficiada.

Para poder recoger los datos y explicar la segunda variable se consideró las dimensiones de la mejora continua que se detalla, en la primera dimensión está implementar es la que sirve de apoyo para emplear normas, metodologías, estrategias para la realización de una actividad, en la que se debe también tener en cuenta algunas medidas de prevención impulsando ciertas actividades que son requeridas y haciendo los ajustes cuando sea necesario. En la segunda dimensión está el actuar en la que se considera la implementación de ciertas medidas para llevar a cabo la corrección de los procesos para estandarizar los procedimientos que se hacen de forma correcta, en la que se debe tomar en

cuenta la innovación del personal en el ámbito del trabajo y la innovación tecnológica que es muy importante hoy en día y en la tercera dimensión verificar en los que hace una comparación de los resultados que se han conseguido en función a lo planeado y todo este proceso permite llegar a la mejora continua, cuando se elimina las fallas y se llega a la excelencia. (Laguna, 2019)

Después de haber analizado a los/as autores/as y haber obtenido de esta manera los antecedentes, se observa las categorías conceptuales, las que aportan información necesaria para poder formular el concepto epistemológico de la investigación, conceptos que se entrelazarán en la formulación del conocimiento.

Recursos: son los medios por el cual es necesario de agenciarse para cumplir un determinado fin o para alcanzar un objetivo, estos medios pueden ser humanos, logísticos o materiales con la que se debe de disponer y contar. Es así que el recurso es cualquier elemento usado para alcanzar un propósito deseado, valiéndose de los diferentes medios con el cual se puede y debe de agenciar para que de esta manera se ejecuten proyectos, planes, y se llegue al horizonte y metas establecidas en un determinado tiempo.

Mejora continua: Se dice que la mejora continua es la capacidad de progreso o perfeccionamiento permanente con la finalidad de evitar posibles errores cometidos durante diferentes situaciones, llegado con ello a tener siempre la capacidad de mejorar y de realizar un cambio obteniendo mejores resultados a futuro.

Estrategia: se puede definir a la estrategia como un conjunto de procedimientos para tomar decisiones y/o actuar en respuesta a un evento determinado, evento que puede ser planificado o se presente de manera fortuita. Esto es con el fin de lograr uno o más objetivos previamente definidos. Para decirlo de otra manera, una estrategia es un plan para lograr un propósito o una meta deseada.

Implementar: El termino implementar hace referencia a la necesidad de incluir o poner algo en un determinado lugar, para que se ejecute esta implementación se realizara una acción que se encuentre establecida y programada, siendo la finalidad de obtener resultados y la realización de tareas con las estrategias predispuestas

para ello. Este término de implementar es muy aceptado cuando está orientado a un determinado fin que genere bienestar a un determinado grupo de personas, como la implementación de las políticas públicas en bienestar y desarrollo de la población.

Actuar: Es la acción de ejecutar un determinado movimiento, trabajo o labor, a fin de desarrollar acciones que se estén planeando o estén programado para la ejecución; asimismo podemos decir que el actuar es el proceder de una persona y de un modo concreto.

Verificar: El concepto verificar es la acción de contrastar si una determinada información es verdadera o falsa, para la realización de esta acción se puede recurrir a diferentes metodologías, al poner en práctica y lograr la contrastación, se llegará al esclarecimiento de un hecho o si es verdadera una cosa.

III. METODOLOGÍA

Para realizar el estudio se empleó el método hipotético-deductivo, que al inicio partió de información empírica la que se va sustentando en el proceso porque pasa por una serie de etapas que ayudó a llegar a una conclusión general, (Sánchez et al., 2018)

En cuanto al enfoque fue de tipo cuantitativo, ya que al obtener la información se recogió datos numéricos a través de un instrumento, los que entraron a un proceso de estadística (Hernández y Mendoza, 2018)

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El estudio fue de tipo básica, descriptiva y correlacional-causal. Al definir cada una de ellas se consideró que fue básica porque recogió conocimientos para extender el campo científico, pero no tuvo como propósito la aplicación. Fue descriptivo porque narró sucesos, situaciones que estuvieron en la realidad y fue correlacional causal porque analizó la incidencia que tiene la variable gestión eficaz en la mejora continua (Tamayo, 2017).

En cuanto al diseño fue no experimental. Según Carrasco (2016) “es aquel en el que las variables no se manejan, ni experimentan. Solo se ven los eventos como suceden” (p.71)

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión eficaz

Definición conceptual

Por su parte Oceda y Rojas (2018) afirman que la gestión eficaz pone mayor importancia en los resultados, además debe haber un camino que recorrer una vez que se establecen los propósitos y los indicadores, haciendo uso adecuado de los recursos para lograr ser eficaz.

Definición operacional

Para Oceda y Rojas (2018) lo dividen de la siguiente manera: en la primera dimensión los recursos que pueden ser económicos, humanos y los equipos. Segunda dimensión: las estrategias, que pueden ser encaminados a la eficiencia, eficacia y efectividad. La tercera dimensión: personal que está ligado

al desempeño, capacidades y entrenamiento y en la cuarta dimensión el liderazgo que está dado por la comunicación, la reputación y la relevancia.

Variable 2: Mejora continua

Definición conceptual

Para Laguna (2019) la mejora continua tiene como eje central los procesos, ya que si se mejoran los procesos se mejoran los resultados y la utilización adecuada de los recursos, en la que se incluye la cultura organizacional y los valores.

Definición operacional

De acuerdo a Laguna (2019) en la primera dimensión está implementar es la que sirve de apoyo para emplear normas, metodologías, estrategias para la realización de una actividad, en la que se debe también tener en cuenta algunas medidas de prevención impulsando ciertas actividades que son requeridas y haciendo los ajustes cuando sea necesario. En la segunda dimensión está el actuar en la que se considera la implementación de ciertas medidas para llevar a cabo la corrección de los procesos para estandarizar los procedimientos que se hacen de forma correcta, en la que se debe tomar en cuenta la innovación del personal en el ámbito del trabajo y la innovación tecnológica que es muy importante hoy en día y en la tercera dimensión verificar en los que hace una comparación de los resultados que se han conseguido en función a lo planeado y todo este proceso permite llegar a la mejora continua, cuando se elimina las fallas y se llega a la excelencia.

3.3 Población, muestra, muestreo

Población

Grupo de sujetos que se compone tanto de sujetos, programas, objetos que se encuentran en un mismo espacio físico, que también es denominado universo (Carrasco 2016, p. 236). En el estudio participaron 61 policías de la Región Policial Lima del área de Logística.

Muestra

“Es un subconjunto que representa a la población y tiene los mismos rasgos de ella” (Carrasco, 2016, p. 237). La muestra fue censal, por ser un grupo pequeño.

Criterios de Inclusión

Policías que dieron su consentimiento informado

Policías que trabajaron en cualquiera de los turnos

Policías presentes en el día de aplicación de los instrumentos

Criterios de exclusión

Policías que no dieron su consentimiento informado

Policías que no trabajaron en dicha comisaría

Policías ausentes el día de aplicación de los instrumentos

Muestreo

No hubo porque trabajó con una muestra censal

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica son el conjunto de estrategias que orientan el accionar del investigador cuando realiza los procedimientos de investigación. La técnica en este caso fue la encuesta y el instrumento en ambas variables fue el cuestionario que estuvo compuesta por ítems que ayudaron a manifestar acerca de la variable (Hernández et al., 2018).

En la variable gestión eficaz se consideró el cuestionario, que estuvo compuesto de 18 preguntas, que fue aplicado en el área de logística de la Policía Nacional, contó con cuatro dimensiones y la escala que se utilizó fue la de Likert. La aplicación fue en 20 minutos de forma individual. El autor original del instrumento fue Oceda y Rosas (2018) y fue adaptado por el investigador.

En la variable mejora continua de 18 preguntas a los policías del área de logística, el cuestionario tuvo tres dimensiones y se aplicó en 20 minutos, la escala también fue la Likert. El autor del instrumento fue Laguna (2019) y adaptado por el tesista.

Validez

Estuvo relacionada con el grado que posee un instrumento que cuando es aplicado tiene la propiedad de medir lo que desea medir (Carrasco, 2016). El estudio realizó la validación con el empleo del juicio de expertos que son los especialistas que realizaron la observación del instrumento con respecto a su construcción y consideran que debe ser relevante, claro y pertinente para dar su fallo de aceptable, para poder ser aplicado.

Confiabilidad

Estuvo relacionado con la aplicación reiterada del instrumento que a pesar de ser aplicado a un grupo o a una persona dio iguales resultados (Carrasco, 2016). En el presente estudio la confiabilidad se llevó a cabo con un grupo representativo que se llamó piloto, que fue luego analizado con Alfa de Cronbach

3.5 Procedimientos

Para realizar el estudio se contó con el permiso de la Universidad a través de una solicitud la que fue presentado en la comisaría. Una vez que se contó con el permiso de la comisaría se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos que estuvieron ya validados y con la respectiva confiabilidad, la participación de las personas fue de forma voluntaria, una vez ya con los datos se colocaron en Excel para ser trabajados con el SPSS, versión 26.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos tratados con el SPSS versión 26 en una primera instancia se realizó el análisis descriptivo cuyos resultados se presentó en tablas y figuras con los datos absolutos y porcentuales. Del mismo modo se realizó el análisis inferencial para contrastar la hipótesis general y específicas y por tratarse de un estudio correlacional causal el tratamiento fue con la prueba de regresión logística ordinal, todo ello fue mostrado en cuadros y gráficos.

3.7 Aspectos éticos

El estudio en todo instante usó las normas éticas, al actuar con la verdad, en la información que se incluyó en el estudio. Así mismo se tuvo en cuenta la autonomía, no maleficencia. Se mantuvo el respeto de los que colaboraron en la investigación y se mantuvo la reserva de los datos, se tuvo en cuenta el

consentimiento informado de los participantes para la aplicación de los instrumentos y la autorización de la Institución para usar su nombre, la información recogida no fue divulgada, ya que dicha información solo fue de interés del que realizó el estudio. La tesis cuenta con originalidad y prueba de ello fue presentada después de pasar por el turnitin. En cuanto a las referencias se pusieron todas las que se emplearon y se aplicó el Manual APA en su séptima versión.

IV. RESULTADOS

Ahora se analiza los resultados, después de haber examinado las muestras se presenta los resultados obtenidos de las variables estudiadas.

Resultados descriptivos de las variables en estudio

Tabla 1

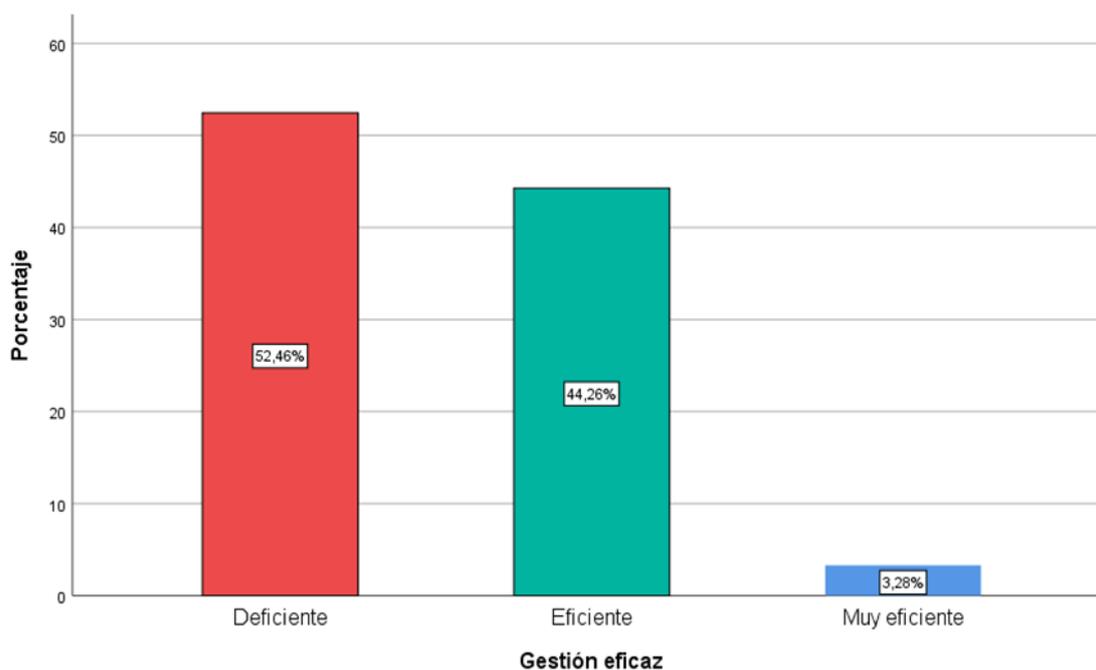
Distribución de frecuencias de la gestión eficaz

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	32	52,5
	Eficiente	27	44,3
	Muy eficiente	2	3,3
	Total	61	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 1

Variable gestión eficaz



De la tabla 1 y figura 1, se observa que el 52.5% de los encuestados perciben que el nivel de gestión eficaz es de nivel deficiente, mientras que el 44.26% refiere que el nivel es eficiente. Además, solo el 3.3% manifiesta que la gestión eficaz es de nivel muy eficiente, según la percepción del personal policial que labora en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

Resultados descriptivos según las dimensiones de la gestión eficaz

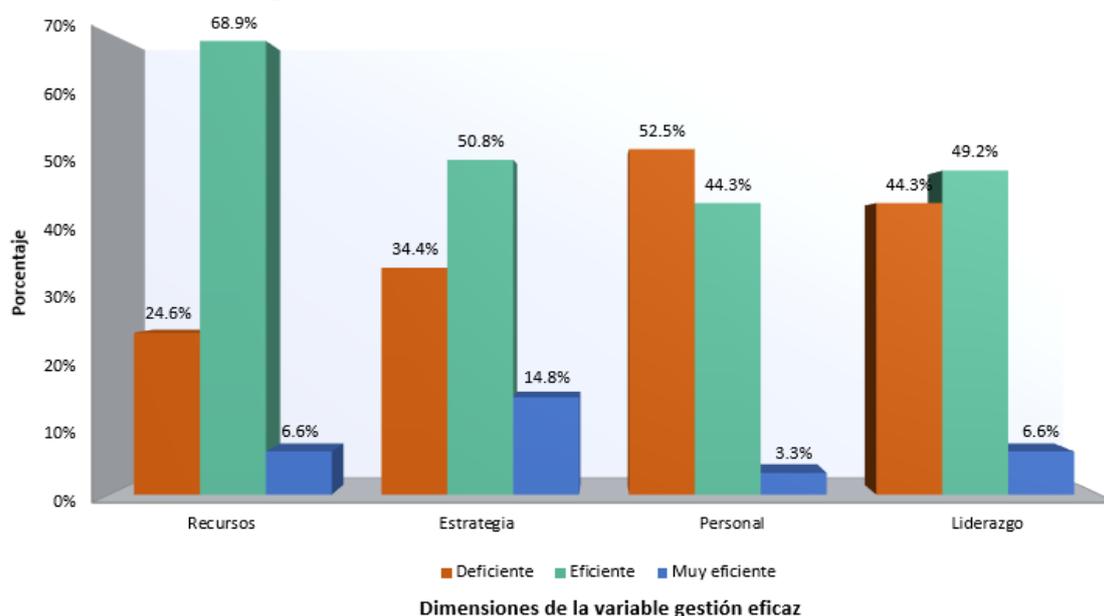
Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión eficaz

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Recursos	Deficiente	15	24.6
	Eficiente	42	68.9
	Muy eficiente	4	6.6
Estrategia	Deficiente	21	34.4
	Eficiente	31	50.8
	Muy eficiente	9	14.8
Personal	Deficiente	32	52.5
	Eficiente	27	44.3
	Muy eficiente	2	3.3
Liderazgo	Deficiente	27	44.3
	Eficiente	30	49.2
	Muy eficiente	4	6.6

Figura 2

Dimensiones de la gestión eficaz



En cuanto a las dimensiones de la variable gestión eficaz es posible afirmar que, la prevalencia de los datos se encuentra en el nivel eficiente en tres de las cuatro dimensiones, a saber: recursos (68.9%), estrategia (50.8%) y liderazgo (49.2%). Mientras que, en cuanto a la dimensión personal la recurrencia de los datos se muestra en el nivel deficiente con una frecuencia del 52.5%. Sin embargo, la recurrencia menor se suscita en cuanto al nivel muy

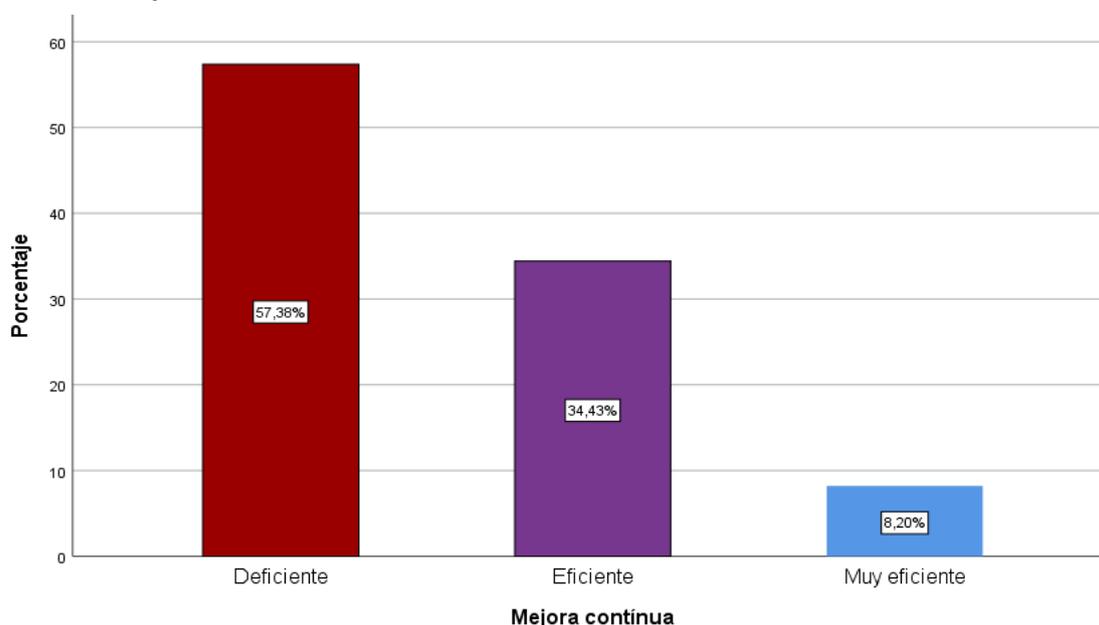
eficiente, el mismo que cubre un rango entre 3.3% (personal), 6.6% (recursos y liderazgo) y finalmente la dimensión estrategia (14.8%), todo esto desde la percepción del personal policial que labora en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

Tabla 3
Distribución de frecuencias de la mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	35	57,4
	Eficiente	21	34,4
	Muy eficiente	5	8,2
	Total	61	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 3
Variable mejora continua



De la tabla 3 y figura 3, se observa que el 57.4% de los encuestados perciben un nivel deficiente en lo que refiere a la mejora continua. Mientras que, un 34.4% en cuanto al nivel eficiente, y solo un 8.2% en cuanto al nivel muy eficiente según la percepción del personal policial que labora en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

Resultados descriptivos según las dimensiones de la mejora continua

Tabla 4

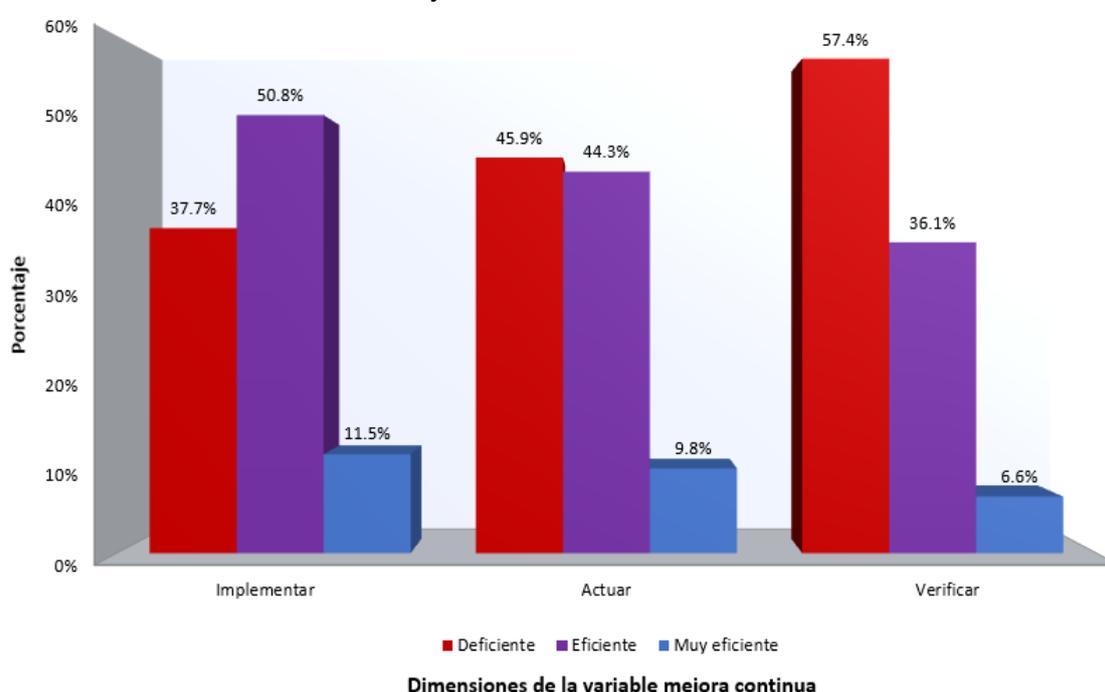
Distribución de frecuencias de las dimensiones de la mejora continua

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Implementar	Deficiente	23	37.7
	Eficiente	31	50.8
	Muy eficiente	7	11.5
Actuar	Deficiente	28	45.9
	Eficiente	27	44.3
	Muy eficiente	6	9.8
Verificar	Deficiente	35	57.4
	Eficiente	22	36.1
	Muy eficiente	4	6.6

Fuente: Base de datos

Figura 4

Dimensiones de la variable mejora continua



En cuanto a las dimensiones de la variable mejora continua se observa que la prevalencia de los datos en dos de las tres dimensiones es el nivel deficiente, a saber: actuar (45.9%) y verificar (57.4%). Mientras que, en la dimensión implementar el nivel con mayor recurrencia es el eficiente según la percepción del 50.8% de los encuestados. Sin embargo, la recurrencia menor se suscita en cuanto al nivel muy eficiente, el mismo que cubre un rango porcentual del 6.6% (verificar), 9.8% (actuar) y finalmente la dimensión implementar

(11.5%), todo esto desde la percepción del personal policial que labora en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

Resultados inferenciales

En cuanto al análisis estadístico de las variables y dimensiones, se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$.
- Estadístico de prueba: Regresión Logística Ordinal (RLO).
- Regla de decisión: Si: $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe una influencia significativa de la gestión eficaz en la mejora continua en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

H₁: Existe una influencia significativa de la gestión eficaz en la mejora continua en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

Tabla 5

Determinación del ajuste de la gestión eficaz que influye en la mejora continua

Modelo	Logaritmo de la			Sig.	Pseudo R ²	
	verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl			
Sólo intersección	67,252				Cox y Snell	,622
Final	7,973	59,279	1	,000	Nagelkerke	,747
					McFadden	,545

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a los resultados de la tabla 5 se tiene que existe la influencia de la variable gestión eficaz en la mejora continua ya que el nivel de significancia es menor que el punto crítico establecido (<0.05) y el valor de Chi cuadrado es igual a 59.279; así mismo es posible afirmar que las variables en análisis no son independientes, por lo que la gestión eficaz contribuye de manera significativa en la predicción de la variable mejora continua. Además, se puede inferir que en cuanto al análisis estadístico Pseudo R cuadrado se tiene que la variable independiente gestión eficaz explica probabilísticamente la mejora continua en el área de logística de la Policía Nacional del Perú entre un 62.2% (Cox y Snell)

y un 74.7% (Nagelkerke) en el año 2022. Además, el valor de McFadden resultó .545 el cual demuestra que existe un ajuste adecuado del modelo.

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de la primera hipótesis específica

H₀: No existe una influencia significativa de la gestión eficaz en la dimensión implementar de la variable mejora continua en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

H₁: Existe una influencia significativa de la gestión eficaz en la dimensión implementar de la variable mejora continua en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

Tabla 6

Determinación del ajuste de la gestión eficaz que influye en la dimensión implementar de la mejora continua

Modelo	Logaritmo de la			Sig.	Pseudo R ²	
	verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl			
Sólo intersección	34,246				Cox y Snell	,300
Final	12,522	21,725	1	,000	Nagelkerke	,351
					McFadden	,185

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a los resultados de la tabla 6 se tiene que existe la dependencia de la dimensión implementar de la variable mejora continua ya que el nivel de significancia es menor que el punto crítico establecido (<0.05) y el valor de Chi cuadrado es igual a 21.725; así mismo es posible afirmar que las variables en análisis no son independientes, por lo que la gestión eficaz contribuye de manera significativa en la predicción de la dimensión implementar. Además, se puede inferir que en cuanto al análisis estadístico Pseudo R cuadrado se tiene que la variable independiente gestión eficaz explica probabilísticamente la dimensión implementar de la mejora continua en el área de logística de la Policía Nacional del Perú entre un 30.0% (Cox y Snell) y un 35.1% (Nagelkerke) en el año 2022. Además, el valor de McFadden resultó .195 el cual demuestra que existe un ajuste adecuado del modelo.

Prueba de la segunda hipótesis específica

H₀: No existe una influencia significativa de la gestión eficaz en la dimensión actuar de la variable mejora continua en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

H₁: Existe una influencia significativa de la gestión eficaz en la dimensión actuar de la variable mejora continua en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

Tabla 7

Determinación del ajuste de la gestión eficaz que influye en la dimensión actuar de la mejora continua

Modelo	Logaritmo de la				Pseudo R ²	
	verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Sólo intersección	57,400				Cox y Snell	,546
Final	9,280	48,121	1	,000	Nagelkerke	,642
					McFadden	,417

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a los resultados de la tabla 7 se tiene que existe la dependencia de la dimensión actuar de la variable mejora continua ya que el nivel de significancia es menor que el punto crítico establecido (<0.05) y el valor de Chi cuadrado es igual a 48.121; así mismo es posible afirmar que las variables en análisis no son independientes, por lo que la gestión eficaz contribuye de manera significativa en la predicción de la dimensión actuar. Además, se puede inferir que en cuanto al análisis estadístico Pseudo R cuadrado se tiene que la variable independiente gestión eficaz explica probabilísticamente la dimensión actuar de la mejora continua en el área de logística de la Policía Nacional del Perú entre un 54.6% (Cox y Snell) y un 64.2% (Nagelkerke) en el año 2022. Además, el valor de McFadden resultó .417 el cual demuestra que existe un ajuste adecuado del modelo.

Prueba de la tercera hipótesis específica

H₀: No existe una influencia significativa de la gestión eficaz en la dimensión verificar de la variable mejora continua en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

H₁: Existe una influencia significativa de la gestión eficaz en la dimensión verificar de la variable mejora continua en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

Tabla 8

Determinación del ajuste de la gestión eficaz que influye en la dimensión verificar de la mejora continua

Modelo	Logaritmo de la			Pseudo R ²	
	verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Sólo intersección	68,012				Cox y Snell ,628
Final	7,627	60,385	1	,000	Nagelkerke ,764 McFadden ,572

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a los resultados de la tabla 8 se tiene que existe la dependencia de la dimensión verificar de la variable mejora continua ya que el nivel de significancia es menor que el punto crítico establecido (<0.05) y el valor de Chi cuadrado es igual a 68.012; así mismo es posible afirmar que las variables en análisis no son independientes, por lo que la gestión eficaz contribuye de manera significativa en la predicción de la dimensión verificar. Además, se puede inferir que en cuanto al análisis estadístico Pseudo R cuadrado se tiene que la variable independiente gestión eficaz explica probabilísticamente la dimensión verificar de la mejora continua en el área de logística de la Policía Nacional del Perú entre un 62.8% (Cox y Snell) y un 76.4% (Nagelkerke) en el año 2022. Además, el valor de McFadden resultó .572 el cual demuestra que existe un ajuste adecuado del modelo.

V. DISCUSIÓN

El estudio se llevó a cabo para ver la influencia de la gestión eficaz en la mejora continua, para ello se empleó el cuestionario para recoger la información de cada variable y para ver la influencia se empleó la prueba de regresión logística ordinal con el apoyo de los modelos de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden y la prueba de Chi-cuadrado, los que mostraron la influencia de la gestión eficaz en la mejora continua, del grupo de estudio fueron personas del área de logística de la Policía Nacional del Perú, que hicieron un total de 61.

Para poder hacer las comparaciones de los resultados se apoyó en estudios anteriores tanto en el aspecto internacional como nacional. Al inicio de la estadística se hizo una descripción de cada variable, así como de sus dimensiones y luego se trabajó la parte inferencial con la prueba indicada anteriormente para contrastar la hipótesis general y las específicas.

Con respecto a la primera variable gestión eficaz el nivel fue deficiente en un 52,5%, el mismo que difiere con León (2018) ya que estuvo en el nivel medio del 54%. Luego en el estudio de Laguna (2019) se tuvo en cuenta la gestión logística que fue buena en un 36%. Por su parte Cabrera (2018) estudió el área de almacén, en la que ven la entrada y salida de recursos cuyo nivel fue regular con un 38,9%.

Si hablamos de la gestión eficaz entran en juego muchos aspectos, por ello de acuerdo a lo que plantea Mendoza (2017) esta área tiene una serie de funciones en las que se deben tener en cuenta fases muy importante como la planeación de los objetivos, organización tanto de las funciones como de los recursos, dirección y control, las que son piezas muy importantes en el desarrollo de las instituciones, porque todo ello requiere de la ayuda de todos.

Para lograr que la gestión sea eficaz es necesario tener un diagnóstico para poder analizar de forma concreta para poder reconocer y materializar el aspecto administrativo para que se pueda considerar como seguro y efectivo y poder identificar los aspectos intervinientes que se generan en la institución para realizar una adecuada evaluación y poder realizar los aspectos correctivos si es necesario (Millones, 2019).

En el objetivo general se tuvo en cuenta determinar la influencia de la gestión eficaz en la mejora continua, se planteó la hipótesis y se aplicó primeramente la prueba de Chi-cuadrado, cuyo valor fue 59,279. Luego para ver

la influencia se trabajó con los modelos de Cox y Snell cuyo resultado fue 62,2%, en la de Nagelkerke 74,7% y en la de McFadden 54,5%, lo que lleva a afirmar que existe influencia y que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

En el caso de León (2018) se trabajó con las mismas variables, pero en este caso se buscó la correlación de las variables y se encontró como resultado de la correlación 0,772 lo que lleva a afirmar que la correlación es alta. Del mismo modo en el estudio de Laguna (2019) realizó una correlación entre la gestión logística y la mejora continua y tuvo como correlación 0,453 que en este caso el valor indica una correlación moderada.

Se encontró que al relacionar las variables de acuerdo a los estudios de León (2018) y Laguna (2019) es muy clara la relación ya que, al existir una gestión eficaz eficiente, se verá mejoría en las diferentes áreas, por lo que se considera importante realizar un monitoreo de forma permanente, evaluar los procesos y solo así se podrá afirmar que área está fallando y poder hacer las rectificaciones y acciones correctivas fundamentales en toda organización. Es decir, los errores encontrados deben servir de fortaleza para mejorar de forma continua.

En las dimensiones de la gestión eficaz se tuvo como resultado que la dimensión recursos estuvo en un nivel eficiente del 52,5%, entre los que consideraron recursos tanto económicos, humanos y equipos. Los recursos funcionan todos a una. Si existe los recursos económicos se puede mejorar las necesidades tanto humanas como de infraestructura y al contar por ejemplo con un buen salario los trabajadores, su motivación será mayor en el trabajo y si a ello se complementa con buenos equipos su trabajo será completo.

En la dimensión estrategia el nivel fue eficiente en 50,8%, esto quiere decir que las estrategias que se usa para la gestión eficaz es la adecuada que ayudará a la mejora continua. En la dimensión personal el nivel fue deficiente en 52,5%, esto quiere decir que los recursos humanos son importantes en la medida que tengan un buen desempeño, el hecho de poner todas sus capacidades en el trabajo y así entrará en un proceso de mejora.

En la dimensión liderazgo el nivel fue eficiente en 49,2%, esto nos lleva a afirmar que el liderazgo se maneja de la mejor forma y es necesario que en las organizaciones existan los buenos líderes, los que puedan llevar a la

organización de la mano, pero orientando, dirigiendo y apoyando a los subordinados, para hacer que las instituciones sean orientadas por líderes que lleven al logro de sus objetivos.

En el objetivo específico 1 se indagó por determinar la influencia de la gestión eficaz en la dimensión implementar, en base a ello se planteó la hipótesis 1 para ver si existe la influencia y se usó la regresión logística ordinal en la que se aplicó en un primer momento la prueba de Chi-cuadrado que obtuvo 21,725 que tuvieron como soporte los modelos de Cox y Snell cuyo resultado fue 30%, Nagelkerke 35,1% y McFadden 19,5%, lo que indica que existe influencia de la gestión eficaz en la dimensión implementar, con ello queda rechazada la hipótesis nula y confirmada la hipótesis alterna.

En la dimensión implementar el nivel fue eficiente en 50,8%, que difiere con Mejía et al (2018) que estuvo en un nivel bajo del 34% al igual de lo que sucedió con Gómez y Cervantes (2019) que también estuvo en el nivel bajo del 32%, pero difiere con Laguna (2019) que tuvo un nivel bueno del 40%.

Es probable los que tienen un nivel bajo no tienen las facilidades para su labor porque el aspecto de implementación no es el adecuado y es éste el que brinda la ayuda a través de sus métodos, normas que son necesarias para la ejecución de las funciones y que deben ser ajustados cuando se requiera de ello, si que quiere una mejora continua. En el resultado de la presente investigación en el implementar es eficiente, porque talvez están trabajando de manera coordinada y viendo la importancia de lo significa contar con el ambiente adecuado y tener lo necesario.

En el objetivo específico 2 se buscó determinar la influencia de la gestión eficaz en la dimensión actuar, lo que llevó a plantear la hipótesis específica 2 que se demostró con el uso de la prueba logística ordinal en la se encontró primero la prueba Chi-cuadrado que obtuvo 48.121, valiéndose del apoyo de los modelos Cox y Snell que tuvo el valor de 54,6%, Nagelkerke 64,2% y McFadden 41,7%, lo que lleva a afirmar que existe influencia de la primera variable en la dimensión actuar, con ello queda rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que la dimensión actuar es dependiente de la gestión eficaz.

En relación a la dimensión actuar el nivel fue deficiente en 45,9%, que difiere con Mejía et al (2018) que estuvo en el nivel bajo del 34%, con Montesinos

et al (2020), en el cual el nivel fue eficiente con 45%, mientras que en Gómez y Cervantes (2019) el nivel fue regular con un 32,5% y en Laguna (2019) el nivel fue bueno en 33%.

Esto lleva a pensar que el hecho de actuar debe ser en el momento preciso y adecuado, sobre todo si se tiene hacer las medidas correctivas para que los procesos se vean estandarizados, teniendo en cuenta que no es bueno estar siempre actuando con lo que ya se conoce, sino ir innovando, porque el mundo exige cambios, no es actuar de la forma tradicional porque las organizaciones tienen otras perspectivas.

En el objetivo 3 se propuso como determinar la influencia de la gestión eficaz en la dimensión verificar, esto llevó a plantear el objetivo 3 para ver dicha influencia, en la que tuvo en cuenta la aplicación de la prueba de regresión logística ordinal, en la se realizó primero la prueba de Chi-cuadrado que tuvo el valor de 68,012 y luego se trabajó con los modelo de Cox y Snell que obtuvo 62,8%, Nagelkerke 76,4% y Mc Fadden 57,2%, lo que nos lleva a afirmar que existe influencia de la gestión eficaz en la dimensión verificar. Del mismo modo con dicho resultado rechazamos la hipótesis nula y confirmamos la hipótesis alterna. La Dimensión verificar es dependiente de la gestión eficaz.

En la dimensión verificar el nivel fue deficiente en 57,4%, que difiere con Mejía et al (2018) que estuvo en el nivel bajo del 29%, al igual que con Montesinos et al (2020) cuyo nivel fue eficiente en 37%, en cambio en Gómez y Cervantes (2019), el nivel fue bajo en 31,7% y en Laguna (2019) el nivel fue bueno en 33%.

El hecho de verificar debe ser un proceso fundamental en el que se evidencie entre lo que fue al momento que se planeó y los resultados que se encontraron. El gran error de las organizaciones es que si obtienen ganancias o les va bien no realizan el proceso de verificación, porque todo esto lleva a la mejora continua, cuando se ubica lo que es positivo y lo que se falló.

En la segunda variable mejora continua el resultado fue eficiente con 57,4%, resultado que difiere con Mejía et al (2018) que estuvo en el nivel bajo del 38,7%, también con Montesinos et al (2020) que estuvo en el nivel deficiente del 43,2%, Gómez y Cervantes (2019) que estuvo en el nivel regular con 28% al igual que Laguna (2019) nivel regular del 25%.

De estos resultados podemos observar que en su mayoría es probable que no se preocupan por la mejora continua, que hoy en día es necesario orientar la gestión a la innovación y al cambio, ya que organización que no cambia, no progresa. El hecho de mejorar implica no solo llevar a cabo bien los procesos, sino llegar a buenos resultados, en la que conjugan los valores que tiene la institución, la cultura y la creatividad que muestren los miembros de la institución (Flores, 2017).

Todo cambio cuesta, lo importante es dar el primer paso y que cada persona ponga lo mejor, es sobre todo necesario que las personas sean susceptibles de cambio, ya que las organizaciones son como la segunda casa del trabajador y cualquier cambio que se haga irá en beneficio no solo de la persona, sino de la institución. La mejora continua debe estar encaminada a aumentar la calidad y sobre todo el mejor desempeño y como dicen los japoneses, todo proceso debe ser con disciplina, ya que da la responsabilidad a cada uno de los miembros de la organización, todos trabajan por un único objetivo.

El estudio contó con los miembros de la Policía Nacional del Perú que forman parte del área de logística, un área importante en cualquier organización ya que entra en juego muchos factores por un lado están los recursos que necesita la Policía tanto humanos como financieros y por el otro lado están los procesos, en el que se considera importante un buen uso de los recursos, para lo que es importante la supervisión y el monitoreo ya que es justo en estas áreas es donde se origina la corrupción y la malversación de fondos. Por ello es importante que esta área esté bien organizada para poder cumplir con los procesos y llegar a buenos resultados.

La mejora continua se hará efectiva en la medida que los procesos estén bien establecidos. A través de la investigación se pretende dar mayor importancia dentro de las organizaciones a la mejora continua, ya que se puede evidenciar que hay países como Japón lo ha usado y lo sigue usando con resultados muy positivos. Es tiempo que las organizaciones estén hechas al cambio, ya que el mundo en general está en proceso de cambio, es fundamental el realizar ese pequeño esfuerzo en aras de salir adelante y de crecer, en la medida que seamos una sociedad conformista y reacios al cambio no

desarrollaremos y seguiremos siendo parte de los países del tercer mundo o en vías de desarrollo.

De acuerdo a los resultados encontrados se considera que el cambio debe darse en todo nivel, no solo desde el lado de las organizaciones, sino del lado personal. La mejora continua es una gran opción y a través de la investigación consideramos que este debe ser el gran aporte y seguir investigando sobre este tema, con el fin de encontrar las opciones más rápidas para mejorar y dar un vuelco como personas en forma individual y como organización de manera grupal. Los cambios son difíciles, pero no imposibles, debe primar la voluntad.

El estudio además pone a servicio de la investigación instrumentos que pueden ser parte de otros estudios, ya que se tuvo en cuenta el proceso de validación y confiabilidad, así como conocimientos importantes que son ya aplicados en otros países y con resultados óptimos.

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión eficaz explica probabilísticamente de modo significativo (p -valor = 0.05) la mejora continua en un 74.7% al aplicar la prueba de Nagelkerke, Con Cox y Snell 62,2% y McFadden 54,5%, en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022;
2. La gestión eficaz explica probabilísticamente de modo significativo (p -valor = 0.05) la dimensión implementar de la variable mejora continua en un 35.1% en la prueba de Nagelkerke, Cox y Snell 30% y McFadden 18,5%, en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.
3. La gestión eficaz explica probabilísticamente de modo significativo (p -valor = 0.05) la dimensión actuar de la variable mejora continua en un 64.2% en la prueba de Nagelkerke, Cox y Snell 54,6% y McFadden 41,7%, en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.
4. La gestión eficaz explica probabilísticamente de modo significativo (p -valor = 0.05) la dimensión verificar de la variable mejora continua en un 76.4% en la prueba de Nagekerke, 62,8% en la Cox y Snell y 57,22% en la prueba de McFadden, en el área de logística de la Policía Nacional del Perú, en el año 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, que el jefe de logística realice convenios con instituciones especializadas para realizar capacitaciones a los integrantes de esta área para que haya un adecuado uso de los recursos tanto humanos como materiales, así como para un mejor desempeño y se logre una mejora continua.
2. Que el personal del área de logística elabore medidas preventivas que ayude a la implementación de una mejora continua, estableciendo algunas evaluaciones que determinen los puntos débiles para ser mejorados y no caer siempre en las mismas fallas.
3. Que el jefe de personal del área de logística busque capacitaciones con relación al uso de softwares, diferentes herramientas tecnológicas para que cualquier colaborador de esta área pueda manejar los procesos y agilizar los trabajos. Así mismo tener en cuenta que se debe estar innovando constantemente en el ámbito laboral y todos deben conocer las herramientas aplicadas en esta área
4. Que el jefe del área de logística evalúe constantemente al personal, para ver su trabajo en los diferentes procesos y así tener mejor resultados y llevar a cabo una gestión eficaz.

REFERENCIAS

- Acosta, Y. (2019). Gestión de procesos en la División logística de la Policía Nacional del Perú, año 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38951/A_costa_IYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alarcón, J. (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador*. [Tesis de Doctorado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis11.pdf>
- Aldea, A. (2021). Influence of the redesign of the production processes of a flexible casing company based on continuous improvement. *Scielo Magazine*, 24 (1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000100007&script=sci_arttext
- Alvarado, K. y Pumisacho, A. (2017). Continuous improvement practices, with a Kaizen approach, in companies of the Metropolitan District of Quito: An exploratory study. *Intangible capital*, 13 (2), 479-497.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54950452008>
- Aragón, A. (2019). *La aplicación de componentes del control interno en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Macarí, periodo 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10769/Aragon_Hancco_Anali_Sindy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aranda, M., Ordoñez, L. y Peralta, C. (2018). *La gestión de procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales del Minagri*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Arenas, M. (2017). Franchises: Business opportunity for the competitiveness of restaurants and fast food in Cucuta. *Journal of the Faculty of Administrative and accounting economic sciences of Simon Bolivar University*, 9 (02), 158-173. ISSN 2089-2321.
- Armijos, F., Bermúdez, A., Mora, N. (2019). Management of human resources management. *Magazine University and Society*, 11 (14), 163-170. ISSN: 2218-3620.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2018). *Logistics performance Index for Latin America 2015*. Washington D. C. Andean Development Corporation. Obtenido de: <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1022/CAF>
- Becerra, M. (2017). *Mejora continua del proceso de refrigeración industrial para mejorar la calidad de los productos cárnicos en el área de perecibles de la empresa hipermercados Tottus SA SJM 2017*. [Trabajo de Grado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Digital Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15745>
- Cabrera, D. (2018). *Gestión de almacenes en la división de logística de la Policía Nacional del Perú, Rímac, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30877/Cabrera_LDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos. Lima: Perú.
- Casas, K., González, P. & Mesías, L. (2018). *La transformación policial para el 2030 en América Latina*. https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2018/11/KCasas_TransformacionPolicial_FINAL.pdf
- Cruz, M. (2018). The Integrated Planning and Management Model (MIPG) in the development of Human Talento f the Police Revolving Fund. [Tesis de Especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17864/RodríguezCruzMarlen2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Defensoría del Pueblo (2017). *El Sistema Anticorrupción Peruano: diagnóstico y desafíos*. Reporte La Corrupción en el Perú N°2. Recuperado de: <https://bit.ly/2O5O4i3>

Diario Oficial El Peruano (2021) .R.M. N° 311-2021. *Presidencia del Consejo de Ministros*. artículos 2 y 3 de la R.M. N° 135-2016-PCM modificados

Díaz, G. y Salazar, D. (2021). Quality as a strategic tool for business management. *Scielo Magazine*, 39. ISSN: 1390-5473. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692021000100019

Directiva (2019). RCG 223-2019- COMGEN/SECEJE-PNP. *Disposiciones y procedimientos de los bienes y servicios. Directiva de compras*.

Domínguez, G. (2020). Continuous improvement tool for the improvement of processes in the warehouse of the company textil latin art SAC. *Science Business Magazines*, 1 (4), 8-33. ISSN: 2708-6992

Flores, W. (2017). *Análisis y propuesta de mejora de procesos aplicando mejora continua, técnica SMED y 5 S en una empresa de confecciones* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9706/FLORES_WLLY_PROCESOS_MEJORA_SMED_5S_CONFECIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garnica, M. y Guevara, M. (2018). *The process of continuous improvement through the theory of constraints (TOC): Application to Fibroluz*. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1124372>

García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L. y Meza, V. (2019). Indicators of efficiency and efficiency in the management of materials procurement in companies of the construction sector of the Department of Atlántico, Colombia. *Spaces Magazine*. ISSN 0798 1015. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>

Giraldo, D. (2018). *Proposal for improvement base don a kaizen tool for the process of receiving refrigerated and frozen food from a department*

store surfaces. Universidad de América.
<http://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/7176>

Gómez, L. y Cervantes, K. (2019). The effect of continuous improvement on the productivity and quality of the PSF company. *Vincula Técnica*, 686.
http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/A.55.pdf

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of hotel Barros in the city of Quevedo. *University and Society Magazine*, 12 (1), 54-57. ISSN 1244-022

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. (Quinta edición). México. McGraw Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixta. México. Editorial MCGraw Hill Education.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hinostroza, M. (2022). *La mejora continua y su influencia en los procesos de compra en el sistema de abastecimiento del Ministerio Público*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79689/Hinostroza_BMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jara, M. (2017). The method of 5S. *Res non verba*, 7 (1) ISSN: 1390-6968.
<https://biblat.unam.mx/hevila/ResnonverbaGuayaquil/2017/vol7/no1/10.pdf>

León, G. (2018). La gestión efectiva de recursos humanos y su influencia sobre la mejora continua en la dirección de los proyectos de ingeniería. [Tesis de Maestría, Universidad Federico Villarreal].
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2518/LEON%20SEGOVIA%20GERARDO%20-MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Llanos, L., Rivas, L., Lambarry, F., Trujillo, M. (2018). The effectiveness of the state police in Mexico. *Revista Perfiles Latinoamericanos*, 26 (52), 12-20. ISSN 015-2018.
- López, F., Hinojosa, V., Valdez, B. y Becerril, I. (2019). Implementation of the 5S in a reference store. *Popular Scientific Magazine*, 7 (1). http://reaxion.utleon.edu.mx/Art_Implementacion_de_la_metodologia_5S_en_un_almacen_de_refacciones.html
- Machón, M., Sánchez, B., López, M. y Puentes, P. (2019). Local public management as guarantor of efficiency in the Cuban public administration. *Magazine Cooperative and development*, 7 (2), 212-224. ISSN 2310-340X.
- Martínez, C., Cruz, F., Ramírez, J. y Medina, A. (2018). Application of the process improvement in the Company Implementos agrícolas. *UTM Magazine*, 9 (2). <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1261>
- Mejía, J., San Andrés, P. y Paredes, I. (2018). Logistics and distribution channels to improve processes. Case study Nideragro S.A. Perior 2019. *Innova Research Journal*, 3 (6), 155-167. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/876>
- Meléndez, L. (2018). *El control interno como mecanismo de una gestión administrativa eficaz de las municipalidades provinciales de la región Madre de Dios*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8971/Luis_Alberto_Melendez_Ruiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of médium-sized comercial companies in the city of Manta. *Mastery of sience Magazine*, 3(2), 947-964. ISSN 0941-9641
- Millones, M. (2018). *Modelo de gestión basado en el flujo de procesos (LEAN CONSTRUCCIÓN) en PMBOOK para mejorar la productividad de*

obras de infraestructura vial. Caso: Mantenimiento rutinario de la ruta PE-34 E. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8928/UPDmimama.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montesinos, S., Vásquez, C., Maya I. y Gracida, E. (2020). Continuous improvement in a company in Mexico: study from the Deming cycle. *Venezuelan Management Magazine*, 25 (92).
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/34301>

Morales, C. (2018). *Human talent management model applied to the transport services sector in the province of Tungurahua.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001>

Morales, R., Infante, J., Gallardo, J. (2019). Mediation and interaction in a VLE for effective management in virtual learning. *Magazine Campus Virtuales*, 8 (1), 49-62. ISSN 0496-161

Muñoz, D. (2018). Human factors in aviation: CRM (Crew resource management). *Papers of Psychology Magazine*, 39 (3), 07-10. ISSN: 0214-7823.
[PERLOG%20LATAM.pdf?sequence=3](https://www.perlog.com/PERLOG%20LATAM.pdf?sequence=3)

Oceda, M. y Rojas, M. (2018). *La administración dinámica y la eficiencia de la gestión en la Municipalidad distrital de Yanacancha 2018.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].
<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/369/1/tesis.pdf>

Poma, J. y Vargas, J. (2020). *Análisis y propuesta en la mejora de gestión en el sistema de abastecimiento de la unidad ejecutora 010 VIII Dirección territorial de Policía de Huancayo, período 2020-2021.* [Tesis de Maestría, Universidad continental].
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10363>

Ruiz, C. y Díaz, M. (2013). *Continuos Improvement and productivity.* Recolectado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/mejora1997.pdf>

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Perú
- Sirvent, S., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). *Principles of quality Management in ISO 9001*. 3 C. Enterprise search and critical thinking. Edición especial. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/3C-EMPRESA-Especial.pdf>
- Solis, V. y Hidalgo, H. (2018). Administrative management and its impact on the financial sustainability of the SME manufacturing sector of Manabí. *ECA Sinergy Magazine*, 10 (1), 210-241. ISSN 2528-7869.
- Sople, V. (2017). *Logistics Management: The supply chain imperative*. Dorling Kindersley
- Suárez, M. (2017). Kaizen: The philosophy of continuous improvement and incremental innovation behind total quality management. *Management Magazine*, 1 (5). Panorama
- Tamayo, M. (2017). *El proceso de la investigación científica*. México D.F. Editorial Limusa
- Zuluaga, A., Cano, J. y Montoya, M. (2018). Logistics management in the textile and clothing sector in Colombia: challenges and opportunities for improvement for competitiveness. *Clío America Magazine*, 12 (23), 98-108. <http://oaji.net/articles/2019/3167-1554237860.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión eficaz para la mejora continua del área de logística de la Policía Nacional del Perú- Lima, 2022

Autor: Julio Beteta

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): GESTIÓN EFICAZ						
<p>¿Qué implica que la gestión eficaz pueda lograr una mejora continua usando mecanismos que lleven a potenciar el área de logística de la Policía Nacional del Perú ya que no tiene las herramientas adecuadas?</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué acción realiza la gestión eficaz para implementar una mejora continua en el área de logística?</p> <p>Problema específico 2 ¿De qué manera la gestión eficaz usa el actuar que es parte de la mejora continua en el de área de logística?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué mecanismo de la gestión eficaz puede incidir al momento de verificar la mejora continua en el área de logística?</p>	<p>Identificar la implicancia de la gestión eficaz para lograr una mejora continua usando mecanismos que lleven a potenciar el área de logística ya que no tiene las herramientas adecuadas.</p> <p>Objetivo específico 1 Buscar la acción que realiza la gestión eficaz con la dimensión implementar que tiene la mejora continua en el área de logística.</p> <p>Objetivo específico 2 Analizar la manera que incide la gestión eficaz en la dimensión actuar como parte de la mejora continua en el de área de logística. c. Encontrar el mecanismo de la gestión eficaz que puede incidir al momento de utilizar la dimensión verificar de la mejora continua en el área de logística</p> <p>Objetivo específico 3 Encontrar el mecanismo de la gestión eficaz que puede incidir al momento de utilizar la dimensión verificar de la mejora continua en el área de logística.</p>	<p>Existe implicancia de la gestión eficaz para lograr una mejora continua usando mecanismos que lleven a potenciar el área de logística ya que no tiene las herramientas adecuadas.</p> <p>Hipótesis específicas:1 Existe la acción que realiza la gestión eficaz con la dimensión implementar que tiene la mejora continua en el área de logística.</p> <p>Hipótesis específicas:2 Existe la manera que incide la gestión eficaz en la dimensión actuar como parte de la mejora continua en el área de logística.</p> <p>Hipótesis específicas:3 Existe el mecanismo de la gestión eficaz que puede incidir al momento de utilizar la dimensión verificar de la mejora continua en el área de logística.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
			Recursos	-Económicos -Equipos -Humanos	1 - 4	Escala: ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Buena <67- 90> Muy bueno <53 - 82> Regular <43 - 66> Mala <18 - 42>		
			Estrategia	-Eficiencia -Eficacia -Efectividad	5-7				
			Personal	-Desempeño -Capacidades -Entrenamiento	8-12				
			Liderazgo	-Comunicación -Reputación -Relevancia	13-18				
			Variable(Y): MEJORA CONTINUA						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
			Implementar	-Uso de medidas preventivas	1-4	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Buena (67-90) Regular (43-66) Mala (18-42)		
			Actuar	Innovación laboral -Innovación tecnológica	5-10				
			Verificar	-Mejoramiento continuo -Resultados	11-18				
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	DESCRIPTIVA						

			<p>Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL: Se usará la prueba de regresión logística ordinal para la contrastación de la hipótesis</p>		
<p>TIPO: Básico. DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional-causal MÉTODO: Hipotético, Deductivo</p> <p>$O_x \rightarrow O_y$</p> <p>M=muestra O_x y O_y= observaciones en cada variable</p> <p>MÉTODO: Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: 61</p> <p>TIPO DE MUESTRA: muestra censal</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 61</p>	<p>Variable X: GESTIÓN EFICAZ Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario - Encuesta de gestión eficaz Autor: Oceda y Rojas Año: 2018 Estructura. Está conformada por 18 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son: recursos, estrategias, personal, liderazgo Variable Y: MEJORA CONTINUA Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Laguna Año: 2019 Forma de Administración: Individual Encuesta Estructura. Está conformada por 18 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son: Implementar, actuar, verificar</p>			

Anexo 2: Matrices

Matriz de operacionalización de la gestión eficaz

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos de la variable
Gestión eficaz	Oceda y Rojas (2018) afirman que la gestión eficaz pone mayor importancia en los resultados, además debe haber un camino que recorrer una vez que se establecen los propósitos y los indicadores, haciendo uso adecuado de los recursos para lograr ser eficaz.	Oceda y Rojas (2018) consideran que para medir la gestión eficaz lo hacen a través de los recursos, estrategias, personal y liderazgo	Recursos Estrategia Personal Liderazgo	-Económicos -Equipos -Humanos -Eficiencia -Eficacia -Efectividad -Desempeño -Capacidades -Entrenamiento -Comunicación -Reputación -Relevancia	1,2,3,4, 5,6,7, 8,9,10, 11,12 13,14,15, 16, 17,18,	Ordinal Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena (67-90) Regular (43-66) Mala (18-42)

Matriz de operacionalización de la mejora continua

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos de la variable
Mejora continua	Para Laguna (2019) la mejora continua está centrada en los procesos, ya que si se mejoran los procesos se mejoran los resultados y se debe tener en cuenta la utilización adecuada de los recursos, en la que se incluye la cultura organizacional y los valores	Laguna (2019) consideran que para medir la mejora continua lo realizan con las dimensiones: implementar, actuar y verificar	Implementar Actuar Verificar	-Uso de medidas preventivas -Innovación laboral -Innovación tecnológica -Mejoramiento continuo -Resultados	1,2,3,4, 5,6,7, 8,9,10, 11,12,13,14, 15,16, 17,18,	Ordinal Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena (67-90) Regular (43-66) Mala (18-42)

Anexo 3: Instrumentos de investigación

Cuestionario de la variable 1: Gestión eficaz

El presente instrumento tiene como propósito determinar la gestión eficaz, para ello debe marcar los ítems con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas son de manera anónima y solo son de interés del investigador.

Agradezco por anticipado su participación.

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

N°	Dimensión 1: Recursos	1	2	3	4	5
1	Considera usted importante contar con los recursos económicos para realizar una gestión eficaz en la PNP					
2	Cree usted que los recursos económicos asignados al área de logística de la PNP son bien administrados					
3	Considera que la PNP a través del área de logística adquiere los equipos suficientes para su labor					
4	Cree usted que el área de logística cuenta con los recursos humanos necesarios					
	Dimensión 2: Estrategia	1	2	3	4	5
5	Los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las actividades en el área de logística lo realizan con eficiencia					
6	Planean los recursos económicos, financieros y humanos con eficacia					
7	La gestión que realiza el área de logística lo hace con efectividad					
	Dimensión 3: Personal	1	2	3	4	5
8	Las funciones del área de logística están bien definidas para un buen desempeño de sus labores					
9	Las normas y los procedimientos son claros en el área de logística para el buen desempeño					
10	Las personas encargadas del área de logística tienen claro la capacidad de gestión					
11	Las personas que pertenecen al área de logística están entrenadas en la gestión					
12	Cree usted que es necesario que se entrenen a más personas para realizar la gestión en el área de logística					
	Dimensión 4: Liderazgo					
13	Existe buena comunicación entre el jefe y los subordinados					
14	La interrelación entre el personal que trabaja en el área de logística es el adecuado					
15	El jefe tiene buena reputación en el personal del área de logística					
16	Considera que dentro del área de logística existen personas que no tienen una buena reputación					
17	Considera usted que el jefe ejerce liderazgo relevante en sus subordinados					
18	La gestión que realiza el área de logística es relevante en la institución					

Cuestionario de la variable 2: Mejora continua

El presente instrumento tiene como propósito determinar la mejora continua, para ello debe marcar los ítems con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas son de manera anónima y solo son de interés del investigador. Agradezco por anticipado su participación.

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

N°	Dimensión 1: Implementar	1	2	3	4	5
1	Considera el área de logística estrategias para mejorar los procesos					
2	Cree usted que a través del portal de transparencia de la PNP se debe prevenir permanentemente con relación a las medidas que se debe tener en cuenta para mejorar el área de logística					
3	Los servicios que desarrolla el área de logística son los adecuados					
4	Las actividades de control son las adecuadas para prevenir la mala inversión en el área de logística					
Dimensión 2: Actuar		1	2	3	4	5
5	El área de logística cambia constantemente su personal					
6	Se capacita al personal de logística para que su trabajo sea innovador					
7	Las políticas garantizan adecuado suministro de información para renovar las funciones del área de logística					
8	El área de logística posee equipos tecnológicos de última generación para el desarrollo de sus funciones					
9	El personal del área de logística está capacitado para trabajar con las nuevas tecnologías					
10	El área de logística se preocupa por la innovación tecnológica					
Dimensión 3: verificar		1	2	3	4	5
11	El área de logística se preocupa por la mejora continua de los procesos					
12	Los procesos que realiza el área de logística son beneficiosos como entidad pública					
13	La optimización de los procesos identifica los problemas principales					
14	Cuando en los procesos identifican los problemas se preocupan porque estos sean resueltos a la brevedad posible					
15	El área de logística se preocupa por obtener buenos resultados					
16	Cuando los resultados no son lo suficientemente buenos analizan para mejorar					
17	Capacitan al personal para incrementar los resultados de la Institución					
18	La mejora continua refleja los resultados en la verificación de los indicadores de gestión de la institución					

Anexo 4: Consentimiento informado

La presente investigación es conducida por Julio César Beteta Gutiérrez, estudiante de Maestría de gestión Pública, autor de la investigación “Gestión eficaz para la mejora continua del área de logística de la Policía Nacional del Perú, 2022, cuyo objetivo fue Determinar la incidencia de la gestión eficaz para lograr una mejora continua usando mecanismos que lleven a potenciar el área de logística ya que no tiene las herramientas adecuadas, en policías del área, con el fin de optar el grado de la Maestría.

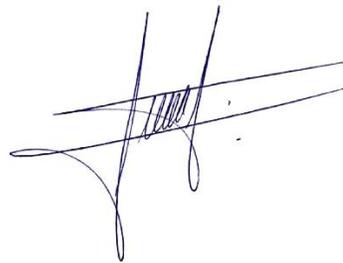
Se firma el presente, habiendo accedido a participar en este estudio, conociendo los objetivos y fines de la investigación y procediendo a desarrollar los instrumentos denominados gestión eficaz y mejora continua.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de la investigación. Las respuestas son anónimas, por lo que no se está consignando los nombres ni apellidos en el instrumento

Lugar y fecha: Ate, 27 de julio del 2022

Nombre: Julio Cesar Beteta Gutiérrez

Firma:

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned to the right of the 'Firma:' label.

Anexo 5: Validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EFICAZ

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RECURSOS							
1	Considera usted importante contar con los recursos económicos para realizar una gestión eficaz en la PNP	x		x		x		
2	Cree usted que los recursos económicos asignados al área de logística de la PNP son bien administrados	x		x		x		
3	Considera que la PNP a través del área de logística adquiere los equipos suficientes para su labor	x		x		x		
4	Cree usted que el área de logística cuenta con los recursos humanos necesarios	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las actividades en el área de logística lo realizan con eficiencia	x		x		x		
6	Planean los recursos económicos, financieros y humanos con eficacia	x		x		x		
7	La gestión que realiza el área de logística lo hace con efectividad	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las funciones del área de logística están bien definidas para un buen desempeño de sus labores	x		x		x		
9	Las normas y los procedimientos son claros en el área de logística para el buen desempeño	x		x		x		
10	Las personas encargadas del área de logística tienen claro la capacidad de gestión	x		x		x		
11	Las personas que pertenecen al área de logística están entrenadas en la gestión	x		x		x		
12	Cree usted que es necesario que se entrenen a más personas para realizar la gestión en el área de logística	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO							
13	Existe buena comunicación entre el jefe y los subordinados	x		x		x		
14	La interrelación entre el personal que trabaja en el área de logística es el adecuado	x		x		x		

15	El jefe tiene buena reputación en el personal del área de logística	x		x		x	
16	Considera que dentro del área de logística existen personas que no tienen una buena reputación	x		x		x	
17	Considera usted que el jefe ejerce liderazgo relevante en sus subordinados	x		x		x	
18	La gestión que realiza el área de logística es relevante en la institución	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. VÁSQUEZ MONDRAGÓN, Walter Manuel DNI: 40769191

Especialidad del validador: DR. EN GESTIÓN PÚBLICA (Metodólogo)

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico 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

01 de junio del 2022

 Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón
 DNI N° 40769191
 Telf. 966905999
 Docente de la Escuela de Posgrado UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: IMPLEMENTAR							
1	Considera el área de logística estrategias para mejorar los procesos	x		x		x		
2	Cree usted que a través del portal de transparencia de la PNP se debe prevenir permanentemente con relación a las medidas que se debe tener en cuenta para mejorar el área de logística	x		x		x		
3	Los servicios que desarrolla el área de logística son los adecuados	x		x		x		
4	Las actividades de control son las adecuadas para prevenir la mala inversión en el área de logística	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ACTUAR	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El área de logística cambia constantemente su personal							
6	Se capacita al personal de logística para que su trabajo sea innovador	x		x		x		
7	Las políticas garantizan adecuado suministro de información para renovar las funciones del área de logística	x		x		x		
8	El área de logística posee equipos tecnológicos de última generación para el desarrollo de sus funciones	x		x		x		
9	El personal del área de logística está capacitado para trabajar con las nuevas tecnologías	x		x		x		
10	El área de logística se preocupa por la innovación tecnológica	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: VERIFICAR	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El área de logística se preocupa por la mejora continua de los procesos	x		x		x		
12	Los procesos que realiza el área de logística son beneficiosos como entidad pública	x		x		x		
13	La optimización de los procesos identifica los problemas principales	x		x		x		
14	Cuando en los procesos identifican los problemas se preocupan porque estos sean resueltos a la brevedad posible	x		x		x		
15	El área de logística se preocupa por obtener buenos resultados	x		x		x		
16	Cuando los resultados no son lo suficientemente buenos analizan para mejorar	x		x		x		

17	Capacitan al personal para incrementar los resultados de la Institución	x		x		x	
18	La mejora continua refleja los resultados en la verificación de los indicadores de gestión de la institución	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. VÁSQUEZ MONDRAGÓN, Walter Manuel. DNI: 40769191

Especialidad del validador: DR. EN GESTIÓN PÚBLICA (Metodólogo)

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico 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

01 de junio del 2022

 Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón
 DNI N° 40769191
 Telf. 966905999
Docente de la Escuela de Posgrado UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EFICAZ

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RECURSOS							
1	Considera usted importante contar con los recursos económicos para realizar una gestión eficaz en la PNP	X		X		X		
2	Cree usted que los recursos económicos asignados al área de logística de la PNP son bien administrados	X		X		X		
3	Considera que la PNP a través del área de logística adquiere los equipos suficientes para su labor	X		X		X		
4	Cree usted que el área de logística cuenta con los recursos humanos necesarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las actividades en el área de logística lo realizan con eficiencia	X		X		X		
6	Planean los recursos económicos, financieros y humanos con eficacia	X		X		X		
7	La gestión que realiza el área de logística lo hace con efectividad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las funciones del área de logística están bien definidas para un buen desempeño de sus labores	X		X		X		
9	Las normas y los procedimientos son claros en el área de logística para el buen desempeño	X		X		X		
10	Las personas encargadas del área de logística tienen claro la capacidad de gestión	X		X		X		
11	Las personas que pertenecen al área de logística están entrenadas en la gestión	X		X		X		
12	Cree usted que es necesario que se entrenen a más personas para realizar la gestión en el área de logística	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Existe buena comunicación entre el jefe y los subordinados	X		X		X		

14	La interrelación entre el personal que trabaja en el área de logística es el adecuado	X		X		X		
15	El jefe tiene buena reputación en el personal del área de logística	X		X		X		
16	Considera que dentro del área de logística existen personas que no tienen una buena reputación	X		X		X		
17	Considera usted que el jefe ejerce liderazgo relevante en sus subordinados	X		X		X		
18	La gestión que realiza el área de logística es relevante en la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. FLORES VÁSQUEZ, Jenny DNI: 09782522

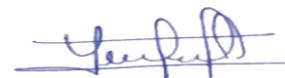
Especialidad del validador: Mg. GESTIÓN EDUCATIVA Y DOCENCIA

30 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: IMPLEMENTAR							
1	Considera el área de logística estrategias para mejorar los procesos	X		X		X		
2	Cree usted que a través del portal de transparencia de la PNP se debe prevenir permanentemente con relación a las medidas que se debe tener en cuenta para mejorar el área de logística	X		X		X		
3	Los servicios que desarrolla el área de logística son los adecuados	X		X		X		
4	Las actividades de control son las adecuadas para prevenir la mala inversión en el área de logística	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ACTUAR	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El área de logística cambia constantemente su personal	X		X		X		
6	Se capacita al personal de logística para que su trabajo sea innovador	X		X		X		
7	Las políticas garantizan adecuado suministro de información para renovar las funciones del área de logística	X		X		X		
8	El área de logística posee equipos tecnológicos de última generación para el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
9	El personal del área de logística está capacitado para trabajar con las nuevas tecnologías	X		X		X		
10	El área de logística se preocupa por la innovación tecnológica	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: VERIFICAR	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El área de logística se preocupa por la mejora continua de los procesos	X		X		X		
12	Los procesos que realiza el área de logística son beneficiosos como entidad pública	X		X		X		
13	La optimización de los procesos identifica los problemas principales	X		X		X		
14	Cuando en los procesos identifican los problemas se preocupan porque estos sean resueltos a la brevedad posible	X		X		X		

15	El área de logística se preocupa por obtener buenos resultados	X		X		X		
16	Cuando los resultados no son lo suficientemente buenos analizan para mejorar	X		X		X		
17	Capacitan al personal para incrementar los resultados de la Institución	X		X		X		
18	La mejora continua refleja los resultados en la verificación de los indicadores de gestión de la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FLORES VÁSQUEZ, Jenny DNI: 09782522

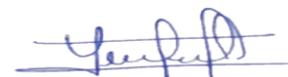
Especialidad del validador: Mg. GESTIÓN EDUCATIVA Y DOCENCIA

30 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EFICAZ

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RECURSOS							
1	Considera usted importante contar con los recursos económicos para realizar una gestión eficaz en la PNP	x		x		x		
2	Cree usted que los recursos económicos asignados al área de logística de la PNP son bien administrados	x		x		x		
3	Considera que la PNP a través del área de logística adquiere los equipos suficientes para su labor	x		x		x		
4	Cree usted que el área de logística cuenta con los recursos humanos necesarios	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las actividades en el área de logística lo realizan con eficiencia	x		x		x		
6	Planean los recursos económicos, financieros y humanos con eficacia	x		x		x		
7	La gestión que realiza el área de logística lo hace con efectividad	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Las funciones del área de logística están bien definidas para un buen desempeño de sus labores	x		x		x		
9	Las normas y los procedimientos son claros en el área de logística para el buen desempeño	x		x		x		
10	Las personas encargadas del área de logística tienen claro la capacidad de gestión	x		x		x		
11	Las personas que pertenecen al área de logística están entrenadas en la gestión	x		x		x		
12	Cree usted que es necesario que se entrenen a más personas para realizar la gestión en el área de logística	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO							
13	Existe buena comunicación entre el jefe y los subordinados	x		x		x		
14	La interrelación entre el personal que trabaja en el área de logística es el adecuado	x		x		x		
15	El jefe tiene buena reputación en el personal del área de logística	x		x		x		

16	Considera que dentro del área de logística existen personas que no tienen una buena reputación	x		x		x	
17	Considera usted que el jefe ejerce liderazgo relevante en sus subordinados	x		x		x	
18	La gestión que realiza el área de logística es relevante en la institución	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. HUMBERTO BÉJAR, Luis. CE: 000312765

Especialidad del validador: DR. EN EDUCACION

01 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA CONTINUA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: IMPLEMENTAR							
1	Considera el área de logística estrategias para mejorar los procesos	x		x		x		
2	Cree usted que a través del portal de transparencia de la PNP se debe prevenir permanentemente con relación a las medidas que se debe tener en cuenta para mejorar el área de logística	x		x		x		
3	Los servicios que desarrolla el área de logística son los adecuados	x		x		x		
4	Las actividades de control son las adecuadas para prevenir la mala inversión en el área de logística	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ACTUAR	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El área de logística cambia constantemente su personal							
6	Se capacita al personal de logística para que su trabajo sea innovador	x		x		x		
7	Las políticas garantizan adecuado suministro de información para renovar las funciones del área de logística	x		x		x		
8	El área de logística posee equipos tecnológicos de última generación para el desarrollo de sus funciones	x		x		x		
9	El personal del área de logística está capacitado para trabajar con las nuevas tecnologías	x		x		x		
10	El área de logística se preocupa por la innovación tecnológica	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: VERIFICAR	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El área de logística se preocupa por la mejora continua de los procesos	x		x		x		
12	Los procesos que realiza el área de logística son beneficiosos como entidad pública	x		x		x		
13	La optimización de los procesos identifica los problemas principales	x		x		x		
14	Cuando en los procesos identifican los problemas se preocupan porque estos sean resueltos a la brevedad posible	x		x		x		
15	El área de logística se preocupa por obtener buenos resultados	x		x		x		
16	Cuando los resultados no son lo suficientemente buenos analizan para mejorar	x		x		x		
17	Capacitan al personal para incrementar los resultados de la Institución	x		x		x		

18	La mejora continua refleja los resultados en la verificación de los indicadores de gestión de la institución	x		x		x		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. HUMBERTO BÉJAR, Luis. CE: 000312765

Especialidad del validador: DR. EN EDUCACION

01 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico 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



Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Base de datos

Variable 1: gestión eficaz

Encuestado	Variable independiente: Gestión eficaz																	
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18
Encuestado 1	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
Encuestado 2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3
Encuestado 3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	5	3	2	2	2
Encuestado 4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	5	2	2	2	5	3	1	3	5
Encuestado 5	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
Encuestado 6	5	5	3	3	5	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4
Encuestado 7	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	2	1	2	1	2	2
Encuestado 8	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1
Encuestado 9	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
Encuestado 10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5
Encuestado 11	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 12	3	3	3	3	4	3	3	1	1	3	2	1	1	4	4	4	3	4
Encuestado 13	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2
Encuestado 14	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
Encuestado 15	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3
Encuestado 16	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	1	1	3
Encuestado 17	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1
Encuestado 18	1	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2
Encuestado 19	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2
Encuestado 20	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	5	1	1	2	.	1	3	1
Encuestado 21	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2
Encuestado 22	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3
Encuestado 23	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2
Encuestado 24	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2
Encuestado 25	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Encuestado 26	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
Encuestado 27	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	1	2	5	1	1	5	3	4
Encuestado 28	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3
Encuestado 29	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1
Encuestado 30	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	2

$\sum_{i=1}^{18} It_i$
47
35
44
52
50
63
40
35
62
84
57
50
57
48
44
47
29
31
37
36
33
40
40
35
40
33
62
46
27
40

D1	D2	D3	D4	V1
11	8	12	16	47
7	5	9	14	35
9	6	13	16	44
12	7	14	19	52
12	8	13	17	50
16	11	14	22	63
9	6	15	10	40
8	6	10	11	35
14	9	17	22	62
20	14	23	27	84
13	11	15	18	57
12	10	8	20	50
13	12	15	17	57
11	8	12	17	48
8	9	12	15	44
11	7	14	15	47
6	5	9	9	29
7	5	9	10	31
10	7	7	13	37
9	5	14	8	36
8	5	9	11	33
8	8	10	14	40
10	7	11	12	40
10	6	11	8	35
11	7	9	13	40
10	4	9	10	33
16	11	16	19	62
12	9	11	14	46
9	3	6	9	27
9	7	11	13	40

Encuestado 31	2	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	4
Encuestado 32	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2
Encuestado 33	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
Encuestado 34	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Encuestado 35	2	4	3	2	1	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	2	1	2
Encuestado 36	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Encuestado 37	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
Encuestado 38	3	5	1	1	2	1	2	1	1	3	5	1	2	2	3	1	1	1
Encuestado 39	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	2
Encuestado 40	3	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
Encuestado 41	3	5	1	3	3	3	4	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2
Encuestado 42	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
Encuestado 43	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3
Encuestado 44	3	3	3	3	2	3	2	3	2	5	2	2	2	5	3	2	3	5
Encuestado 45	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
Encuestado 46	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	5	3	2	1	2	1	2	2
Encuestado 47	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1
Encuestado 48	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5
Encuestado 49	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 50	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2
Encuestado 51	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
Encuestado 52	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3
Encuestado 53	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1
Encuestado 54	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2
Encuestado 55	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	5	1	1	2	1	1	3	1
Encuestado 56	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3
Encuestado 57	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2
Encuestado 58	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Encuestado 59	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2
Encuestado 60	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
Encuestado 61	3	4	3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	3	3	1

57
44
46
38
45
22
41
36
41
28
49
48
36
53
50
41
35
80
56
57
49
49
31
37
37
40
40
41
35
47
34

14	11	13	19	57
12	8	10	14	44
10	8	12	16	46
9	6	10	13	38
11	7	13	14	45
5	3	7	7	22
8	6	10	17	41
10	5	11	10	36
7	9	13	12	41
8	7	5	8	28
12	10	10	17	49
12	8	12	16	48
8	5	9	14	36
12	7	14	20	53
12	8	13	17	50
9	7	15	10	41
8	6	10	11	35
18	12	23	27	80
13	11	14	18	56
13	12	15	17	57
11	9	12	17	49
11	7	14	17	49
6	5	9	11	31
10	7	7	13	37
9	5	14	9	37
8	8	10	14	40
10	7	11	12	40
11	8	9	13	41
10	4	9	12	35
12	9	11	15	47
11	4	8	11	34

Variable 2: Mejora continua

Encuestado	Variable dependiente: Mejora continua																	
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18
Encuestado 1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
Encuestado 2	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1
Encuestado 3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
Encuestado 4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
Encuestado 5	2	2	2	2	5	5	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
Encuestado 6	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5
Encuestado 7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Encuestado 8	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2
Encuestado 9	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
Encuestado 10	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Encuestado 11	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Encuestado 12	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
Encuestado 13	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3
Encuestado 14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 16	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3
Encuestado 17	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2
Encuestado 19	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Encuestado 20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2
Encuestado 21	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3
Encuestado 22	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	3	2
Encuestado 23	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2
Encuestado 24	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 25	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	3	2
Encuestado 26	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 27	3	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	3	2	3	2	5	5
Encuestado 28	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
Encuestado 29	1	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1
Encuestado 30	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	1	3	5	2	2	1	1

$$\sum_{i=1}^{18} It_i$$

	D1	D2	D3	V2
47	11	16	20	47
37	8	14	15	37
50	10	19	21	50
57	11	21	25	57
49	8	20	21	49
69	14	24	31	69
35	8	12	15	35
37	9	12	16	37
70	17	26	27	70
83	17	27	39	83
57	13	19	25	57
56	13	19	24	56
63	17	21	25	63
53	12	17	24	53
54	12	18	24	54
35	8	10	17	35
36	10	10	16	36
36	8	13	15	36
41	12	12	17	41
36	8	12	16	36
48	10	19	19	48
34	7	11	16	34
36	9	12	15	36
40	10	14	16	40
34	7	11	16	34
23	6	9	8	23
72	18	24	30	72
49	9	18	22	49
32	9	11	12	32
38	7	14	17	38

Encuestado 31	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	2	4	2	2	3
Encuestado 32	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2
Encuestado 33	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
Encuestado 34	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Encuestado 35	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	4	1	3	1	3
Encuestado 36	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2
Encuestado 37	3	1	4	2	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1
Encuestado 38	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Encuestado 39	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3
Encuestado 40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 41	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	2	5	3	1	2	3
Encuestado 42	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
Encuestado 43	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1
Encuestado 44	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
Encuestado 45	2	2	2	2	5	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
Encuestado 46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 47	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2
Encuestado 48	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5
Encuestado 49	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Encuestado 50	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3
Encuestado 51	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 52	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	2	1	1	3
Encuestado 53	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 54	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Encuestado 55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2
Encuestado 56	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	3	1	3	3	2
Encuestado 57	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2
Encuestado 58	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	2
Encuestado 59	3	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1
Encuestado 60	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
Encuestado 61	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2

65
40
46
39
40
28
41
21
37
18
51
48
38
56
48
36
37
79
57
62
53
37
38
41
37
36
38
36
27
49
36

16	22	27	65
10	15	15	40
11	15	20	46
9	13	17	39
8	14	18	40
8	9	11	28
10	14	17	41
4	8	9	21
7	12	18	37
4	6	8	18
10	18	23	51
11	16	21	48
8	15	15	38
11	20	25	56
8	19	21	48
8	12	16	36
9	12	16	37
17	25	37	79
13	19	25	57
17	20	25	62
12	17	24	53
8	12	17	37
10	12	16	38
12	12	17	41
8	12	17	37
7	11	18	36
9	12	17	38
7	11	18	36
8	9	10	27
9	18	22	49
10	13	13	36

44.62

Niveles y rangos

VARIABLES	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	
			Max	Min			L. inferior	L. superior
Gestión eficaz	18	5=Siempre 1=nunca	90	18	72	Muy eficiente Eficiente Deficiente	66 42 18	90 65 41
Mejora continua	18	5=Siempre 1=nunca	90	18	72	Muy eficiente Eficiente Deficiente	66 42 18	90 65 41
DIMENSIONES V1								
	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	
			Max	Min			L. inferior	L. superior
Recursos	4	5=Siempre 1=nunca	20	4	16	Muy eficiente Eficiente Deficiente	15 9 4	20 14 8
Estrategia	3	5=Siempre 1=nunca	15	3	12	Muy eficiente Eficiente Deficiente	11 7 3	15 10 6
Personal	5	5=Siempre 1=nunca	25	5	20	Muy eficiente Eficiente Deficiente	19 12 5	25 18 11
Liderazgo	6	5=Siempre 1=nunca	30	6	24	Muy eficiente Eficiente Deficiente	22 14 6	30 21 13

DIMENSIONES V2

	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Dif. De puntajes	Niveles	Rangos	
			Max	Min			L. inferior	L. superior
Implementar	4	5=Siempre 1=nunca	20	4	16	Muy eficiente	15	20
						Eficiente	9	14
						Deficiente	4	8
Actuar	6	5=Siempre 1=nunca	30	6	24	Muy eficiente	22	30
						Eficiente	14	21
						Deficiente	6	13
Verificar	8	5=Siempre 1=nunca	40	8	32	Muy eficiente	30	40
						Eficiente	19	29
						Deficiente	8	18

Anexo 7: Turnitin

B1 - DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN - ATE - MAESTRIA EN GESTION PUBLICA - 202201

Mis entregas

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación	Correcciones disponibles
TURNITIN - FINAL - Sección 1	23 jul 2022 - 19:15	30 jul 2022 - 19:15	30 jul 2022 - 19:15	100

 Actualizar entregas

▲	▲ Título de la Entrega	▲	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Calificación	▼
	Tesis		1875628768	28/07/2022 20:19	16% 	-- Entregar Trabajo 	--

Anexo 8: Confiabilidad

Variable 1: Gestión eficaz

Elementos muestrales	Variable Independiente: Gestión eficaz																		$\sum_{i=1}^{18} It_i$
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	
Encuestado 1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	33
Encuestado 2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	40
Encuestado 3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	40
Encuestado 4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	35
Encuestado 5	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	40
Encuestado 6	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	32
Encuestado 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	1	3	3	3	47
Encuestado 8	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	46
Encuestado 9	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	27
Encuestado 10	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	2	40
Encuestado 11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	49
Encuestado 12	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	44
Encuestado 13	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	46
Encuestado 14	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	38
Encuestado 15	2	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1	2	42
Encuestado 16	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	22
Encuestado 17	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	41
Encuestado 18	3	3	1	1	2	1	2	1	1	3	3	1	2	2	3	1	1	1	32
Encuestado 19	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	2	41
Encuestado 20	3	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	28
Encuestado 21	3	5	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	48
Encuestado 22	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	48
Encuestado 23	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	36
Encuestado 24	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	47
Encuestado 25	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	49
	0.63	0.53	0.59	0.52	0.6	0.55	0.53	0.45	0.59	0.56	0.44	0.56	0.56	0.66	0.7	0.72	0.6	0.4	53.5104

Sumatoria de las varianzas de los items ΣSi^2 : 10.2
 La varianza de la suma de los items S_T^2 : 53.5
 Número de items K : 24
 Coeficiente de Alfa de Cronbach α : 0.845

Variable 2: Mejora continua

Elementos muestrales	Variable dependiente: Mejora continua																		$\sum_{i=1}^{18} I_{ti}$
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	
Encuestado 1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	45
Encuestado 2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	3	3	34
Encuestado 3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	36
Encuestado 4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
Encuestado 5	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	3	3	34
Encuestado 6	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
Encuestado 7	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	44
Encuestado 8	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	47
Encuestado 9	1	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	32
Encuestado 10	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	35
Encuestado 11	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	41
Encuestado 12	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	40
Encuestado 13	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	46
Encuestado 14	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	39
Encuestado 15	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	3	1	3	1	3	39
Encuestado 16	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	28
Encuestado 17	3	1	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	39
Encuestado 18	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	21
Encuestado 19	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3	37
Encuestado 20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
Encuestado 21	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	2	2	5	3	1	2	3	49
Encuestado 22	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	48
Encuestado 23	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	38
Encuestado 24	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	48
Encuestado 25	2	2	2	2	5	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	46

$\sum_{i=1}^{18} I_{ti}$
45
34
36
40
34
23
44
47
32
35
41
40
46
39
39
28
39
21
37
18
49
48
38
48
46

Sumatoria de las varianzas de los ítems ΣS_i^2 : 11.7
 La varianza de la suma de los ítems S_T^2 : 69.2
 Número de ítems **K**: 18
 Coeficiente de Alfa de Cronbach α : 0.880

Anexo 9: Fichas técnicas de los instrumentos

Ficha técnica: Variable 1

Cuestionario	: Gestión eficaz
Autor	: Oceda y Rojas (2018)
Lugar	: Comisaría: área de logística
Nº de ítems	: 18
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Población	: 61 policías
Dimensiones	: 4
Escala	: Likert

Ficha técnica: Variable 2

Instrumento	: Cuestionario de mejora continua
Autor	: Laguna (2019)
Ubicación	: Comisaría: área de logística
Cantidad de preguntas	: 18
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Población	: 61 policías
Dimensiones	: 3
Escala de medición	: Liker



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUMBERTO BEJAR LUIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión eficaz para la mejora continua del área de logística de la Policía Nacional del Perú-Lima, 2022", cuyo autor es BETETA GUTIERREZ JULIO CESAR, 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 Completa 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, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUMBERTO BEJAR LUIS DNI: 000312765 ORCID 0000-0002-9579-8785	Firmado digitalmente por: LHUMBERTO el 01-08- 2022 11:04:16

Código documento Trilce: TRI - 0384175