



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL KAIZEN Y EL PROCESO DE LIBERACIÓN VEHICULAR DEL
DEPÓSITO DE COMAS DEL SAT DE LIMA 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

FERNANDO MARIO MATALLANA RIVERA

Asesora

MG. EDITH ROSALES DOMINGUEZ

Línea de investigación

Gestión del Talento Humano

Lima - Perú

2018

PÁGINA DEL JURADO

DR. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO
Presidente

DR. MAIRENA FOX
SECRETARIO

DR. EDITH ROSALES DOMINGUEZ
VOCAL

DEDICATORIA

A mi hija Valentina, a mi madre que siempre estuvo apoyándome y mi familia que estuvo brindándome su amor y confianza en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Al doctor Franklin Quiroz por su gran aporte y apoyo en el desarrollo de mi tesis, a mis compañeros de trabajo que enriquecieron en conocimiento a mí persona respecto al tema a desarrollar en mi tesis, a mi Hija Valentina por darme las fortalezas para seguir adelante día a día, a mi familia que estuvo alentándome día a día en el desarrollo de mi tesis y a mi asesora Edith Rosales quien contribuyo en el magnífico proyecto de tesis

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Fernando Mario Matallana Rivera con DNI N° 60846082, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de ciencias empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, 13 de Julio 2018

Fernando Mario Matallana Rivera

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “El KAIZEN y el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2017” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en administración.

Fernando Mario Matallana Rivera

Autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Antecedentes	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.4. Formulación del problema.	18
1.5. Justificación del estudio	18
1.6. Hipótesis	19
1.7. Objetivos	19
II. MÉTODO	
2.1. Nivel de estudio	21
2.2. Tipo de estudio	21
2.3. Diseño de investigación	21
2.4. Población y muestra	21
2.5. Matriz de operacionalización	23
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.7. Método de análisis de datos	26
2.8. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	
3.1. Análisis descriptivo de resultados	27
3.2. Análisis inferencial de resultados	31
3.3. Análisis correlacional lineal	

- IV. DISCUSIÓN
- V. CONCLUSIONES
- VI. RECOMENDACIONES
- VII. REFERENCIAS
- VIII. ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable 1 Kaizen (agrupada)

Tabla 2: Dimensión 1 administración de desempeño (agrupada)

Tabla 3: Dimensión 2 gestión de calidad (agrupada)

Tabla 4: Dimensión 3 productividad (agrupada)

Tabla 5: Variable 2 Procesos (agrupada)

Tabla 6: Dimensión 1 control (agrupada)

Tabla 7: Dimensión 2 dirección (agrupada)

Tabla 8: Dimensión 3 planeación (agrupada)

Tabla 9: Prueba de Kolmogorov – Smirnov / Shapiro Wilk

Tabla 10: Grado de correlación

Tabla 11: Correlaciones Variable 1 y 2

Tabla 12: Correlaciones Dimensión 1 y variable 2

Tabla 13: Correlaciones Dimensión 2 y variable 2

Tabla 14: Correlaciones Dimensión 3 y variable 2

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Kaizen y el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2017. La población estuvo conformada por 30 contribuyentes. Los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 36 preguntas tipo LIKERT, los resultados fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS versión 24. El nivel utilizado fue descriptivo correlacional, el tipo de investigación fue aplicado y el diseño metodológico no experimental de corte transversal.

Palabras clave: Procesos, Kaizen, control.

ABSTRACT

The thesis had as a general objective to determine the relationship that exists between the Kaizen and the vehicular liberation process of the deposit of Comas of the SAT of Lima 2017. The population consisted of 30 taxpayers. The data was collected using the survey technique and a questionnaire of 36 LIKETY – type questions was used as data collection instrument. The results were processed using the statistical software SPSS version 24. The level used was descriptive correlational, the type of research was applied and the non-experimental methodological cross-sectional design.

Keywords: Processes, Kaizen, Control.

I. Introducción

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Servicio de Administración Tributaria de Lima fue creado el 16 de Abril 1996 mediante edicto 225 y 226 con la finalidad de ser un organismo autónomo e independiente que tiene por propósito realizar la recaudación tributaria en toda Lima Metropolitana rigiéndose por las leyes y ordenanzas declaradas por la Municipalidad de Lima, en ese sentido una de las unidades orgánicas encaradas de colaborar para hacer efectivo el proceso de cobranza es la Gerencia de Ejecución Coactiva la cual tiene 2 áreas funcionales que son las siguientes: Área funcional de Operativos de Cobranza y Área funcional de depósitos siendo esta última objeto de mi investigación

Para hacer efectivo el proceso coactivo se tiene que tener previsto la Ley de Ejecución Coactiva N° 26979 donde se regirá todo el proceso, en ese sentido una vez ejecutadas las medidas cautelares se pondrá en marcha los operativos que recuperación de deudas no tributarias y tributarias, una de las medidas cautelares con mayor injerencia es el secuestro conservativo y las retenciones bancarias, sin embargo existen muchas dificultades a la hora de realizar una cobranza partiendo desde la notificación hasta el internamiento vehicular, es por ello que el problema de esta investigación se desprende ya que se tiene que realizar una serie de pasos para proceder con el internamiento, custodia y liberación vehicular, uno de los problemas es que se tiene que recibir vehículos en condiciones de abolladuras, choques, raspados, siendo estas anotadas en un formato llamado boleta de internamiento proporcionada por el depósito, a su vez el personal de atención al usuario y técnicos inventariadores tienen que lidiar con los propietarios y/o conductores de las unidades internadas siendo agredidos verbalmente y hasta a veces físicamente, siendo esto un problema para la institución como imagen institucional, tildándonos de abusivos y/o corruptos es por ello que una de las herramientas que detallare a continuación es la metodología Kaizen que es una herramienta de gestión que se basa en realizar pequeños cambios a través de procesos continuados pero sin grandes esfuerzos, ya que esta metodología tiene su base en Japón siendo una herramienta muy útil a la hora de aplicarse por su simplicidad a la hora de ejecutarse.

El proceso de liberación vehicular se rige por el procedimiento N° GEC-AAD-PR001 Versión 01 de la Gerencia de Ejecución Coactiva que de ella se tiene que primero que segmentar las carteras, para pasar a la gestión de cobranza preventiva, y acto seguido de la gestión de cobranza pre- coactiva hasta llegar a la cobranza coactiva, dando las facilidades de pago, si dicho acto no es cancelado en la fecha señalada en la orden de pago se procede a embargar los bienes y siendo conducidos a los depósitos vehiculares, para este caso tendríamos que aplicar dicho instrumento de gestión es por ello que en esta investigación se propondrá hacer efectiva ella para ayudar a que los procesos sean mejores y tener mayor productividad no desperdiciando recursos ni capital humano que es muy importante en toda empresa siendo esta una de las principales organizaciones públicas del estado peruano.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Flores (2015), en la tesis “PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EMPRESARIAL EN COPROABAS, JINOTEGA”. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA. Para obtener el título profesional de licenciada en Administración de Empresas. “Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. Pretendiendo constatar si se aplica continua y adecuadamente sus conceptos, que les permita administrar de manera eficiente y productivamente la cooperativa. Por su nivel de profundidad es descriptiva ya que se analizó el desempeño del Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, por su longitud en el tiempo es de corte transversal, ya que se realizó durante el periodo 2010-2013, con enfoque cualitativo, con elementos cuantitativos, usando métodos empírico y teórico, con un universo de 15 Trabajadores, 2 Jefes de Área y 1 Gerente, se emplearon los instrumentos Revisión documental, Observación directa y Entrevista”. A través de una investigación se pudo determinar los errores críticos que preveía la empresa en su desarrollo, por lo que se tenía que implementar un cambio, de no ser así la empresa llegaría a un declive en su ciclo de vida, la falta de control en sus procesos y la ausencia de

una eficaz planificación de sus actividades diarias conllevan a un mal proceso administrativo de la organización por lo que afectaría no solo a la actividad principal de la organización, si no que al entorno que crece en conjunto.

Rodríguez. (2001), En su tesis “el Kaizen como herramienta en el mejoramiento continuo del servicio en la agencia de viajes mercy’s tour C.A. Para obtener el título profesional de licenciada en Administración de Empresas de la Universidad de oriente – Venezuela. “Esta investigación tuvo como objetivo proponer la filosofía kaizen como herramienta en el mejoramiento continuo del servicio en la agencia de viajes Mercy’s Tour C.A. se realizó una investigación de campo y documental con totalidad de empleados que prestan atención al público en la institución. A través del proceso de investigación se obtienen los siguientes resultados: los empleados no tienen conocimiento sobre la filosofía Kaizen: las actividades de la empresa están orientadas a reducir costos y mejorar el proceso: los empleados realizan sus actividades justo a tiempo y no reciben entrenamiento para mejorar su desempeño”. De acuerdo con el autor el Kaizen como herramienta ayudaría a través de una mejora continua el servicio brindado en la agencia de viajes Mercy’s tour puesto que como organización la empresa se encuentra desorientada y además el desempeño es mínimo por lo que requiere que se aplique gestión del cambio. La mejora continua como herramienta será aplicada para la empresa como una organización completa, mejorando tanto la empresa como los trabajadores en un programa de capacitación constante, altos valores comprometidos con la empresa y autoestima y aptitud desarrolladora, es así como el kaizen funciona en un mejoramiento de procesos, en su desarrollo organizacional se podrán percibir daños estructurales como jerárquicos puesto que hoy por hoy el mundo no se adecua al cambio, pero con una constante integración y compromiso, los resultados serán pragmáticos.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Mori (2015), en la tesis titulada” Implementación del Kaizen para la reducción de productos no conformes en la línea de mezclas secas en la empresa foodingredients S.A.C Santa Anita, 2014”. Para obtener el grado de licenciado en Administración. “Su estudio fue de tipo aplicativo ya que se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica y

tiene como diseño experimental puesto que se manipula en forma deliberada una o más variables independientes. El objetivo general de este proyecto es ofrecer una metodología que evite paras de producción y pérdida de suministros en la línea de fabricación además que el ambiente sea seguro y organizado, como conclusión la implementación del Kaizen redujo los productos no conformes de un 6.03% a un 2.51% obteniendo un ahorro de 42800 soles”. La mejora continua implementada es una filosofía que fomenta el desarrollo a escalas normales pero existentes y en continuo desarrollo notable para la organización por lo que la filosofía es aplicada y con buenos resultados las empresas logran desarrollarse, mejorar no solo la calidad de procesos o producción, también el ahorro previsto para el tema de costos.

Sánchez (2016), en la tesis titulada “La implementación del Kaizen para mejorar la productividad en el proceso de extrusión en la empresa contometros especial S.A.C Lima 2016.” Para obtener el grado de licenciado en Administración. Su estudio fue de tipo explicativo ya que busca conocer para hacer, actuar, construir o modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta y como diseño muestra una investigación experimental por que se modifica la variable independiente para determinar su impacto en la variable dependiente. El objetivo general se determina en la implementación del Kaizen y la mejora en la productividad en el proceso de extensión en la empresa contometros especiales S.A.C Lima 2016 y teniendo como conclusión con relación al objetivo general el cual es determinar como la implementación del Kaizen mejora la productividad en el proceso de extensión en un 60% al finalizar el proyecto”. De acuerdo con el autor, el Kaizen es aplico como herramienta de mejora en la productividad que bien las empresas pueden cambiar en su quehacer, actuar o construir para la implementación del desarrollo que nos ofrece la herramienta del Kaizen, si se ve enfocado a la productividad la mejora determinara las variables a modificar para su desarrollo continuo y pleno de la misma.

1.3 teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable 1: El Kaizen

Maurer (2006), en su obra *El camino del KAIZEN. Un pequeño paso puede cambiar tu vida*. Afirma lo siguiente: el Kaizen es una técnica que propone pequeños cambios

constantes. Viene siendo utilizada desde la época de la segunda guerra mundial. La implementaron en los Estados Unidos, al verse sin fondos para aplicar la innovación, pero con la necesidad de producir más y mejor. Luego, fue exportada a Japón, para recuperarla de la crisis posbélica. Los empresarios japoneses la acogieron con gran satisfacción y la aplicaron hasta convertir a sus empresas en sinónimo de alta calidad. Fueron ellos quienes le pusieron el nombre de Kaizen. (p.15)

En el transcurso de la historia, la administración en toda su complejidad ha logrado un desarrollo notable en lo que respecta brindar un servicio de calidad al ciudadano y de la misma forma generar una mejora constante en el ámbito global de la administración. Para ello las organizaciones poseen un enfoque de desarrollo en el cual precisan adoptar estrategias de mejora continua para los servicios proporcionados al ciudadano ya que con ello precisa la calidad y la satisfacción que es importante en toda organización que desea estar enfocada en la administración pública o privada.

Siguiendo la concordancia de Masaki, para Barraza (2009), el Kaizen es “la palabra japonesa que significa «mejoramiento», todavía no tiene una explicación detallada que le permita brindar mayor claridad de su contenido teórico. Diferentes autores han intentado explicarlo desde diferentes perspectivas. Si pudiéramos describir Kaizen bajo un concepto sería “un largo camino comienza con un pequeño paso de mejora” bajo el concepto del Kaizen inculcado en todos los trabajadores de las organizaciones [...](p.23)

El kaizen más que filosofía, es un procedimiento que se ha venido manejando día tras día, el personal dentro de la organización debe estar involucrado en cada cambio y a su vez debe conocer los objetivos y alcances que busca lograr la organización, una vez el equipo se complementa, se busca lograr atacar los objetivos por lo que aplicar dichos objetivos implica desarrollar metas a pasos lentos pero seguros, por lo que la filosofía Kaizen se compromete a no solo implementar si no que alcanzar aquellas mejorías ansiadas.

1.3.1.1. Administración del desempeño

Evans (2014), en la obra titulada “Administración y control de calidad” nos dice, la evaluación del desempeño es un proceso que sirve para valorar en forma subjetiva la calidad del trabajo de un empleado. (P.181)

Se entiende del autor que el desempeño de cada colaborador se desarrolla de manera precisa y objetiva con la finalidad de ser evaluados y de acuerdo a la evaluación poder reconocer las fortalezas y debilidades encontradas por parte del trabajador, así mismo se determinan las necesidades que deben ser atendidas para el desarrollo laboral que cada colaborador tiene, llegando a un nivel de compensaciones por una actividad laboral efectuada correctamente.

1.3.1.2. Gestión de calidad

Gutiérrez (2010), “en la década de 1980 se hizo evidente la necesidad de que las organizaciones implementaran temas de aseguramiento de calidad con el propósito de complementar los requisitos técnicos sobre los productos y servicios y de esta manera garantizar al cliente que la calidad se alcanzó de manera consistente. (p.22)

De acuerdo al autor los sistemas de gestión de la calidad, la satisfacción del cliente así como el control de los procesos administrativos son términos que han sido utilizados en todo el proceso de la administración y que cada vez son más adaptados respecto a la cultura empresarial. Definiéndolo por sus propiedades y características respecto al servicio que se le confiere la aptitud de alcanzar las necesidades implícitas o explícitas adaptado a lo cotidiano.

1.3.1.2. Productividad

Ríos. (2015) “Uno de los aspectos que ha resurgido en los últimos tiempos como un problema central del crecimiento económico es el rol del sistema financiero como canalizador de recursos. Asociados a un crecimiento económico lento se encuentran sistemas financieros poco desarrollados.

En el siguiente proceso de gestión administrativa se desarrollan crecimientos económicos eficaces a tal punto de satisfacer necesidades reales por el lado de los clientes, mejorando

resultados favorables para las organizaciones, canalizando recursos llevándolos con eficiencia reduciendo los recursos y obteniendo resultados más eficientes.

1.3.2. Variable 2: Procesos.

Chiavenato (2001) a lo largo de la historia, el hombre ha desarrollado métodos que le permitan realizar actividades adecuadas para obtener mejores resultados. Entre todas las creaciones del hombre aquel que se destaca y sobresale por ser la más compleja y maravillosa es indiscutiblemente la empresa. Existen dos empresas idénticas, pues todas presentan enorme diversidad, esto las hace profundamente diferentes entre sí. De otro lado las empresas son complejas en extremo, nos relacionamos con ellas durante años y al final no conseguimos comprender como funcionan ni como sobreviven o crecen. (pp.19)

La sociedad en la actualidad está conformada por organizaciones el cual se nos distribuye los medios para atender las necesidades humanas, necesidades como agua, salud, seguridad, alimentación, educación, entre otros. Lo que distingue unas de otras en la calidad de servicio brindado, la eficiencia y/o eficacia que presentan nuestros procesos administrativos y de tener eficiencia, tener la capacidad de resolver los problemas en busca de mejoras constantes ya que el mercado al cual solíamos dirigirnos es actualmente constante, como organización no podemos mantenernos bajo un mismo eslogan o prestación de servicio el cual se deprecia con el pasar del tiempo.

1.3.2.1. Control

Jara (2009), en administración el concepto de control ha ido evolucionando a través del tiempo con la incorporación de las nuevas corrientes, el control es la función de la administración que cierra el proceso administrativo es la consecuencia lógica del acto de administrar, es una función indelegable de todo cargo con responsabilidad de conducción ya que ambos conceptos están unidos.

De acuerdo al autor el control se maneja acorde a distintos mecanismos que además de verificar el resultado final de la gestión administrativa también tratan de guiar e influir el comportamiento individual y de la organización convirtiéndolo el más conveniente para lograr los objetivos planteados por la organización, el control monitorea las actividades para asegurarse que las actividades se lleven a cabo de acuerdo a como fueron planteadas.

1.3.2.1. Dirección

Ruiz (2009), “la dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad.” (P.7)

El autor se refiere a dirección como el proceso administrativo que coordina el personal dentro de la organización, así mismo la responsabilidad de dirección implica liderazgo por lo que va acompañado de amplia motivación, comunicación efectiva, cambio organizacional aceptable por el equipo de trabajo y creatividad.

1.3.2.1. Planeación

Bustos (2009), “la planeación se desarrolla en la acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.” (P.9)

Respecto a lo que el autor nos describe, la planeación bajo el poder de la organización se ve orientada a plantear métodos, desarrollar política, planes y procedimientos para poder adaptarse

a diferentes eventos o circunstancias planteadas, así mismo su determinación podrá obtener a futuro el alcance de objetivos claros y finalmente procedimientos sumamente eficaces.

1.4. Formulación de problema.

¿Cómo se relaciona el Kaizen con el proceso de liberación vehicular en el depósito de Comas del SAT de Lima 2017?

1.4.1 Problema específico.

- a) ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018?

- b) ¿Cómo se relaciona la productividad con en el proceso de liberación vehicular de depósito de Comas del SAT de Lima 2018?
- c) ¿Cómo se relaciona la dirección con los procesos de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018?

1.5. Justificación

Social

En el aspecto social esta investigación favorece a ambas partes tanto al contribuyente como también a los colaboradores de la Institución, ya que siendo una entidad pública requiere de simplificar procesos para facilitar al ciudadano en el cumplimiento de sus obligaciones, con la transparencia y buenas practicas enfocadas en la gestión pública, donde los trabajadores están comprometidos y de esa manera agilizar los trámites que diariamente se presentan, transmitiendo confianza como también un ambiente basado en la igualdad jurídica, con honestidad, equidad y compromiso.

Económico

El servicio de Administración Tributaria de Lima tiene autonomía administrativa y económica, presupuestaria como también financiera, entre las funciones que realiza esta la recaudación de todos los conceptos tributarios y no tributarios de Lima Metropolitana, con en esta investigación en materia económica el beneficio es mutuo ya que con ello se realizan las obras en toda la ciudad de Lima.

Teórico

De acuerdo a esta investigación se obtendrán resultados que en lo consecuente favorecerán al Servicio de Administración Tributaria, basado en el análisis y la recolección de material teórico, de las teorías que la fundamentan, contribuyendo a enriquecer la bibliografía sobre el tema y originando el desarrollo de la investigación en este campo a nivel nacional y a nivel local. De la misma manera la investigación servirá como referencia para posteriores investigaciones.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

El Kaizen se relaciona significativamente con el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

Hipótesis específica

- a) La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018
- b) La productividad se relaciona significativamente con el proceso de liberación vehicular del depósito de comas del SAT de Lima 2018.
- c) La dirección se relaciona significativamente con los procesos de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el KAIZEN y el proceso de liberación vehicular en el depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

1.7.2. Objetivos específicos:

- a) Determinar la relación de la gestión de calidad con el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.
- b) Determinar la relación entre la productividad en el proceso de liberación vehicular en el depósito de Comas del SAT de Lima 2018.
- c) Determinar la relación de la dirección con el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

II. MÉTODO

2.1. Nivel de estudio

Para esta investigación se utilizó nivel de estudio descriptivo- correlacional Según Hernández (2004). “Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.” (P.23).

2.2. Tipo de estudio

El tipo de investigación es aplicada por que se estudian las posibilidades de aplicación de la nueva teoría para la solución de problemas de la vida real.

Según zorrilla (2012). Nos dice que, La investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar. (P. 43).

2.3. Diseño de investigación

“El diseño metodológico, implica decidir los procedimientos, estrategias y operacionalidad de estos para alcanzar los objetivos de investigación”; de acuerdo con (Campos, 2010) P.23.

El diseño de investigación que se aplica en la tesis es “no experimental” transaccional o transversal, porque el estudio recolecta datos en un solo momento, un tiempo único y enfocado a describir las variables del Kaizen como la de procesos que va relacionado a la

liberación de vehículos del depósito de Comas del servicio de administración tributaria de Lima con la finalidad de realizar una relación y detallar como influye el Kaizen en los procesos.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Mendoza y Hernández, 2010) P.174

Se tomará a la población de los contribuyentes, siendo estos un total de 30 intervenidos a diario el cual tienen que ingresar al depósito de Comas que es parte del proceso de la medida cautelar de los vehículos.

2.2.2. Muestra

De acuerdo con Hernández, Fernández, Batista (2006). Define la muestra como el subgrupo de la población representativa (P.144). Para el presente trabajo de investigación se usará una muestra de 30 trabajadores siendo una muestra censal ya que se usa la misma cantidad de intervenidos disponibles a participar en el proceso de dicha investigación.

2.4 Técnicas o instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnica

La técnica a usar para la recolección de datos es la encuesta, a través de ella tendremos la base de datos con resultados de los encuestados en relación a la investigación.

2.4.2 instrumentos de recolección de datos

Es el Cuestionario que cuenta con veintisiete (27) preguntas de las cuales están distribuidas entre la Variable 1 y la variable 2.

2.4.3 Validez

De acuerdo a Sampieri, Fernández & Baptista (2014), “La validez en general se interpreta bajo el grado que un instrumento mide realmente la variable”.

La validez del instrumento que se desarrolló para la investigación estuvo bajo juicio de los siguientes expertos:

MG. EDITH ROSALES DOMINGUEZ

MG. CARLOS ANTONIO CASMA ZARATE

MG. PEDRO COSTILLA CASTILLO

2.4.4 Confiabilidad

Quienes determinaron que el instrumento es “aplicable” quienes con su firma dieron la conformidad representativa del hecho.

Para Sampieri, Fernandez & Baptista (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

Coeficientes de Alfa de Cronbach

Variable 1	Coeficiente alfa >.9	es excelente
Variable 2	Coeficiente alfa >.8	es bueno
Variable 3	Coeficiente alfa >.7	es aceptable
Variable 4	Coeficiente alfa >.6	es cuestionable
Variable 5	Coeficiente alfa >.5	Es nula

Fuente: George y Mallery (2003, p.231)

Tabla
N°1

Fiabilidad general

. Variable 1 Kaizen y Variable 2 Procesos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	36

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

El estadístico de fiabilidad para la variable “X y Y” indica que la prueba es confiable por que el valor que dio es de 0,783. Esto quiere decir que el grado de fiabilidad del instrumento es considerado alto.

2.5. Métodos de análisis de datos.

En el trabajo de investigación se desarrolló el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS 23. Las pruebas utilizadas para el desarrollo de la siguiente investigación fueron: Alfa de Cronbach para poder medir la confiabilidad del instrumento.

2.6 Aspectos Éticos

Información: Para el desarrollo del cuestionario, la identidad de los encuestados fue reservada y sin otro fin propio del autor de la tesis.

Valor social: El desarrollo del proyecto de investigación fue de mucho agrado para los contribuyentes que participaron en el cuestionario ya que se vio la participación a la problemática expuesta por el SAT.

Selección equitativa de los sujetos: Se usó a los contribuyentes como individuos para el cuestionario a su vez trabajadores del SAT.

Validez científica: La información relacionada con la teoría es correcta, las fuentes son válidas por lo que los datos no se pueden alterar del autor.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo de los resultados

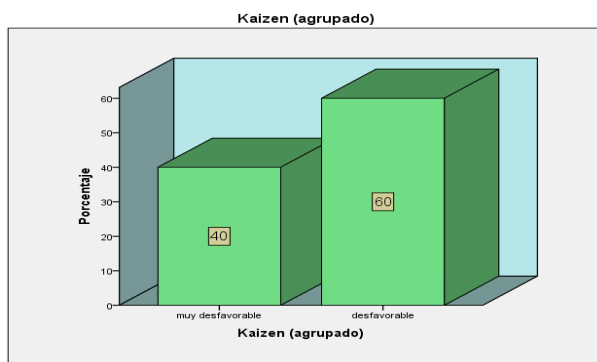
Tabla 1

		Kaizen			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy desfavorable	12	40,0	40,0	40,0
	desfavorable	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Variable 1: Kaizen

Fuente: elaboración propia

Figura 1



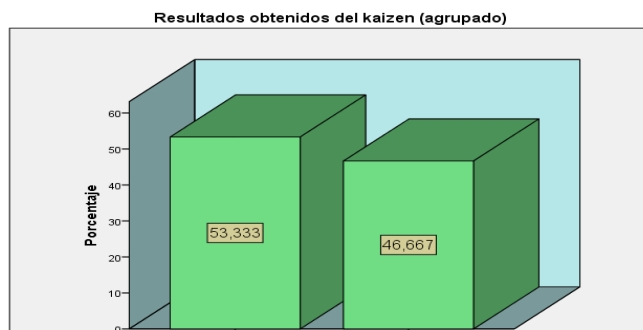
Interpretación: De acuerdo con la tabla 1 y la figura 1, se observa que el 40% que representa a 12 encuestados respondieron “muy desacuerdo” y el 60% que representa a 18 encuestados respondieron “desfavorable”.

Tabla 2

Gestión de calidad		<i>nsión 1: Administración de desempeño</i>			
		Administración de desempeño			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy desfavorable	16	53,3	53,3	53,3
	desfavorable	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Figura 2



6 Interpretación: De acuerdo con la tabla 2 y la figura 2, se observa que el 53.3% que representa a 16 encuestados respondieron “muy desfavorable” y el 46.7% que representa a 14 encuestados respondieron “desfavorable”.

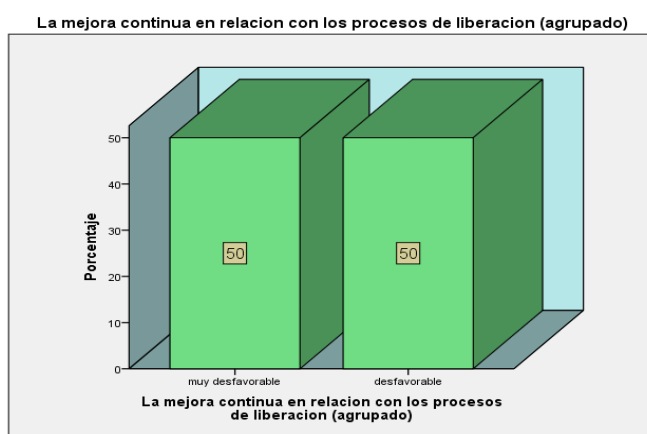
Tabla 3

Frecuencia de la dimensión 2: Gestión de calidad

		M ₁ Gestión de calidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy desfavorable	15	50,0	50,0	50,0
	desfavorable	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Figura 3



Interpretación: De acuerdo con la tabla 3 y la figura 3, se observa que el 50% que representa a 15 encuestados respondieron “muy desacuerdo” y el 50% que representa a 15 encuestados respondieron “desfavorable”.

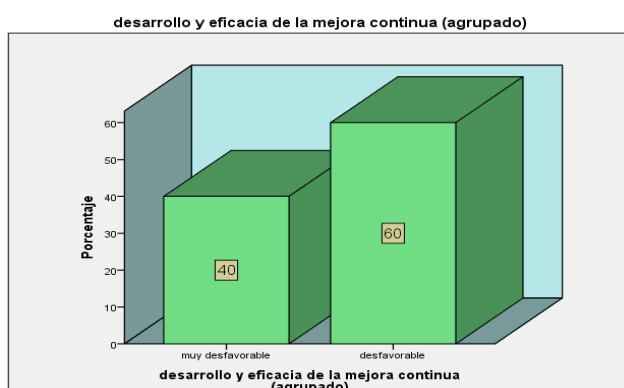
Tabla 4

Frecuencia de la dimensión 3: Productividad

		Productividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy desfavorable	12	40,0	40,0	40,0
	desfavorable	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Figura 4



Interpretación: De acuerdo con la tabla 4 y la figura 4, se observa que el 40% que representa a 12 encuestados respondieron “muy desacuerdo” y el 60% que representa a 18 encuestados respondieron “desfavorable”.

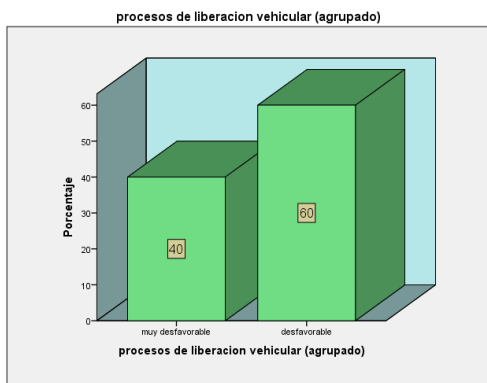
Tabla 5

		Procesos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy desfavorable	12	40,0	40,0	40,0
	desfavorable	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Variable 2: Procesos

Fuente: elaboración propia

Figura 5



Interpretación: De acuerdo con la tabla 1 y la figura 1, se observa que el 40% que representa a 12 encuestados respondieron “muy desacuerdo” y el 60% que representa a 18 encuestados respondieron “desfavorable”.

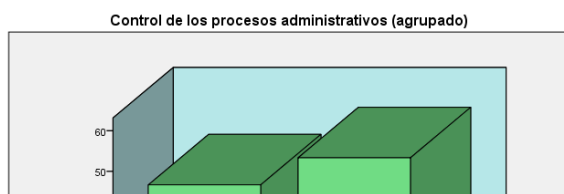
Tabla 6

		Control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy desfavorable	14	46,7	46,7	46,7
	Desfavorable	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Frecuencia de la dimensión 1: Control

Fuente: elaboración propia

Figura 6



28 Interpretación: De acuerdo con la tabla 1 y la figura 1, se observa que el 53.3% que representa a 16 encuestados respondieron “muy desacuerdo” y el 46.7% que representa a 14 encuestados respondieron “desfavorable”.

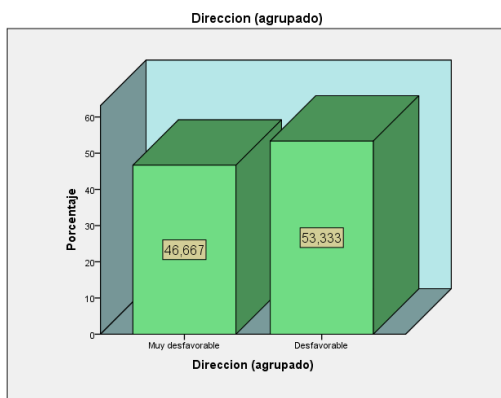
Tabla 7

		Dirección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy desfavorable	14	46,7	46,7	46,7
	Desfavorable	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Frecuencia de la dimensión 2: Dirección

Fuente: elaboración propia

Figura 7



Interpretación: De acuerdo con la tabla 1 y la figura 1, se observa que el 46.7% que representa a 14 encuestados respondieron “muy desacuerdo” y el 53.3% que representa a 16 encuestados respondieron “desfavorable”.

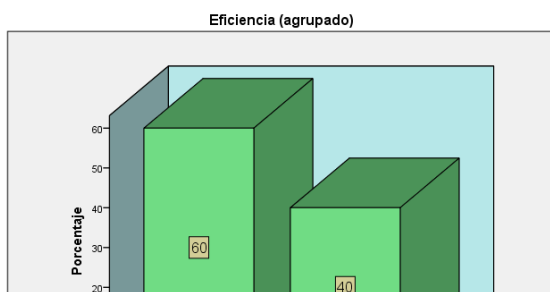
Tabla 8

Frecuencia de la dimensión 3: Planeación

		Planeación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy desfavorable	18	60,0	60,0	60,0
	Desfavorable	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Figura 8



Interpretación: De acuerdo con la tabla 1 y la figura 1, se observa que el 60% que representa a 18 encuestados respondieron “muy desacuerdo” y el 40% que representa a 12 encuestados respondieron “desfavorable”.

3.2. Análisis inferencial de resultados.

3.2.1. Prueba de normalidad

Regla de correspondencia

- 1) si $N < 50$ entonces se usa estadístico de Shapiro – Wilk
- 2) si $N \geq 50$ entonces se usa estadístico de Kolmogorov – Smirnov

Significancia:

Sig $t=0.05$ (Aceptación 95% ; $Z=1.96$)

Regla de decisión:

- a) Sig. $E < sig_t$; rechazar H_0
- b) Sig. $E > sig_t$; aceptar H_0

Hipótesis de normalidad

H_0 : los datos muestrales tienen distribución normal.

H_1 : los datos muestrales no tienen distribución normal.

Tabla 9.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Kaizen (agrupado)	,389	30	,000	,624	30	,000
procesos de liberacion vehicular (agrupado)	,389	30	,000	,624	30	,000

Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: de acuerdo a la regla de correspondencia en la presente investigación, se utilizó el estadístico de normalidad Shapiro – Wilk porque la muestra de 30 colaboradores es menor a 50. Se observa en la tabla 9 que la $Sig_{.E}$ es igual a 0.000 el cual según la regla de decisión por ser menor que la $Sig_{.t}$ igual a 0.05 debe rechazarse la hipótesis nula, por tanto se acepta la hipótesis alterna que menciona que los datos muestrales no tienen distribución normal, por tanto son no paramétricas.

3.3 prueba de correlación de hipótesis.

3.3.1 Hipótesis general

H G: El Kaizen se relaciona significativamente con el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

H₀: El Kaizen no se relaciona significativamente con el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018

H₁: El Kaizen si se relaciona significativamente con el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

Significancia:

$Sig_{.t}=0.05$ (Aceptación 95% ; $Z=1.96$)

Regla de decisión:

- a) $Sig_{.E} < Sig_{.t}$; rechazar H₀
- b) $Sig_{.E} > Sig_{.t}$; aceptar H₀

Tabla 10**Tabla 11****Correlaciones**

		Kaizen (agrupado)	procesos de liberación vehicular (agrupado)
Rho de Spearman	Kaizen (agrupado)	1,000	,861**
			,000
		30	30
	procesos de liberación vehicular (agrupado)	,861**	1,000
		,000	.
		30	30

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

El 1 significa la correlación significativa el valor de la misma.

Escala	Grado de correlación Valoración
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Interpretación: De los resultados obtenido según el estadístico de Rho de Spearman se obtuvo una significancia de 0,000, menor a la significancia de estudio del 0.05, por lo que se rechazó H0 y se aceptó el H1, por lo tanto, el Kaizen si se relaciona significativamente en el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018. Así mismo el nivel de correlación que existe entre las dos variables es de 86.1%, por lo tanto, si existe una correlación positiva media o moderada entre ambas variables.

3.3.2 Hipótesis específica 1

He1: La administración de desempeño se relaciona significativamente con los procesos de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018

H0: La dirección no tiene relación con el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

H1: La dirección tiene relación con el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

Significancia:

$\text{Sig}_t = 0.05$ (Aceptación 95% ; $Z = 1.96$)

Regla de decisión:

- a) $\text{Sig}_E < \text{Sig}_t$; rechazar H0
- b) $\text{Sig}_E > \text{Sig}_t$; aceptar H0

Tabla 12

Correlaciones				
			Administración del desempeño (agrupado)	Control (agrupado)
Rho de Spearman	Resultados obtenidos del kaizen (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	,607**

	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Control de los procesos administrativos (agrupado)	Coeficiente de correlación	,607**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

Interpretación: De los resultados obtenido según el estadístico de Rho de Spearman se obtuvo una significancia de 0.000 menor a la significancia de estudio del 0.05, por lo que se rechazó H₀ y se rechaza H₁, por lo tanto, la administración del desempeño si se relaciona significativamente en el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018. Así mismo el nivel de correlación que existe entre la dimensión y la variable es de 60.7% por lo tanto, si existe una correlación positiva media o moderada entre ambas variables.

3.3.3 Hipótesis específica 2

He2: La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

H₀: La gestión de calidad no tiene relación con los procesos de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

H₁: La gestión de calidad tiene relación con los procesos de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

Sig_t=0.05 (Aceptación 95% ; Z=1.96)

Regla de decisión:

- a) Sig_E < Sig_t; rechazar H₀
- b) Sig_E > Sig_t; aceptar H₀

Tabla 13

Correlaciones				
			Gestión de calidad (agrupado)	Dirección (agrupado)
Rho de Spearman	La mejora continua en relacion con los procesos de liberacion (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 30	,535** .002 30
	Direccion (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,535** .002 30	1.000 30

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

Interpretación: De los resultados obtenido según el estadístico de Rho de Spearman se obtuvo una significancia de 0.002 menor a la significancia de estudio del 0.05, por lo que se rechazó H0 y se rechaza H1, por lo tanto, la Gestión de calidad si se relaciona significativamente en el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018. Así mismo el nivel de correlación que existe entre la dimensión y la variable es de 53.5% por lo tanto, si existe una correlación positiva media o moderada entre ambas variables.

3.3.4 Hipótesis específica 3

Significancia:

Sig $t=0.05$ (Aceptación 95% ; $Z=1.96$)

Regla de decisión:

- a) Sig. $E < Sig t$; rechazar H0
- b) Sig. $E > Sig t$; aceptar H0

He2: La productividad se relaciona significativamente con el proceso de liberación vehicular del depósito de comas del SAT de Lima 2018.

H0: La productividad no tiene relación con el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

H1: la productividad tiene relación con el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2017.

Tabla 14

Correlaciones			Productividad (agrupado)	Planeación (agrupado)
Rho de Spearman	desarrollo y eficacia de la mejora continua (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 30	,528** 30
	Eficiencia (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,528** .003 30	1.000 30

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

Interpretación: De los resultados obtenido según el estadístico de Rho de Spearman se obtuvo una significancia de 0.003 menor a la significancia de estudio del 0.05, por lo que se rechazó H0 y se rechaza H1, por lo tanto, la productividad si se relaciona significativamente en el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018. Así mismo el nivel de correlación que existe entre la dimensión y la variable es de 52.8% por lo tanto, si existe una correlación positiva media o moderada entre ambas variables.

IV. DISCUSIÓN

La tesis tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona El Kaizen con el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

En cuanto a la variable Kaizen con un total del 40% de los encuestados respondieron muy desacuerdo respecto a la relación del kaizen con los procesos administrativos. Así mismo el 60% respondieron que desfavorable el hecho de que se relacione el Kaizen con los procesos administrativos. Mori (2015) en su tesis titulada “implementación del kaizen para la reducción de productos no conformes en la línea de mezclas secas en la empresa foodingredients S.A.C Santa Anita 2014” el autor concluyo que el Kaizen y la reducción de productos son indicadores que tienen influencia con el logro de metas y objetivos institucionales de la organización, logrando con ello la mejora continua en las organizaciones.

De la misma forma encontramos coherencia con la tesis de Sanchez (2016) en su tesis titulada “La implementación del Kaizen para mejorar la productividad en el proceso de extrusión en la empresa contometros especial S.A.C Lima 2016.” Ya que identifiqué que uno de los aspectos más importantes para lograr un proceso administrativo implacable, que su relación para mejorar la productividad es primordial.

El objetivo específico número uno de la tesis fue analizar la relación del Kaizen sobre los procesos de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018. De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación no existe relación entre el Kaizen y los procesos de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

Así mismo en la tesis de Maurer (2006) “*El camino del KAIZEN. Un pequeño paso puede cambiar tu vida*”. Afirma lo siguiente: el Kaizen es una técnica que propone pequeños cambios constantes. Viene siendo utilizada desde la época de la segunda guerra mundial. La implementaron en los Estados Unidos, al verse sin fondos para aplicar la innovación, pero con la necesidad de producir más y mejor. Sin embargo, esta filosofía no fue explotada al máximo como debió corresponder y es ahí donde entra Japón y adopta esta filosofía determinándola como Kaizen. De acuerdo a los resultados, no existe relación entre el Kaizen y los procesos de liberación vehicular, ya que los contribuyentes no están enfocados un 100% en los procesos administrativos si no que el desarrollo viene a causa del mal uso de las políticas de embargo.

Referente al segundo objetivo específico el cual fue precisar la relación de la gestión de calidad con el proceso de liberación vehicular de la organización estudiada.

Se determinó con respecto a la dimensión gestión de calidad, obteniendo el 53.3% que representa a 16 encuestados respondieron muy desfavorable respecto a la gestión de calidad desarrollada en la organización. Así mismo un 46.7% que representa a 14 encuestados respondieron desfavorable en opinión a las ideas de gestión de calidad. Gutiérrez (2010) nos dice: “en la década de 1980 se hizo evidente la necesidad de que las organizaciones implementaran temas de aseguramiento de calidad con el propósito de complementar los requisitos técnicos sobre los productos y servicios y de esta manera garantizar al cliente que la calidad se alcanzó de manera consistente. Concluyo que la

gestión de calidad en las organizaciones garantiza un servicio o un producto final completo en satisfacción del cliente.

V. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que no existe una relación entre el Kaizen y el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.
2. Se concluye que la hipótesis general obtenido por el estadístico de Spearman es menor a 0.05 por lo tanto, rechazo H_0 y acepto H_1 .
3. Se ha determinado que la Hipótesis específica uno no tiene relación entre el Kaizen el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018. Por esa razón se concluyó que debe generar capacitaciones para tomar las medidas necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.
4. Se ha determinado que la Hipótesis específica dos no tiene relación entre el Gestión de calidad y el proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

Por esa razón se concluyó Elaborar un Plan de Comunicación para el desarrollo de los trabajadores y la productividad de la organización.

VI. RECOMENDACIONES

1. Para elevar la mejora continua de todo el personal, se sugiere que se le reconozca el proceso administrativo y las funciones que este emite, que se trabaje con la productividad de cada colaborador por medio charlas o capacitaciones y utilizar el reforzamiento positivo en la relación jefe colaborador.
2. Efectuar estudios anuales de clima organizacional para conocer las debilidades y en base a esto encontrar técnicas y soluciones para el mejoramiento.
3. Efectuar mediciones de administración de desempeño periódicamente para mantener información actualizada de la misma y que contribuyan a conocer cuáles son las necesidades del proceso de liberación vehicular del depósito de Comas del SAT de Lima 2018.

4. La organización del SAT debe otorgar reconocimientos según la evaluación la cual puede ser a través de un proyecto de mejora continua por parte de la empresa, donde los trabajadores puedan incrementar sus habilidades, su creatividad y su capacidad de asumir nuevos retos.

VII. REFERENCIAS

Alcaraz, C., & Garcia, R (2006). Cambios en la composición del empleo y evolución de la productividad del trabajo en el sector formal de la economía mexicana. Banco de México.

Amaru, A (2009). Fundamentos de administración, teoría general y procesos administrativos. México: Pearson educación.

Evans, J. (2013). Administración y control de calidad. México: Cengage learning.

Flores. A (2015). Tesis: “PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EMPRESARIAL EN COPROABAS, JINOTEGA”. (Tesis de licenciatura. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA).

Gutiérrez, H (2010). Calidad total y productividad. Mexico: McGraw – Hill.

Masaaki, I, (2001). La clave de la ventaja competitiva japonesa. México: editorial patria

Maurer, R (2010). El camino del Kaizen: un pequeño paso puede cambiar tu vida. España: S.A. ediciones B.

Mori. E (2015) Tesis:” Implementación del Kaizen para la reducción de productos no conformes en la línea de mezclas secas en la empresa foodingredients S.A.C Santa Anita, 2014”. (tesis de licenciatura. Universidad de Lima).

Rodríguez, R (2001), Tesis: “el Kaizen como herramienta en el mejoramiento continuo del servicio en la agencia de viajes mercy’s tour C.A”. (tesis de licenciatura. Universidad de Oriente – Venezuela).

Ruiz, P (2012). Dirección. México: RED TERCER MILENIO S.C.

Sánchez (2016) Tesis: “La implementación del Kaizen para mejorar la productividad en el proceso de extrusión en la empresa contometros especial S.A.C Lima 2016”. (tesis de licenciatura. Universidad de Lima).

Suarez, M (2009). La filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total. México: Panorama editorial S.A.

Zuani, R. (2005). Introducción a la administración de organizaciones. Argentina: Valleta ediciones.

VIII ANEXOS

ANEXO 1.

CUESTIONARIO

N°



Objetivo: Determinar la relación del Kaizen con el proceso de liberación de vehículos del depósito de comas del SAT de Lima 2017.

Contenido:

A través del presente cuestionario desarrollado con una lista de preguntas que tiene como finalidad extraer información respecto a la apreciación que usted tiene en relación al proceso administrativo percibido por el SAT.

Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y marque la alternativa que se enfoque más a lo que usted piensa.

DIMENSION / INDICADOR / ITEMS	1	2	3	4	5
(Satisfacción) Calidad de atención/compromiso del colaborador/ oportunidad					
Calidad de atención					
¿se encuentra satisfecho con la atención y la información recibida?					
¿usted recibe atención inmediata y objetiva por parte de los trabajadores del SAT?					
Compromiso del colaborador					
¿considera usted que el personal a cargo de realizar las funciones de atención lo hace de la forma correcta?					
¿el colaborador le brinda información que usted le hizo de mucha utilidad conocer?					
Oportunidad					
¿cree usted que a través de un servicio eficaz, el contribuyente mantendrá un compromiso de pago de deudas?					
¿el uso de tecnología es un servicio que agiliza sus consultas?					
(Mejora Continua) Toma de decisiones/ Gestión del cambio/ objetivos					
Toma de decisiones					
DIMENSION / INDICADOR / ITEMS	1	2	3	4	5
¿el personal de atención en conjunto con el administrador tiene la aptitud de implementar una mejora continua a diario?					
Control de procesos					
¿Cree usted que al aplicarse un control en los procesos administrativos, se mejorará la administración del SAT?					
¿La administración del SAT identifica los problemas de la organización?					
¿debería realizarse una evaluación de control de procesos administrativos para ver las fallas administrativas?					
Gestión del cambio					
¿Están preparados tanto la administración pública como el contribuyente para un cambio en general?					
¿Considerando un proceso eficaz, es necesario llevar consigo un control de transparencia al cambio en general?					
¿La información que usted es como trabajador del SAT brinda es clara y oportuna?					
¿El colaborador se enfrenta al cambio a pesar de haber fallas administrativas?					
Objetivos					
¿A través de una evaluación constante, cree usted que mejorará la atención al ciudadano?					
¿Los colaboradores del SAT están claros con los objetivos institucionales de la empresa?					
¿Los parámetros de evaluación únicamente debe estar enfocado al contribuyente?					
(Dirección) Iniciativa/ Responsabilidad/ Liderazgo					
¿De alguna forma se conocen o se ubican los objetivos de la empresa?					
¿La iniciativa creada por el SAT es reconocida por el SAT?					
(Productividad) Recursos/ Período de tiempo/ Motivación					
¿Las sugerencias son ejercidas y reconocidas en la entidad?					
Recursos					
¿El SAT le brinda los recursos necesarios para concretar el proceso administrativo?					
¿La responsabilidad del SAT únicamente se basa en el cumplimiento de sus metas?					
¿Los recursos brindados son de gran ayuda para los contribuyentes?					
¿Cómo colaboradores responsables, esta en nuestras manos brindar un servicio óptimo al contribuyente?					
Período de tiempo					
¿cree usted que es importante el tiempo de acuerdo al cumplimiento de las funciones operacionales?					
¿El SAT de Lima como organismo autónomo, lidera sus agencias y/o depositos enfocados al contribuyente?					
¿El administrador de depósitos es el responsable de mejorar el servicio?					
(Eficiencia) Atención a usuarios/ Evaluación al desempeño/ Optimización de procesos					
Atención a usuarios					
¿De acuerdo a la atención de calidad, logramos conseguir nuestros objetivos con atención eficaz de un colaborador motivado?					
¿Es efectivo solucionar los problemas de manera rápida para no generar disturbios con los demás contribuyentes en fila?					
Evaluación al desempeño					
¿El dominio de nuestras funciones deberían ser evaluadas para un mejor desempeño a diario?					
¿Los resultados que nos brindan las evaluaciones darán inicio a una mejora continua?					
Optimización de procesos					
¿El personal funcional del SAT debe segmentar su trabajo para conseguir los objetivos de manera eficaz?					
¿El trabajo organizado facilitará los procesos administrativos del depósito?					

