



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Six sigma y mejora continua de la Municipalidad distrital de Pacaipampa -
Ayabaca, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORAS:

Seminario Gonzales, Nayeli Lizet (orcid.org/0000-0003-1681-0473)

Velasquez Peña, Fiorela (orcid.org/0000-0002-2072-5688)

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé (orcid.org/0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Con todo cariño a nuestros padres, familiares y asesora, por ofrecernos aquel apoyo de manera incondicional en el transcurso de nuestra formación profesional, al instruirnos con buenos valores, resiliencia, perseverancia y motivarnos en el cumplimiento de nuestros objetivos propuestos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por encaminarnos durante este proceso y darnos la sabiduría para empezar una vida profesional exitosa.

A nuestra universidad Cesar Vallejo y nuestra asesora Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé, ya que fueron de apoyo para nuestro desarrollo profesional, humanístico y científico.

A la municipalidad de Pacaipampa, por brindarnos el apoyo y ofrecer su tiempo de manera incondicional para transmitir información y cumplir con el compromiso de apoyar a jóvenes universitarios en el desarrollo de sus proyectos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023", cuyos autores son SEMINARIO GONZALES NAYELI LIZET, VELASQUEZ PEÑA FIORELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 04 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO DNI: 02845588 ORCID: 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el 04-12-2023 15:47:41

Código documento Trilce: TRI - 0681213



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LAS AUTORAS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, SEMINARIO GONZALES NAYELI LIZET, VELASQUEZ PEÑA FIORELA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SEMINARIO GONZALES NAYELI LIZET DNI: 71050719 ORCID: 0000-0003-1681-0473	Firmado electrónicamente por: NAYELISEMINARIO el 07-12-2023 01:38:16
VELASQUEZ PEÑA FIORELA DNI: 76804648 ORCID: 0000-0002-2072-5688	Firmado electrónicamente por: VVELASQUEZPE el 06-12-2023 23:26:39

Código documento Trilce: INV - 1442441



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LAS AUTORAS	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población de los caseríos urbanos de Pacaipampa	18
Tabla 2.	Fase definición del six sigma.....	23
Tabla 3.	Correlación entre la fase definición y la mejora continua	24
Tabla 4.	Fase medición del six sigma	25
Tabla 5.	Correlación entre la fase medición y la mejora continua	26
Tabla 6.	Fase análisis del six sigma.....	27
Tabla 7.	Correlación entre la fase análisis y la mejora continua.....	28
Tabla 8.	Fase mejoramiento del six sigma	29
Tabla 9.	Correlación entre la fase mejoramiento y la mejora continua.....	30
Tabla 10.	Fase control del six sigma	31
Tabla 11.	Correlación entre la fase control y la mejora continua.....	32
Tabla 12.	Orientación al usuario.....	33
Tabla 13.	Calidad del servicio	34
Tabla 14.	Productividad del servicio	35
Tabla 15.	Six sigma y mejora continua.....	36
Tabla 16.	Correlación entre el six sigma y la mejora continua	37

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo central determinar la relación del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023. El proceso metodológico empleado fue aplicada, no experimental y transversal, mientras que el nivel de profundidad fue descriptiva correlacional con un enfoque mixta, sin embargo, la primera población estuvo conformada por 57 trabajadores y la segunda población fue de 21,257 usuarios con una muestra de 377 usuarios y un muestreo probabilístico aleatorio simple, de tal forma que se aplicó el instrumento del cuestionario y la guía de entrevista. Los resultados más resaltantes demostraron que el 39% de los trabajadores calificaron en un nivel deficiente la metodología del six sigma y un nivel moderado la mejora continua, debido a que existieron ciertas falencias vinculados con la efectividad de los procesos documentarios que ha reducido esencialmente la calidad y productividad del servicio ante los usuarios, así también se determinó el coeficiente de R de Pearson 0,961** y un p-valor 0,000^b. Por esta razón se concluyó que hubo una relación significativa entre las variables, lo que permitió explicar que, a una mayor mejora continua, mayor serán los procesos de six sigma en la municipalidad distrital de Pacaipampa.

Palabras clave: Proceso del six sigma, orientación al usuario, calidad del servicio y productividad del servicio.

ABSTRACT

The central objective of this research was to determine the relationship of six sigma with the continuous improvement of the District Municipality of Pacaipampa - Ayabaca, 2023. The methodological process used was applied, non-experimental and transversal, while the level of depth was descriptive, correlational with a mixed approach, however, the first population was made up of 57 workers and the second population was 21,257 users with a sample of 377 users and a simple random probabilistic sampling, in such a way that the questionnaire instrument and the guide were applied. interview. The most notable results showed that 39% of the workers rated the six sigma methodology at a poor level and continuous improvement at a moderate level, because there were certain shortcomings linked to the effectiveness of the documentary processes that have essentially reduced quality. and productivity of the service to users, the Pearson R coefficient of 0.961** and a p-value of 0.000b were also determined. For this reason, it was concluded that there was a significant relationship between the variables, which allowed us to explain that, the greater the continuous improvement, the greater the six sigma processes in the district municipality of Pacaipampa.

Keywords: Six sigma process, user orientation, service quality and service productivity.

I. INTRODUCCIÓN

El proceso documentario en las organizaciones de derecho público durante los últimos cinco años, han mostrado ciertas falencias debido a la ineficacia durante su admisión y recepción de los mismos que ha repercutido principalmente a la atención del público, existiendo una necesidad por un modelo de gestión que contribuya a fortalecer la calidad de sus procedimientos.

De acuerdo con Montiel et al. (2023) mencionaron que en México uno de los principales modelos de gestión por procesos, para las instituciones públicas, es el six sigma, que se centra en la metodología basada a definir, medir, analizar, mejorar y controlar. Pero, gran parte de las instituciones mantienen un procedimiento ineficaz que ha generado desorden y pérdidas documentarias. Reyes et al. (2022) indicaron que adoptar una postura de mejora continua promueve la adaptación de nuevos procesos necesarios para generar una alta calidad respecto al servicio y satisfacción del público, aunque los procesos burocráticos afectan a su adecuado mejoramiento. Según González et al. (2021) la alta dirección de las instituciones públicas conforma el equipo responsable para la implantación de herramientas, metodología y modelos de procedimiento que garanticen resultados favorables en cuanto al tiempo de espera documental, siendo ésta un factor clave para el sector público.

Mientras que Pozo et al. (2021) aseguran que la racionalidad de los procesos y sobre todo su rediseño, contribuye a las instituciones públicas a poder establecer un sistema efectivo, sin embargo, las instituciones que han optado en estas acciones, mostraron ciertas carencias en la última fase de control posterior a la evaluación de sus procedimientos documentarios. Para Llumiguano et al. (2021) manifestaron que, en Ecuador, la mejora continua involucra competitividad, calidad del servicio y sobre todo mejoramiento en el rendimiento laboral, siendo un desafío continuo por las instituciones municipales debido a la falta de conocimiento y sobre todo direccionamiento en sus procedimientos que se ha manifestado a través de sus auditorías. De la misma manera, Bodes y Ruiz (2020) mencionaron que para mejorar el proceso documentario se tiene que considerar el mapeo o flujo de procedimiento para determinar los puntos críticos

y establecer de inmediato su control en las instituciones públicas. Así mismo, Delahoz et al. (2020) indicaron que, en Colombia, algunos municipios están logrando la estandarización de sus procesos documentales hasta del 89%, a través del six sigma como el eje de su mejoramiento.

Por lo tanto, la problemática en los procesos documentarios de las municipalidades en Perú, es frecuente respecto a su duplicidad, pérdidas y otros factores, según Arévalo y Barbarán (2022) mencionaron que la Municipalidad distrital de Lagunas, mostró un 63% de definición de los procesos documentales, que ha incrementado su capacidad, ante la utilización de los recursos, pero que aún existen su mejoramiento en las fases que integra el six sigma. Quiroz (2022) indicó que, en la Municipalidad Provincial de Chota, la digitalización en los procesos documentales es un reto dentro de la mejora continua que se sujeta a la transparencia pública. Según Vargas et al. (2021) mencionaron que el proceso en los trámites que efectuaron los ciudadanos en el estado de emergencia reflejó las carencias en los procedimientos, debido al sistematizar u ordenar sus procesos, más aún si está se realiza en el portal institucional.

La Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano (OGD, 2021) señaló que toda institución está obligada a la atención y gestión documental inmediata de los clientes, empleando herramientas de optimización de sus procesos para reducir el uso de documentos físicos; sin embargo, la realidad en las provincias es diferente. Flores y Delgado (2020) mencionaron que la Municipalidad distrital de Morales, presentó deficiencia al gestionar sus procedimientos documentales, debido a que no se efectúa la correcta medición, evaluación y control de los procesos que implica su emisión documental de manera irregular. La Ley N° 19414 hace referencia sobre la participación de las instituciones públicas peruanas basada en la conservación e incremento patrimonial de los documentos que deben protegerse a nivel nacional.

Posteriormente de analizar el entorno, la problemática se centró en la Municipalidad distrital de Pacaipampa, donde se observó una serie de falencias vinculadas con el proceso de recibimiento, distribución y recepción documentaria como parte administrativa, puesto que no se lleva de manera correcta el registro de ingresos documentarios en la institución. La falta de orientación a los

ciudadanos sobre sus solicitudes, absolución de consultas en cuanto a la localización de sus documentos y expedientes en las distintas áreas ha generado duplicación, pérdidas y cuellos de botella. Esta situación también se debe por alguna documentación física durante todo el procedimiento y la ausencia de control que ha influido significativamente en la calidad de servicio y competitividad institucional. De esta manera, si no se establece un modelo de gestión de los procesos documentales a través del six sigma en la institución municipal se verían perjudicados los usuarios. Debiendo establecer acciones operativas para optimizar los procesos y tener una postura de mejora continua.

El problema general se enuncia como: ¿de qué manera el six sigma se relaciona con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?. Los problemas específicos son: (a) ¿la fase definición del six sigma se relaciona con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?; (b) ¿de qué forma la fase medición del six sigma se relaciona con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?; (c) ¿cómo la fase análisis del six sigma se relaciona con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?; (d) ¿de qué forma la fase mejoramiento del six sigma se relaciona con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?; (e) ¿de qué manera la fase control del six sigma se relaciona con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?; (f) ¿qué características tiene la mejora continua en la Municipalidad distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?.

La justificación implica una serie de razonamientos en cuanto a detallar los elementos y criterios de convicción más relevantes para investigar una problemática de nivel científico (Fuentes et al., 2020). Su justificación será práctica, debido que previamente se reconocerán los puntos críticos asociados con los procedimientos documentarios de la Municipalidad distrital de Pacaipampa, para establecer ciertas alternativas de mejoramiento en cuanto a cada una de las fases que integra el modelo de six sigma para generar un perfil de mejora continua con la finalidad de fortalecer la competitividad interna y externa de la institución. Además, su justificación será social, puesto que es un

problema latente en la institución que involucra en gran parte a la ciudadanía en cuanto a su calidad de servicio y sobre todo a la transparencia documentaria, sirviendo como referencia para la comunidad científica.

El objetivo general es: determinar la relación del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023. Los objetivos específicos son: (a) establecer la relación de la fase definición del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023; (b) analizar la relación de la fase medición del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023; (c) evaluar la relación de la fase análisis del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023; (d) Medir la relación de la fase mejoramiento del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023; (e) establecer la relación de la fase control del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023; (f) identificar las características que tiene la mejora continua en la Municipalidad distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

La hipótesis general es: H_1 . Si existe una relación positiva entre el six sigma y la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023. Como hipótesis específicas: (a) la fase definición del six sigma se relaciona significativamente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023; (b) existe una fuerte relación entre la fase medición del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023; (c) la fase análisis del six sigma se relaciona fuertemente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023; (d) la fase mejoramiento del six sigma se relaciona positivamente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa- Ayabaca, 2023; (e) la fase control del six sigma se relaciona directamente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En los trabajos previos, desde el ámbito internacional, Padilla (2021) en su investigación tuvo como finalidad examinar el sistema de gestión documental para el trámite en una institución municipal. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. La población integro 30 unidades departamentales y la muestra estuvo conformada por la documentación ingresada durante el periodo 2019. El aporte del estudio reflejó que existe cerca de un 97% de solicitudes y demanda de documentos por usuarios, reflejando algunos procesos innecesarios que permitan fortalecer la eficiencia de la institución, así como el desconocimiento de algunos trabajadores en cada uno de los procesos que determinan el recibimiento y recepción documental, sumado a la falta de soporte técnico ante la duplicidad y perdida documental. Su conclusión fue que la gestión documental no ha permitido lograr la eficiencia necesaria para la atención de sus usuarios.

Jaramillo (2020) en su tesis, tuvo como propósito desarrollar una propuesta de mejora de procesos administrativos. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. La población comprendió los trabajadores de la institución y su muestra correspondió 102 colaboradores, el instrumento que utilizó fue el cuestionario. El aporte del estudio reflejó que el 44% en ocasiones emplea las herramientas tecnológicas para poder hacer uso de la impresión documentaria, así mismo el proceso de recepción y duplicidad de los documentos ha incrementado los tiempos y uso de mayor cantidad de hojas, sin embargo, se cuenta con un flujo de procedimientos, pero el colaborador no posee el conocimiento necesario, más aún no se da capacitación. Su conclusión fue que mediante la propuesta se logró reducir el uso excesivo de hojas y tiempo que ha afectado al área administrativa.

Guzmán et al. (2019) en su tesis tuvieron como finalidad principal la implementación de un sistema de gestión documental que permita mejorar los procedimientos. La metodología fue exploratoria, descriptiva y experimental. La población estuvo conformada por 1 890 400 documentos de las distintas áreas, el instrumento que utilizó fue ficha de observación y análisis documental. Los

hallazgos permitieron indicar que mediante un sistema de gestión documental se pudo cumplir con la capacidad de procesamiento documental, ello se debió al mejoramiento de los procesos que permitió reducir costos y tiempos, así mismo que contemplaron otros posibles escenarios de mejora. Se concluyó que al implementar aquel sistema de gestión documental permitió la eficiencia de los procedimientos administrativos documentales.

Jurado y Naranjo (2019) en su tesis tuvieron como propósito principal hacer una propuesta de seis sigma en el área de servicio al cliente mediante la metodología DMAIC para reducir los tiempos de espera. La metodología fue descriptiva, propositiva, no experimental y transversal. El aporte del estudio reflejó que el 42% de cliente esperan para su atención 5 minutos, puesto que las principales causas que repercute en su atención se debe un 82% en los procesos de cambio de productos y canje, a raíz de la duplicidad de información y la falta de coordinación, sin embargo mediante la propuesta se pudo establecer una mejora en la simplicidad de los proceso y un mayor control donde se obtuvo un tiempo de espera de 3.25 minutos mediante el uso de cartas de control, seguimiento e intervención. Se concluyó que el seis sigma mejoro los tiempos de espera de los clientes a través de su metodología.

En el ámbito nacional, se consideró a Huaypar (2023) en su tesis que planteó como objetivo principal, medir la influencia de la gestión administrativa y la gestión documental del Área de Archivo Registral de SUNARP de Arequipa. El proceso metodológico fue correlacional, no experimental y transeccional. La población y muestra estuvo representado por 18 trabajadores, su instrumento fue un cuestionario. El aporte del estudio reflejó principalmente un Rho de Spearman de ,685 y p-valor de ,002 entre el control documental y la gestión documentaria. De tal modo, se concluyó que hay una relación significativa, sin embargo, para alcanzar una mayor gestión documentaria, la gestión administrativa debe enfocarse en el control documental del área competitiva.

Chipana (2022) en su investigación cuyo propósito fue mejorar la productividad de la oficina de asesoría mediante el modelo de gestión por procesos. La metodología fue descriptiva y experimental. Su población fue los colaboradores del área de asesoría y la muestra estuvo conformada por 10

colaboradores, siendo su instrumento la entrevistas y ficha de análisis documental. El aporte del estudio reflejó que, mediante un análisis y reconocimiento de los procesos, se determinó que existen una serie de procesos que debería mejorar, disponiendo de diagramas o flujos de procesos que facilitaron la valoración del tiempo de cada actividad que está a aumentado de un 73% hasta un 90%. Su conclusión fue que mediante un sistema que gestione de manera idónea los procesos va a permitir mejorar la efectividad del rendimiento en cada actividad.

Garay (2022) en su investigación que tuvo como finalidad, determinar la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio público en un gobierno local del Callao. El proceso metodológico fue correlacional, no experimental y transeccional. La población y muestra estuvo representado por 25 personas, su instrumento fue un cuestionario. El aporte del estudio reflejó un R de Pearson de ,615y p-valor < ,05 entre la mejora continua y gestión documental, así también se obtuvo un R de ,427; ,598 y ,418 con un p-valor < .05 respecto a la recepción, emisión y despacho documental con la gestión documental. De tal forma se concluyó que hubo una relación moderada y significativa, debido a que para alcanzar una mayor calidad en el servicio público, se debe fortalecer una mejora en la gestión documental.

Herencia (2022) en su tesis que planteó como objetivo principal, determinar la relación de la gestión documental y la calidad del servicio de una institución pública en Lima. El proceso metodológico fue correlacional, no experimental y transeccional. La población y muestra estuvo representado por 06 trabajadores, su instrumento fue un cuestionario. El aporte del estudio reflejó un Rho de Spearman de ,763 y p-valor de ,000 entre la gestión documentaria y la calidad del servicio. En este sentido se concluyó que a medida que el aumento de la calidad del servicio y orientación al usuario depende de la mejorar de la gestión documental en la institución pública.

Avalos et al. (2021) en su estudio que planteó como objetivo principal, determinar la relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia del SAT de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. El proceso metodológico fue correlacional, no experimental y

transeccional. La población y muestra estuvo representado por 50 trabajadores, su instrumento fue un cuestionario. El aporte del estudio reflejó principalmente un Rho de Spearman de ,636 con un p-valor de ,000 entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental, seguidamente se alcanzó un Rho de ,653; ,703; ,698 y ,540 con un p-valor < ,050 entre la organización, descripción, conservación y servicios archivísticos con la gestión documental. Se concluyó que hay una relación significativa entre los elementos, por lo tanto, el aumento del proceso de gestión documental dependerá de la metodología de la gestión y organización institucional.

Cerna et al. (2022) en su artículo que tuvo como objetivo central, determinar la relación entre la digitalización y gestión de tipo documental de una empresa de servicios. El proceso metodológico fue correlacional, no experimental y transeccional. La población y muestra estuvo representado por 45 trabajadores, su instrumento fue un cuestionario. El aporte del estudio reflejó principalmente un Rho de Spearman de ,569 y p-valor < ,05 entre la digitalización y gestión documental, así también el Rho de ,469; ,384 y ,604 y p-valor < ,05 entre los procesos documentarios, políticas organizacionales y objetivos organizacionales con la gestión documental. En conclusión, hay una relación moderada y significativa, puesto que para lograr una mayor gestión documental se debe digitalizar los procesos mediante el Cloud Computing.

Castro y Romero (2021) en su investigación que tuvo como finalidad, determinar la relación de la mejora continua y la gestión archivística en el archivo descentralizado del Poder Judicial de Jauja. El proceso metodológico fue correlacional, no experimental y transeccional. La población y muestra estuvo representado por 35 personas, su instrumento fue un cuestionario. El aporte del estudio reflejó un Rho de ,529 y p-valor de ,001 entre la mejora continua y gestión archivística, así también se obtuvo un Rho de ,344 y p-valor de ,044 con el control de la mejora continua. En tal sentido se concluyó que, si existe una relación moderada y significativa entre los elementos de mejora continua control y gestión archivística, debido que para mejorar la fluides de los archivos, se debe establecer una mejora continua en los procesos documentales.

Ticona y Chahuara (2021) en su tesis cuyo propósito fue, analizar la metodología Six Sigma para mejorar el proceso de registro. La metodología fue descriptiva y experimental. La población se basó en 2373 estudiantes con una muestra de 67 escolares, su instrumento fue un cuestionario. El aporte del estudio reflejó que los procesos de registros previamente se realizaban en 0.69 horas, la cual mediante la aplicación del proceso del DMAIC, se logró reducir en 0.52 horas esto demostró la reducción de ciertos procesos y sobre todo la digitalización de los mismos, tomando acción correctiva sobre las colas de espera. Se llegó a la conclusión que mediante la ejecución la metodología six sigma está permitió reducir y fortalecer los procesos de registros.

López (2020) en su tesis tuvo como propósito proponer un plan de digitalización para mejorar el trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo. La metodología fue descriptiva, propositiva, no experimental y transversal. Cuya población la conformó 26 trabajadores de la institución, su instrumento fue un cuestionario y la ficha de observación. Como resultado se demostró que el 36% de los trabajadores indicaron que los documentos usualmente no se generan de manera digital sino físico, que incurre en la captura de imágenes para su digitalización y su impresión que requerirá de más tiempos y material. Se concluyó que mediante el plan de digitalización se recibirán documentaciones digitales en formatos sofisticados que serán atendidos durante cada tramite permitiendo la fluidez en nuevos procesos en la municipalidad.

Acuña y Díaz (2019) en su tesis tuvieron como objetivo implementar un plan de mejora continua para el aumento de la satisfacción de los usuarios en el área gerencial de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chepén. La metodología fue descriptiva y experimental. Se utilizó a los usuarios que recurren al área gerencial de servicios públicos como población, los instrumentos utilizados fueron la entrevista, cuestionario y ficha de observación. El aporte del estudio reflejó que existen ciertas carencias en el servicio que reciben los usuarios, donde se reconocieron el funcionamiento de los procesos de la gerencia, donde se rediseñaron los procesos logrando reducir las quejas de un 28% a 0%, así mismo que la implementación permitió fortalecer un 48% la satisfacción de los usuarios. Se concluyó que al ejecutar un plan de mejora

continua permitió resolver en gran parte los factores que intervienen en la insatisfacción de los clientes.

Por su parte, Olaya (2021) en su tesis de investigación tuvo como finalidad indicar la influencia de la planificación estratégica en la mejora continua de la institución. La metodología fue descriptiva, correlacional, no experimental y transversal. La población correspondió a 153 servidores, el instrumento de recojo de datos fue el cuestionario. El aporte del estudio reflejó que existe una baja capacidad de los servidores para influir en la rapidez de los procesos de tiempos documental, así como la falta de planificación de dichos procesos, coordinación, cooperación y sobre todo de la desviación de algunos documentos que retrasa los tiempos de entrega documental. Se concluyó que el R de Pearson fue de 0,912 y su p-valor fue de 0,000, demostrando que la planificación estratégica tiene un efecto significativo en la mejora continuación del área administrativa.

García y Torre (2020) en su tesis que tuvieron como objetivo principal identificar un modelo de gestión basado en la metodología Lean Six Sigma para mejorar la gestión de compras de la empresa. La metodología fue descriptiva, propositiva, no experimental y transversal. La población estuvo estructurada por proveedores, clientes y trabajadores de la organización, como instrumentos empleados fue la ficha de observación, guía de análisis documental y cuestionario. El aporte del estudio reflejó que los procesos que comprende sus compras generan un total de 108 horas y el 79,9% de los productos conforma una inversión inmovilizada que no han sido aprovechado para su rotación, la falta de indicadores de sus procesos de compra ha incurrido generar puntos críticos de tiempos que afectado a la secuencialidad de los procesos.

En cuanto a la definición de la variable six sigma, según Martínez y Morales (2022) consideran que es una metodología que consiste en maximizar el beneficio de la institución mediante el mejoramiento de sus procesos a través del cumplimiento de cinco fases: definir, medir, analizar, mejorar y controlar, lo que permitirá incrementar el nivel de satisfacción y calidad de sus servicios, así como la reducción de sus costos. De la misma manera, Escobedo y Soconini (2021) menciona que es una metodología que consiste en seis procedimientos que tienen como finalidad poder reducir ciertas fallas o efectos que incurre en la

calidad de una institución. Mientras que Bocangel et al. (2021) expresan que es una herramienta que tiene como base fortalecer la calidad mediante la intervención en ciertos procedimientos que permitirán medir, corregir y perfeccionar ciertos procedimientos de manera más efectiva.

Martínez y Morales (2022) mencionaron que el six sigma se centra en cinco fases, que implica: La fase I, definir, que consiste esencialmente en reconocer los procesos, recursos y sobre todo el lineamiento que debe seguir cada uno de los procesos. La fase II, medir, que se basa en poder determinar el funcionamiento de los procesos, así como la detención del punto crítico y los tiempos que involucra cada de los procesos. La fase III, analizar, que se refiere a poder reconocer las puntos críticos o causas reales del problema en los procesos, que implica efectuar un registro, mapeo y determinar las necesidades de cada proceso. La fase IV, mejorar, es aquella que se basa en establecer la mejoras tratando de reducir procesos inadecuados, así con su rediseño, adaptación y nuevos procesos. Finalmente, la fase V, controlar, que consiste en tomar medidas que garanticen la eficiencia de los procesos que dependerá del seguimiento, evaluación y corrección inmediata.

De acuerdo con Soret y Obesso (2020) expresa que seis sigma consiste en definir y medir el problema, así como el análisis de las principales causa, para mejorar el proceso y realizar un mayor control de los mismo en función a lograr una mayor eficiencia ante las distintas puntos críticos asociado con ciertos procedimientos que siguen empleando las instituciones, por lo cual la adaptación de esta herramienta permitirá acciones correctivas para asumir una mayor posición de efectividad en su desarrollo organizacional.

Respecto a la definición de la variable mejora continua, según Soconini (2021) consiste en el mejoramiento constante de los procesos, logrando alcanzar un mejor nivel de rendimiento. Según Rajadell (2021) es el conjunto de acciones continuas basado en administrar los recursos y procesos de las diferentes unidades y áreas para alcanzar un mejor cumplimiento de actividades productivas. De acuerdo con Agudelo et al. (2020) es una práctica de gestión que las instituciones realizan para mantener un mejoramiento constante de los procesos y generar mayor eficiencia y rendimiento.

En consideración a las dimensiones que contribuyen a la evaluación de la mejora continua, según Liker (2020) es aquella que involucra una serie de acciones en función a garantizar fortalecer la gestión institucional. Comprende tres componentes: (a) La orientación al usuario, es un factor competitivo que consiste en poder atender las distintas necesidades y requerimientos de los usuarios que se traduce en la atención personalizada, respuesta ante sus consultas y sus reclamos; (b) Calidad del servicio, es el conjunto de acciones que ejecuta la institución para generar un valor diferencial ante el usuario, que está relacionado con la confianza, rapidez, sistematización y seguridad del servicio; (c) Productividad del servicio, es la manera inmediata en que se logra la eficiencia y eficacia en el proceso del servicio, que está asociada con la planificación y optimización de los recursos, así como el rendimiento laboral.

En consideración a la importancia de la mejora continua, para Kasuga (2020) manifiesta que esta contempla también una metodología que está orientado a mejorar y optimizar constantemente los procesos para lograr una mayor calidad en satisfacción del usuario, siendo que su postura o política de mejora permitirá la permanencia de los servicios de un institución hacia la adaptación de los nuevos cambios estructurales, generando acciones que permitan adoptarse y ofrecer una mayor calidad en cumplimiento con las exigencias y requerimientos de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue aplicada, para Gutiérrez et al. (2020) mencionaron que se basa no solo el enfoque del conocimiento científico mediante su búsqueda y consolidación, sino también de asumir una postura de resolución de problemática planteada. En la investigación se efectuó un análisis previo sobre el procedimiento del six sigma y mejora continua con revisión documental de la institución municipal, donde se permitió establecer alternativas de mejoramiento, por ello es una investigación de tipo aplicada.

Así también fue mixta, según Madriz (2019) este enfoque de investigación consistió en un análisis de datos cuantitativos y cualitativos, debido a que provienen de bases numéricas y medibles, así también como datos no estructurados y expresados mediante su valoración. En la investigación se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de datos cuantitativos. Así mismo se aplicó la guía de entrevista como instrumento de recolección de datos cualitativos que permitieron sustentar la problemática de carácter científico.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación fue no experimental, según Cabezas et al. (2018) manifestaron que tiene como característica observar el entorno, acontecimientos o fenómenos sin generar algún tipo de alteración o control. Así también fue transversal, según Arias et al. (2022) el recojo de datos se realizó en un solo momento dado o en el transcurso de un periodo limitado y corto. En la investigación no se intervino o asumió algún tipo de control con respecto al six sigma y mejora continua, en cambio se permitió demostrar la problemática de manera natural, así mismo se efectuó su recolección en un solo periodo de tiempo en cuanto a los procesos de documentación de la institución municipal.

Además, fue correlacional, según Hernández y Mendoza (2018) es aquella investigación cuyo fin es analizar y entender la problemática de manera en que

se demuestra una asociación o relación entre dos o más variables de estudio en función a conocer su nivel de asociación en cumplimiento con los lineamientos científicos. En el presente estudio, el nivel de diseño fue correlacional, dado que se pretendió determinar la asociación de las variables six sigma y mejora continua permitiendo indicar si efectivamente al mejorar la metodología permitirá aumentar la eficiencia en los procedimientos documentarios de la institución municipal, para la contrastación de hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Six Sigma

Definición conceptual

Es una metodología que maximiza el beneficio de la institución a través de los procesos de: definir, medir, analizar, mejorar y controlar, lo que permitirá incrementar la satisfacción y calidad del servicio y reducción de sus costos (Martínez y Morales, 2022).

Definición operacional

La variable six sigma se operó mediante el proceso de definir, medir, analizar, mejorar y controlar. Se empleó como instrumentos de recojo de datos el cuestionario dirigido al personal de las áreas competentes y la guía de entrevista que se aplicó al gerente de la municipalidad.

Indicadores

El reconocimiento, recursos, lineamiento, funcionamiento, puntos críticos, tiempo, registro, mapeo, necesidad, reducción, rediseño, adaptación, seguimiento, evaluación y corrección.

Escala de medición

Ordinal, mediante la escala de Likert.

Variable 2: Mejora continua

Definición conceptual

Es aquella que involucra una serie de acciones en función a garantizar y fortalecer la gestión institucional. Comprende: la orientación al usuario, calidad del servicio y productividad del servicio (Liker, 2020).

Definición operacional

La variable mejora continua, mediante la orientación al usuario, calidad y productividad del usuario se evaluó a través de un cuestionario al personal de las áreas competentes y una guía de entrevista al gerente de la municipalidad.

Indicadores

Atención, respuesta, reclamos, confianza, rapidez, sistematización, seguridad, rapidez, planificación, optimización y rendimiento.

Escala de medición

Ordinal, mediante la escala de Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Es el grupo de personas, objetivos y datos que tienen una relevancia para ser considerados como sujeto de estudio para poder conocer ciertas conductas, tendencias y fenómenos que resulten de su evaluación científica (Ramirez, 2017).

Trabajadores municipales

Estuvo conformada por 57 trabajadores de los distintos Departamentos, Unidades y Áreas de Municipalidad Distrital de Pacaipampa durante el periodo de gestión 2023.

Comunidad local

Estuvo representado por 21,257 habitantes de los 136 caseríos pertenecientes a la jurisdicción del distrito de Pacaipampa conforme al último registro oficial censado por INEI en el periodo 2017.

Criterios de selección:

a) Criterios de inclusión:

- Trabajadores de los departamentos, unidades y áreas de la institución municipal.
- Trabajadores que tienen más de medio año laborando.
- Trabajadores cuyas edades se encuentran entre 18 a 70 años.
- Habitantes que residen en los caseríos de la zona urbana.
- Habitantes con edades comprendidas entre 18 a 60 años.

b) Criterios de exclusión:

- Trabajadores que se encuentran con licencia de descanso médico.
- Trabajadores por contrato temporal.
- Practicantes
- A los habitantes que residen de manera transitoria en alguno de los caseríos.

3.3.2. Muestra

Es la división de la población o universo, mediante el cumplimiento de una serie de procedimientos sucesivos que determinan el nivel de homogeneidad para la selección de los individuos que serán necesarios para su evaluación (Hernández y Lopera, 2018).

Trabajadores municipales

La muestra fue censal debido a que se consideró la totalidad de los 57 trabajadores que se encuentran registrados en la planilla laboral de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa.

Comunidad local

La muestra se conformó por 377 habitantes del distrito de Pacaipampa, a los cuales se les aplicó las encuestas para evaluar la mejora continua conforme a los servicios públicos que brinda la municipalidad. se utilizó la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{Z\alpha^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Datos estadísticos:

(N = 21,257): Habitantes

(Z α = 96%): Nivel de confianza

(p = 50%): Posibilidad de ocurrencia

(q = 50%): Posibilidad de no ocurrencia

(e =6%): Error

Desarrollo de la fórmula estadística:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 21,257}{0.05^2 * (21,257 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 377$$

Por lo tanto, para la aplicación de las encuestas correspondió de manera distribuida a los habitantes de seis caseríos más representativos que lo conforma el caserío Pur pur, Yumbe, Ramón Castilla, El Molino, El Yambur y Nota, que se ubican en el contexto más cercano a la Municipalidad del Distrito de Pacaipampa. A continuación, se detallan:

Tabla 1*Población de los caseríos urbanos de Pacaipampa*

Caseríos	N° de habitantes	Muestra	%
Pur pur	135	69	18.32%
Yumbe	35	18	04.75%
Ramón Castilla	259	132	35.14%
El Molino	32	16	04.34%
El Yambur	138	71	18.72%
Nota	138	71	18.72%
Total	737	377	100.00%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de encuestas que serán evaluados por los habitantes de los caseríos elegidos al azar del distrito de Pacaipampa.

3.3.3. Muestreo

Es conocido como el método, técnica o herramienta que se requiere para poder cuantificar la muestra a través de probabilidades o criterios estadístico en el ámbito investigativo (Hernández y Mendoza, 2018).

Trabajadores municipales

El muestreo fue censal, debido que al tratarse de un censo no se trabajó con un muestreo probabilístico, sino con toda la población del estudio.

Comunidad local

El muestreo fue aleatorio estratificado, debido a que se utilizó un muestreo de tipo probabilístico que correspondió parte de la población total.

3.3.4. Unidad de análisis

Estuvo compuesta por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa y también los habitantes de dicha jurisdicción.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Gutiérrez et al. (2020) definieron a la encuesta, como la técnica de carácter cuantitativo que está compuesta por una lista de interrogantes que se pueden dar de manera cerrada, abiertas o estructuradas dirigidas comúnmente a un grupo de individuos, en función a explicar algún fenómeno que enmarca una problemática relevante como materia de estudio.

Por su parte Cabezas et al. (2018) definieron a la entrevista como una lista de preguntas que son elaboradas con la finalidad de poder interrogar a uno o más entrevistados a través de un conversatorio, facilitando todas las herramientas necesarias para que puedan expresar sus opiniones y juicio crítico para contextualizar la problemática planteada en el estudio.

3.4.2. Instrumentos

El cuestionario, estuvo representado por 24 interrogantes que permitieron evaluar las variables de six sigma y 13 interrogantes para evaluar la variable mejora continua, a través de una escala de Likert en cuanto a las alternativas de: (5) totalmente de acuerdo, (4) de acuerdo, (3) indiferentes, (2) en desacuerdo y (1) totalmente en desacuerdo, la cual fue aplicado a los trabajadores de las áreas competentes de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa, permitiendo sustentar la problemáticas y objetivos propuestos de la investigación.

Complementariamente se efectuó un segundo cuestionario de 13 interrogantes que permitieron evaluar la variable mejora continua mediante la escala de Likert conforme a cada una de las alternativas que será aplicado a 377 habitantes distribuidos en los caseríos de Pur pur, Yumbe, Ramón Castilla, El Molino, El Yambur y Nota que permitió sustentar la problemática de la investigación desde una valoración del usuario conforme al servicio público que ofrece la Municipalidad del Distrito de Pacaipampa.

Se empleo una guía de entrevista, consta de 13 interrogantes con respecto a las variables six sigma y mejora continua, lo cual se aplicó al gerente

de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa, para contrastar la problemática relacionados con los procesos documentales mediante un conversatorio donde el entrevistador pueda contestar de manera precisa.

3.4.3. Validez

Es la forma en que se evaluó el constructo del instrumento como el cuestionario empleado en la presente investigación, la cual fue revisado previamente por tres jueces especialistas de acuerdo a la línea de investigación quienes indicaron el cumplimiento de ciertos criterios de las preguntas del instrumento, la cual estuvo relacionado con la claridad, coherencia y relevancia que posee el instrumento cuantitativo, la cual ha sido viable y se ajustó a los lineamientos metodológicos de la investigación.

3.4.4. Confiabilidad

Nivel que un instrumento logra consistencia, que es decir tantas veces sea aplicada ante un mismo sujeto u objeto de estudio, la cual comprende ciertas medidas de consistencia interna con el Alfa de Cronbach (Hernández y Mendoza, 2018). En énfasis a la confiabilidad, en la investigación se realizó el análisis de datos con la prueba piloto conformada por el 10 % de la muestra, la data obtenida fue filtrada en el programa SPSS para determinar el porcentaje de confiabilidad de los cuestionarios tanto para la V1 y V2, para ello se empleó el coeficiente de confiabilidad de Cronbach. Se obtuvo, el cuestionario de Six Sigma obtuvo un índice de 94.2% (alto), por otro lado, para la variable Mejora Continua un índice de coeficiente bueno del 89.7%, demostrando que el instrumento ha sido confiable, así mismo, para la variable 2 de acuerdo a la aplicación del segundo cuestionario se obtuvo un índice de 98.8 % (alto). Se tuvo que recurrir al experto estadístico de la universidad para que permita la validación del porcentaje de confiabilidad de los resultados conseguidos mediante el programa.

3.5. Procedimientos

Cómo primer procedimiento en la investigación se elaboró dos cuestionarios para medir las variables Six Sigma y Mejora continua. También se diseñó la guía de entrevista que fue aplicada al gerente municipal, se coordinó con el gerente de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa, para solicitar su permiso en la realización de los instrumentos, posteriormente se aplicó el cuestionario a los trabajadores municipales durante una sesión de dos horas en las instalaciones de la institución y un segundo cuestionario a los habitantes del distrito durante tres sesiones de tres horas, previo derecho de consentimiento informado.

la guía de entrevista dirigida al gerente consistió en un conversatorio virtual que duro 90 minutos, que fue suficiente para constatar la problemática relacionada con el six sigma y mejora continua en el proceso documental de la institución municipal.

3.6. Método de análisis de datos

En consideración a los datos cuantitativos, se recogieron las respuestas obtenidas del cuestionario a los trabajadores municipales y habitantes del distrito de Pacaipampa, para poder ser clasificadas los valores de la escala en la hoja de cálculo de Excel 2020, para luego ser procesados por el software de IBM SPSS Statistics V. 27., donde se generaron tablas numéricas de análisis descriptivas e inferenciales para determinar el coeficiente de correlación y significancia en cuanto a la contrastación de las hipótesis.

Mientras que, en los datos cualitativos, se recogieron las respuestas obtenidas de la entrevista al gerente de la institución municipal, donde se estructuró conforme a la jerarquía de sus apreciaciones críticas, luego se identificó los patrones de cada respuesta para su interpretación y síntesis en cuanto a poder sustentar la temática que la problemática conforme a las variables six sigma y mejora continua.

3.7. Aspectos éticos

En la presente indagación se cumplió con el principio de confidencialidad, debido a que todos los datos propios de los trabajadores municipales no fueron expuestos ni anexados en el estudio. Así mismo con el principio de autonomía, en cuanto a que se instruyó y guio en todo instante a los trabajadores respecto a su decisión voluntaria de participar o no en la contribución científica. Así también con el de no “maleficencia” dado que no se permitió que el participante se encuentre ante un riesgo ante su libertad de expresión. De igual forma con el principio de beneficencia, puesto que no se buscó propiciar un apoyo económico sino de generar un aporte científico para la institución y comunidad estudiantil. Además, que las citas y referencias de los distintos medios como revistas, libros y otros, cumplirán con las normas APA 7ma edición y finalmente en cumplimiento con la resolución N° 062-2023-VI-UCV.

IV. RESULTADOS

4.1. informe de la aplicación del instrumento cuestionario

4.1.1 Objetivo específico 1: Establecer la relación de la fase definición del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 2

Fase definición del six sigma

Fase definición	<i>Escala de Likert</i>											
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo		(Σ) Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Conoce los procedimientos documentales de la institución	06	11	27	47	12	21	07	12	05	09	57	100
Se comparte la información de los procesos documentales	03	05	08	14	14	25	21	37	11	19	57	100
Cuenta con asignación de materiales para el cumplimiento de los procesos	03	05	13	23	26	46	12	21	03	05	57	100
Se cuenta con recurso humano para la ejecución de los procesos	08	14	10	18	24	42	09	16	06	11	57	100
Se dispone de una ruta en los procesos documentales	06	11	12	21	11	19	25	44	03	05	57	100

Nota: cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad.

En la Tabla 2, se observó que el 47% de los trabajadores municipales estuvieron de acuerdo en conocer los procedimientos documentales de la institución, a diferencia del 37% estuvieron en desacuerdo de que se comparta información de los procesos documentales, mientras que el 46% estuvieron indeciso que se cuente con asignación de materiales para el cumplimiento de los procesos, seguidamente el 42% estuvieron indeciso que se cuente con recursos

humanos para la ejecución de los procesos y el 44% estuvieron en desacuerdo que se disponga de una ruta en los procesos documentales.

Hipótesis específica 1: La fase definición del six sigma se relaciona significativamente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 3

Correlación entre la fase definición del six sigma y la mejora continua

R de Pearson	Criterios	Mejora continua
	Coeficiente R	0,946**
Fase definición del six sigma	p-valor	0,000 ^b
	Nº	57

La correlación es significativa en el nivel 0.01.

En la Tabla anterior, se observó que mediante el análisis de correlación estadística entre la fase definición del six sigma y la mejora continua reflejó el R de Pearson de 0,946**, que se interpreta como una asociación alta y un coeficiente de p-valor igual a 0,000^b, inferior a 0.01, que permitió indicar también una significancia alta. De tal manera se **Aceptó** la primera hipótesis específica, debido que la fase definición del six sigma se vincula significativamente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa. Esta proporcionalidad se explicó que cuanto mayor sea la definición de los procesos documentales, mayor será la mejora continua.

4.1.2 Objetivo específico 2: Analizar la relación de la fase medición del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 4

Fase medición del six sigma

Fase medición	Escala de Likert												(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Es correcto el funcionamiento de los procesos documentales	04	07	09	16	11	19	24	42	09	16	57	100		
Los procesos documentales se encuentran organizados	02	04	08	14	19	33	22	39	06	11	57	100		
Se ha corregido la duplicidad documental en los procesos	02	04	09	16	12	21	25	44	09	16	57	100		
Se ha simplificado los procesos documentales	03	05	09	16	14	25	21	37	10	18	57	100		
Existe rapidez en los diferentes procesos documentales	02	04	07	12	29	51	14	25	05	09	57	100		

Nota: cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad.

De la tabla 4, muestra que el 42% de los trabajadores municipales están en desacuerdo con el uso correcto del funcionamiento de los procesos documentales, así mismo el 39% estuvieron en desacuerdo que los procesos documentales se encuentran organizados, de igual forma el 44% estuvieron en desacuerdo que se haya corregido la duplicidad documental en los procesos, así también el 37% estuvieron en desacuerdo que se haya simplificado los procesos documentales, mientras que el 51% estuvieron indeciso que exista rapidez en los diferentes procesos documentales.

Hipótesis específica 2: Existe una fuerte relación entre la fase medición del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 5

Correlación entre la fase medición del six sigma y la mejora continua

R de Pearson	Criterios	Mejora continua
Fase medición del six sigma	Coefficiente R	0,955**
	p-valor	0,000 ^b
	N°	57

La correlación es significativa en el nivel 0.01.

De la Tabla 5, se determinó mediante el análisis de correlación estadística entre la fase medición del six sigma y la mejora continua que existe un R de Pearson de 0,955**, lo que se interpreta como una relación alta y un coeficiente de p-valor igual a 0,000^b, inferior a 0.01, que permitió indicar también una significancia alta. De tal manera se **Acceptó** la hipótesis específica 2, dado que existe fuerte asociación entre la fase medición del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa. Esta proporcionalidad se explicó que cuanto mayor sea la medición de los procesos documentales, mayor será la mejora continua.

4.1.3 Objetivo específico 3: Evaluar la relación de la fase análisis del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 6

Fase análisis del six sigma

Fase análisis	Escala de Likert												(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Hay un registro detallado de los procesos documentales	05	09	08	14	18	32	24	42	02	04	57	100		
El registro de los procesos documentales es electrónico	30	05	08	14	29	51	13	23	04	07	57	100		
Se cuenta con un mapeo de procesos documentales	04	07	09	16	16	28	25	44	03	05	57	100		
Comprende el flujo de trabajo de los procesos documentales	05	09	13	23	26	46	10	18	03	05	57	100		
Todos los procesos documentales son necesarios	03	05	09	16	16	28	21	37	08	14	57	100		

Nota: cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad.

En la Tabla 6, se observó que el 42% de los trabajadores municipales estuvieron en desacuerdo que exista un registro detallado de los procesos documentales, mientras que el 51% estuvieron indeciso que el registro de los procesos documentales es electrónico, sin embargo el 44% estuvieron en desacuerdo que se cuente con un mapeo de procesos documentales, mientras que el 46% estuvieron indeciso en comprender el flujo de trabajo de los proceso documentales y el 37% estuvieron en desacuerdo que todos los procesos documentales sean necesarios.

Hipótesis específica 3: La fase análisis del six sigma se relaciona fuertemente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 7

Correlación entre la fase análisis del six sigma y la mejora continua

R de Pearson	Criterios	Mejora continua
	Coeficiente R	0,949**
Fase análisis del six sigma	p-valor	0,000 ^b
	N°	57

La correlación es significativa en el nivel 0.01.

En la Tabla 7, el análisis de correlación estadística entre la fase análisis del six sigma y la mejora continua reflejó que el R de Pearson es de 0,949**, lo que se interpreta como asociación alta y un coeficiente de p-valor igual a 0,000^b, inferior a 0.01, que permitió indicar también una significancia alta. De tal manera se **Acceptó** la tercera hipótesis específica, debido que la fase análisis del six sigma se asocia fuertemente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa. Esta proporcionalidad se explicó que cuanto mayor sea el análisis de los procesos documentales, mayor será la mejora continua.

4.1.4 Objetivo específico 4: Medir la relación de la fase mejoramiento del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 8

Fase mejoramiento del six sigma

Fase mejoramiento	Escala de Likert											
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo		(Σ) Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Se ha logrado automatizar los procesos documentales	04	07	07	12	12	21	15	26	19	33	57	100
Se ha podido optimizar los procesos documentales	04	07	13	23	27	47	10	18	03	05	57	100
Se debería rediseñar los procesos documentales	08	14	32	56	12	21	03	05	02	04	57	100
Se ha adaptado al desarrollo de los procesos documentales.	02	04	13	23	29	51	08	14	05	09	57	100

Nota: cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad.

En la Tabla 8, el 33% de los trabajadores municipales estuvieron totalmente en desacuerdo que se haya logrado automatizar los procesos documentales, mientras que el 47% estuvieron indeciso que se haya podido optimizar los procesos documentales, aunque el 56% estuvieron de acuerdo que se debería rediseñar los procesos documentales y el 51% estuvieron indeciso que se haya adaptado al desarrollo de los procesos documentales.

Hipótesis específica 4: La fase mejoramiento del six sigma se relaciona positivamente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 9

Correlación entre la fase mejoramiento del six sigma y la mejora continua

R de Pearson	Criterios	Mejora continua
	Coeficiente R	0,958**
Fase mejoramiento del six sigma	p-valor	0,000 ^b
	N°	57

La correlación es significativa en el nivel 0.01.

En el análisis de la tabla anterior, se observó que mediante el análisis de correlación estadística entre la fase mejoramiento del six sigma y la mejora continua reflejo un coeficiente de R de Pearson de 0,958**, lo que permitió señalar una asociación alta y un coeficiente de p-valor igual a 0,000^b, inferior a 0.01, que permitió indicar una significancia alta. De tal manera se **Acceptó** la hipótesis específica 4, dado que la fase mejoramiento del six sigma se asocia positivamente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa. Esta proporcionalidad se explicó que cuanto mayor sea el mejoramiento de los procesos documentales, mayor será la mejora continua.

4.1.5 Objetivo específico 5: Establecer la relación de la fase control del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 10

Fase control del six sigma

Fase control	Escala de Likert											
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo		(Σ) Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Se realiza el seguimiento al proceso documental	04	07	12	21	11	19	21	37	09	16	57	100
Se ha verificado la eficiencia de los procesos documentales	02	04	09	16	11	19	15	26	20	35	57	100
Se evalúa la efectividad de documentos recibidos y emitidos	01	02	02	04	13	23	18	32	23	40	57	100
Se ejecuta medidas correctivas en los procesos documentales	04	07	07	12	13	23	28	49	05	09	57	100
Las medidas correctivas han mejorado el servicio al usuario	00	00	04	07	18	32	26	46	09	16	57	100

Nota: cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad.

En la Tabla 10, se observó que el 37% de los trabajadores municipales estuvieron en desacuerdo que se realice el seguimiento al proceso documental, seguidamente el 35% estuvieron totalmente de acuerdo que se ha verificado la eficiencia de los procesos documentales, así mismo el 32% estuvieron en desacuerdo que se evalúe la efectividad de documentos recibidos y emitidos, así también el 49% estuvieron en desacuerdo que se ejecuta medidas correctivas en los procesos documentales y el 46% estuvieron en desacuerdo que las medidas correctivas hayan mejorado el servicio al usuario.

Hipótesis específica 5: La fase control del six sigma se relaciona directamente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 11

Correlación entre la fase control del six sigma y la mejora continua

R de Pearson	Criterios	Mejora continua
	Coeficiente R	0,926**
Fase control del six sigma	p-valor	0,000 ^b
	N°	57

La correlación es significativa en el nivel 0.01.

En la Tabla 11, se determinó que mediante el análisis de correlación estadística entre la fase de control del six sigma y la mejora continua reflejó que el R de Pearson es de 0,926**, permitiendo señalar una relación alta y un coeficiente de p-valor igual a 0,000^b, inferior a 0.01, que permitió indicar también una significancia alta. De tal manera se **Acceptó** la quinta hipótesis específica, debido que la fase control del six sigma se asocia de manera directa con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa. Esta proporcionalidad se explicó que cuanto mayor sea el control de los procesos documentales, mayor será la mejora continua.

4.1.6 Objetivo específico 6: Identificar las características que tiene la mejora continua en la Municipalidad distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 12

Orientación al usuario

Orientación al usuario	Escala de Likert											
	(5)		(4) De		(3)		(2) En		(1)		(Σ)	
	Totalmente de acuerdo		acuerdo		Indeciso		desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Recibe una atención personalizada	22	06	55	15	80	21	180	48	40	11	377	100
Se atiende a sus principales requerimientos	32	08	90	24	160	42	65	17	30	08	377	100
Se ha correspondido a sus distintas consultas	29	08	113	30	180	48	45	12	10	03	377	100
Se ha respondido a sus quejas presentadas	102	27	40	11	130	34	70	19	35	09	377	100

Nota: cuestionario aplicado a los usuarios del distrito.

En la Tabla 12, se observó que el 48% de los usuarios de la municipalidad estuvieron en desacuerdo con recibir una atención personalizada, mientras que el 42% estuvieron indeciso que se le atienda sus principales requerimientos y así mismo el 48% estuvieron indeciso que se haya correspondido a sus distintas consultas y de igual manera el 34% estuvieron indeciso que se haya respondido a sus quejas presentadas.

Tabla 13*Calidad del servicio*

Calidad del servicio	Escala de Likert											
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo		(Σ) Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Confía en el servicio de atención que se le brinda	22	06	65	17	135	36	100	27	55	15	377	100
La confianza se traduce por la credibilidad en el servicio	00	00	37	10	110	29	190	50	40	11	377	100
El servicio de atención que se le brinda es rápido	17	05	25	07	105	28	165	44	65	17	377	100
El sistema de atención a mejorado en la institución	00	00	62	16	85	23	145	38	85	23	377	100
Los canales de atención online y tradicional son seguros	42	11	60	16	175	46	85	23	15	04	377	100

Nota: cuestionario aplicado a los usuarios del distrito.

En la Tabla 13, se observó que el 36% de los usuarios de la municipalidad estuvieron indecisos que confié en el servicio de atención que se le brinda, mientras que el 50% estuvieron en desacuerdo que la confianza se traduce por la credibilidad en el servicio, seguidamente el 44% estuvieron en desacuerdo que el servicio de atención que se le brinda sea rápido, así también el 38% estuvieron en desacuerdo que el sistema de atención a mejorado en la institución, sin embargo el 46% estuvieron indeciso que los canales de atención online y tradicional sean seguros.

Tabla 14*Productividad del servicio*

Productividad del servicio	Escala de Likert											
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo		(Σ) Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La planificación de la institución ha fortalecido el servicio	42	11	58	15	82	22	170	45	25	07	377	100
La institución cuenta con recursos necesarios para su atención	22	06	180	48	100	27	55	15	20	05	377	100
La institución utiliza los recursos necesarios para su atención	22	06	65	17	215	57	50	13	25	07	377	100
El personal se esmera por ofrecer un servicio de calidad	52	14	75	20	145	38	65	17	40	11	377	100

Nota: cuestionario aplicado a los usuarios del distrito.

En la Tabla 14, se observó que el 45% de los usuarios de la municipalidad estuvieron en desacuerdo que la planificación de la institución haya fortalecido el servicio, aunque el 48% estuvieron de acuerdo que se utilizan los materiales requeridos para su atención, mientras que el 57% estuvieron indeciso que la institución utilice los recursos necesarios para su atención y seguidamente el 38% estuvieron indeciso que el personal se esmere por ofrecer un servicio de calidad.

Objetivo general: Determinar la relación del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 15

Six sigma y mejora continua

six sigma y mejora continua	Escala de Likert										(Σ) Total	
	(5) Muy eficiente		(4) Eficiente		(3) Moderado		(2) Deficiente		(1) Muy deficiente			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Six sigma	03	05	09	16	19	33	22	39	04	07	57	100
Mejora continua	07	12	18	32	22	39	08	14	02	04	57	100

Nota: cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad.

En la Tabla 15, se observó que el 42% calificaron moderado la fase de definición, aunque el 39% calificaron deficiente la fase de medición, así mismo el 40% calificaron deficiente la fase de análisis, mientras que el 49% calificaron moderado la fase de mejoramiento, sin embargo el 46% calificaron deficiente la fase de control, no obstante el 44% calificaron eficiente la orientación al usuario, sin embargo el 35% calificaron moderado la calidad del servicio, así también el 39% calificaron moderado la productividad del servicios, finalmente el 39% calificaron en un nivel deficiente la aplicación del six sigma y en un nivel moderado la mejora continua.

Hipótesis general: Si existe una relación positiva entre el six sigma y la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.

Tabla 16

Correlación entre el six sigma y la mejora continua

R de Pearson	Criterios	Mejora continua
	Coefficiente R	0,961**
Six sigma	p-valor	0,000 ^b
	N°	57

La correlación es significativa en el nivel 0.01.

En la Tabla 16, se observó que mediante el análisis de correlación estadística entre el six sigma y la mejora continua reflejó que el R de Pearson es de 0,961**, que permitió señalar una relación alta y un coeficiente de p-valor igual a 0,000^b, inferior a 0.01, que permitió indicar también una significancia alta. De tal manera se **Aceptó** la hipótesis general, debido que si existe una relación positiva entre el six sigma y la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa. Esta proporcionalidad se explicó que cuanto mayor sea la aplicación del six sigma de los procesos documentales, mayor será la mejora continua.

4.2. Informe de la aplicación del instrumento guía de entrevista

En cuanto al six sigma en los procedimientos documentales de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca. El entrevistado mencionó que en la administración pública existen algunos problemas, siendo uno de ellos el manual de procedimientos los cuales son establecidos y reconocidos a través del Trámite Único de Procedimiento Administrativo (TUPA). Así también que se sigue una ruta en los procesos documentales de acuerdo a cualquier solicitud o documento emitido, siendo así previamente se asigna personal a cada área correspondiente y se trata de que el sistema y los equipos sean los idóneos para tener la posibilidad de simplificar los procesos.

En cuanto al funcionario de los procesos documentales en la institución, se ha tratado de simplificar los procedimientos mediante la actualización de los instrumentos de gestión. En cambio, en los puntos críticos de los procesos documentales, han repercutido generando problemática en el tiempo de respuesta a las solicitudes o pedidos de los usuarios, retrasando la respuesta y generando incomodidad por parte de algunos de los usuarios. Por lo que se ha conformado un equipo técnico de personal nombrado y un consultor donde se está elaborando el mapeo de procesos y están implementando información de área por área y revisando que normativa para su adecuación.

Respecto a la situación de la necesidad de procedimiento documentales, se encuentra en la etapa de evaluación e implementación de procesos documentales adecuados previo ordenamiento de los instrumentos de gestión. Mientras que las acciones que ha realizado en este aspecto, básicamente es ordenar los instrumentos de gestión, atención rápida a la solicitud o el procedimiento tratar de acelerar lo más que se pueda en un trabajo en equipo, pero obviamente los MAPROS o los sistemas existentes no funcionan si no tienen un adecuado marco normativo. En cuanto al control se da a través de secretaria general, mesa de partes y gerencia municipal, son las tres áreas que ejercen un tema de control de procesos en gerencia haciendo seguimiento y monitoreo, secretaria general para verificar que documentos deben ir a alcaldía o gerencia y mesa de partes que se recepción a la documentación.

Respecto a la mejora continua de los procesos documentales de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca. El entrevistado expresó que se ha tomado medidas inmediatas como es la atención al público directa a través de reuniones con comisiones, así también atender aquellas consultas que están asociadas con todo tipo de servicios municipales que requieren tramitar los usuarios, sin embargo, los reclamos parte por el desorden administrativo por la falta de instrumentos administrativos.

En cuanto a las estrategias para fortalecer la calidad del servicio al usuario, se ha realizado capacitaciones a través de un consultor trabajando en la institución y se encarga en capacitar al personal para generar un mejor servicio. Así también acotó que se ha priorizado toda acción basada a la atención en el usuario y obedecer a la atención de un sin número de documentos mediante la organización y planificación de sus expedientes, sus fichas, sus documentos, igual si son solicitudes o licencias. Además, se han realizado acciones para mejorar el rendimiento laboral, obedece a brindarles sus facultades y competencias a los trabajadores nombrados con conocimiento en la administración pública, asumiendo algunas actividades donde tenga un mejor rendimiento y más aún sobre los procedimientos documentales.

V. DISCUSIÓN

En función al primer objetivo específico, establecer la relación de la fase definición del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023. Los resultados demostraron un coeficiente de R de Pearson 0,946** y p-valor 0,000^b. Esta proporcionalidad se explicó que cuanto mayor sea la definición de los procesos documentales, mayor será la mejora continua. Esto se debió a que el 47% estuvieron de acuerdo en conocer los procedimientos documentales de la institución, el 46% a veces cuenta con asignación de materiales para el cumplimiento de los procesos y el 44% dispone de una ruta en los procesos documentales. Existiendo una relación con lo expresado por el entrevistado, debido que apoya al reconocimiento de los procesos y de sus funcionarios, más aún de la asignación de los recursos para cumplir con dichos procedimientos documentales. Obteniendo una similitud con la teoría de Martínez y Morales (2022) quienes indicaron que es la fase I de definir, que consiste esencialmente en reconocer los procesos, recursos y sobre todo el lineamiento que debe seguir cada uno de los procesos.

De igual forma se asemeja con el aporte de Avalos et al. (2021) quien obtuvo un Rho de ,653 y ,703 con un p-valor < ,050 entre la organización y descripción de los procesos archivísticos con la gestión documental. Esto se explicó que para alcanzar una mejora continua se debe asumir una mejor definición de los procesos documentales. Así también se asemeja con el aporte de Olaya (2021) donde obtuvo un R de Pearson de 0,912 y p-valor de 0,000, puesto que la planificación se asocia con el reconocimiento y lineamiento de los procesos, existiendo una relación altamente significativa. De igual manera posee una similitud con el aporte de Jaramillo (2020) quien encontró que el 44% en ocasiones disponen y utilizan los recursos tecnológicos para poder mejorar los procesos documentales. Guardando cierta similitud con el aporte de Chipana (2022) quien, mediante el análisis, conocimiento y reconocimiento de los procesos, se determinó que existen una serie de procesos que debería mejorar.

Respecto al segundo objetivo específico, analizar la relación de la fase medición del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de

Pacaipampa - Ayabaca, 2023. Los resultados demostraron un coeficiente de R de Pearson 0,955** y p-valor 0,000^b. Esta proporcionalidad se explicó que cuanto mayor sea la medición de los procesos documentales, mayor será la mejora continua. Dicha relación, se debió que el 42% estuvieron en desacuerdo con el funcionamiento de los procesos documentales, el 44% estuvieron en desacuerdo que se haya corregido la duplicidad documental en los procesos y el 51% afirmaron que a veces existe rapidez en los procesos documentales. Obteniendo cierta relación con lo expresado por el entrevistado, debido que se ha reconocido puntos críticos vinculados con el desorden administrativos que ha repercutido en atrasos de tiempo en la recepción de documentos. Sin embargo, se diferencian con la teoría de Martínez y Morales (2022) quienes indicaron que es la fase II de medir, que se basa en determinar el funcionamiento de los procesos, así como la detención del punto crítico y los tiempos que involucra cada de los procesos.

Existiendo cierta coincidencia con el aporte de Garay (2022) quien obtuvo que el R de Pearson de ,427 y ,598 con un p-valor < .05 respecto a la recepción y emisión documental de la gestión documental, demostrando una relación significativa, determinándose por la funcionalidad y puntos críticos de los procesos documentales en estas fases. Coinciden también con Chipana (2022) quien encontró que el tiempo de cada actividad aumentando de un 73% hasta un 90%. Manteniendo también cierta coincidencia con el aporte de Padilla (2021) quien encontró que existen algunos procesos innecesarios basado en el recibimiento y recepción documental. De igual forma coincide con Jaramillo (2020) quien encontró que el proceso de recepción y duplicidad de los documentos ha incrementado los tiempos y uso de mayor cantidad de hojas.

En el tercer objetivo específico, evaluar la relación de la fase análisis del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023. Los resultados demostraron un coeficiente de R de Pearson 0,949** y p-valor 0,000^b. Esta proporcionalidad se explicó que cuanto mayor sea el análisis de los procesos documentales, mayor será la mejora continua. Esto se debió que el 42% estuvieron en desacuerdo que exista un registro detallado de los procesos documentales, el 44% estuvieron en desacuerdo que se cuente con un mapeo de procesos documentales y el 46% estuvieron indeciso en

comprender el flujo de trabajo de los procesos documentales. Estos resultados mantienen cierta relación con lo expresado por el entrevistado, debido que se está procediendo a mejorar e implementar un mapeo de procesos que permita atender las principales necesidades documentales. Manteniendo cierta diferencia con la teoría de Martínez y Morales (2022) quienes indicaron que es la fase III de analizar, que se refiere a poder reconocer los puntos críticos o causas reales del problema en los procesos, que implica efectuar un registro, mapeo y determinar las necesidades de cada proceso.

Existiendo cierta coincidencia con el aporte de Avalos et al. (2021) quien encontró un Rho de Spearman de ,636 y p-valor de ,000 entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión documental, demostrando una relación significativa, puesto que para alcanzar una mayor gestión documental se debe efectuar las técnicas de análisis y registro de los procesos documentales. Por lo contrario, se diferencia de Chipana (2022) quien concluyó que los diagramas o flujos de procesos facilitan la valoración del tiempo de cada actividad. Mantienen coincidencia con Jaramillo (2020) quien encontró un flujo de procedimientos, pero el colaborador no posee el conocimiento necesario.

En cuanto al cuarto objetivo específico, medir la relación de la fase mejoramiento del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023. Los resultados demostraron un coeficiente de R de Pearson 0,958** y p-valor 0,000^b. Esta proporcionalidad se explicó que cuanto mayor sea el mejoramiento de los procesos documentales, mayor será la mejora continua. Esto se debió a que el 33% estuvieron totalmente en desacuerdo que se haya logrado automatizar los procesos documentales, el 47% estuvieron indeciso que se haya podido optimizar los procesos documentales y el 56% estuvieron de acuerdo que se debería rediseñar los procesos documentales. Existiendo una relación con lo expresado por el entrevistado, debido que, para poder cumplir con el mejoramiento de los procesos documentales, se ha solicitado el apoyo de un especialista para rediseñar y adaptar el proceso en función a la normativa. Sin embargo, existe cierta diferencia con el aporte teórico de Martínez y Morales (2022) quienes indicaron que es la fase IV de mejorar, es aquella basado en establecer mejoras para

reducir procesos inadecuados, así con su rediseño, adaptación y nuevos procesos.

Estos resultados coinciden con el aporte de Cerna et al. (2022) quien encontró un Rho de Spearman de ,569 y p-valor $< ,05$ entre la digitalización y gestión documental, existiendo una relación moderada y significativa, puesto que para mejorar la gestión documental se debe digitalizar los procesos mediante el Cloud Computing para automatizar y optimizar los procesos documentales. Así también existe similitud con el aporte de Padilla (2021) quien encontró una pérdida documental debido a la falta de automatización de sus procesos. de igual manera con el aporte de Jaramillo (2020) quien encontró que mediante la propuesta de rediseño de los procesos se logró reducir el tiempo documental.

En cuanto al quinto objetivo específico, establecer la relación de la fase control del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023. Los resultados demostraron un coeficiente de R de Pearson $0,926^{**}$ y p-valor $0,000^b$. Esta proporcionalidad se explicó que cuanto mayor sea el control de los procesos documentales, mayor será la mejora continua. Esto se debió que el 37% estuvieron en desacuerdo que se realice el seguimiento al proceso documental, el 35% estuvieron totalmente de acuerdo que se ha verificado la eficiencia de los procesos documentales y el 49% estuvieron en desacuerdo que se ejecuta medidas correctivas en los procesos documentales. Manteniendo cierta relación con lo expresado por el entrevistado, debido que existen falencias en el seguimiento de los procesos, pero se está asumiendo la corrección de los mismos para poder mejorar el servicio al usuario.

Estos resultados difieren con el aporte teórico de Martínez y Morales (2022) quienes indicaron que es la fase V de controlar, que consiste en tomar medidas que garanticen la eficiencia de los procesos que dependerá del seguimiento, evaluación y corrección inmediata. No obstante, los resultados guardan cierta similitud con el aporte de Huaypar (2023) quien obtuvo un Rho de Spearman de ,685 y p-valor de ,002 entre el control documental y la gestión documentaria, puesto que, para alcanzar una mayor gestión documentaria, se debe enfocar en el control documental del área competitiva. También mantiene cierta similitud con el aporte de Castro y Romero (2021) quienes encontraron un

Rho de ,344 y p-valor de ,044 entre el control de la mejora continua y la gestión archivística, existiendo una relación baja pero significativa, puesto que la fluidez de los archivos dependerá del seguimiento, evaluación y medidas correctivas de los procesos documentales. Aunque existe cierta diferencia con el aporte de Jurado y Naranjo (2019) quienes encontraron que se ha mejorado los procesos y un mayor control donde se obtuvo un tiempo eficiente de espera de 3.25 a través del uso de cartas de control, seguimiento e intervención continua.

En cuanto al sexto objetivo específico, identificar las características que tiene la mejora continua en la Municipalidad distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023. Los resultados demostraron que el 48% de los usuarios estuvieron en desacuerdo con recibir una atención personalizada, el 48% a veces se ha correspondido a sus distintas consultas y el 34% a veces han respondido a sus quejas presentadas. Manteniendo cierta relación con lo expresado por el entrevistado, debido que se está tratando de cumplir con las consultas y quejas continuas que recibe la municipalidad. Obteniendo cierta diferencia con el aporte teórico de Liker (2020) quien indicó que la orientación al usuario, es un factor competitivo que consiste en atender las necesidades y requerimientos de los clientes mediante la atención, respuesta, consultas y sus reclamos.

No obstante, los resultados mantienen cierta similitud con el aporte de Jurado y Naranjo (2019) quienes encontraron que el 42% de cliente esperan para su atención 5 minutos, puesto que las causas que repercute en su atención se deben un 82% en los procesos de cambio de productos, duplicidad de información y la falta de coordinación. Así también se asemeja con el aporte de Acuña y Díaz (2019) quienes encontraron que existen ciertas carencias en el servicio que reciben los usuarios.

Los resultados también demostraron que el 36% de los usuarios de la municipalidad señalaron que a veces confía en el servicio de atención, el 50% estuvieron en desacuerdo que la confianza se traduce por la credibilidad en el servicio y el 44% estuvieron en desacuerdo que el servicio de atención que se le brinda sea rápido. Manteniendo cierta diferencia con la teoría de Liker (2020) quien mencionó que la calidad del servicio, es el conjunto de acciones que realiza la institución para generar un valor diferencial ante el usuario, que está

relacionado con la confianza, rapidez, sistematización y seguridad del servicio. Existiendo similitud con Acuña y Díaz (2019) quienes encontraron que la implementación de procesos permitió fortalecer un 48% la confianza del cliente en los servicios. Así mismo se asimila con la contribución de Olaya (2021) quien determino que se da una baja capacidad de los servidores para influir en la rapidez de los procesos de tiempos documental.

Además, los resultados demostraron que el 45% de los usuarios estuvieron en desacuerdo que la planificación de la institución haya fortalecido el servicio, el 57% indicaron que a veces la institución utiliza los recursos necesarios para su atención y seguidamente el 38% señalaron que a veces el personal se esmera por ofrecer un servicio de calidad. Obteniendo cierta diferencia con el aporte teórico de Liker (2020) quien expresó que la productividad del servicio, es la manera inmediata en que se logra la eficiencia y eficacia en el proceso del servicio, que está asociada con la planificación y optimización de los recursos, así como el rendimiento laboral. Siendo estos resultados los que se asimilan con el aporte de Olaya (2021) demostrando que la falta de planificación, coordinación y cooperación en los procesos documentales retrasa los tiempos de entrega que afecta en los servicios.

De acuerdo con el objetivo general, determinar la relación del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023. Los resultados demostraron un coeficiente de R de Pearson 0,961** y p-valor 0,000^b. Esta proporcionalidad se explicó que cuanto mayor sea la aplicación del six sigma de los procesos documentales, mayor será la mejora continua. Debido que el 39% calificaron en un nivel deficiente la aplicación del six sigma y en un nivel moderado la mejora continua. Estos resultados mantienen cierta relación con lo expresado por el entrevistado, debido a que durante la gestión se asumido un rol de apoyo, mejoramiento e implementación de procedimientos documentales para generar un mejor servicio al usuario.

Estos resultados mantienen cierta diferencia con el aporte teórico de Martínez y Morales (2022) quienes indicaron que el six sigma, es una metodología que maximiza el beneficio de la institución a través de los procesos de: definir, medir, analizar, mejorar y controlar. De igual forma guarda cierta

diferencia con la teoría de Cadena (2018) quien expreso que la mejora continua, es la capacidad de gestión que tiene como finalidad mejorar los distintos procesos para lograr una mayor eficiencia y rendimiento en la empresa.

Estos resultados mantienen diferencia con Chipana (2022) quien manifiesta que existen una lista de procesos que debería mejorar, disponiendo flujos de procesos que facilitaron la valoración del tiempo de cada actividad que aumentado de un 73% hasta un 90%. No obstante, son similares a lo concluido por Olaya (2021) quien encontró un coeficiente de R de Pearson 0,912 y p-valor 0,000, demostrando que la planificación estratégica tiene un efecto significativo en la mejora continua de los procesos. Así también concuerdan con el aporte de Garay (2022) quien obtuvo un R de Pearson de ,615y p-valor < ,05 entre la mejora continua y gestión documental, sumado al R de ,427; ,598 y ,418 con un p-valor < .05 respecto a la recepción, emisión y despacho documental con la gestión documental, existiendo una relación moderada y significativa, debido a que para alcanzar una mayor calidad en el servicio público, se debe fortalecer una mejora en la gestión documental a través de la metodología six sigma.

Así también resalta la coincidencia del aporte de Herencia (2022) quien obtuvo un Rho de Spearman de ,763 y p-valor de ,000 entre la gestión documentaria y la calidad del servicio. En este sentido se concluyó que a medida que el aumento de la calidad del servicio y orientación al usuario depende de la mejorar de la gestión documental en la institución pública. De igual forma coincide con el aporte de Castro y Romero (2021) quienes obtuvieron un Rho de ,529 y p-valor de ,001 entre la mejora continua y gestión archivística, existiendo una relación moderada y significativa entre los elementos de mejora continua control y gestión archivística, debido que para mejorar la fluides de los archivos, se debe establecer una mejora continua en los procesos documentales. Así también existe una similitud con el aporte de García y Torre (2020) quienes obtuvieron que la falta de indicadores de sus procesos de compra ha generado puntos críticos de tiempos que afectado a la secuencialidad de los procesos.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa de la fase definición del six sigma con la mejora continua de la municipalidad, debido al valor de R de Pearson 0,946** y p-valor 0,000^b. Esta relación se debió a que en parte se conoce el procedimiento documental pero no se disponen de una ruta de procesos definitivos.
2. Hay una relación significativa de la fase medición del six sigma con la mejora continua de la municipalidad, debido al valor de R de Pearson 0,955** y p-valor 0,000^b. Esta relación se debió a que existe disconformidad en el funcionamiento de los procesos documentales generando duplicidad documental.
3. Hay relación significativa de la fase análisis del six sigma con la mejora continua de la municipalidad, debido al valor de R de Pearson 0,949** y p-valor 0,000^b. Esta relación se debió a que no existe un registro detallado de los procesos documentales, más aún de un mapeo de procesos.
4. Si existe una relación significativa de la fase mejoramiento del six sigma con la mejora continua de la municipalidad, debido al valor R de Pearson 0,958** y p-valor 0,000^b. Esta relación se debió a que no se ha logrado automatizar los procesos documentales, existiendo una necesidad por rediseñar los procesos documentales.
5. Hay una relación significativa de la fase control del six sigma con la mejora continua de la municipalidad, debido al valor de R de Pearson 0,926** y p-valor 0,000^b. Esta relación se debió a no se ha realizado el seguimiento al proceso documental, debiéndose verificar eficiencia de los procesos documentales, a pesar de la falta de medidas correctivas.
6. En las características de la mejora continua en la municipalidad, se identificó que la orientación y calidad del servicio ha sido moderada debido a falencias respecto a la atención a solicitudes y reclamos documentales por falta de rapidez y sistematización de procesos.
7. Existe una relación significativa del six sigma con la mejora continua de la municipalidad. Esta relación se debió a que no se ha cumplido efectivamente con la eficiencia en los procesos documentales que ha limitado la mejora continua a través del servicio al usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. La institución municipal, desarrollar talleres de formación y aprendizaje sobre la ruta de los procesos que comprende la fase de recepción y emisión de cada uno de los documentos de las diferentes áreas para fortalecer la eficiencia y rapidez documental.
2. Efectuar periódicamente la medición y verificación de los diferentes procesos para reducir la duplicidad documental que afectan significativamente a la eficiencia y rapidez del flujo documental.
3. Rediseñar y actualizar los procesos documentales mediante la aplicación y validación de la herramienta del mapeo de procesos para visualizar el flujo de trabajo que corresponde los distintos documentos.
4. Digitalizar los procesos documentales para generar un mayor control de los distintos documentos, así también para fortalecer la calidad de la cantidad documental y facilitar la accesibilidad los distintos usuarios.
5. Realizar actividades basado al seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos documentales para tomar medidas correctivas para reducir, simplificar y mejorar los procesos ante la calidad del servicio al usuario.
6. Realizar actividades especializadas basado esencialmente al fortalecimiento de la orientación y atención de las solicitudes y reclamos documentales para mejorar la calidad de los distintos usuarios.
7. Implementar la metodología Six Sigma para mejorar los procesos documentales para garantizar una mejor la orientación y calidad de los servicios permitiendo fortalecer la eficiencia ante las respuestas documentales y sobre todo proporcionar una mayor confianza y seguridad de los usuarios.

REFERENCIAS

- Acuña, M., & Díaz, E. (2019). *Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén* [Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47778>
- Agudelo, A., Muñoz, C., & Valenzuela, C. (2020). *Gestión por procesos en el sector público*. Editorial IEE. <http://www.iee.edu.pe/doc/publicaciones/Libros/LIBRO--IEE-CF-Gestion-Processos-Publicos.pdf>
- Arévalo, R., & Barbarán, P. (2022). Management strategy to improve the administration of public resources in the district municipality of lagunas province of Alto Amazonas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1701–1728. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1606
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación*. Editorial INUDI. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_ARIAS.pdf
- Bocangel, G., Rosas, C., Bocangel, G., Perales, R., Hilario, J., & Montesinos, F. (2021). *Ingeniería de Procesos*. Editorial UNHEVAL. <https://www.unheval.edu.pe/webs/public/filemanager/files/FAC-FIIS/INDUSTRIAL/NOTICIAS/INGENIERIA-DE-PROCESOS.pdf>
- Bodes, A., & Ruiz, M. (2020). Combining Quality and Internal Control Procedures at Cuban Universities : A View Based on Document Management. *Journal Economía y Desarrollo*, 163(1), 1–12. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4255/425565062004/425565062004.pdf>
- Borrás, J. (2021). *La planificación estratégica del servicio de archivo y gestión documental*. Editorial TREA S.L.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial ESPE.

[http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion cientifica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)

Carhuancho, M., Nolazco, A., Sicheri, L., Guerrero, A., & Casana, M. (2019). *Manual de metodología de la investigación holística*. Editorial UIDE. [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología para la investigación holística.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología%20para%20la%20investigación%20holística.pdf)

Carrera, F., Ligña, H., Moreno, R., & Morales, R. (2018). *Sistema de gestión de calidad*. Editorial Grupo Compas. [http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTIÓN%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf)

Castro, P., y Romero, M. (2022). *Kaisen y gestión archivística en el archivo descentralizado del Poder Judicial de Jauja* [Tesis de Grado, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10374/1/IV_FCE_308_TI_Castro_Romero_2021.pdf

Castillo, J., & Zhangallimbay (2021). La tasa social de descuento en la evaluación de proyectos de inversión. [https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/91cab4af-bbd4-41c5-b263-3e217bd549eb/content#:~:text=La%20tasa%20social%20de%20descuento%20\(TSD\)%20es%20un%20parámetro%20fundamental,\(netos\)%20proyectos%20en%20distintos%20períodos.](https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/91cab4af-bbd4-41c5-b263-3e217bd549eb/content#:~:text=La%20tasa%20social%20de%20descuento%20(TSD)%20es%20un%20parámetro%20fundamental,(netos)%20proyectos%20en%20distintos%20períodos.)

Cena et al. (2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Revista Industrial Data* 25(01), 285-298. <https://www.redalyc.org/journal/816/81672183012/81672183012.pdf>

Chipana, L. (2022). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la productividad de la oficina de asesoría de una entidad pública* [Tesis de Titulación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19212/Chipana_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Delahoz, E., Fontalvo, T., & Fontalvo, O. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention. *Journal Formación Universitaria*, 13(2), 93–102.
<https://doi.org/10.4067/S071850062020000200093>
- Escobedo, E., & Socconini, L. (2021). *Lean Six Sigma*. Editorial ICG Marge S.L.
- Flores, A., & Delgado, M. (2020). Management by results to improve the quality of service in public entities. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226–1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Fondo Monetario Internacional. (2023). La economía peruana crecería un 2.4% en 2023, según el FMI. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/la-economia-peruana-creceria-un-24-en-2023-segun-el-fmi>
- Fuentes, D., Toscano, E., Malvaceda, E., Díaz, L., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial UPB.
[https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodologia de la investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, M., & Torre, L. (2020). *Modelo Lean Six Sigma para la gestión de compras de la empresa Sinelcon Import E.I.R.L.* [Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3492/FCAD-GAR-LAT-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, F., Antúnez, I., & Palacios, Á. (2021). Procedure Proposal for Organizational Diagnostic. *Journal Estudios del desarrollo social*, 9(3), 1–25. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000300018&lang=es
- Guerrero, M. (2022). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos 2 ed.* IC Editorial.

- Gutiérrez, F., López, G., & Quintero, J. (2020). *Metodología de la investigación científica en las ciencias económicas y administración*. Editorial Universo Sur. <https://allspace.ucf.edu.cu/index.php/s/KTsaXHPETo6QYCr>
- Guzmán, J., Martínez, H., & Martínez, J. (2019). *Proyecto de implementación sistema de gestión documental* [Tesis de Titulación, Universidad Piloto de Colombia]. http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6825/PROYECTO_DE_IMPLEMENTACION_DE_SISTEMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Herencia, P. (2022). *Gestión documentaria y su relación con la calidad de servicio del personal de un Hospital Público de Lima* [Tesis de Titulación, Universidad Peruana de Las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2737/1.terminado%20tesis%20PABLO%20HERENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, O., & Lopera, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Fondo Editorial Pascual Bravo. https://proyectodescartes.org/iCartesiLibri/materiales_didacticos/Libro_Metodologia_Investigacion/index.html
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cualitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill. http://www.mhhe.com-latam-sampieri_mi1e
- Huaypar, L. (2023). *Influencia de la gestión administrativa en la gestión documentaria en el área de archivo registral de la SUNARP de Arequipa* [Tesis de Bachillerato, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/13032/53.1043.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jabaloyes, J., Carot, M., & Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Editorial UPV.

- Jaramillo, L. (2020). *Propuesta de mejora de procesos administrativos de acuerdo a la directiva de eficiencia administrativa y cero papel* [Tesis de Titulación, Universidad ICESI]. https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87728/1/T02020.pdf
- Jurado, A., & Naranjo, A. (2019). *Propuesta para implementar lean seis sigma en el departamento de servicio al cliente en una empresa del sector retail* [Tesis de Titulación, Universidad de La Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1107&context=ing_industrial
- Ley N° 19414. (n.d.). *Es de utilidad pública defensa, conservación e incremento del patrimonio documental*. Portal del Gobierno. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/19414.pdf>
- Llumiguano, E., Gavilánez, V., & Chávez, W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Journal Educación, Política y Valores*, 8(3), 1–14 <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- López, Y. (2020). *Digitalización para mejorar el trámite documentario en la municipalidad de ciudad de Dios, provincia de Pacasmayo* [Tesis de Titulación, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7946/LópezTorresDeraYsabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Liker, J. (2020). *El modelo Toyota para la mejora continua Conectando la estrategia y la excelencia operacional para conseguir un rendimiento superior*. Editorial PROFIT. https://www.google.com.pe/books/edition/EI_modelo_Toyota_para_la_mejora_continua/Cv_PDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Madriz, J. (2019). *Metodología de la investigación actuación humana oriental al conocimiento de la realidad observable*. Editorial CIDE.

[http://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/75/1/Metodologia de la Investigacion.pdf](http://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/75/1/Metodologia%20de%20la%20Investigacion.pdf)

Martínez, A., & Morales, J. (2022). *Lean seis sigma para la mejora de procesos*. Editorial UMH. [https://innovacionumh.es/editorial/Lean Seis Sigma para la mejora de procesos.pdf](https://innovacionumh.es/editorial/Lean%20Seis%20Sigma%20para%20la%20mejora%20de%20procesos.pdf)

Montiel, D., Anaya, E., & Ramírez, B. (2023). Process for decision making in the phasedefinition of the Six Sigma methodology. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9121–9136. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5040

Municipalidad distrital de Paicaipampa. (2023). *Unidad de trámite documentario y orientación al ciudadano*. Portal Institucional. https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=11561#.ZEa5s3bMK3A

Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano - OGD. (2021). *Ejecutivo avanza en la modernización de la gestión pública*. Portal El Peruano. [https://elperuano.pe/noticia/120851-ejecutivo-avanza-en-la-\)modernizacion-de-la-gestion-publica#:~:text=El Sistema de Trámite Documentario,la Secretaría de Gobierno Digital 240. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>](https://elperuano.pe/noticia/120851-ejecutivo-avanza-en-la-modernizacion-de-la-gestion-publica#:~:text=El%20Sistema%20de%20Trámite%20Documentario,la%20Secretaría%20de%20Gobierno%20Digital%20240.)

Olaya, C. (2021). *La planificación estratégica y sus efectos en la mejora continua en el área administrativa de una universidad* [Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Tumbes]. In *Universidad Nacional de Tumbes*. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/1486>

Padilla, A. (2021). *La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. [https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/33475/1/037 ADE.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf)

Garay, H. (2022). *Gestión documental y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022* [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94811/Garay_BHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pozo, R., Uranga, L., & Brossard, A. (2021). Organizational consulting, means of improvement in business processes. Case study. *Journal Ciencias Técnicas*, 27(4), 1–10. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181569023005/>

Quiroz, R. (2022). Level of Management Performance of the Provincial Municipality of Chota: A Methodology for Local Governments. *Journal Industrial Data*, 25(1), 79–102. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1>.

Rajadell, M. (2021). *Lean manufacturing, herramientas para producir mejor*. Editorial Díaz de Santos. https://www.google.com.pe/books/edition/Lean_Manufacturing/40VIEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+de+mejora+continua+pdf&printsec=frontcover

Ramírez et al. (2021). *Procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la gerencia de servicios de SAT de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo* [Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5033/B71_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_%20RICARDO-AVALOS_ANDY-ESCOBAL_JAIRO-RAMIREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>

Reyes, D., Cadena, A., & Rivera, G. (2022). The Quality Management System and its relationship with innovation. *Journal Inter Disciplina*, 10(26), 217–240. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>

Socconini, L. (2021). *Lean Six Sigma Management*. Editorial ICG Marge S.L.

Soret, I., & Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. Editorial DYKINSON. https://www.google.com.pe/books/edition/Gestión_de_la_calidad/aFvxDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Ticona, Y., & Chahuara, M. (2021). *Aplicación de la metodología Six Sigma para mejorar el proceso de registro de matrícula en la Universidad Privada San Carlos* [Tesis de Titulación, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3226989>

Vargas, G., Escudero, E., & Salazar, L. (2021). Atención de trámite durante la pandemia de la covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13713–13729. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1352

ANEXOS

ANEXO 1: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023

Investigador (a) (es): Seminario Gonzales, Nayeli Lizet (orcid.org/0000-0003-1681-0473)

Velasquez Peña, Fiorela (orcid.org/0000-0002-2072-5688)

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023**”, cuyo objetivo es **determinar la relación del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus **Piura**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución; **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACAIPAMPA**.

Su justificación será práctica, debido que previamente se reconocerá los puntos críticos asociados con los procedimientos documentarios de la Municipalidad distrital de Pacaipampa, para establecer ciertas alternativas de mejoramiento en cuanto a cada una de las fases que integra el modelo de six sigma para generar un perfil de mejora continua con la finalidad de fortalecer la competitividad interna y externa de la institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “**Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023**”.
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Seminario Gonzales Nayeli Lizet y Velasquez Peña Fiorela] email nayeliseminario@ucvvirtual.edu.pe, vvelasquezpe@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Palacios de Briceño, Mercedes, email: mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: ABG. ANDRES CONDOLO MATEO

Fecha y hora: 22/05/23 16:20 P.m

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

ANEXO 2: Autorización de la organización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: Municipalidad Distrital de Pacaipampa	RUC: 20165913788
Institución que presta Servicios Públicos	
Nombre del Titular o Representante legal: GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACAIPAMPA	
Nombres y Apellidos DR. PERCY MARTIN ARRIETA CARRASCO	DNI: 41902412

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autoras: Seminario Gonzales Nayeli Lizet Velasquez Peña Fiorela	DNI: 71050719 76804648

En caso de autorizarse, somos conscientes que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Piura, 20 de abril del 2023

Sello y Firma:


(Titular o Representante legal de la Institución)
Abog. Percy Martín Arrieta Carrasco
GERENTE MUNICIPAL

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero el card

Anexo 3: Ficha de revisión



Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Título del proyecto de Investigación: Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023

Autor(es): Seminario Gonzales, Nayeli Lizet

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: Velasquez Peña Fiorela

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Pacaipampa, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1_ PREGRADO_PI_PIU_C3_27

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4: Dictamen del comité de ética

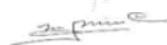
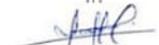
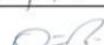


Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023", presentado por los autores Seminario Gonzales Nayeli Lizet, Velasquez Peña Fiorela, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

ANEXO 5: Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1. Six Sigma	Es una metodología que maximiza el beneficio de la institución a través de los procesos de: definir, medir, analizar, mejorar y controlar, lo que permitirá incrementar la satisfacción y calidad del servicio y reducción de sus costos (Martínez y Morales, 2022).	La variable six sigma a través del proceso de definir, medir, analizar, mejorar y control será evaluada a través de un cuestionario al personal de las áreas competentes y una guía de entrevista al gerente de la institución municipal.	Definir	- Reconocimiento - Recursos - Lineamiento	Ordinal
			Medir	- Funcionamiento - Puntos críticos - Tiempo	
			Analizar	- Registro - Mapeo - Necesidad	
			Mejorar	- Reducción - Rediseño - Adaptación	
			Controlar	- Seguimiento - Evaluación - Corrección	
V2. Mejora continua	Es aquella que involucra una serie de acciones en función a garantizar y fortalecer la gestión institucional. Comprende: la orientación al usuario, calidad del servicio y productividad del servicio (Liker, 2020).	La variable mejora continua, mediante la orientación al usuario, calidad y productividad del usuario será evaluada a través de un cuestionario al personal de las áreas competentes y una guía de entrevista al gerente de la institución municipal.	Orientación al usuario	- Atención - Respuesta - Reclamos	Ordinal
			Calidad del servicio	- Confianza - Rapidez - Sistematización - Seguridad	
			Productividad del servicio	- Planificación - Optimización - Rendimiento	

ANEXO 6: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario dirigido a los trabajadores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO

Estimado colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca: *Determinar la relación del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.* Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad: Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una “X” el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 Min.

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

	1	2	3	4	5
Escala de Valoración	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

V1. SIX SIGMA				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicadores	Nº	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Definir	Reconocimiento	1	Conoce los procedimientos documentales de la institución					
		2	Se comparte la información de los procesos documentales					
	Recurso	3	Cuenta con asignación de materiales para el cumplimiento de los procesos					
		4	Se cuenta con recurso humano para la ejecución de los procesos					
	Lineamiento	5	Se dispone de una ruta en los procesos documentales					
Medir	Funcionamiento	6	Es correcto el funcionamiento de los procesos documentales					
	Puntos críticos	7	Los procesos documentales se encuentran organizados					
		8	Se ha corregido la duplicidad documental en los procesos					
		9	Se ha simplificado los procesos documentales					
	Tiempo	10	Existe rapidez en los diferentes procesos documentales					
Analizar	Registro	11	Hay un registro detallado de los procesos documentales					
		12	El registro de los procesos documentales es electrónico					
	Mapeo	13	Se cuenta con un mapeo de procesos documentales					
		14	Comprende el flujo de trabajo de los procesos documentales					
Necesidad	15	Todos los procesos documentales son necesarios						
Mejorar	Reducción	16	Se ha logrado automatizar los procesos documentales					
		17	Se ha podido optimizar los procesos documentales					
	Rediseño	18	Se debería rediseñar los procesos documentales					
	Adaptación	19	Se ha adaptado al desarrollo de los procesos documentales.					
Controlar	Seguimiento	20	Se realiza el seguimiento al proceso documental					
	Evaluación	21	Se ha verificado la eficiencia de los procesos documentales					
		22	Se evalúa la efectividad de documentos recibidos y emitidos					
	Corrección	23	Se ejecuta medidas correctivas en los procesos documentales					
		24	Las medidas correctivas han mejorado el servicio al usuario					

V2. Mejora continua				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicadores	N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Orientación al usuario	Atención	1	Se le brinda atención personalizada al usuario					
		2	Se cumple con atender los requerimientos del usuario					
	Respuesta	3	Se ha dado respuesta a las consultas del usuario					
	Reclamos	4	Se ha dado respuesta a los reclamos del usuario					
Calidad del servicio	Confianza	5	Es confiable el servicio que ofrece la institución					
		6	La confianza en el servicio se debe a la imagen que transmite					
	Rapidez	7	Es inmediato el servicio que se le brinda al usuario					
	Sistematización	8	Se ha logrado sistematizar el servicio del usuario					
	Seguridad	9	Hay seguridad en el ambiente y canal de servicio al usuario					
Productividad del servicio	Planificación	10	Se planifica los recursos que integran el servicio al usuario (Personal, software, equipos y presupuesto)					
	Optimización	11	Se administra el recurso disponible para el servicio al usuario					
		12	Se utilizan los recursos necesarios para el servicio al usuario					
	Rendimiento	13	Se ha incrementado el nivel de rendimiento laboral					

Muchas gracias por su participación...

Cuestionario dirigido a los usuarios



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO

Estimado usuario, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca: *Determinar la relación del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.* Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad: Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una “X” el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 Min.

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

	1	2	3	4	5
Escala de Valoración	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

V2. Mejora continua				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicadores	N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Orientación al usuario	Atención	1	Recibe una atención personalizada					
		2	Se atiende a sus principales requerimientos					
	Respuesta	3	Se ha correspondido a sus distintas consultas					
	Reclamos	4	Se ha respondido a sus quejas presentadas					
Calidad del servicio	Confianza	5	Confía en el servicio de atención que se le brinda					
		6	La confianza se traduce por la credibilidad en el servicio					
	Rapidez	7	El servicio de atención que se le brinda es rápido					
	Sistematización	8	El sistema de atención a mejorado en la institución					
	Seguridad	9	Los canales de atención online y tradicional son seguros					
Productividad del servicio	Planificación	10	La planificación de la institución ha fortalecido el servicio					
	Optimización	11	La institución cuenta con recursos necesarios para su atención					
		12	La institución utiliza los recursos necesarios para su atención					
	Rendimiento	13	El personal se esmera por ofrecer un servicio de calidad					

Muchas gracias por su participación...

Guía de entrevista dirigida al gerente municipal



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha: 5 / 10 / 2023

Nombre del entrevistado: Doc. Percy Marthin Arrieta Carrasco

Entidad: Municipalidad Distrital de Pacaipampa

De forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Determinar la relación del six sigma

n la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: nayeliseminario@ucv.edu.pe, vvelasquezpe@ucvvirtual.edu.pe

Variable 1: Six sigma

1. ¿De qué manera se promueve el reconocimiento de los procesos documentales en la institución? Explique.

En la administración pública existen algunos problemas, siendo uno de ellos el manual de procedimientos los cuales son establecidos y reconocidos a través del Tupac y la página web en este caso y si pues en la municipalidad se tiene esa deficiencia.

2. ¿Cómo es la asignación de los recursos en los procesos en cuanto a los lineamientos documentales de la institución? Explique.

Si bien es cierto se sigue una ruta en los procesos documentales de acuerdo a cualquier solicitud o documento emitido, siendo así previamente se asigna personal a cada área correspondiente y se trata de que el sistema y los equipos sean los idóneos para tener la posibilidad de simplificar los procesos.

3. ¿Cómo es el funcionamiento de los procesos documentales en la institución? Explique.

En nuestra gestión lo que hemos tratado es simplificar los procedimientos, sin embargo, como ahora todo está regido por servir hemos iniciado la actualización de los instrumentos de gestión que no estaban actualizados.

4. ¿Cómo los puntos críticos de los procesos documentales han incidido en los tiempos de servicio al usuario de la institución? Explique.

Aquellos puntos débiles que se han presentado durante los procedimientos han repercutido generando problemática en el tiempo de respuesta a las solicitudes o pedidos de los usuarios, ya que se retrasa la respuesta y genera incomodidad por parte de algunos de los usuarios retrasando la aceleración de los procesos.

5. ¿Cómo se ha realizado el registro y mapeo de los procesos documentales en la institución? Explique.

Se ha conformado un equipo técnico de personal nombrado y un consultor donde ellos están haciendo el mapeo de puestos y están implementando información de área por área y revisando que normativa, porque hay normas o hay leyes que crean oficinas crean procedimientos a los cuales nosotros debemos adecuarnos, actualmente estamos en ese proceso.

6. ¿Cuál es la situación de la necesidad de los procesos documentales en la institución? Explique.

Estamos en una situación de implementación previo ordenamiento de los instrumentos de gestión.

7. ¿Qué acciones se ha realizado para reducir, rediseñar y adaptar los procesos documentales en la institución? Explique.

Básicamente es ordenar los instrumentos de gestión, lo que hemos hecho es darle seriedad tratar de manera plasmática en una solicitud o procedimiento tratar de acelerar lo más que se pueda en un trabajo en equipo, pero obviamente los MAPROS o los sistemas existentes no funcionan si no tienen un adecuado marco normativo.

8. ¿Cómo es el control de los procesos documentales en la institución? Explique.

El control se da a través de secretaria general, mesa de partes y gerencia municipal, son las tres áreas que ejercemos un tema de control de procesos en gerencia haciendo seguimiento y monitoreo, secretaria general para verificar que documentos deben ir a alcaldía o gerencia y mesa de partes que se recepciona la documentación.

Variable 2: Mejora continua

9. ¿Cómo es la atención al usuario que le brinda la institución? Explique.

Se ha tomado medidas inmediatas como es la atención al público directa a través de reuniones con comisiones donde está el gerente, el gerente de obras, el gerente de logística y el asesor legal, se ve el presupuesto y atendemos inmediatamente al público, donde hay una solicitud se le da tramite a la solicitud presentada y hay un mecanismo en el trabajo.

10. ¿Cuáles son los tipos de consultas y reclamos frecuentes que los usuarios manifiestan en la institución? Explique.

Las consultas están asociadas con todo tipo de servicios municipales que requieren tramitar los usuarios, sin embargo, los reclamos parte por el desorden administrativo por la falta de instrumentos administrativos.

11. ¿Qué estrategias ha realizado la institución para fortalecer la calidad del servicio al usuario? Explique.

Hemos realizado capacitaciones, hay un consultor trabajando en la institución y se encarga en capacitar al personal y de haber concluido el proceso de actualización vamos a iniciar ya de manera sostenible un sin número de capacitaciones



12. ¿De qué manera se ha logrado planificar y optimizar los recursos del servicio al usuario en la institución? Explique.

Lo que se ha hecho en la actual gestión es priorizar toda actividad, toda acción, toda atención en el usuario y obedecer a la atención de un sin número de documentos, lo que hemos hecho es que se tenga su expediente, sus fichas, sus documentos, igual si son solicitudes o licencias todo lo que tengamos que hacer se simplifique y se tenga un expediente, antes se tenía de manera informal ahora se tiene más planificado.

13. ¿Qué acciones se han realizado para mejorar el rendimiento laboral en la institución? Explique.

Darles sus facultades y competencias a los trabajadores nombrados, ya que más del 50 % del personal somos gente estable y le hemos dado ese plus de que son personas que conocen la administración pública y están asumiendo algunos cargos con eso ayudamos a que se tenga un mejor rendimiento siendo ellos los que conocen más sobre los tramites.

Muchas gracias por su valiosa participación...

ANEXO 7: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	SUYSUY CHAMBERGO, ERICKA JULISSA		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Seminario Gonzales Nayeli Lizet Velasquez Peña Fiorela
Procedencia:	De las autoras
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacaipampa- Ayabaca- Piura
Significación:	El cuestionario está compuesto por dos variables: - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Six sigma**

Es una metodología que maximiza el beneficio de la institución a través de los procesos de: definir, medir, analizar, mejorar y controlar, lo que permitirá incrementar la satisfacción y calidad del servicio y reducción de sus costos (Martínez y Morales, 2022).

- **Variable 2: Mejora continua**

Es la capacidad de gestión que tiene como finalidad mejorar constantemente los distintos procesos con la característica de lograr una mayor eficiencia y rendimiento en la empresa (Cadena, 2018).





Variable	Dimensiones	Definición
Six sigma	<ul style="list-style-type: none"> - Definir - Medir - Analizar - Mejorar - Controlar 	Martínez y Morales (2022) mencionaron que el six sigma se centra en cinco fases, que implica: La fase I, definir, que consiste esencialmente en reconocer los procesos, recursos y sobre todo el lineamiento que debe seguir cada uno de los procesos. La fase II, medir, que se basa en poder determinar el funcionamiento de los procesos, así como la detención del punto crítico y los tiempos que involucra cada uno de los procesos. La fase III, analizar, que se refine a poder reconocer las puntos críticos o causas reales del problema en los procesos, que implica efectuar un registro, mapeo y determinar las necesidades de cada proceso. La fase IV, mejorar, es aquella que se basa en establecer la mejoras tratando de reducir procesos inadecuados, así con su rediseño, adaptación y nuevos procesos. Finalmente, la fase V, controlar, que consiste en tomar medidas que garanticen la eficiencia de los procesos que dependerá del seguimiento, evaluación y corrección inmediata.
Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al usuario - Calidad del servicio - Productividad del servicio 	En consideración a las dimensiones que contribuyen a la evaluación de la mejora continua, según Liker (2020) es aquella que involucra una serie de acciones en función a garantizar fortalecer la gestión institucional. Comprende tres componentes: (a) La orientación al usuario, es un factor competitivo que consiste en poder atender las distintas necesidades y requerimientos de los clientes que se traduce en la atención personalizada, respuesta ante sus consultas y sus reclamos; (b) Calidad del servicio, es el conjunto de acciones que realiza la institución para generar un valor diferencial ante el usuario, que está relacionado con la confianza, rapidez, sistematización y seguridad del servicio; (c) Productividad del servicio, es la manera inmediata en que se logra la eficiencia y eficacia en el proceso del servicio, que está asociada con la planificación y optimización de los recursos, así como el rendimiento laboral.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario instrumento de la investigación "Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023" elaborado por Seminario Gonzales Nayeli Lizet y Velasquez Peña Fiorela en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Six sigma

- Primera dimensión: Definir

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento	1	Conoce los procedimientos documentales de la institución	4	4	4	
	2	Se comparte la información de los procesos documentales	4	4	4	
Recurso	3	Cuenta con asignación de materiales para el cumplimiento de los procesos	4	4	4	
	4	Se cuenta con Recurso humano para la ejecución de los procesos	4	4	4	
Lineamiento	5	Se dispone de una ruta en los procesos documentales	4	4	4	

- Segunda dimensión: Medir

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Funcionamiento	6	Es correcto el funcionamiento de los procesos documentales	4	4	4	
Puntos críticos	7	Los procesos documentales se encuentran organizados	4	4	4	
	8	Se ha corregido la duplicidad documental en los procesos	4	4	4	
	9	Se ha simplificado los procesos documentales	4	4	4	
Tiempo	10	Existe rapidez en los diferentes procesos documentales	4	4	4	

- Tercera dimensión: Analizar

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Registro	11	Hay un registro detallado de los procesos documentales	4	4	4	
	12	El registro de los procesos documentales es electrónico	4	4	4	
Mapeo	13	Se cuenta con un mapeo de procesos documentales	4	4	4	
	14	Comprende el flujo de trabajo de los procesos documentales	4	4	4	
Necesidad	15	Todos los procesos documentales son necesarios	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Mejorar

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reducción	16	Se ha logrado automatizar los procesos documentales	4	4	4	
	17	Se ha podido optimizar los procesos documentales	4	4	4	
Rediseño	18	Se debería rediseñar los procesos documentales	4	4	4	
Adaptación	19	Se ha adaptado al desarrollo de los procesos documentales.	4	4	4	



- Quinta dimensión: Controlar

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Seguimiento	20	Se realiza el seguimiento al proceso documental	4	4	4	
Evaluación	21	Se ha verificado la eficiencia de los procesos documentales	4	4	4	
	22	Se evalúa la efectividad de documentos recibidos y emitidos	4	4	4	
Corrección	23	Se ejecuta medidas correctivas en los procesos documentales	4	4	4	
	24	Las medidas correctivas han mejorado el servicio al usuario	4	4	4	

Variable del instrumento: Mejora continua

- Primera dimensión: Orientación al usuario

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención	1	Se le brinda atención personalizada al usuario	4	4	4	
	2	Cumple con atender los requerimientos del usuario	4	4	4	
Respuesta	3	Se ha dado respuesta a las consultas del usuario	4	4	4	
Reclamos	4	Se ha dado respuesta pronta a los reclamos del usuario	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad del servicio

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confianza	5	Es confiable el servicio que ofrece la institución	4	4	4	
	6	La confianza en el servicio se debe a la imagen que transmite	4	4	4	
Rapidez	7	Es inmediato el servicio que le brinda la municipalidad al usuario	4	4	4	
Sistematización	8	Se ha logrado sistematizar el servicio del usuario	4	4	4	
Seguridad	9	Hay seguridad en el ambiente y canal de servicio al usuario	4	4	4	

- Tercera dimensión: Productividad del servicio

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	10	Se planifica los recursos que integran el servicio al usuario (Personal, software, equipos y presupuesto)	4	4	4	
Optimización	11	Se administra el recurso disponible para el servicio al usuario	4	4	4	
	12	Se utilizan los recursos necesarios para el servicio al usuario	4	4	4	
Rendimiento	13	Se ha incrementado el nivel de rendimiento laboral	4	4	4	

Variable del instrumento: Mejora continua

- Primera dimensión: Orientación al usuario

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención	1	Recibe una atención personalizada	4	4	4	
	2	Se atiende a sus principales requerimientos	4	4	4	
Respuesta	3	Se ha correspondido a sus distintas consultas	4	4	4	
Reclamos	4	Se ha respondido a sus quejas presentadas	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad del servicio

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confianza	5	Confía en el servicio de atención que se le brinda	4	4	4	
	6	La confianza se traduce por la credibilidad en el servicio	4	4	4	
Rapidez	7	El servicio de atención que se le brinda es rápido	4	4	4	
Sistematización	8	El sistema de atención a mejorado en la institución	4	4	4	
Seguridad	9	Los canales de atención online y tradicional son seguros	4	4	4	

- Tercera dimensión: Productividad del servicio

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	10	La planificación de la institución ha fortalecido el servicio	4	4	4	
Optimización	11	La institución cuenta con recursos necesarios para su atención	4	4	4	
	12	La institución utiliza los recursos necesarios para su atención	4	4	4	
Rendimiento	13	El personal se esmera por ofrecer un servicio de calidad	4	4	4	




Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo
REGUC 13374 - CLAD

.....
Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa
DNI N° 45361468

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	ANGULO CORCUERA, CARLOS ANTONIO		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Seminario Gonzales Nayeli Lizet Velasquez Peña Fiorela
Procedencia:	De las autoras
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacaipampa- Ayabaca- Piura
Significación:	El cuestionario está compuesto por dos variables: - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 24 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 13 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Six sigma**

Es una metodología que maximiza el beneficio de la institución a través de los procesos de: definir, medir, analizar, mejorar y controlar, lo que permitirá incrementar la satisfacción y calidad del servicio y reducción de sus costos (Martínez y Morales, 2022).

- **Variable 2: Mejora continua**

Es la capacidad de gestión que tiene como finalidad mejorar constantemente los distintos procesos con la característica de lograr una mayor eficiencia y rendimiento en la empresa (Cadena, 2018).



Variable	Dimensiones	Definición
Six sigma	<ul style="list-style-type: none"> - Definir - Medir - Analizar - Mejorar - Controlar 	Martínez y Morales (2022) mencionaron que el six sigma se centra en cinco fases, que implica: La fase I, definir, que consiste esencialmente en reconocer los procesos, recursos y sobre todo el lineamiento que debe seguir cada uno de los procesos. La fase II, medir, que se basa en poder determinar el funcionamiento de los procesos, así como la detención del punto crítico y los tiempos que involucra cada uno de los procesos. La fase III, analizar, que se refine a poder reconocer los puntos críticos o causas reales del problema en los procesos, que implica efectuar un registro, mapeo y determinar las necesidades de cada proceso. La fase IV, mejorar, es aquella que se basa en establecer la mejoras tratando de reducir procesos inadecuados, así con su rediseño, adaptación y nuevos procesos. Finalmente, la fase V, controlar, que consiste en tomar medidas que garanticen la eficiencia de los procesos que dependerá del seguimiento, evaluación y corrección inmediata.
Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al usuario - Calidad del servicio - Productividad del servicio 	En consideración a las dimensiones que contribuyen a la evaluación de la mejora continua, según Liker (2020) es aquella que involucra una serie de acciones en función a garantizar fortalecer la gestión institucional. Comprende tres componentes: (a) La orientación al usuario, es un factor competitivo que consiste en poder atender las distintas necesidades y requerimientos de los clientes que se traduce en la atención personalizada, respuesta ante sus consultas y sus reclamos; (b) Calidad del servicio, es el conjunto de acciones que realiza la institución para generar un valor diferencial ante el usuario, que está relacionado con la confianza, rapidez, sistematización y seguridad del servicio; (c) Productividad del servicio, es la manera inmediata en que se logra la eficiencia y eficacia en el proceso del servicio, que está asociada con la planificación y optimización de los recursos, así como el rendimiento laboral.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario instrumento de la investigación "Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023" elaborado por Seminario Gonzales Nayeli Lizet y Velasquez Peña Fiorela en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Six sigma

- Primera dimensión: Definir

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento	1	Conoce los procedimientos documentales de la institución	4	4	4	
	2	Se comparte la información de los procesos documentales	4	4	4	
Recurso	3	Cuenta con asignación de materiales para el cumplimiento de los procesos	3	4	4	
	4	Se cuenta con Recurso humano para la ejecución de los procesos	4	4	4	
Lineamiento	5	Se dispone de una ruta en los procesos documentales	4	4	4	

- Segunda dimensión: Medir

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Funcionamiento	6	Es correcto el funcionamiento de los procesos documentales	3	4	4	
Puntos críticos	7	Los procesos documentales se encuentran organizados	4	4	4	
	8	Se ha corregido la duplicidad documental en los procesos	4	4	4	
	9	Se ha simplificado los procesos documentales	4	4	4	
Tiempo	10	Existe rapidez en los diferentes procesos documentales	4	4	4	

- Tercera dimensión: Analizar

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Registro	11	Hay un registro detallado de los procesos documentales	4	4	4	
	12	El registro de los procesos documentales es electrónico	4	4	4	
Mapeo	13	Se cuenta con un mapeo de procesos documentales	4	4	4	
	14	Comprende el flujo de trabajo de los procesos documentales	4	4	4	
Necesidad	15	Todos los procesos documentales son necesarios	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Mejorar

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reducción	16	Se ha logrado automatizar los procesos documentales	4	4	4	
	17	Se ha podido optimizar los procesos documentales	4	4	4	
Rediseño	18	Se debería rediseñar los procesos documentales	4	4	3	
Adaptación	19	Se ha adaptado al desarrollo de los procesos documentales.	4	4	3	



- Quinta dimensión: Controlar

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coheren	Relevan	Observaciones
Seguimiento	20	Se realiza el seguimiento al proceso documental	4	4	4	
Evaluación	21	Se ha verificado la eficiencia de los procesos documentales	4	4	4	
	22	Se evalúa la efectividad de documentos recibidos y emitidos	4	4	4	
Corrección	23	Se ejecuta medidas correctivas en los procesos documentales	4	4	4	
	24	Las medidas correctivas han mejorado el servicio al usuario	4	4	4	

Variable del instrumento: Mejora continua

- Primera dimensión: Orientación al usuario

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención	1	Se le brinda atención personalizada al usuario	4	4	4	
	2	Cumple con atender los requerimientos del usuario	4	4	4	
Respuesta	3	Se ha dado respuesta a las consultas del usuario	4	4	4	
Reclamos	4	Se ha dado respuesta pronta a los reclamos del usuario	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad del servicio

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confianza	5	Es confiable el servicio que ofrece la institución	4	4	4	
	6	La confianza en el servicio se debe a la imagen que transmite	4	4	4	
Rapidez	7	Es inmediato el servicio que le brinda la municipalidad al usuario	4	4	4	
Sistematización	8	Se ha logrado sistematizar el servicio del usuario	4	4	4	
Seguridad	9	Hay seguridad en el ambiente y canal de servicio al usuario	4	4	4	

- Tercera dimensión: Productividad del servicio

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	10	Se planifica los recursos que integran el servicio al usuario (Personal, software, equipos y presupuesto)	4	4	4	
Optimización	11	Se administra el recurso disponible para el servicio al usuario	4	4	4	
	12	Se utilizan los recursos necesarios para el servicio al usuario	4	4	4	
Rendimiento	13	Se ha incrementado el nivel de rendimiento laboral	4	4	4	

Variable del instrumento: Mejora continua

- Primera dimensión: Orientación al usuario

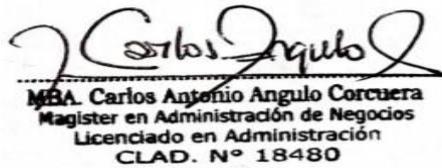
Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención	1	Recibe una atención personalizada	4	4	4	
	2	Se atiende a sus principales requerimientos	4	4	4	
Respuesta	3	Se ha correspondido a sus distintas consultas	4	4	4	
Reclamos	4	Se ha respondido a sus quejas presentadas	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad del servicio

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confianza	5	Confía en el servicio de atención que se le brinda	4	4	4	
	6	La confianza se traduce por la credibilidad en el servicio	4	4	4	
Rapidez	7	El servicio de atención que se le brinda es rápido	4	4	4	
Sistematización	8	El sistema de atención a mejorado en la institución	4	4	4	
Seguridad	9	Los canales de atención online y tradicional son seguros	4	4	4	

- Tercera dimensión: Productividad del servicio

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	10	La planificación de la institución ha fortalecido el servicio	4	4	4	
Optimización	11	La institución cuenta con recursos necesarios para su atención	4	4	4	
	12	La institución utiliza los recursos necesarios para su atención	4	4	4	
Rendimiento	13	El personal se esmera por ofrecer un servicio de calidad	4	4	4	



.....

Mba Angulo Corcuera, Carlos
DNI N° 06437510
Teléfono: 947055845

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	GÓMEZ ZÚÑIGA CECILIA PAULA LUISA	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Seminario Gonzales Nayeli Lizet Velasquez Peña Fiorela
Procedencia:	De las autoras
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacaipampa- Ayabaca- Piura
Significación:	El cuestionario está compuesto por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Six sigma**

Es una metodología que maximiza el beneficio de la institución a través de los procesos de: definir, medir, analizar, mejorar y controlar, lo que permitirá incrementar la satisfacción y calidad del servicio y reducción de sus costos (Martínez y Morales, 2022).

- **Variable 2: Mejora continua**

Es la capacidad de gestión que tiene como finalidad mejorar constantemente los distintos procesos con la característica de lograr una mayor eficiencia y rendimiento en la empresa (Cadena, 2018).



Variable	Dimensiones	Definición
Six sigma	<ul style="list-style-type: none"> - Definir - Medir - Analizar - Mejorar - Controlar 	Martínez y Morales (2022) mencionaron que el six sigma se centra en cinco fases, que implica: La fase I, definir, que consiste esencialmente en reconocer los procesos, recursos y sobre todo el lineamiento que debe seguir cada uno de los procesos. La fase II, medir, que se basa en poder determinar el funcionamiento de los procesos, así como la detención del punto crítico y los tiempos que involucra cada uno de los procesos. La fase III, analizar, que se refine a poder reconocer las puntos críticos o causas reales del problema en los procesos, que implica efectuar un registro, mapeo y determinar las necesidades de cada proceso. La fase IV, mejorar, es aquella que se basa en establecer la mejoras tratando de reducir procesos inadecuados, así con su rediseño, adaptación y nuevos procesos. Finalmente, la fase V, controlar, que consiste en tomar medidas que garanticen la eficiencia de los procesos que dependerá del seguimiento, evaluación y corrección inmediata.
Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al usuario - Calidad del servicio - Productividad del servicio 	En consideración a las dimensiones que contribuyen a la evaluación de la mejora continua, según Liker (2020) es aquella que involucra una serie de acciones en función a garantizar fortalecer la gestión institucional. Comprende tres componentes: (a) La orientación al usuario, es un factor competitivo que consiste en poder atender las distintas necesidades y requerimientos de los clientes que se traduce en la atención personalizada, respuesta ante sus consultas y sus reclamos; (b) Calidad del servicio, es el conjunto de acciones que realiza la institución para generar un valor diferencial ante el usuario, que está relacionado con la confianza, rapidez, sistematización y seguridad del servicio; (c) Productividad del servicio, es la manera inmediata en que se logra la eficiencia y eficacia en el proceso del servicio, que está asociada con la planificación y optimización de los recursos, así como el rendimiento laboral.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario instrumento de la investigación "Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023" elaborado por Seminario Gonzales Nayeli Lizet y Velasquez Peña Fiorela en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Six sigma

- Primera dimensión: Definir

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento	1	Conoce los procedimientos documentales de la institución	4	4	4	
	2	Se comparte la información de los procesos documentales	4	4	4	
Recurso	3	Cuenta con asignación de materiales para el cumplimiento de los procesos	4	4	4	
	4	Se cuenta con Recurso humano para la ejecución de los procesos	4	4	4	
Lineamiento	5	Se dispone de una ruta en los procesos documentales	4	4	4	

- Segunda dimensión: Medir

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Funcionamiento	6	Es correcto el funcionamiento de los procesos documentales	4	4	4	
Puntos críticos	7	Los procesos documentales se encuentran organizados	3	4	4	
	8	Se ha corregido la duplicidad documental en los procesos	4	4	4	
	9	Se ha simplificado los procesos documentales	4	4	4	
Tiempo	10	Existe rapidez en los diferentes procesos documentales	4	4	4	

- Tercera dimensión: Analizar

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Registro	11	Hay un registro detallado de los procesos documentales	4	4	4	
	12	El registro de los procesos documentales es electrónico	4	4	4	
Mapeo	13	Se cuenta con un mapeo de procesos documentales	4	4	4	
	14	Comprende el flujo de trabajo de los procesos documentales	4	4	4	
Necesidad	15	Todos los procesos documentales son necesarios	3	4	4	

- Cuarta dimensión: Mejorar

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reducción	16	Se ha logrado automatizar los procesos documentales	4	4	4	
	17	Se ha podido optimizar los procesos documentales	4	4	4	
Rediseño	18	Se debería rediseñar los procesos documentales	4	4	4	
Adaptación	19	Se ha adaptado al desarrollo de los procesos documentales.	4	4	4	



- Quinta dimensión: Controlar

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Seguimiento	20	Se realiza el seguimiento al proceso documental	4	4	4	
Evaluación	21	Se ha verificado la eficiencia de los procesos documentales	4	4	4	
	22	Se evalúa la efectividad de documentos recibidos y emitidos	4	4	4	
Corrección	23	Se ejecuta medidas correctivas en los procesos documentales	4	4	4	
	24	Las medidas correctivas han mejorado el servicio al usuario	4	4	4	

Variable del instrumento: Mejora continua

- Primera dimensión: Orientación al usuario

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención	1	Se le brinda atención personalizada al usuario	4	4	4	
	2	Cumple con atender los requerimientos del usuario	4	4	4	
Respuesta	3	Se ha dado respuesta a las consultas del usuario	4	4	4	
Reclamos	4	Se ha dado respuesta pronta a los reclamos del usuario	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad del servicio

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confianza	5	Es confiable el servicio que ofrece la institución	4	4	4	
	6	La confianza en el servicio se debe a la imagen que transmite	4	4	4	
Rapidez	7	Es inmediato el servicio que le brinda la municipalidad al usuario	4	4	4	
Sistematización	8	Se ha logrado sistematizar el servicio del usuario	3	4	4	
Seguridad	9	Hay seguridad en el ambiente y canal de servicio al usuario	4	4	4	

- Tercera dimensión: Productividad del servicio

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	10	Se planifica los recursos que integran el servicio al usuario (Personal, software, equipos y presupuesto)	4	4	4	
Optimización	11	Se administra el recurso disponible para el servicio al usuario	4	4	4	
	12	Se utilizan los recursos necesarios para el servicio al usuario	4	4	4	
Rendimiento	13	Se ha incrementado el nivel de rendimiento laboral	4	4	4	

Variable del instrumento: Mejora continua

- Primera dimensión: Orientación al usuario

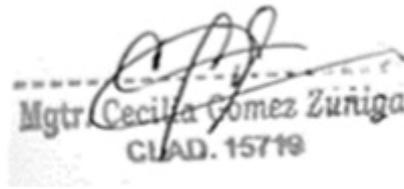
Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención	1	Recibe una atención personalizada	4	4	4	
	2	Se atiende a sus principales requerimientos	4	4	4	
Respuesta	3	Se ha correspondido a sus distintas consultas	4	4	4	
Reclamos	4	Se ha respondido a sus quejas presentadas	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad del servicio

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confianza	5	Confía en el servicio de atención que se le brinda	4	4	4	
	6	La confianza se traduce por la credibilidad en el servicio	4	4	4	
Rapidez	7	El servicio de atención que se le brinda es rápido	4	4	4	
Sistematización	8	El sistema de atención a mejorado en la institución	4	4	4	
Seguridad	9	Los canales de atención online y tradicional son seguros	4	4	4	

- Tercera dimensión: Productividad del servicio

Indicadores	N°	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	10	La planificación de la institución ha fortalecido el servicio	4	4	4	
Optimización	11	La institución cuenta con recursos necesarios para su atención	4	4	4	
	12	La institución utiliza los recursos necesarios para su atención	4	4	4	
Rendimiento	13	El personal se esmera por ofrecer un servicio de calidad	4	4	4	



Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
CIAD. 15719

.....
Mgtr. Gómez Zúñiga Cecilia Paula Luisa
DNI N° 03490490

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 8: Resultado de reporte de similitud de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?student_user=1&s=1&ro=103&u=1117387603&o=2237329637&lang=es

feedback studio NAYELI LIZET SEMINARIO GONZALES | Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

¹ FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

² Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:
² Seminario Gonzales, Nayeli Lizet (orcid.org/0000-0003-1681-0473)
² Velasquez Peña, Fiorela (orcid.org/0000-0002-2072-5688)

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

14

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %	>
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.untumbes.e... Fuente de Internet	1 %	>
6	Marta Blasco Torregro... Publicación	<1 %	>
7	www.carzitam.com.ar Fuente de Internet	<1 %	>

Página: 1 de 49 Número de palabras: 13418 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

21°C Mayorm. nubl... 02:41 24/11/2023

ANEXO 9: Validez y confiabilidad de los Instrumentos firmados

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE:	Seminario Gonzales Nayeli Lizet Velasquez Peña Fiorela
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN:	22/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.942
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario de la variable six sigma obtiene un índice de confiabilidad alto de 94.2 %.



Estudiante: Seminario Gonzales
Nayeli Lizet

DNI: 71050719



Estudiante: Velasquez Peña Fiorela

DNI: 76804648



FIRMA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COSSPE N° 839

Docente: Félix Fabian Pintado Rodríguez

DNI:45246550

IV. DATOS INFORMATIVOS

4.1. ESTUDIANTE:	Seminario Gonzales Nayeli Lizet Velasquez Peña Fiorela
4.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023
4.3. ESCUELA PROFESIONAL:	Administración
4.4. TIPO DE INSTRUMENTO:	Cuestionario
4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
4.6. FECHA DE APLICACIÓN:	22/06/2023
4.7. MUESTRA APLICADA:	10

V. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.897
---	--------------

VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario de la variable Mejora continua obtiene un índice de confiabilidad bueno de 89.7 %.



Estudiante: Seminario Gonzales Nayeli Lizet

DNI: 71050719



Estudiante: Velasquez Peña Fiorela

DNI: 76804648



Docente: Felix Fabian Pintado Rodriguez

DNI:45246550

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE:	Seminario Gonzales Nayeli Lizet Velasquez Peña Fiorela
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN:	25/09/2023
1.7. MUESTRA APLICADA:	38

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.988
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario de la variable Mejora Continua obtiene un índice de confiabilidad alto de 98.8 %.



Estudiante: Seminario Gonzales
Nayeli Lizet
DNI: 71050719



Estudiante: Velasquez Peña Fiorela
DNI: 76804648



FIRMA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 839

Docente: Felix Fabian Pintado Rodriguez
DNI: 45246550

ANEXO 10: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	
Six Sigma y Mejora Continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023	¿De qué manera el six sigma se relaciona con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023	Determinar la relación del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.	H1. Si existe una relación positiva entre el six sigma y la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Aplicada, mixta, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. POBLACIÓN Y MUESTRA N 1= 57 trabajadores n = Muestra censal N 2 = 21,257 usuarios n= 377 usuarios TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Encuesta / cuestionario Entrevista / guía de entrevista MÉTODO DE ANÁLISIS Análisis descriptivo e inferencial
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	
	a) ¿La fase definición del six sigma se relaciona con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?	a) Establecer la relación de la fase definición del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.	a) La fase definición del six sigma se relaciona significativamente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.	
	b) ¿De qué forma la fase medición del six sigma se relaciona con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?	b) Analizar la relación de la fase medición del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.	b) Existe una fuerte relación entre la fase medición del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.	
c) ¿Cómo la fase análisis del six sigma se relaciona con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?	c) Evaluar la relación de la fase análisis del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.	c) La fase análisis del six sigma se relaciona fuertemente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.		
d) ¿De qué forma la fase mejoramiento del six sigma se relaciona con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?	d) Medir la relación de la fase mejoramiento del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.	d) La fase mejoramiento del six sigma se relaciona positivamente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.		

	<p>e) ¿De qué manera la fase control del six sigma se relaciona con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?</p> <p>f) ¿Qué características tiene la mejora continua en la Municipalidad distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023?</p>	<p>e) Establecer la relación de la fase control del six sigma con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.</p> <p>f) Identificar las características que tiene la mejora continua en la Municipalidad distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.</p>	<p>e) La fase control del six sigma se relaciona directamente con la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca, 2023.</p>	
--	--	---	---	--

Elaborado por las autoras

ANEXO 11: Matriz de instrumentos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento: Cuestionario (A) Guía de entrevista (B)	Escala de medición	
					Ordinal	Nominal
V1. Six Sigma	Definir	- Reconocimiento	1. Conoce los procedimientos documentales de la institución	A	X	
			2. Se comparte la información de los procesos documentales	A	X	
			3. De qué manera se promueve el reconocimiento de los procesos documentales en la institución. Explique.	B		X
		- Recurso	4. Cuenta con asignación de materiales para el cumplimiento de los procesos	A	X	
			5. Se cuenta con recurso humano para la ejecución de los procesos	A	X	
		- Lineamiento	6. Se dispone de una ruta en los procesos documentales	A	X	
			7. Cómo es la asignación de los recursos en los procesos en cuanto a los lineamientos documentales de la institución. Explique.	B		X
	Medir	- Funcionamiento	8. Es correcto el funcionamiento de los procesos documentales	A	X	
			9. Cómo es el funcionamiento de los procesos documentales en la institución. Explique.	B		X
		- Puntos críticos	10. Los procesos documentales se encuentran organizados	A	X	
			11. Se ha corregido la duplicidad documental en los procesos	A	X	
			12. Se ha simplificado los procesos documentales	A	X	
		- Tiempo	13. Existe rapidez en los diferentes procesos documentales	A	X	

		14. Cómo los puntos críticos de los procesos documentales han incidido en los tiempos de servicio al usuario de la institución. Explique.	B		X
Analizar	- Registro	15. Hay un registro detallado de los procesos documentales	A	X	
		16. El registro de los procesos documentales es electrónico	A	X	
	- Mapeo	17. Se cuenta con un mapeo de procesos documentales	A	X	
		18. Comprende el flujo de trabajo de los procesos documentales	A	X	
		19. Cómo se ha realizado el registro y mapeo de los procesos documentales en la institución. Explique.	B		X
	- Necesidad	20. Todos los procesos documentales son necesarios.	A	X	
21. Cuál es la situación de la necesidad de los procesos documentales en la institución. Explique.		B		X	
Mejorar	- Reducción	22. Se ha logrado automatizar los procesos documentales	A	X	
		23. Se ha podido optimizar los procesos documentales	A	X	
	- Rediseño	24. Se debería rediseñar los procesos documentales	A	X	
	- Adaptación	25. Se ha adaptado al desarrollo de los procesos documentales.	A	X	
		26. Qué acciones se ha realizado para reducir, rediseñar y adaptar los procesos documentales en la institución. Explique.	B		X
Controlar	- Seguimiento	27. Se realiza el seguimiento al proceso documental	A	X	
	- Evaluación	28. Se ha verificado la eficiencia de los procesos documentales	A	X	

V2. Mejora continua

			29. Se evalúa la efectividad de documentos recibidos y emitidos	A	X	
		- Corrección	30. Se ejecuta medidas correctivas en los procesos documentales	A	X	
			31. Las medidas correctivas han mejorado el servicio al usuario	A	X	
			32. Cómo es el control de los procesos documentales en la institución. Explique.	B		X
			33. Se le brinda atención personalizada al usuario	A	X	
V2. Mejora continua	Orientación al usuario	- Atención	34. Se cumple con atender los requerimientos del usuario	A	X	
			35. Cómo es la atención al usuario que le brinda la institución. Explique.	B		X
			36. Se ha dado respuesta a las consultas del usuario	A	X	
		- Reclamos	37. Se ha dado respuesta a los reclamos del usuario	A	X	
			38. Cuáles son los tipos de consultas y reclamos frecuentes que los usuarios manifiestan en la institución. Explique.	B		X
		Calidad del servicio	- Confianza	39. Es confiable el servicio que ofrece la institución	A	X
	40. La confianza en el servicio se debe a la imagen que transmite			A	X	
	- Rapidez		41. Es inmediato el servicio que se le brinda al usuario	A	X	
	- Sistematización		42. Se ha logrado sistematizar el servicio del usuario	A	X	
	- Seguridad	43. Hay seguridad en el ambiente y canal de servicio al usuario	A	X		
44. Qué estrategias ha realizado la institución para fortalecer la calidad del servicio al usuario. Explique.		B		X		

Productividad del servicio	- Planificación	45. Se planifica los recursos que integran el servicio al usuario (Personal, software, equipos y presupuesto)	A	X	
	- Optimización	46. Se administra el recurso disponible para el servicio al usuario	A	X	
		47. Se utilizan los recursos necesarios para el servicio al usuario	A	X	
		48. De qué manera se ha logrado planificar y optimizar los recursos del servicio al usuario en la institución. Explique.	B		X
	- Rendimiento	49. Se ha incrementado el nivel de rendimiento laboral	A	X	
		50. Qué acciones se han realizado para mejorar el rendimiento laboral en la institución. Explique.	B		X

Elaborado por las autoras

ANEXO 12: Cálculo del tamaño de la muestra

Comunidad local

$$n = \frac{Z\alpha^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Datos estadísticos:

(N = 21,257): Habitantes

(Z α = 96%): Nivel de confianza

(p = 50%): Posibilidad de ocurrencia

(q = 50%): Posibilidad de no ocurrencia

(e =6%): Error

Desarrollo de la fórmula estadística:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 21,257}{0.05^2 * (21,257 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 377$$

ANEXO 13: Población de la investigación

Cantidad de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca

Descripción	Tipo de comprobante de pago		Cantidad
	Honorarios	Planilla	
Mesa de partes	00	1	01
Secretaría General	02	1	03
Gerencia general	01	2	03
División de Servicios Públicos Sociales y Gestión Ambiental	01	3	04
Departamento de Servicios Públicos y Gestión Ambiental			
Área de gestión ambiental	01	01	02
Área de seguridad ciudadana	01	02	03
Área de defensa civil	02	02	04
Área técnica municipal (ATM)	02	00	02
Área de transporte público y circulación vial	01	01	02
Departamento de Servicios y Programas Sociales			
Área de programas vaso de leche (PVL)	02	01	03
Área de DEMUNA			
Área de OMAPED	02	01	03
Área de registro civil	01	04	05
Área de unidad local de empadronamiento SISFOH	05	02	07
Unidad de Administración y Finanzas			
Área de contabilidad	01	02	03
Área de logística	02	02	04
Área de tesorería	02	02	04
Área de recursos humanos	03	01	04
Total	29	28	57

Nota: Registro del personal que labora en la institución municipal.

Usuarios de la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa - Ayabaca

Centros Poblados	Población Censada		
	Total	Hombre	Mujer
Distrito Pacaipampa	21 257	10 644	10 613
Pacaipampa	1 389	683	706
Naranjito De Matalache (Naranjito De Matalacas)	28	14	14
Vega Del Punto	214	102	112
Palo Blanco De Matalacas	157	78	79
Santa Rosa	390	201	189
San Jose De Matalacas	186	89	97
Porvenir De Matalacas	92	44	48
San Miguel De Matalacas	61	27	34
Pedregal De Matalacas	191	94	97
Santa Maria	64	28	36
Nangay De Matalacas	289	133	156
Maray De Matalacas	269	138	131
Pueblo Nuevo De Matalacas	302	149	153
Tulmancito	137	80	57
Tazajeras	139	70	69
Las Gredas	26	11	15
Paredones	139	74	65
El Alumbre	24	9	15
Aranza	213	99	114
Tailin	170	83	87
San Miguel De San Pablo	240	125	115
Maray De San Pablo	88	39	49
Lagunas De San Pablo	277	151	126
La Union De San Pablo	105	50	55
Nueva Alianza	205	102	103
La Cria San Pablo	275	151	124
Livin De San Pablo	210	103	107
El Puerto	136	74	62
Nangay Pampa	156	81	75
El Algarrobo	105	56	49
Laque Matalacas	99	52	47
Portachuelo De Matalacas	203	104	99
Huaracas De Matalacas	124	66	58
Nueva Esperanza	199	103	96
Camino Real	222	103	119

Francisco Bolognesi	142	65	77
Tulman De Matalacas	311	159	152
San Luis	289	150	139
Alfonso Ugarte	96	54	42
Vilcas	439	210	229
Curilcas	484	240	244
Pumurco	117	59	58
Mushcapan	52	28	24
Tauma	245	128	117
Los Alisos	54	26	28
Totora	156	75	81
San Juan De Cachiaco	246	118	128
El Carmen De Curilcas	111	51	60
Livin De Curilcas (El Royo)	162	84	78
Maray De Curilcas	160	89	71
El Huabo (El Huabo De Curilcas)	219	107	112
Cumbicus Bajo	278	143	135
Ramadas Vilcas	170	85	85
San Lazaro	331	166	165
Cerro Pintado	136	70	66
San Andres Del Faique	103	55	48
La Ramada De Malache	349	174	175
La Florida	83	42	41
Malache	308	158	150
Cascajal	99	51	48
Tojas	205	96	109
La Loma	27	14	13
Papelillo	323	170	153
Corral De Piedras	15	8	7
Mejico	239	116	123
Nuevo Porvenir	149	68	81
Bellavista De Cachiaco	182	90	92
El Palmo	340	165	175
Pata De Cachiaco (Pajul)	110	53	57
Miraflores	182	90	92
Peña Blanca	169	75	94
Letreros-Tucaque	201	91	110
Naranjo De Vilcas	98	49	49
La Laguna	156	86	70
San Martin	63	29	34

Lucumo	177	91	86
Yumbe De Changra	80	39	41
Curirca	37	22	15
Pur Pur	135	68	67
Nota	138	69	69
Yumbe	35	15	20
Ramon Castilla	259	128	131
San Francisco	274	137	137
Santa Cruz	133	65	68
Membrillo	231	123	108
Cumbicus Alto	406	205	201
La Cofradia	128	59	69
Tingos	134	78	56
Tierra Colorada	68	39	29
Changra	149	72	77
Altamisa	132	79	53
More	82	39	43
Chulucanitas	330	168	162
Palo Blanco	368	166	202
La Palma	43	24	19
Las Lomas	300	162	138
Santa Cruz De La Vega	89	47	42
Aguran	22	10	12
Pagay	76	40	36
Pampagrande	12	4	8
Calabozo	5	3	2
Naranjo De Curilcas	69	31	38
Linderos Curilcas	51	23	28
Papelillo	79	40	39
El Carmen	107	52	55
Union De La Cruz	96	45	51
Los Claveles De Malache	116	59	57
El Limo	99	41	58
El Molino	32	17	15
Las Vegas De Curirca	92	44	48
El Sauce	106	52	54
Nuevo Florecer	130	62	68
Bellavista De San Pablo	113	53	60
San Francisco	115	64	51
Mangas De Cachiaco	130	64	66

Naranjito Ramada De Vilca	28	13	15
El Yambur	138	76	62
La Huaca	86	50	36
Las Mercedes	124	59	65
Las Juntas	5	3	2
La Coipa De Curilcas	66	34	32
Alto Santa Rosa	68	36	32
Hualanga	127	64	63
Alto Milagro	36	17	19
Yamangito	40	19	21
Santa Fe	156	75	81
Huacamuyos	56	29	27
La Laguna	5	1	4
Nuevo Progreso	72	42	30
Lirio	25	12	13
Paloblanquito	20	6	14
Lecheros	4	2	2
Palomar	211	102	109
Las Palmeras	17	8	9
El Ceibo	72	44	28

Nota: Registro del Censos Nacionales de Población y Vivienda 2017.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2856608/Piura%20Compendio%20Estad%C3%ADstico%202021.pdf>

ANEXO 14: Estado de gestión de la Municipalidad distrital de Pacaipampa

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACAIPAMPA
ESTADO DE GESTIÓN
 EJERCICIO 2022
 (En Soles)

Por los Años Terminados al 31 de Diciembre de:

CONCEPTO	2022	2021
INGRESOS		
Ingresos Tributarios Netos		
Ingresos No Tributarios	90,263.11	94,116.80
Aportes por Regulación		
Trasposos y Remesas Recibidas	37,833,033.08	20,939,616.05
Donaciones y Transferencias Recibidas	2,631,868.80	1,494,435.00
Ingresos Financieros	172,781.08	30,151.28
Otros Ingresos	65,851.34	48,085.52
TOTAL INGRESOS	40,793,797.41	22,606,404.65
COSTOS Y GASTOS		
Costo de Ventas		
Gastos en Bienes y Servicios	(11,990,730.82)	(9,563,246.08)
Gastos de Personal	(3,236,132.78)	(3,310,807.07)
Gastos por Pens. Prest. y Asistencia Social	(520,137.80)	(1,615,666.05)
Transferencias, Subsidios y Subvenciones Sociales Otorgadas	(252,100.00)	(255,300.00)
Donaciones y Transferencias Otorgadas	(12,599.62)	(27,485.00)
Trasposos y Remesas Otorgadas		
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio		(330,162.60)
Gastos Financieros		
Otros Gastos	(24,939.24)	(1,804.00)
TOTAL COSTOS Y GASTOS	(16,036,640.26)	(15,104,470.80)
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT(DÉFICIT)	24,757,157.15	7,501,933.85

ANEXO 15: Propuesta de la investigación

Propuesta de six sigma en el área de archivo de la Municipalidad distrital de Paicaipampa – Ayabaca.

a) Introducción

El mejoramiento de la estructuras organizacionales ha conllevado a las instituciones municipales o gubernamentales a optimizar el proceso documental con el apoyo de las políticas de innovación y digitalización de sus servicios, para alcanzar mayor eficiencia en el proceso de recepción y emisión de los documentos, expedientes y solicitudes físicas del usuario o contribuyente, que por lo general ha conllevado a un periodo de tiempo poco razonable o fuera del tiempo establecido que ha calificado los servicios municipales como inadecuados y deficientes, generando una insatisfacción de los usuarios perteneciente en su jurisdicción y que requieren de una mejor atención. No obstante, también es necesario destacar la adecuada participación de algunas instituciones municipales que se encuentran en proceso de mejoramiento y otros que han logrado establecer una metodología efectiva mediante la definición, medición, análisis, mejoramiento y corrección de sus procesos documentales que ha permitido garantizar una mayor calidad en sus servicios.

Sin embargo aún existen en su mayoría varias instituciones municipales que han mostrado ciertas limitaciones en función a la capacidad de respuesta de la emisión de los documentos que debe regirse a un correcto flujo de procedimientos y más aún si se implementa la sistematización de los procesos, destacando también la intervención del recurso laboral de las diferentes áreas y unidades que no posee un conocimiento claro sobre el mapa y flujo de procesos que debe seguir la documentación promedio que ha dado como resultado la duplicidad y pérdida documental por la desorganización y seguimiento continuo. De tal manera que la finalidad de la propuesta se centra esencialmente en aprovechar los beneficios que proporciona la metodología de six sigma ante la gestión documental de la Municipalidad Distrital de Paicaipampa de Ayabaca, para garantizar una mejora continua de la calidad en el servicio documental.

b) Objetivos

Objetivo general:

Aplicar la estrategia six sigma en el área de archivo de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa – Ayabaca.

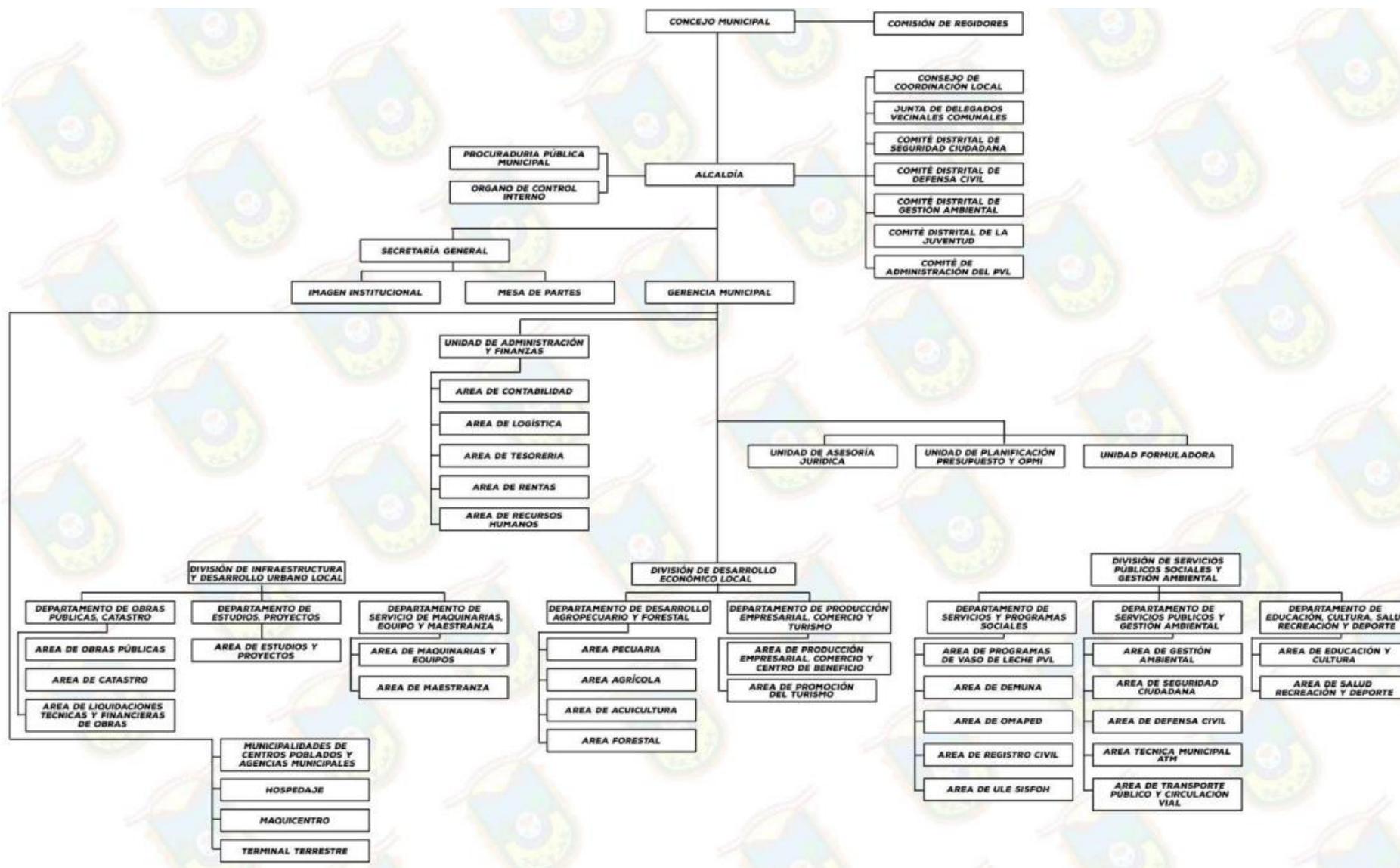
Objetivos específicos:

- Analizar y diagnosticar el FODA del área de archivo de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa.
- Elaboración del flujo de proceso documental para la mejora el servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa.
- Establecer las actividades del proceso documental para la mejora del servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa.

c) Justificación

El planteamiento de una propuesta de six sigma para la mejora continua de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa – Ayabaca, se justifica por varias razones, principalmente por que mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y la evaluación de los hallazgos se demostró un bajo reconocimiento y definición de los procedimiento documentales, más aún no se disponen de una correcta ruta de procesos, así también que en algunas oportunidades se ha evidencia la duplicidad de algunos documentos, conllevando a cierto insatisfacción del usuario, de igual manera no se dispone de un mapa de procesos detalladas y más aún no se ha logrado digitalizar los procesos, gestionando de manera tradicional que ha traído como consecuencia una serie de falencias respecto a la atención a solicitudes y reclamos documentales por falta de rapidez y sistematización de procesos. De esta forma es que se explica la necesidad de poder cumplir con cada uno de las fases que integra la metodología de mejora de los procesos documentales.

d) Estructura organizacional



Misión

Constituirse en una institución pública eficiente y organizada al servicio de la comunidad, que busca contribuir con el desarrollo humano sostenible de nuestro distrito, brindando servicios de mejor calidad, promoviendo la participación de los ciudadanos, ofreciendo una atención inclusiva especialmente para los más necesitados y desprotegidos. Municipalidad Distrital de Pacaipampa (2023).

Visión

Ser un distrito líder en desarrollo sostenible, integrado y articulado territorial, social, política y económicamente; seguro, inclusivo, con acceso a servicios básicos de calidad. Sus actores sociales organizados participando y concertando en democracia, con instituciones públicas fortalecidas comprometidas con el desarrollo del distrito; productivo, competitivo con creciente actividad agraria, artesanal, turística y empresarial; usando sosteniblemente sus recursos naturales, respetando los valores y derechos humanos. Municipalidad Distrital de Pacaipampa (2023).

e) Evaluación de los factores

En cuanto a la evaluación de los factores determinados en la Municipalidad Distrital de Pacaipampa, previamente se identificarán los factores internos y posteriormente externos que permitieron el planteamiento de las estrategias para su desarrollo.

Matriz EFI

Seguidamente para los factores internos en la institución municipal se consideraron las siguientes calificaciones; (1) Debilidad mayor (2) Debilidad menor (3) Fortaleza menor (4) Fortaleza mayor. A continuación, se describen:

Factores (F+D)	Peso	Calif.	Valor
Fortalezas			
La institución posee documentos de gestión.	0.12	4	0.48
La institución cuenta con procesos documentales.	0.12	4	0.48
Existe un portal de información institucional.	0.10	3	0.30
Existe compromiso en el personal de la institución.	0.10	3	0.30
Existe voluntad de cambio y mejora institucional.	0.10	3	0.30
Debilidades			
Aumento en la duplicidad de documentos.	0.08	2	0.16
Falta de simplificación del proceso documental.	0.10	1	0.10
Falta de automatización del proceso documental.	0.08	2	0.16
Falta de una ruta de proceso documental.	0.10	1	0.10
Baja de capacidad de respuesta al usuario.	0.10	1	0.10
Promedio:	1.00	-	2.48

En síntesis, las fortalezas correspondieron un valor de 1.86 puntos y las debilidades correspondió un valor de 0.62 puntos, ambos sumaron un total de 2.48 puntos con respecto a la matriz de evaluación de los factores internos. En tal sentido, las principales debilidades identificadas en la institución municipal estuvieron asociadas con el servicio archivísticos que correspondió a las deficiencias de los procesos de gestión documental que deberán mejorar a través de las fortalezas.

Matriz EFE

Para los factores externos en la institución municipal se tuvieron en cuenta las siguientes calificaciones; (1) Amenaza mayor (2) Amenaza menor (3) Oportunidad menor (4) Oportunidad mayor. A continuación, se describe:

Factores	Peso	Calif.	Valor
Oportunidades			
Disposición de presupuesto público de apertura.	0.08	3	0.24
Aumento en la asignación de fondos económicos.	0.08	3	0.24
Apoyo de instituciones públicas competentes.	0.10	3	0.30
Acceso a los recursos tecnológicos.	0.12	4	0.48
Políticas de transparencia pública.	0.12	4	0.48
Amenazas			
Bajo nivel de confianza de la ciudadanía.	0.12	1	0.12
Bajo involucramiento de la población local.	0.12	1	0.12
Burocracia en la administración pública del gobierno central	0.12	1	0.12
Deficiente normas de control público.	0.08	2	0.16
Recesión de la economía.	0.06	2	0.12
Promedio:	1.00	-	2.38

En consiguiente las oportunidades comprendió un valor de 1.74 puntos y las amenazas correspondió un valor de 0.64 puntos, ambos sumaron un total de 2.38 puntos con respecto a la matriz de evaluación de los factores externos. De tal forma, las principales amenazas reconocidas entorno a la institución municipal estuvieron asociadas con la deficiente credibilidad y procesos burocráticos que afectado a la capacidad de respuesta a la ciudadanía a través de los servicios de información pública, que debería mejorar mediante el aprovechamiento de las oportunidades.

f) FODA

Se ha planteado (04) estrategias relevantes asociadas con la evaluación de los factores interno y externos mediante el uso de la metodología del six sigma para la mejora continua respecto al procedimiento documental de la Municipalidad Distrital de Pacaipampa. A continuación, se detallan:

	Fortalezas	Debilidades
	(F ₁) La institución posee documentos de gestión. (F ₂) La institución cuenta con procesos documentales. (F ₃) Existe un portal de información institucional. (F ₄) Existe compromiso en el personal de la institución. (F ₅) Existe voluntad de cambio y mejora institucional.	(D ₁) Aumento en la duplicidad de documentos. (D ₂) Falta de simplificación del proceso documental. (D ₃) Falta de automatización del proceso documental. (D ₄) Falta de una ruta de proceso documental. (D ₅) Baja de capacidad de respuesta al usuario.
Oportunidades	FO	DO
(O ₁) Disposición de presupuesto público de apertura. (O ₂) Aumento en la asignación de fondos económicos. (O ₃) Apoyo de instituciones públicas competentes. (O ₄) Acceso a los recursos tecnológicos. (O ₅) Políticas de transparencia pública.	Mejoramiento del equipo técnico y especializado en procedimientos archivísticos de la institución municipal (F ₄ ,F ₅ ,A ₁ ,O ₂ ,O ₃ ,O ₄)	Fortalecer el desarrollo de actividades basado a los procedimientos archivísticos de la institución municipal (D ₁ ,D ₄ ,D ₅ ,O ₃ ,O ₄ ,O ₅)
Amenazas	FA	DA
(A ₁) Bajo nivel de confianza de la ciudadanía. (A ₂) Bajo involucramiento de la población local. (A ₃) Burocracia en la administración pública del gobierno central. (A ₄) Deficiente normas de control público. (A ₅) Recesión de la economía.	Difundir e incorporar la mejora de los procedimientos archivísticos en la institución municipal (F ₁ ,F ₂ ,F ₃ ,A ₁ ,A ₂ ,A ₃)	Elaborar el flujograma de procedimiento documental ante el servicio de información al usuario (D ₁ ,D ₂ ,D ₃ ,D ₄ ,D ₅ ,A ₁ ,A ₂ ,A ₃)

g) Desarrollo de la estrategia

Luego del planteamiento del FODA, se llevó a cabo el desarrollo de las (04) estrategias necesarias para mejorar el procedimiento documental de la institución municipal al servicio del usuario. A continuación, se describen:

Estrategia FO: Mejoramiento del equipo técnico y especializado en procedimientos archivísticos de la institución municipal.

El planteamiento de la estrategia busca la incorporación del personal técnico y especializado en procedimientos archivísticos que permitirá el adecuado cumplimiento de las actividades de organización, transferencia, eliminación y servicio de información de los archivos, así también a la determinación del responsable de la unidad de archivos que deberá supervisar y validar el correcto desarrollo de cada una de las actividades detalladas previamente que permitirá garantizar la calidad del servicio documental a los usuarios del distrito.

Indicadores

- % de cumplimiento de las actividades archivísticas.
- % de cumplimiento de las funciones archivísticas.
- % de mejoramiento de los procedimientos archivísticos.

Metas

- Lograr un 90% de cumplimiento de las actividades archivísticas.
- Lograr un 90% de cumplimiento de las funciones archivísticas.
- Lograr un 80% el mejoramiento de los procedimientos archivísticos.

Recursos

La institución municipal del distrito de Pacaipampa a través de sus áreas competentes cuentan con los recursos económicos, financieros y humanos para cumplir con la estrategia basada en el mejoramiento del equipo técnico y especializado en procedimientos archivísticos.

Responsabilidad

El desarrollo de la estrategia, se encontrará a cargo del equipo técnico y especializado en procedimientos archivísticos de la institución municipal distrital, quienes deberán asumir de manera efectiva el cumplimiento de las actividades planteadas.

Cronograma de actividades

La ejecución de la estrategia, basado en el mejoramiento del equipo técnico y especializado en procedimientos archivísticos. Se llevará a cabo durante los periodos mensuales que comprende desde enero hasta febrero del ejercicio anual 2024. A continuación se consignan:

Periodo 2024																
Detalle	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Difusión de la convocatoria	■	■	■													
Evaluación de los candidatos				■	■											
Preselección de los candidatos						■	■									
Contratación del personal requerido								■								
Supervisar su cumplimiento						■	■	■								

Estrategia DO: Fortalecimiento en el desarrollo de actividades basado en los procedimientos archivísticos de la institución municipal.

El planteamiento de la estrategia, está conlleva principalmente el mejoramiento de los procedimientos archivísticos que permitirán un mayor fortalecimiento sobre la actividad de clasificación, ordenamiento y asignación de los documentos institucionales, así como a las actividades de traslado o transferencia de los distintos documentos para descongestionar los distintos archivos generados, adicionalmente también a la actividad de eliminación y destrucción de documentos que no cumplen con los parámetros o criterios de temporalidad para su conservación.

Indicadores

- % de procedimiento de organización documental.
- % de procedimiento de transferencia de archivos.

- % de procedimientos de eliminación de documentos.

Metas

- Lograr un 90% de cumplimiento en la organización documental.
- Lograr un 90% de cumplimiento en la transferencia de archivos.
- Lograr un 90% de cumplimiento en la eliminación de documentos.

Recursos

La institución municipal del distrito de Pacaipampa a través de sus áreas competentes cuentan con los recursos económicos, financieros y humanos para cumplir con la estrategia basado en el fortalecimiento en el desarrollo de actividades basado en los procedimientos archivísticos.

Responsabilidad

El desarrollo de la estrategia, se encontrará a cargo del equipo técnico y especializado en procedimientos archivísticos de la institución municipal distrital, quienes deberán asumir de manera efectiva el cumplimiento de las actividades planteadas.

Cronograma de actividades

La ejecución de la estrategia, enfocado al fortalecimiento en el desarrollo de actividades basado en los procedimientos archivísticos. Se llevará a cabo durante los periodos mensuales que comprende desde marzo hasta junio del ejercicio anual 2024. A continuación, se consignan:

Periodo 2024																
Detalle	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Organizar la documentación institucional	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Transferir los archivos institucionales		■	■			■	■			■	■			■	■	
Eliminar o conservar los documentos				■				■				■				■
Monitorear su cumplimiento		■	■	■		■	■	■		■	■	■		■	■	■
Corregir las actividades				■				■				■				■

Estrategia DA: Elaborar el flujograma de procedimiento documental ante el servicio de información al usuario.

El desarrollo de la estrategia tiene como finalidad la elaboración de tres flujogramas de procedimiento documental respecto al servicio de información al usuario que permitió reconocer las principales falencias identificadas con la desorganización, demora y duplicidad de documentos en algunos procesos que corresponden a las consultas del usuario, préstamo de documentos al usuario y expedición de copias al usuario que han afectado a la mejora continua del servicio documental que ofrece la institución municipal para la ciudadanía o población del distrito.

Indicadores

- % de respuesta documental al servicio del usuario.
- % de efectividad del procedimiento documental.
- % de simplificación del procedimiento documental.

Metas

- Lograr un 90% en la respuesta de documentos consultados.
- Lograr un 80% en la fluidez de los procesos documentales.
- Lograr un 60% en la reducción de los procesos documentales.

Recursos

La institución municipal del distrito de Pacaipampa a través de sus áreas competentes cuentan con los recursos económicos, financieros y humanos para cumplir con la estrategia basada en el rediseño de flujograma de procedimiento documental ante el servicio de información al usuario.

Responsabilidad

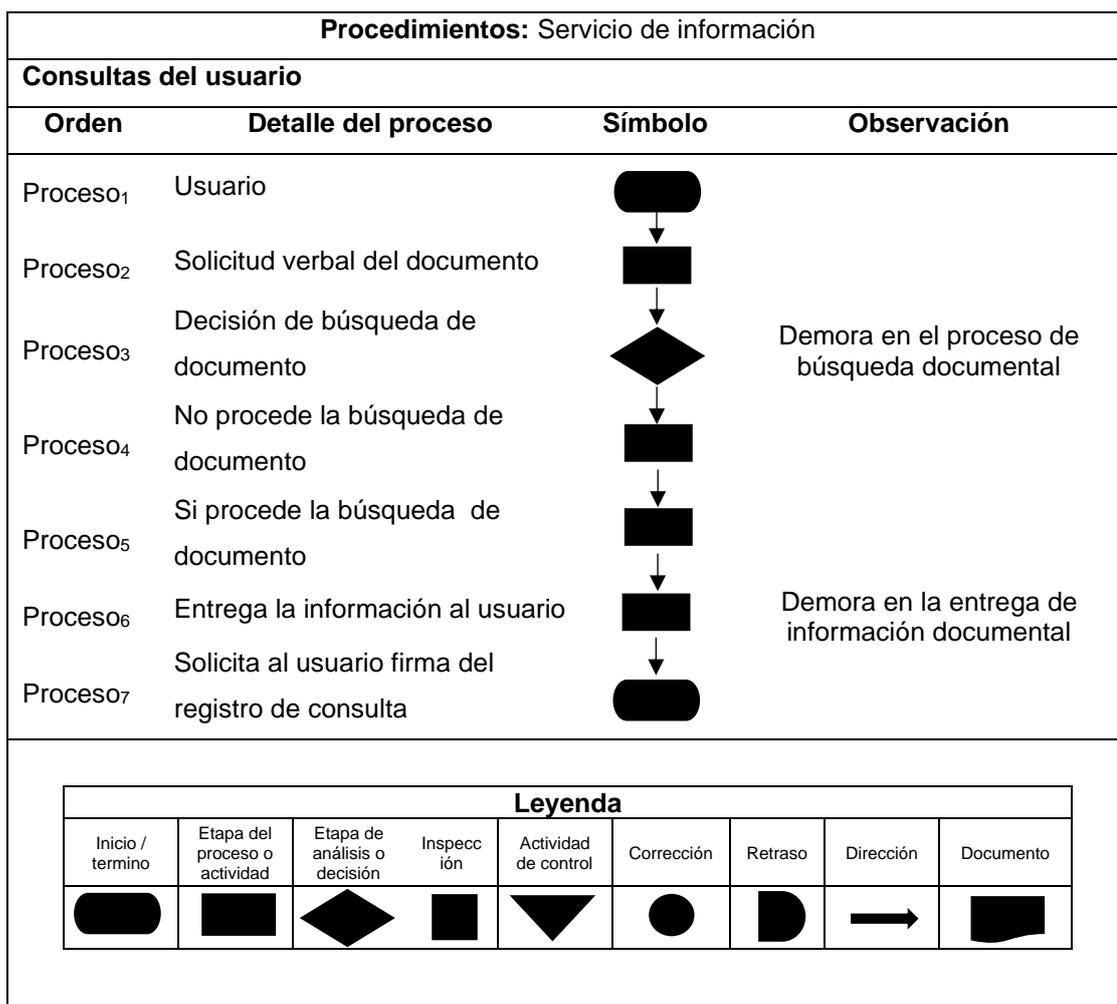
El desarrollo de la estrategia, se encontrará a cargo del equipo técnico y especializado en procedimientos archivísticos de la institución municipal distrital, quienes deberán asumir de manera efectiva el cumplimiento de las actividades planteadas.

Cronograma de actividades

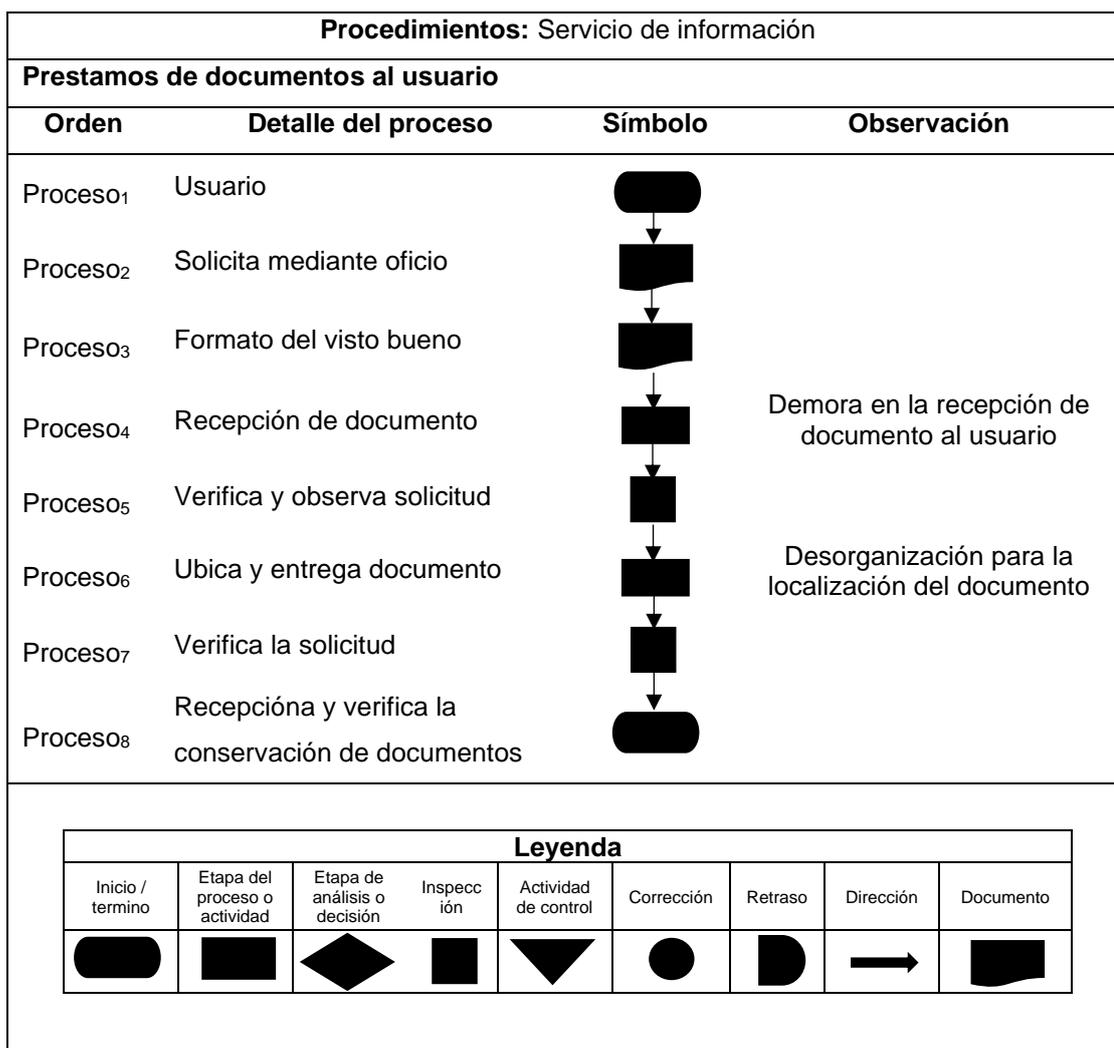
La ejecución de la estrategia, basado al diseño de flujograma de procedimiento documental ante el servicio de información al usuario. Se llevará a cabo durante los periodos mensuales que comprende desde marzo hasta abril del ejercicio anual 2024. A continuación, se consignan:

Periodo 2024																
Detalle	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Coordinación del personal archivístico	■															
Ejecutar el flujo de procedimiento		■	■	■												
Corregir la demora en los procesos					■	■	■	■								
Supervisar su cumplimiento					■	■	■	■								
Evaluar los resultados								■								

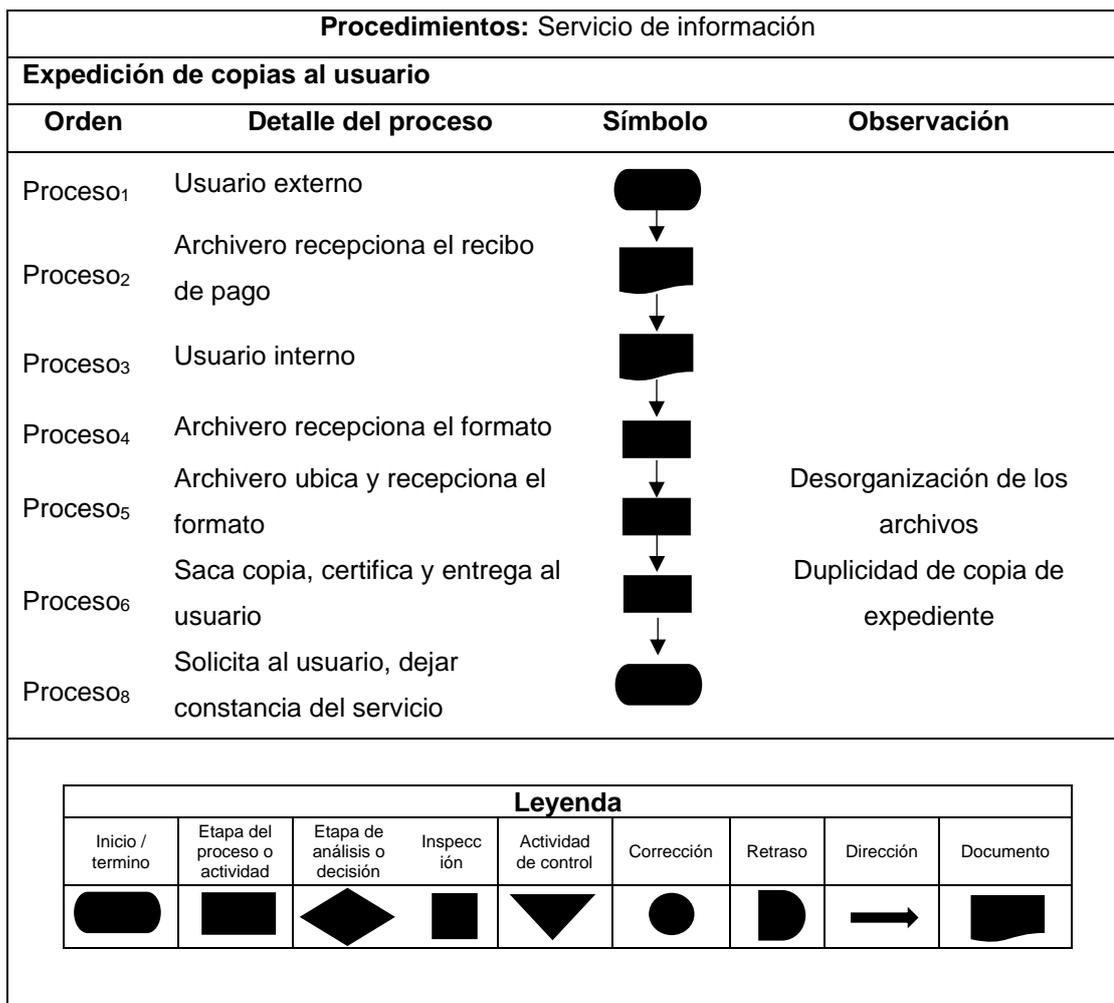
Diseño del Diagrama de Flujo de Procedimientos



En este sentido se elaboró el flujo de procedimiento documental para la consulta del usuario, permitiendo determinar que la principal falencia está localizada en el proceso 3 y 6 con la demora en el proceso de búsqueda y entrega de información documental que afectado al servicio al usuario. Sin embargo para su mejoramiento esta se encuentra vinculado con el adecuado desarrollo de las actividades establecidas en los procedimientos archivísticos.



De tal forma se elaboró el flujo de procedimiento documental para el préstamo de documentos al usuario, donde se determinó que la principal deficiencia está asociada en el proceso 4 y 6 con la demora en la recepción de documentos al usuario y la desorganización para la localización del documento que afectado al servicio al usuario. Por el contrario, para su mejoramiento esta se encuentra vinculado con el adecuado desarrollo de las actividades establecidas en los procedimientos archivísticos.



De tal manera se elaboró también el flujo de procedimiento documental para la expedición de copias al usuario, donde se determinó que la principal falencia está vinculada con el proceso 5 y 6 con la desorganización de los archivos y la duplicidad de copia de expedientes que afectado al servicio al usuario. Sin embargo, para su mejoramiento esta se encuentra vinculada con el adecuado desarrollo de las actividades establecidas en los procedimientos archivísticos.

Estrategia FA: Incorporar y difundir los procedimientos archivísticos en los portales de la institución municipal.

La realización de la estrategia tiene como finalidad que el área competente pueda incorporar la mejora de los procedimientos archivísticos de la institución municipal para fortalecer la fluidez ante la atención documental a los usuarios, así también de efectuar una correcta difusión de los

procedimientos en los medios físicos y digitales de la institución como parte del cumplimiento del principio de transparencia a la información pública que permita garantizar una mejor capacidad de respuesta ante los usuarios que solicitan previamente algún tipo de documentación mediante el lineamiento establecido por la municipalidad.

Indicadores

- % de difusión de los procedimientos archivísticos.
- % de exhibición de documentos al usuario
- % de interacción documental de los usuarios.

Metas

- Lograr un 90% la difusión del proceso documental.
- Lograr un 100% de transparencia a los usuarios.
- Lograr un 60% de interacción de los usuarios.

Recursos

La institución municipal del distrito de Pacaipampa a través de sus áreas competentes cuentan con los recursos económicos, financieros y humanos para incorporar y difundir los procedimientos archivísticos en los portales de la institución municipal.

Responsabilidad

El desarrollo de la estrategia, se encontrará a cargo del equipo técnico y especializado en procedimientos archivísticos de la institución municipal distrital, quienes deberán asumir de manera efectiva el cumplimiento de las actividades planteadas.

Cronograma de actividades

La ejecución de la estrategia, basado en incorporar y difundir los procedimientos archivísticos en los portales de la institución municipal. Se llevará a cabo durante los periodos mensuales que comprende desde mayo hasta junio del ejercicio anual 2024. A continuación, se consignan:

Periodo 2024																
Detalle	Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Coordinación del personal archivístico	■															
Incorporar los nuevos procedimientos		■	■	■												
Difundir los nuevos procedimientos					■	■										
Supervisar su cumplimiento		■	■	■	■	■										
Evaluar los resultados								■								

Presupuesto

Para la realización de la propuesta de la institución municipal distrital se deberá tener en cuenta la disposición de fondo en tesorería y los recursos requeridos para el desarrollo de la propuesta. A continuación, se detallan:

Útiles y materiales de oficina

Cod.	Descripción	Cant.	Precio unitario	Total
001	Sobre manila	10 paq.	S/. 11.00	S/. 110.00
002	Hoja bond A-4	05 paq.	S/. 12.00	S/. 120.00
003	Engrapador	10 und.	S/. 35.00	S/. 350.00
004	Lapiceros	04 doc.	S/. 13.00	S/. 52.00
005	Resaltadores	02 doc.	S/. 32.00	S/. 64.00
				S/. 696.00

Mobiliario de oficina

Cod.	Descripción	Cant.	Precio unitario	Total
001	Estantes básico	04 und.	S/. 99.00	S/. 396.00
002	Armario básico	02 und.	S/. 250.00	S/. 500.00
003	Escritorio de oficina	03 und.	S/. 350.00	S/. 1.050.00
004	Silla de oficina	03 und.	S/. 199.00	S/. 597.00
005	Pizarra acrílica de 80 x 120 cm	02 und.	S/. 89.00	S/. 178.00
				S/. 2,721.00

Equipos de procesamiento de datos

Cod.	Descripción	Cant.	Precio unitario	Total
001	Laptop Acer i5	01 und.	S/. 2,690.00	S/. 2.690.00
002	Computador Hp i5	02 und.	S/. 2,250.00	S/. 5.000.00
				S/. 7.690.00

Asesorías especializadas y servicios				
Cod.	Descripción	Cant.	Precio unitario	Total
001	Consultor y especialista en archivo	24 ses.	S/. 350.00	S/. 8,400.00
002	Técnico en archivo	6 meses	S/. 2,200.00	S/. 13,200.00
003	Auxiliar en archivo	6 meses	S/. 1,250.00	S/. 7,500.00
				S/. 29,100.00

Viabilidad de la propuesta

La Municipalidad Distrital de Pacaipampa dispone de los recursos económicos y financieros para asumir la totalidad del costo aproximado de la propuesta que comprende S/. 29,100.00, la cual dependerá de la variabilidad del mercado principalmente laboral, debido que se asume un mayor costo por consultorías y contratación de personal especializado en procedimientos documentales desde la recepción hasta la emisión de la documentación.

Razón beneficio / costo

Proyección de ingresos, egresos y costo de la propuesta

Detalle	2022	2023	2024	2025	2026
Ingresos	S/ 40,793,797.41	S/ 41,772,848.55	S/ 42,900,715.46	S/ 44,144,836.21	S/ 45,557,470.97
Egresos	S/ 16,036,640.26	S/ 16,421,519.63	S/ 16,894,000.66	S/ 17,383,926.68	S/ 17,940,212.33
IN-EG	S/ 24,757,157.15	S/ 25,351,328.92	S/ 26,006,714.80	S/ 26,760,909.53	S/ 27,617,258.64

Nota. Estado de Gestión de la institución municipal.

Para la proyección de los ingresos y egresos, se tuvo en cuenta el año base 2022, cuyo ingreso fue S/. 40,793,797.41 y egreso fue S/. 16,036,640.26 con una utilidad que fue S/. 24,757,157.15, sin embargo, para el año 2023 se utilizó un valor de crecimiento del 2.4%, (Fondo Monetario Internacional – FMI, 2023) obteniendo una utilidad de S/. 25,351,328.92 y para el año 2024 un valor de crecimiento del 2.7% (FMI, 2023), adicionalmente en el egreso se consignó el costo de la propuesta de S/. 29,100.00 debido que será el periodo de ejecución de las estrategias, obteniendo una utilidad de S/. 26,006,714.80, proporcionando un crecimiento respectivamente en los próximos dos años.

Evaluación del beneficio sobre costo

Detalle	Valores
Beneficio	S/. 162,279,350.46
Costo	S/. 63,855,896.64
B/C	2.5413

En función a la determinación del beneficio sobre costo (B/C) se utilizó una tasa de descuento del 10% (Castillo y Zhangallimbay, 2021). Se concluyó que por cada S/. 1.00 que invierta la Municipalidad distrital de Pacaipampa en la puesta en marcha de las estrategias, recuperara 2.54. Permittiendo deducir que el beneficio que traerá consigo las estrategias estará asociado con el mejoramiento del equipo técnico y especializado en gestión de archivos, así como el fortalecimiento de las actividades basado a los procedimientos archivísticos, difusión e incorporación de los procedimientos archivísticos y la elaboración del flujograma de procedimiento documental ante el servicio de información para dar respuesta ante la consulta y búsqueda de los usuarios debido al mejoramiento de los procedimientos documentales.