



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Mejora continua y la gestión de proceso en la empresa
Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020**

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

AUTOR:

Nieto Diaz, Jeanpierre (ORCID: 0000-0001-5672-2836)

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia, Javier Félix (ORCID: 0000-0003-1061-5300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mis padres Donato Nieto Bonilla, Narcisa Díaz Baños y a todas mis hermanas por siempre brindarme su apoyo para lograr mis objetivos.

AGRADECIMINETO

Quiero agradecer a Dios por la salud y bienestar, permitiéndome así una experiencia académica muy hermosa, asimismo agradecer a la Universidad César Vallejo por sus docentes puesto que mediante ellos nos inculcarnos valores y enseñanzas para ser un buen ciudadano.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMINETO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO.....	6
III METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo Diseño de Investigación	19
3.2. Variables, operacionalizacion.....	20
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	21
3.5. Procedimiento	24
3.6 Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV RESULTADOS.....	26
V.DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	43
ANEXO.....	49
ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	49
ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	51
ANEXO 3 VALIDACION DEL INSTRUMENTO.....	54
ANEXO 4. MATRIZ DE DATOS	66
ANEXO 5. PANTALLAZO TURNITIN	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación del instrumento de la primera variable	22
Tabla 2. Validación del instrumento de la segunda variable	22
Tabla 3. Juicio de expertos.....	23
Tabla 4. Niveles de confiabilidad	23
Tabla 5. Alfa de Cronbach General	23
Tabla 6. Alfa de Cronbach de la mejora continua	24
Tabla 7. Alfa de Cronbach de la gestión de proceso	24
Tabla 8. Frecuencia de la Mejora continua.....	26
Tabla 9. Frecuencia de la Gestión de proceso	27
Tabla 10. Frecuencia de la Identificación de proceso	28
Tabla 11. Frecuencia del Diseño de proceso	29
Tabla 12. Frecuencia del Control de proceso	30
Tabla 13. Prueba de normalidad.....	31
Tabla 14. Baremo de estimación de Rho Spearman	32
Tabla 15. Prueba de hipótesis correlacional entre la mejora continua y la gestión de proceso.....	33
Tabla 16. Prueba de hipótesis correlacional entre la mejora continua y la identificación de proceso.....	34
Tabla 17. Prueba de hipótesis correlacional entre la mejora continua y el diseño de proceso.....	35
Tabla 18. Prueba de hipótesis correlacional entre la mejora continua y el control de proceso.....	36

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Ciclo de Deming	9
Figura 2. Frecuencia de la Mejora continua	26
Figura 3. Frecuencia de la Gestión de proceso	27
Figura 4. Frecuencia de la Identificación de proceso	28
Figura 5. Frecuencia del Diseño de proceso	29
Figura 6. Frecuencia del Control de proceso.....	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la mejora continua y la gestión de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020, por lo cual se indagó diversas fuentes de información para realizar la presente investigación. El estudio fue de tipo aplicada con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, puesto que no se hará una ejecución de las variables establecidas, así mismo se aplicó como técnica la encuesta y se tuvo como instrumento el cuestionario con el tipo de escala de Likert, además se contó con toda la población de 30 colaboradores, asimismo tuvo un Alfa de Cronbach de 0.893, considerado como un coeficiente bueno de fiabilidad, posteriormente la información recopilada fueron analizados en el programa SPSS V.25. De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que hay una relación entre las dos variables del estudio con un coeficiente Rho de Spearman 0,735 considerado una correlación positiva alta, además se obtuvo una significancia de 0.000, por lo que se acepta la hipótesis alterna, finalmente se concluyó que la mejora continua tiene relación directa con la gestión de proceso en la empresa.

Palabras clave: mejora continua, gestión de proceso y planificar

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between continuous improvement and process management in the company Sum Vehicular S.A., Surquillo 2020, for which various sources of information were investigated to carry out this research. The study was of the applied type with a non-experimental cross-sectional research design, since there will not be an execution of the established variables, the survey was also applied as a technique and the questionnaire with the type of scale was used as an instrument. Likert, also had the entire population of 30 collaborators, also had a Cronbach's Alpha of 0.893, considered a good reliability coefficient, subsequently the information collected was analyzed in the SPSS V.25 program, according to the results obtained it was determined that there is a relationship between the two variables of the study with a Rho coefficient of Spearman 0.735 considered a high positive correlation, in addition a significance of 0.000 was obtained, so the alternative hypothesis is accepted, finally it was concluded that continuous improvement has direct relationship with process management in the company.

Keywords: Continuous improvement, process management and planning

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad todas las organizaciones desean hacer bien sus trabajos, así mismo todos los colaboradores quieren obtener mayores ingresos, definitivamente nos gusta lo que tenemos, es así que podremos decir que la mejora es un componente del ADN del ser humano puesto que la historia nos dice que el ser humano en su memoria ha buscado siempre mejorar sus condiciones de vida; en las organizaciones se vive décadas tratando de buscar una buena mejora continua, esto conlleva a basarse en métodos para saber cómo manejar un grupo de personas de tal forma los directores y administradores tienen que enfrentar constantemente los cambios en los procesos para así, optimizar el tiempo de actividades que el colaborador va a desarrollar.

A nivel mundial las organizaciones hacen un estudio de procesos para obtener una buena mejora continua en la elaboración de sus actividades, en tal sentido esto les ayuda a seguir manteniéndose en el mercado competitivo, para ello es importante mantener estrategias dentro de la compañía y saber a dónde pretendemos llegar, de tal manera nos permita dirigirnos a los clientes, canales y competidores.

Los cambios en una organización no solo se dan en la supervisión, si no en la inclusión del colaborador para innovar y mejorar los procesos, o sea ya no solo los directores o coordinadores toman las decisiones para establecer modelos de mejora, de tal forma la gente del área operativa son los que aportan alternativas para mejorar la forma de trabajo y mantener el éxito organizacional (Navarrete, 2014, p. 21).

Es normal que en el entorno empresarial corrijan a las competencias en el mercado, a medida que va creciendo se hacen superiores las organizaciones de tal manera deben enfrentar nuevos retos; Por lo cual es necesario ir renovando en el transcurso del tiempo. A través de la aplicación de métodos de mejora continua para poder superar sus debilidades y ser más competitivo en su entorno (Proaño, 2017, p. 50).

A nivel nacional es importante que todas las empresas tengan planes estratégicos definidos y claros para sus organizaciones, es necesario saber hacer o que no

hacer y llevarlo a cabo en el día a día, con la mejora continua de procesos las organización buscaran crecer en sus diferentes ámbitos de trabajo donde desarrolla su bien o servicio; De tal manera todo proceso debe estar integrado dentro de una organización, esto tipo de procesos ayudaran alcanzar el éxito y crecimiento de la organización

En un entorno general y pese a no reconocerlo, los directivos de las compañías nacionales son tecnócratas pues esto entorpece y no facilitan a sus colaboradores de ser creativos en la decisión de problemas, lo cual pone obstáculo para asumir desafíos y compromiso del nuevo milenio (Espinoza, 2017, p. 12).

A nivel local en su mayoría las empresas no suelen darle importancia a los procesos dentro de su propia organización, por ende esto nos lleva o involucra al análisis y evaluación de los estándares de calidad, que permita tener una certificación con relación a una permanente mejora continua, la mayoría de problemas en los procesos es la falta de control, por esa razón se genera que no tengan un buen crecimiento, por lo cual esto nos permite conocer las dificultades y carencias que tiene una organización.

El problema que identificamos en la empresa Sum Vehículo S.A. es que no tiene un proceso apropiado para el montaje de los equipos de GLP a los automóviles y es por ello que los trabajadores realizan procedimientos inadecuados que interfieren en un proceso irregular de la empresa y esto ocupa tiempo, retraso o inclusive un mal servicio para los clientes, y por lo tanto, esto genera pérdidas económicas a la organización y un mala imagen en el mercado competitivo. En tal sentido la empresa debería planificar a un largo plazo que es lo que debería hacer y qué no hacer, para poder involucrar a los colaboradores a la meta que queremos llegar. Así mismo de poder hacer una implementación de mejora de nuestras actividades, puesto que de tal forma podremos verificar los errores que cometen los técnicos a la hora de ser una instalación de GLP al automóvil, puesto que uno de los errores que se identifican al momento de colocar la cañería de gas, el tanque de combustible, los inyectores, filtro de gas y el sistema eléctrico. En tal sentido al tener conocimiento de todo el proceso de la compañía, optaremos por un nuevo diseño de las tareas con el fin de tener un buen control de procesos en todas sus

etapas con el fin de brindar un buen servicio.

A continuación se formulan el problema general del estudio, que dan crédito e inducen a realizar este trabajo:

¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la gestión de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020?

Además para detallar el problema general, nos hemos planteado los siguientes problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la identificación de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020?

¿Cuál es la relación entre la mejora continua y el diseño de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020?

¿Cuál es la relación entre la mejora continua y el control de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020?

La justificación del estudio son las razones primordiales por la cuales se realizó esta investigación, por la que se presentan a continuación:

Justificación del estudio

La presente indagación que es la mejora continua y la gestión del proceso es importante, puesto que de esta forma va permitir investigar las variables mencionadas e identificar los inconvenientes que presenta la empresa Sum Vehículo S.A. con la planificación, identificación, diseño y control de los procesos, de tal manera que se identificará y analizara la relación que tienen las variables de estudio, de esta manera nos permitirá estimar si las empresas pueden afrontar las nuevas propuestas de identificación y diseño de procesos, en consecuencia de resolver sus problemas presentes.

Justificación de la práctica

La finalidad de la investigación se dará al conocer la vinculo existente en la Mejora Continua y la Gestión del Proceso en la empresa Sum Vehículo S.A; como bien sabemos hoy en las organizaciones automotrices para que pueden llegar a optimizar sus actividades donde trabajan es necesario realizar una buena identificación de procesos y un buen control, de tal manera esto genera valor a toda

las actividades para la elaboración servicio empleado y obtener un cliente satisfecho.

Justificación teórica

La investigación propuesta se buscara a través de la aplicación de la teoría y los juicios básicos de la Mejora Continua y la Gestión del Proceso, en contribuir con las situaciones reales que afectan a la organización, para así ser resueltos; Con la intención de que aportara a nuevos conocimientos y así mismo será beneficioso para entender algunas problemáticas de una empresa.

Justificación metodológica

La investigación brindara una información confiable a través del instrumento que se utiliza, el cual aporta una estrategia metodológica en cuanto a la Mejora Continua y la Gestión del Proceso.

El objetivo general es el propósito principal por lo cual se desea alcanzar la investigación, para dar respuesta al problema:

Analizar la relación entre la mejora continua y la gestión de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

Además para alcanzar el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

Determinar la relación entre la mejora continua y la identificación de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

Determinar la relación entre la mejora continua y el diseño de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

Determinar la relación entre la mejora continua y el control de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

La hipótesis general es el elemento fundamental para el proceso de la investigación, por la cual se planteó a continuación:

Existe relación entre la mejora continua y la gestión de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

Además para concretizar la hipótesis general se planteó las siguientes hipótesis específicas:

Existe relación entre la mejora continua y la identificación de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

Existe relación entre la mejora continua y el diseño de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

Existe relación entre la mejora continua y el control de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

II.- MARCO TEÓRICO

Se consideró los trabajos previos a nivel internacional y nacional más destacados, referentes a las dos variables en estudio. De tal manera a nivel internacional destacan:

Navarrete (2014) en su tesis *“La incidencia de la aplicación del Kaizen a los procesos, para incrementar el desempeño laboral del personal de nuevo ingreso del área de mantenimiento express de la empresa CASABACA S.A de la ciudad de Quito.”* Con la finalidad de aumentar el rendimiento profesional del colaborador de nuevo afiliación del departamento a través de la utilización de la filosofía mejora continua; De tal manera la investigación fue correlacional, no experimental, por consiguiente, la mejora continua tuvo un adecuado desempeño profesional de los colaboradores ingresantes; puesto que el análisis del estudio realizado en dicha área; Como conclusión, se pudo obtener una confiabilidad de 99% de entendimiento, con la sugerencia de que la mejora va a resultar ser un sistema eficaz en el crecimiento del cumplimiento profesional de los trabajadores ya estos sean nuevos o antiguos, puesto que esto debería sostener su aplicación constante en toda la empresa y en los distintos departamentos.

A nivel nacional, se presentan diferentes investigaciones sustentadas por instituciones entre ellas tenemos:

Hurtado (2019) en su tesis nos presenta el *“MEJORORAMIENTO CONTINUO Y LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA PRIVADA, AÑO 2018”*. El presente estudio tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre el mejoramiento continuo y la productividad en una empresa. La metodología empleada fue de tipo correlacional puesto que se busca conocer la relación entre las variables de estudio propuestas, asimismo, tiene un diseño no experimental porque no se manipulara ninguna de las dos variables, además el corte transversal por que el estudio se dio en un momento determinado, por esta razón se obtiene el coeficiente de correlación $Rho = 0.812$, lo que nos da entender que hay una relación positiva alta entre las dos variables del estudio. En conclusión el mejoramiento continuo se relaciona significativamente con la productividad de una empresa

Estrada (2018) en su estudio "*la mejora continua y la calidad de servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. LIMA – 2018*" la presente indagación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Mejora continua y la Calidad del Servicio, de tal manera, la investigación fue de tipo aplicada, con un nivel descriptivo – correlacional porque se establecerá el grado de relación, asimismo el estudio tuvo un diseño no experimental – de corte transversal puesto que la recolección de los datos serán efectuados en un solo instante, por esta razón , se obtuvo un coeficiente $Rho = 0.906$, mostrándonos que existe una correlación positiva muy fuerte entre las dos variables que se estudian. Llegando a una conclusión que la variable de la mejora continua tiene una relación con la variable calidad de servicio.

Espinoza (2017) en su tesis "*mejora continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC, Lima 2017*" el presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables mejora continua y los procesos administrativos de la compañía, de tal manera, la investigación fue aplicada de tipo correlacional puesto que se buscara encontrar la relación existente entre dos o más variables, asimismo, el diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal puesto que las variables no entran a un proceso de experimentación o manipulación, por esta razón el coeficiente de correlación $Rho = 0.994$, los que significa que entre la mejora continua y los procesos administrativos hay una correlación positiva, en conclusión nos indica que a mejor gestión de la mejora continua se podrá mejorar la gestión de los proceso administrativos.

Ocola (2015) en sus tesis "*la mejora continua y la su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño, distrito de breña, año 2015*" la presente indagación muestra como objetivo determinar el vínculo entre las dos variables del estudio, de tal manera la presente indagación fue de tipo descriptivo- correlacional puesto que trato de determinar el grado de relación que existe entre las variables, de la misma manera, el diseño de del indagación es no experimental transversal puesto que la variables no serán manipuladas y de tal modo los datos obtenidos se dieron en un solo momento, por otra parte, se muestra la correlación $Rho = 0.639$ el cual nos señala que existe una

relación positiva moderada fuerte entre las dos variables, en conclusión el estudio muestra que si hay una buena relación positiva y altamente significativa entre la mejora continua y la calidad de servicio en la plataforma, en definitiva el plan de la mejoramiento permitirá subsanar los errores que se estaban haciendo en la atención y por lo tanto incrementar la calidad.

A continuación se presenta las teorías relacionadas a la mejora continua y la gestión de procesos

Mejora Continua

En esta parte se abordó las definiciones de la mejora continua desde la posición de diferentes autores.

Después de la segunda guerra mundial Japón era un país en desarrollo donde tuvieron que dar aprovechamiento de los recursos disponibles que tenían en ese momento de tal manera. Carro & González (2012) hace una descripción del concepto, así:

El kaizen es parcialmente nuevo, a saber de su creador Masaaki Imai, puesto que proviene de dos símbolos japoneses. Kai que da lugar a cambio y zen que nos dice mejorar. Así podemos de expresar que el kaizen es un cambio para mejorar o un mejoramiento continuo como común mente se le conoce (p.13)

Según Render y Heizer (2014) Nos menciona que la administración de la calidad total se da por un proceso infinito de mejoramiento continuo, puesto que comprende a los personas, equipos, abastecedores, materias y procedimientos, asimismo la base de esta filosofía es que todo procedimiento puede seguir cambiando.

Respecto a la mejora continua mencionan lo siguiente:

La mejora continua es fundamental para el éxito. En la fabricación en el mundo hipercompetitivo de hoy en día, con precios pagados a los proveedores, carrera hacia el fondo. Continuo la mejora es más que un eslogan: es fundamental técnica para ayudar a nuestras tiendas y artistas a alcanzar el mundo resultados de clase y mantiene a nuestras empresas y empleados competitivos en el mercado.

La base de la filosofía de mejora continua es la creencia de que virtualmente cualquier aspecto de un proceso se puede mejorar y que las personas con una asociación estrecha al proceso están en la mejor posición para identificar los

cambios que deben hacerse. (Krajewski et al., 2013, pág.163)

Hoy en día, cualquier organización que desee alcanzar niveles sobresalientes de rentabilidad y calidad. Y la productividad necesita el apoyo de su activo máspreciado: las personas dentro de la organización (Jurburg et al., 2017, p. 1469).

Por lo tanto el cambio de mejorar es una filosofía que nos ayudara a tener un buen método para la elaboración de un producto; Así mismo va desarrollando cada vez más y más para tener un buen sistema de mejora de problemas que van apareciendo en las actividades o tareas en las organizaciones puesto que con el ciclo de Deming (PHVA) será optimo pues es una herramienta que no tan solo se establece en el proceso de un producto sino en toda las áreas, de tal manera la mejora continua es la estructura de todo proceso.

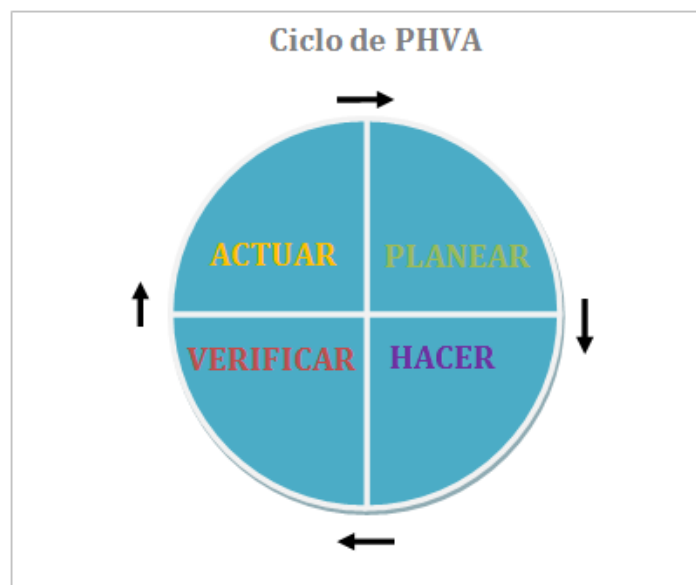


Figura 1. Ciclo de Deming
Fuente: Morales, S., & Puerta, L. (2011, p. 13).

Según Pérez (2016) en su artículo manifiesta “El entorno empresarial actual es cada vez más exigente, para sobrevivirlo se debe mantener una mejora constante de los negocios y en consecuencias de sus procesos” (p. 10). Es decir que la mejora continua se debe de implementar en todo momento puesto que no es algo opcional, es algo necesario para toda compañía.

Jordan et al., (2015) en su artículo menciona que “La mejora continua es un método muy poderoso, pues ayuda a conseguir buenos resultados, de tal forma logra una formación permanente en el mejoramiento de los trabajadores en buscar

diariamente un reto” (p. 13). Por lo cual al aplicar la mejora nos llevara a tener un buen ambiente laboral donde todos los empleadores se sentirán orgullosos de sus actividades que realizan y esto conlleva a que la compañía tenga una alta productividad.

A continuación se presentan las dimensiones de la variable mejora continua de autores referentes al tema

Planificar: según Jones & George (2014) en su libro mencionan que. “Para conducir la función de planear, los jefes identifican y clasifican las metas organizacionales apropiadas y los recursos de acción para alcanzarlas; además, formulan estrategias para lograr un alto desempeño” (p. 9). Es decir que para las organizaciones tengan un buen funcionamiento en sus sistemas de producción tienen que establecer estrategias para poder reducir su margen de error y así llegar a las metas trazadas que el gerente estipulado.

Según Krajewski et al, (2013) mencionan que. “El grupo seleccionado a un proceso que necesita mejora. Luego documenta un proceso seleccionado, en general analizando datos vinculados, esto establece metas de calidad para mejorar y discute varios modos de lograr las metas” (p. 163). Por lo consiguiente el equipo va desarrollando una serie de mejoras en las tareas así mismo lograr los objetivos trazados que la organización se plantea de tal manera plasmarlo en una documentación que servirá de estructura.

Cuando ocurre una crisis es como un recordar o carta de advertencia, el cambio es fácil lo que es difícil es intentar para impulsar el cambio cuando no hay crisis (Banger, 2014, p. 36).

Por ende debemos de esperar que en nuestra organización halla una problemática para mejorar nuestros procesos si no en cambio identificar los pequeños problemas para tener un mayor margen de efectividad en nuestros procesos.

Las compañías líderes también tienen competencias centrales particularmente fuertes que mejoran la diferenciación y por supuesto las empresas altamente exitosas ejecutan, entregan valor rápidamente de manera confiable y rentable (Pearson, 2015, p. 20).

Por lo tanto nos comenta que siendo una compañía pequeña tenemos competidores que de una a otra manera tratan de diferenciarse de nosotros por ello debemos de proyectarnos hacia el futuro y poder tener un buen proceso y darle el valor optimo a cada procedimiento para así tener un buen producto y poder presentarlos a nuestros clientes y mantener los satisfechos con nuestros servicios.

En este taller final, el equipo debe revisar los dibujos que identifique cualquier ajuste que el arquitecto o ingeniero deba hacer y aprobar el plan revisado puesto que también deberías revisar el presupuesto y programar para asegurarse de que todo sigue en camino con fondos y calendario aprobado por sus líderes y partes interesadas durante el diseño que se quiera plantear para mejorar el control de nuestras actividades (Barry, 2019, p. 82)

Según Mediana et al. (2019). Nos menciona que es necesario fijar la planificación en las reuniones para el desarrollo de las tareas, por lo cual se darán las premisas que son imprescindibles a la hora de realizar el proceso de trabajo.

Hacer: según Krajewski et al, (2013) manifiesta que hacer es la. “Recolección de datos constante para medir las mejoras del proceso. Cualesquiera cambios en él se documentan y se vuelven a revisar conforme se necesite” (p. 163). En otras palabras hacer es una acumulación de información para evaluar y mejorar los procesos existentes de tal manera sea cual expuesta la nueva mejora se podrá guardar en un registro para poder revisarlas en un futuro.

En las empresas los administradores optan por delegar las funciones a los colaboradores para así ellos puedan tener una buena toma de decisiones a la hora de algún Inconveniente, (...). “Cuando organizan, los gerentes también trazan las líneas de mando y responsabilidad entre individuos y grupos” (Jones & George, 2014, pág. 11). Por ende los gerentes optan por hacer equipos de trabajo para así tener una delegación y así mismo un buen clima de laboral.

Evans & Lindsay (2015) nos menciona que hacer es la etapa donde el plan se implantara como una prueba piloto para un segmento de la organización. Así mismo verificar y solucionar la propuesta establecida. En otras palabras en las organizaciones debemos de plantear un plan piloto de proceso para una tarea específica para poder así determinar las actividades que se van dando durante el proceso empleado para así dar aborde si el proceso si tiene algún margen de error

o es óptimo para la organización.

Aunque hay "focos de mejora", todavía no hay evidencia surgió de un impacto en la calidad de toda la organización. Tal logro requerirá un enfoque integral para el aprendizaje y el conocimiento (Stephen et al., 2008, p 609).

De tal forma que al hacer un nuevo planteamiento de mejora al proceso de las actividades se va a seguir dando puesto que la mejora es algo infinito y se va a ir viendo de poco a poco hasta llegar al punto deseado de la organización.

Verificar: "El resultado del proceso de controlar es la capacidad de medir el desempeño con precisión y regular la eficiencia y eficacia de la organización" (Jones & George, 2014, pág. 11). De tal manera la empresa debe de tener en conocimiento que tal proceso genera precisión para la elaboración de bien o servicio le dará más valor y de esta forma los colaboradores serán más productivos.

La agrupación que estudia los datos acumulados durante la etapa hacer, para encontrar que tan cerca afecta los resultados al conjunto de objetivos en el paso planear. Si se encuentra inconveniente importante el personal reevaluará el plan o detendrá el proyecto. (Krajewski et al., 2013, pág. 164). Es decir que mientras están en el proceso debemos constatar que las tareas se estén dando de la mejor manera que se requiere y si no es así poder reevaluar el plan para que el proyecto dado sea de lo más satisfactorio que el equipo desea.

Según Evans & Lindsay (2015) se estudia la determinación del plan piloto si está de acuerdo lo planteado para ver así la forma correcta de implementarla y da tal forma llevar un registro de todo lo aprendido en esa simulación de la actividad. Por lo tanto el aprendizaje que se llevando acabo es para poder dar las soluciones inmediatas antes que el bien o servicio siga su secuencia y dar una mala imagen a nuestros consumidores.

La mayoría de los programas no se pueden gestionar simplemente para mejorar el rendimiento. Si se hacen más efectivos, generalmente también necesitan un cambio en su estructura u orientación (Douglas & Besharov, 2009, p. 209).

En otras palabras nos da entender que los sistemas en cambiar merecen un proceso tolerante para poder ver la habilidad de los colaboradores a la hora de

presentarse ese cambio y observar el rendimiento puesto que depende de aquello se verá el trabajo eficiente.

Esperar puede llevar mucho tiempo, ser molesto e increíblemente frustrante. Cuando los clientes piensan que la experiencia de la comida también toma mucho tiempo en un restaurante en particular, pueden optar por no patrocinar ese restaurante. Algunos de los estudios han demostrado que las velocidades de servicio o los tiempos de espera afectan sustancialmente al cliente satisfacción y su percepción de la calidad del servicio (Chen & Chen, 2016, p. 1278).

Actuar: según Krajewski et al., (2013) si la prueba da un buen resultado se empezara a documentar todo el proceso propuesto con la estandarización que se correspondiente, así mismo dar la capacitación a los demás individuos.

A saber que si el trabajo o proyecto presentado es dable tenemos que recurrir a registrarlo para así de esta manera el equipo a cargo pueda orientar e instruir a los demás colaboradores el proceso empleado para esa actividad en función.

Aprendemos cosas cuando escuchamos una historia. Igualmente las empresas que han realizado mejoras significativas en sus operaciones pueden comunicar estas mejoras de manera efectiva a los empleados, compradores, proveedores, contando una historia, por supuesto, las mejores historias son las a los que se les dice que usan imágenes, porque ayudan a el oyente en retener el mensaje (Hoyer et al., 2015, pág. 24).

Según Evans & Lindsay (2015) nos expone que la actuar es la última situación que se da para la estandarización de las actividades planteadas, de tal forma se comunicara del nuevo proceso a la organización. Por ende que la práctica expuesta para este proceso es buscar la homologación de la actividad expuesta para así que todos los colaboradores tengan la información adecuada y sigan ese proceso expuesto.

Las empresas están analizando la eficiencia del proceso para preservar el ecosistema y mejorar su balance final los recursos están siendo estirado más que nunca y la demanda de se está se observa en el uso eficiente de esos recursos en todas las industrias (2015, p. 35)

A continuación se presenta las teorías relacionada a la gestión de procesos

GESTIÓN DE PROCESO

En esta sección se abordó las definiciones de la gestión de procesos desde la posición de diferentes autores.

Según bravo (2011) nos comenta que la gestión de proceso nos ayuda a tener una buena dirección en la organización puesto que al identificar, diseñar y mejorar nos hacen más productivos en todos los procesos de a compañía, de tal forma lograr un cliente satisfecho y leal.

Según Evans y Lindsay (2015) nos comenta la gestión implica planificar y administrar las tareas necesarias para así lograr un eficiente procedimiento para la empresa, y de la misma forma identificar oportunidades para mejorar la calidad del servicio y dar una buena satisfacción a los clientes internos o externos.

El competitivo mercado global del nuevo milenio ha creado conciencia sobre los negocios procesos como el paradigma de gestión más importante las compañías ya no se observan como un coleccion de las áreas funcionales, pero un plan de procesos altamente integrados (Vugec et al., 2019, p. 12).

La gestión del proceso de fabricación es vital para producir altos rendimiento, por lo tanto, muchas empresas de servicios se esfuerzan por aumentar la eficiencia del proceso, por ende las empresas para llegar a un buen alto de ventas anuales deben de proyectarse a mejorar el sistema de servicio puesto que de aquello vamos a optar un buen producto final para nuestros consumidores (Seung et al., 2019, p. 394).

Por lo tanto la gestión de procesos es aquel valor que se da a cada proceso para la elaboración del producto final, para así tener a nuestros consumidores satisfechos ya que de esta manera tendremos un cliente leal a nuestro producto y esto genera la permanencia en el mercado.

La gestión de proceso, trata de tener todo un proceso adecuado para poder medir el desempeño y de tal forma poder incrementarla (Rohloff, 2011, p. 381).

Según Hernández et al. (2009) Nos menciona que para entender la gestión de procesos debemos de apreciar las interrelaciones existentes entre las distintas

tareas que se desarrollan.

A continuación se presentan las dimensiones de la variable gestión de procesos de autores referentes al tema:

Identificación de proceso: según Evans y Lindsay (2014) menciona que las compañías sobresalientes detectan los procesos más resaltantes de la cadena de valor puesto que de ello dependerá del valor agregado que se entregará al comprador.

Es decir que las compañías reconocen sus procesos, puesto que con esta cadena podemos darle valor al bien o servicio y esto generaría una satisfacción a nuestros clientes.

Nos menciona (2009) que en este paso entre los colaboradores surgen preguntas que nos ayudaran a esclarecer y determinar las tareas que conforman el proceso como ¿Cuáles suceden primero? O ¿Cuáles suceden a veces?

Respecto a la identificación de proceso mencionan lo siguiente:

Una técnica de apoyo facilita los recursos y entradas vitales para los procedimientos centrales y es esencial para administrar los beneficios. Las compañías tienen bastantes procesos de apoyo. Los ejemplos incluyen presupuesto, reclutamiento y programación. Las técnicas de apoyo facilitan los recursos clave, capacidades u otras entradas que permiten que los procesos centrales funcionen (Krajewski, et al., 2013, p. 90).

A saber esta identificación que se da en las organizaciones nos da entender que el proceso central es el apoyo que se da en esa tarea especificada de la compañía ya sea para un bien o servicio. De esta manera gracias a esta determinación la empresa pueda a mejorar en cada ámbito de sus departamentos.

Según Abril et al. (2010) Se establece que los prototipos de la calidad tengan como objetivo principal que la compañía se desarrolle sistemáticamente es sus productos y servicios de mejoramiento de calidad y que cumplen con los deseos de sus compradores.

Así mismo para obtener a un cliente satisfecho y de esta manera nuestros productos roten de una manera especial debemos de desarrollar un buen proceso de identificación para así corregir antes que el producto salga mercado.

Estas nuevas capacidades son importantes. Pero para encontrar la combinación correcta, en negocios los líderes necesitan que cada trabajador sea más comprometido y productivo que nunca.

Según Aguilar (2013) nos comenta que en identificación de procesos es una dirección con el fin de construir un procedimiento de mejora en las tareas de la empresa.

Diseño de proceso: Evans y Lindsay (2014) nos mencionan que al implantar un diseño es para la mejora de los requerimientos pues esto desarrollara un buen proceso en las actividades y la satisfacción de nuestros clientes.

Por ende que al haber un buen diseño, las organizaciones tendrán más acogida al mercado competitivo ya que esto dará más calidad a nuestros bienes o servicios dados por nuestra organización.

Según Schroeder et al. (2011) en su libro expone que “Entre las decisiones más sustanciales los gerentes de operaciones toman como prioridad para un nuevo manejo su relacionan con el diseño y mejoramiento de los procesos para la producción de bienes y servicios” (p.59).

Por lo tanto al mejorar un diseño para elaboración de un bien o servicio se encontrara una mejora que será importante, que contribuirá para la organización siga creciendo.

“las características deberán cubrir adecuadamente las necesidades y requerimiento de los consumidores potenciales, al tiempo que deben optimizarse también los aspectos técnicos y económicos en relación con su producción” (De la Mar Fuentes & Córdón, 2014, pág. 191).

Como se aprecia al diseñar un nuevo proceso en un área específica genera un cambio ya que esto viene para un bienestar ya sea de los colaboradores y la empresa ya que al darle valor a nuestro bien o servicio esto genera que nuestro cliente final ya se internó o externo este satisfecho puesto que toda empresa depende del consumidor.

Mi punto aquí es que usando herramientas y técnicas para centrarse en cambiar los procesos comerciales y lograr ganancias en calidad, costo y entrega no suelen requerirse grandes cambios tecnológicos (Keller, 2011, p. 2).

Por lo tanto nos menciona que para diseñar nuestro proceso de instalaciones no necesitamos de una gran tecnología para llegar al punto eficaz puesto que de tal forma haciendo pequeños cambios en nuestro proceso podemos de llegar a una óptima eficiencia de nuestro proceso.

El diseño ha sido reconsiderado como un agente estratégico en negocios, aportando diferentes enfoques a los nuevos productos desarrollo y orientado a las necesidades de los usuarios y por lo tanto permitiendo mayores tasas de aceptación de igual manera en otros segmentos (Fernández et al., 2017, p. 230).

Control de proceso: Evans y Lindsay (2014) el control de proceso nos ayudara a permitir a solucionar los dilemas de la producción y así mismo tener un profesionalismo estable.

Por lo tanto se debe de inspeccionar adecuadamente los procesos en la organización puesto que al ver si hay una dificultad o problema en la elaboración de un bien o servicio se pueda resolver inmediatamente pues así no retrasará la secuencia de las actividades.

“La finalidad del control de proceso es localizar el ambiente del cambio natural aleatorio del curso y asegurar que la elaboración continúe en el” (Schroeder et al., 2011, pág. 183).

Es decir control de proceso mantendrá acorde la producción de la empresa.

Se llevarán a cabo controles de los proceso de producción y de los métodos por los cuales se controlan el equipo y herramientas que utilicen los trabajadores, los cuales deberán contar con las recomendaciones de operación y los programas de mantenimiento adecuado (Abril et al., 2010, pág. 74).

Por lo consiguiente las inspecciones que se dan en la planta para la elaboración de bien o servicio es que los colaboradores estén altamente capacitado ya que esto ayudara que sus actividades sean altamente eficientes.

Si la administración y su socio favorito de capital privado ofrecen muy poco,

según la lógica, otro comprador intervendrá para pagar el valor razonable

El programa fue construido alrededor de una Matriz de habilidades tal cual matriz detalla las habilidades requeridas por los tres niveles de técnico en toda la instalación, comenzando con procedimientos de seguridad como arnés, entrenamiento para reparaciones y recuperación de fallas a eléctricos, mecánicos y controles refacción de tal manera tendrá una toma de dicciones en el momento de alguna dificultad. (Trebilcock, 2019, p. 53).

III METODOLOGÍA

3.1. Tipo Diseño de Investigación

Tipo de investigación: El tipo de la indagación fue aplicada, a fin de mejorar los conocimientos sobre “la relación de la mejora continua y la gestión de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A”. Del mismo modo este estudio es de campo por ello se obtendrá la información mediante la encuesta.

Según Carrasco (2005), este tipo de estudio, es la más conocida en investigaciones de negocios, que se refiere a un estudio de investigación con objetivos realizables, bien definidos que servirán para poner en práctica de inmediato.

Diseño de la investigación: El diseño de esta indagación fue no experimental de un corte transversal; en pocas palabras no se hubo una ejecución de las variables establecidas. De tal manera solo optaremos por observar el objeto de estudio y como se dará en su ambiente natural para luego realizar un análisis.

Según Hernández et al. (2014), este tipo de diseño toma en referencia y observación a las situaciones ya existentes, quedando claro que el desarrollo de este tipo de Investigación, tendrá como base a las investigación y situación a ya aceptadas por la sociedad. Es decir que de ninguna manera las variables serán manipuladas.

Asimismo Hernández et al. (2014), menciona que la investigación de corte transversal, se relata al tiempo en que se recopilan la información, realizado en un mismo tiempo determinado.

Enfoque de investigación: La indagación fue dada con un enfoque cuantitativo, puesto que se desarrollara la recolección de datos para luego probar las hipótesis en base de los resultados.

Asimismo Hernández et al. (2014), este tipo de planteamiento, se usa la acumulación de datos para ser luego evaluarlo y analizado estadísticamente, de tal manera que se pueda constatar con la hipótesis antes formuladas.

Nivel de investigación: La indagación fue de tipo descriptiva correlacional, puesto que se describe determinadas características del tema de estudio y a la vez medir el grado de correlación que existe entre las variables, por esta razón esta indagación busca conocer la correlación existente entre la mejora continua y la

gestión de proceso de la compañía Sum Vehículo S.A.

Según Hernández et al. (2014), La investigación es de tipo descriptiva correlación, porque se describen las características orientadas al tema y a la vez se mide el grado de correlación de las variables de estudio.

3.2. Variables, operacionalización

La variable puede ser una particularidad de un tamaño que puede tolerar cambios, de tal manera es un objeto de análisis, medición o control de una indagación.

De tal manera nuestras variables son cualitativas como Fidias (2012) nos menciona que “también son llamadas categóricas, son características o atributos que se expresan de forma verbal, es decir mediante palabras” (p. 58).

Variables 1: Mejora Continua

La variable fue medida a través de una encuesta compuesta de 18 preguntas con las dimensiones de formulación de panificar, hacer, verificar y actuar, estas dimensiones determinaran la relación que existe con la variable gestión de procesos.

Variables 2: Gestión de proceso

La variable fue medida a través de una encuesta compuesta de 18 preguntas con las dimensiones de identificación de proceso, diseño de proceso y control de proceso. Estas dimensiones determinaran la relación que existe con la variable mejora continua.

Tal como se detalla en el anexo 3

3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

Población: La localidad objetiva de esta indagación está constituida por todos los trabajadores de la empresa Sum Vehículo S.A., la cual son 30 personas de acuerdo al (acta) de la empresa. Por ende, se denomina población finita.

La población es un grupo de elementos que contemplan las mismas características y atributos, que pueden ser tanto números exactos como infinitos (Fidias, 2012).

En el presente indagación se usó toda la población, por la que no hubo la necesidad de emplear alguna fórmula estadística de muestreo, la muestra seleccionadas serán los 30 colaboradores de la empresa Sum Vehículo S.A., por

lo cual se aplicará el estadístico censal a la muestra que se consideró.

Ramírez (1997, como se citó en Romani, 2018)) se encontró que la muestra censal simplemente es aquella en donde el total de elementos o unidades de la investigación son considerados para la muestra.

Criterios de inclusión: para esta investigación se tomó a todos los colaboradores de la organización Sum Vehículo S.A., en el año 2020.

Criterios de exclusión: en la investigación no fueron tomados los colaboradores que no pertenecen a la empresa Sum Vehículo S.A., Así mismo no se tomaron en cuenta a los choferes de las concesionarias que brindan servicios de manera esporádica.

Unidad de análisis: Se tomaron en consideración a todos los trabajadores de la empresa Sum Vehículo S.A. ubicados en el distrito de Surquillo.

Según Hernández et al. (2014), nos comenta que la conformidad de análisis señala los que van a ser medidos, esto quiere decir componentes o casos a quienes se va a medir en la última instancia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: La técnica que se utilizará el censo, esta técnica nos ayudara a recopilar la información a través de las respuestas que serán considerados por los colaboradores de la empresa Sum Vehículo S.A.

Según Hernández et al. (2014), "La técnica es la acumulación de los datos que puede ser múltiples. Para la investigación de carácter cuantitativo están los cuestionarios cerrados, registro de datos estadísticos" (p. 15).

Según Fidias (2012) nos indica que el sondeo es un método que pretende reunir la información de un grupo o de muestras de sujetos acerca de sí mismo, o de un tema en particular

Instrumento: Es un cuestionario tipo Likert de 36 preguntas, donde se formularan preguntas específicas referidas al tema de investigación.

Según Hernández et al. (2014), nos comenta que el cuestionario tipo Likert es un "conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías" (p. 245).

Validez: De tal manera el desarrollo de la validación del contenido estará sujeto

a la aprobación de personas expertas a la asignatura.

La validez es la aceptación o no del contenido de las variables, la cual se verifica la pertinencia y concordancia de cada ítem de la encuesta (Hernández et al., 2014).

En ese sentido el proceso de la validación estuvo sujeto a la evaluación y conformidad por tres expertos

Tabla 1 Validación del instrumento de la primera variable

Variable 1: MEJORA CONTINUA				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	87%	85%	86%	258%
Objetividad	87%	88%	87%	262%
Pertenencia	87%	87%	86%	260%
Actualidad	87%	88%	87%	262%
Organización	87%	85%	86%	258%
Suficiencia	87%	85%	87%	259%
Intencionalidad	87%	88%	87%	262%
Consistencia	87%	85%	85%	257%
Coherencia	87%	85%	85%	257%
Metodología	87%	85%	85%	257%
			TOTAL	2592%
			PV	86%

Tabla 2. Validación del instrumento de la segunda variable

Variable 2: GESTIÓN DE PROCESO				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	87%	87%	86%	260%
Objetividad	87%	87%	86%	260%
Pertenencia	87%	87%	86%	260%
Actualidad	87%	87%	87%	261%
Organización	87%	87%	87%	261%
Suficiencia	87%	87%	87%	261%
Intencionalidad	87%	87%	87%	261%
Consistencia	87%	87%	85%	259%
Coherencia	87%	87%	85%	259%
Metodología	87%	87%	85%	259%
			TOTAL	2601%
			PV	86%

En la tabla 1 y 2 se observan que el promedio de validación de los tres expertos en ambas variables es de 86%, cuyo promedio es mayor al 50% de pertenencia y concordancia, por la cual se considera una valoración óptima.

Tabla 3. Juicio de expertos

Validador	Cargo	Resultado
Dr. Bardales Cardenas, Miguel	Docente	Aplicable
Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco	Docente	Aplicable
Mg. Gonzales Figueroa Iris Katherine	Docente	Aplicable
	Promedio	Aplicable

Confiabilidad: “La confiabilidad es el grado de consistencia y coherencia de los resultados del instrumento de investigación” (Hernández et al, 2014, p. 200).

Tabla 4. Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
Coeficiente Alfa de Cronbach > 0.9	Excelente
Coeficiente Alfa de Cronbach > 0.8	Bueno
Coeficiente Alfa de Cronbach > 0.7	Aceptable
Coeficiente Alfa de Cronbach > 0.6	Cuestionable
Coeficiente Alfa de Cronbach > 0.5	Pobre
Coeficiente Alfa de Cronbach < 0.5	Inaceptable

Fuente: Adaptado por Hernández et al. (2014).

La confiabilidad del instrumento se midió en base al Alfa de CronBach con la encuesta a los 30 colaboradores, las cuales fueron analizadas por el programa SPSS y los resultados fueron:

Tabla 5. Alfa de Cronbach General

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	36

En la tabla N 2 se aprecia, que al ejecutar el análisis de confiabilidad general de 36 elementos se obtiene como resultado un Alfa de Cronbach de 0.893, considerado como un coeficiente bueno de fiabilidad según la tabla 4 de niveles de confiabilidad.

Tabla 6. Alfa de Cronbach de la mejora continua

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	18

Tabla 7. Alfa de Cronbach de la gestión de proceso

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,747	18

En la tabla N 6 y 7, se aprecian que al a ejecutar al análisis de la confiabilidad de las dos variables se obtiene como resultado el Alfa de Cronbach de 0.842, para la mejora continua que es un coeficiente bueno de fiabilidad, asimismo, el Alfa de Cronbach de la gestión de proceso es de 0.747 siendo un coeficiente aceptable, ambos según la tabla N 4, corroborando se aplicación.

3.5. Procedimiento

El presente estudio de la Mejora continua y la gestión de procesos en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020 se llevó acabo en diferentes fases:

En primera fase del estudio se buscó los testimonios e indagaciones para poder plasmar nuestro título de investigación, de la misma manera, poder seleccionar nuestras variables, dimensiones e indicadores para poder iniciar nuestra redacción.

En la segunda fase se desarrolló el marco teórico, de esta forma se dio a conocer sobre los antecedentes planteados y las teorías relacionadas al tema del estudio.

En la tercera fase se determina la metodología del estudio donde se redactó el tipo y diseño del estudio, asimismo la población y la muestra de investigación, también se detalló la técnica e instrumentos de recolección de datos que se realizó

mediante las encuestas, cuestionarios y el uso programa SPSS versión 25 para realizar las estadísticas correspondientes.

Finalmente en la última fase estuvo construido por los resultados que se presentó mediante figuras para luego analizar e interpretarlos, también se presentara la discusión de la investigación, las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Estadística descriptiva: Según Hernández et al. (2014), “Es decir, realiza análisis de estadística descriptiva para cada variables de la matriz (ítems o indicadores)” (p. 282).

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario la participación del programa Excel para la tabulación de los datos obtenidos, asimismo, se usó el programa SPSS versión 25 como una herramienta para el empleo estadístico de fiabilidad y de las frecuencias, y de la misma forma se utilizó el estadístico de correlación que existe entre las dos variables.

Estadística inferencial: Hernández et al. (2014), nos menciona “Estadística para probar hipótesis y estimar los parámetros” (p. 299).

La contrastación de hipótesis se dio por medio del Rho de Spearman, da tal manera poder indicar la relación existente entre las variables del estudio, y de igual la variable con las tres dimensiones del estudio, puesto que atreves de ello se dará las conclusiones al detalle.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se desarrolló con los métodos adecuados que es el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, de tal manera los autores tienen referencias importantes para garantizar la naturaleza y conducta de la indagación. Por esa razón se respetara la autenticidad de los resultados obtenidos y el anonimato de los colaboradores encuestados, se respetó los diversos autores no vulnerando los principios éticos.

IV RESULTADOS

Tabla 8. Frecuencia de la Mejora continua

		MEJORA CONTINUA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14	46,7	46,7	50,0
	DE ACUERDO	14	46,7	46,7	96,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

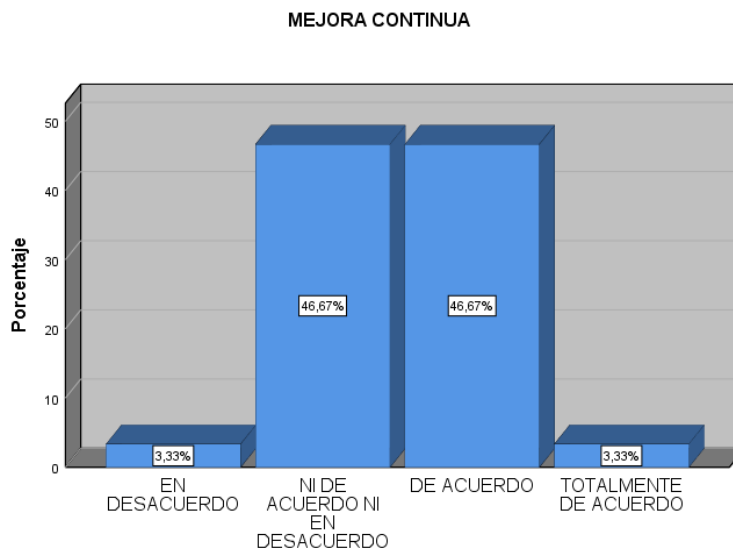


Figura 2. Frecuencia de la Mejora continua

Interpretación: en los resultados obtenidos de acuerdo a la tabla N°8 de valoración de la Mejora continua, encuestados a un total de 30 colaboradores se evidencian que; 46.67% de los colaboradores están de acuerdo a la mejora continua, además se aprecia que hay 46.67% de colaboradores que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre la mejora continua en la compañía, el 3.33% señala que están totalmente de acuerdo, si no también 3.33% nos señala que están en desacuerdo, lo que nos indica que hay una congruencia entre ambas escalas, por esta razón llegamos a deducir que la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020 necesita una mejora continua en sus proceso de actividades para optimizar el tiempo de trabajo.

Tabla 9. Frecuencia de la Gestión de proceso

GESTIÓN DE PROCESO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	43,3	43,3	43,3
	DE ACUERDO	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

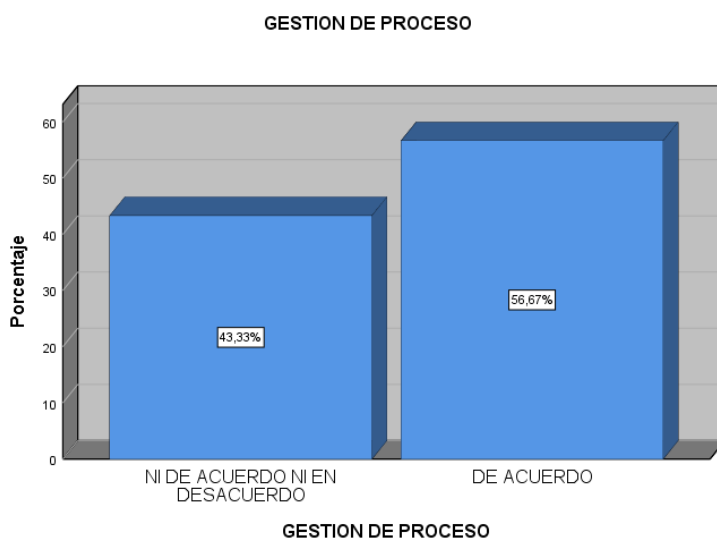


Figura 3. Frecuencia de la Gestión de proceso

Interpretación: en los resultados obtenidos de acuerdo a la tabla N°9 de valoración de la gestión de proceso, encuestados a un total de 30 colaboradores se evidencian que; el 56.67% de los colaboradores están totalmente de acuerdo sobre la gestión de proceso en la compañía, mientras que, el 43.33% señala que están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre la gestión de proceso, por esta razón, llegamos a deducir que la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020 necesita una buena gestión de proceso para poder tener una alta productividad en sus actividades que desarrolla.

Tabla 10. Frecuencia de la Identificación de proceso

IDENTIFICACIÓN DE PROCESO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	6,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	30,0	30,0	36,7
	DE ACUERDO	17	56,7	56,7	93,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

IDENTIFICACION DE PROCESO

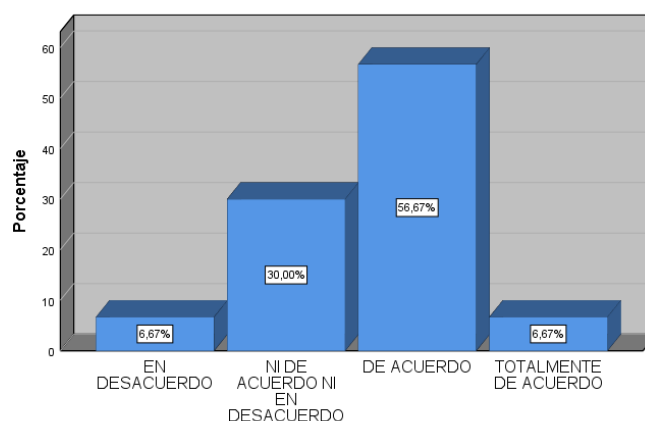


Figura 4. Frecuencia de la Identificación de proceso

Interpretación: en los resultados obtenidos de acuerdo a la tabla N°10 de valoración de la identificación de proceso, encuestados a un total de 30 colaboradores se evidencian que; el 56.67% de los colaboradores están totalmente de acuerdo sobre la identificación de proceso en la compañía lo cual nos satisface que el personal está comprometido con compañía, el 30.00% señala que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6.67% de los colaboradores tiene una igualdad de pensamiento que están totalmente de acuerdo, asimismo en desacuerdo, lo cual nos indica que ha una mayor identificación de proceso menor será el margen de error en la ejecución de las actividades que se desarrollan en la empresa.

Tabla 11. Frecuencia del Diseño de proceso

DISEÑO DE PROCESO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	10,0	10,0	10,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14	46,7	46,7	56,7
	DE ACUERDO	12	40,0	40,0	96,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

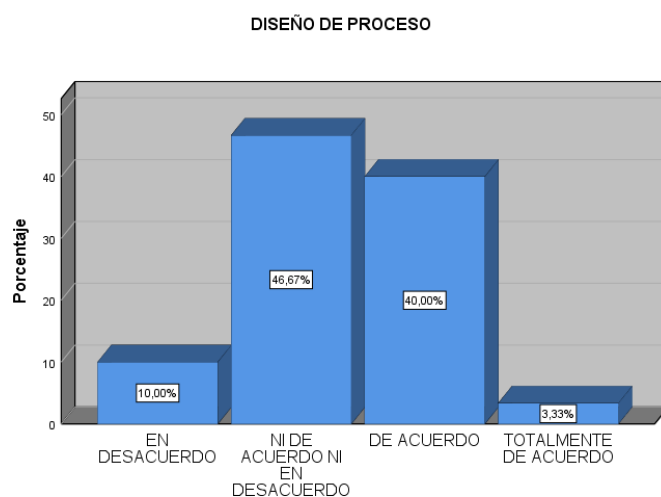


Figura 5. Frecuencia del Diseño de proceso

Interpretación: en los resultados obtenidos de acuerdo a la tabla N°11 de valoración del diseño de proceso, encuestados a un total de 30 colaboradores se evidencian que; el 46.67% de los colaboradores están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el diseño de proceso en la compañía lo cual nos enfoca que el personal que labora no sabe si un buen diseño de proceso nos pueda ayudar a mejorar nuestra productividad en actividad que se desempeña, el 40.00% señala que está de acuerdo sobre el diseño de proceso nos ayudaría para mejorar el trabajo y ser eficiente, el 10.00% señala que está en desacuerdo por que se sienten bien con ese diseño y el 3.33% nos indica que si está totalmente de acuerdo, de tal manera podemos decir que un buen diseño de trabajo mejora la producción de los servicios que se realiza.

Tabla 12. Frecuencia del Control de proceso

CONTROL DE PROCESO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	16	53,3	53,3	53,3
	DE ACUERDO	12	40,0	40,0	93,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

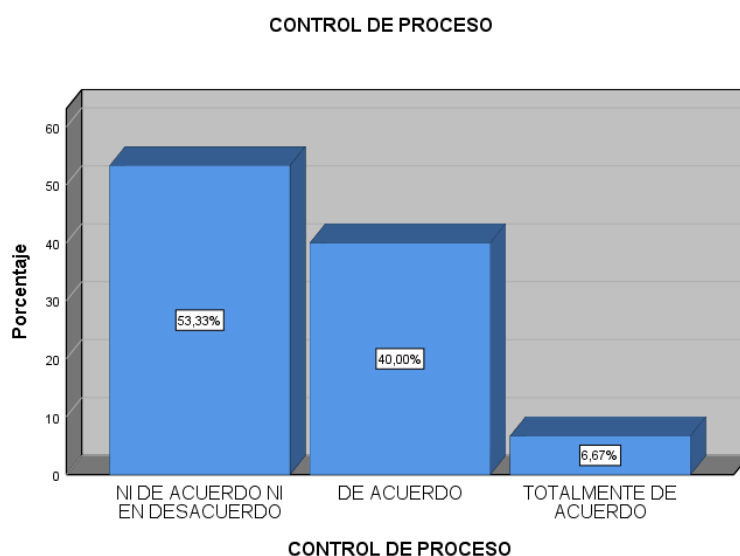


Figura 6. Frecuencia del Control de proceso

Interpretación: en los resultados obtenidos de acuerdo a la tabla N°12 de valoración del control de proceso, encuestados a un total de 30 colaboradores se evidencian que; el 53.33% de los colaboradores están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el control de proceso en la compañía lo cual nos enfoca que el personal que labora no sabe si un buen control de proceso nos pueda ayudar a mejorar nuestra productividad, el 40.00% señala que está de acuerdo sobre el control y el 6.67% señala que esta en totalmente de acuerdo con el control de proceso, por lo cual, nos permitirá garantizar que aun mejorando el control de proceso de nuestros mantenimientos se alcanzara un mejor posicionamiento en el mercado.

Prueba de normalidad

Indudablemente es primordial tener en cuenta que cuando se va a realizar la aplicación de un instrumento estadístico, en el cual se tiende a involucrar variables cualitativas, es esencial determinar si todos los datos recolectados en el procedimiento, tiene comportamiento a través de una distribución paramétrica y no paramétrica.

Hernández, et al. (2014) mencionan que esta técnica permite conocer la condición en la que se presentan las variables, dejando notar su distribución ya sea simétrica o asimétrica. Es decir, facilita la verificación del tipo de distribución que esta comprenda, y por lo tanto a que prueba corresponda (paramétrica o no paramétrica).

Para la elección del tipo de estadística se recurrió a la prueba de Shapiro-Wilk dado que su aplicación corresponde inferior a 50, de esta manera confirmar si las variables de la investigación se distribuyen con normalidad. Por lo cual fue conveniente la utilización del programa estadístico SPSS versión 25. Según Romero (2016) precisa que: “cuando el tamaño muestral es igual o inferior a 50 la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal es la prueba de Shapiro-Wilk” (p. 43).

Tabla 13. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MEJORA CONTINUA	,286	30	,000	,794	30	,000
GESTION DE PROCESO	,372	30	,000	,632	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Por consiguiente, considerando que la muestra es de 30 colaboradores y esta no supera los 50, se eligió trabajar convenientemente con la prueba Shapiro-Wilk al tener una muestra ≤ 50 . Dicho esto, analizando las cifras obtenidas en la tabla 8 se rescataron los siguientes resultados: (Sig. ,000 / Sig. ,000) montos que al ser $\leq 0,05$ denotan que los datos de ambas variables son asimétricos, es decir, no se distribuyen normalmente y, en consecuencia, se requerirá el estadístico no paramétrica Rho de Spearman

Estadística no paramétrica

Según flores et (2017) nos menciona “cuando alguna de las 2 variables o las 2 variables por correlacionar no están sujetas a una distribución normal, la prueba que corresponde convenientemente es el coeficiente de correlación de (rho Spearman). Esta última se aplica si se trata de utilizar variables ordinales” (p. 369)

La indagación que se presenta es de carácter no paramétrica, puesto que, las dos variables mejora continua y gestión de proceso no presentan una distribución normal, por lo cual esto nos conlleva a la utilización del estadístico de correlación Rho Spearman

Contrastación de hipótesis

Los resultados conseguidos en las distintas conjeturas de las hipótesis se evaluarán o midieron en concordancia al siguiente Baremo de estimación

Tabla 14. Baremo de estimación de Rho Spearman

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez, R (2009)

Prueba de hipótesis en general

H0: No existe relación entre la mejora continua y la gestión de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

H1: Existe relación entre la mejora continua y la gestión de proceso en la

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Si el valor de Sig. > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Tabla 15. Prueba de hipótesis correlacional entre la mejora continua y la gestión de proceso

Correlaciones				
			MEJORA CONTINUA	GESTION DE PROCESO
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	GESTION DE PROCESO	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

En la tabla 15 se contempla que la sig. (Bilateral) posee un valor correspondiente a, 000, el cual en línea estadísticas viene a ser menor al $p=0.05$. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se da lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, donde está señalada que existe una relación entre la mejora continua y la gestión de proceso.

Mencionando esto, existe evidencia estadística suficiente para asegurar la relación existente entre la mejora continua y la gestión de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020, puesto que, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0,735 se puede deducir que existe una correlación positiva alta entre las dos variables del estudio.

Prueba de hipótesis en específicas 1

Planteamiento de hipótesis

H0: No existe relación entre la mejora continua y la identificación de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

H1: Existe relación entre la mejora continua y la identificación de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Si el valor de Sig. > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Tabla 16. Prueba de hipótesis correlacional entre la mejora continua y la identificación de proceso

Correlaciones				
		MEJORA CONTINUA		IDENTIFICACIÓN DE PROCESO
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA	Coefficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	IDENTIFICACION DE PROCESO	Coefficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

Teniendo presente la hipótesis específica dispuesta en la presente indagación, se procedió a desarrollar el análisis respectivo con el apoyo indispensable del programa IBM SPSS V25

En la tabla 16 se contempla que la sig. (Bilateral) posee un valor correspondiente a, 002, el cual en línea estadísticas viene a ser menor al $p=0.05$. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se da lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, donde está señalada que existe una relación entre la mejora continua y la identificación de proceso.

Mencionando esto, existe evidencia estadística suficiente para asegurar la relación existente entre la mejora continua y la identificación de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020, puesto que, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0,552 se puede deducir que existe una correlación positiva moderada entre la mejora continua y la identificación de proceso

Prueba de hipótesis en específicas 2

Planteamiento de hipótesis

H0: No existe relación entre la mejora continua y el diseño de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

H1: Existe relación entre la mejora continua y el diseño de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Si el valor de Sig. > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Tabla 17. Prueba de hipótesis correlacional entre la mejora continua y el diseño de proceso

Correlaciones				
			MEJORA CONTINUA	DISEÑO DE PROCESO
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA	Coefficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	DISEÑO DE PROCESO	Coefficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Teniendo presente la hipótesis específica dispuesta en la presente indagación, se procedió a desarrollar el análisis respectivo con el apoyo indispensable del programa IBM SPSS V25

En la tabla 17 se contempla que la sig. (Bilateral) posee un valor correspondiente a, 000, el cual en línea estadísticas viene a ser menor al $p=0.05$. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se da lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, donde está señalada que existe una relación entre la mejora continua y el diseño de proceso.

Mencionando esto, existe evidencia estadística suficiente para asegurar la relación existente entre la mejora continua y el diseño de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020, puesto que, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0,622 se puede deducir que existe una correlación positiva moderada entre la mejora continua y el diseño de proceso

Prueba de hipótesis en específicas 3

Planteamiento de hipótesis

H0: No existe relación entre la mejora continua y el control de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

H1: Existe relación entre la mejora continua y el control de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Si el valor de Sig. > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Tabla 18. Prueba de hipótesis correlacional entre la mejora continua y el control de proceso

Correlaciones			MEJORA CONTINUA	CONTROL DE PROCESO
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA	Coefficiente de correlación	1,000	,419*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	30	30
	CONTROL DE PROCESO	Coefficiente de correlación	,419*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Teniendo presente la hipótesis específica dispuesta en la presente indagación, se procedió a desarrollar el análisis respectivo con el apoyo indispensable del programa IBM SPSS V25

En la tabla 18 se contempla que la sig. (Bilateral) posee un valor correspondiente a, 021, el cual en línea estadísticas viene a ser menor al $p=0.05$. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se da lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, donde está señalada que existe una relación entre la mejora continua y el control de proceso.

Mencionando esto, existe evidencia estadística suficiente para asegurar la relación existente entre la mejora continua y el control de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020, puesto que, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0,419 se puede deducir que existe una correlación positiva moderada entre la mejora continua y el control de proceso.

V.DISCUSIÓN

En esta etapa, se posibilitara la contrastación de los resultados y procedimientos con los trabajos previos seleccionados que fueron debidamente citados en la parte del marco teórico, considerando las cifras y acontecimientos más relevantes para los fines propios de la indagación.

Partiendo del objetivo general, Analizar la relación entre la mejora continua y la gestión de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020, concentrando la atención en los resultados de la tabla 15, se evidencia un nivel de correlación positiva alta ($r= 0.735$), entre las variables mejora continua y gestión de proceso, reflejando que los procedimientos que se realiza en la mejora continua tiene una relación directa con la gestión de procesos en la empresa Sum Vehículo S.A., datos que al ser comparados con lo encontrado por Espinoza (2017) en su tesis titulada: “mejora continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC, Lima 2017”, quien concluyo que existe una relación entre la mejora continua y los procesos administrativos, cuyo nivel de correlación es ($r=0.994$). Con este resultado se puede afirmar que la mejora continua tiene una relación positiva con los procesos administrativos, además Render y Heizer (2014) nos menciona que la calidad de un proceso se da por un proceso infinito de mejora continua puesto que esta filosofía se basa a mejorar los aspectos de una operación.

El primer objetivo específico fue determinar la relación entre la mejora continua y la identificación de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020 concentrando la atención en los resultados de la tabla 16, se evidencia un nivel de correlación positiva moderada ($r= 0,552$), entre la mejora continua y la identificación de proceso, reflejando que los procedimientos que se realiza en la mejora continua tiene una relación directa con la identificación de procesos en la empresa Sum Vehículo S.A., datos que al ser comparados con lo encontrado por Hurtado (2019) en su tesis titulada: “MEJORORAMIENTO CONTINUO Y LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA PRIVADA, AÑO 2018”, quien concluyo que existe una relación entre el mejoramiento continuo y la productividad, cuyo nivel de correlación es ($p= 0.812$),de tal forma con este resultado se puede afirmar que el mejoramiento continuo tiene una relación positiva alta con la productividad además Evans y

Lindsay (2014) nos mencionan que las compañías más sobresalientes dan importancia a la identificación de proceso más resaltantes de la cadena de valor puesto que de ello dependerá dar el valor agregado que se entrega al comprador.

El segundo objetivo específico fue determinar la relación entre la mejora continua y el diseño de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020 concentrando la atención en los resultados de la tabla 17 se evidencia un nivel de correlación positiva moderada ($r= 0,622$), entre la mejora continua y el diseño de proceso, reflejando que los procedimientos que se realiza en la mejora continua tiene una relación directa con el diseño de procesos en la empresa Sum Vehículo S.A., datos que al ser comparados con lo encontrado por Ocola (2015) en sus tesis :*“la mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño, distrito de breña, año 2015”*, quien concluyo que existe una relación entre la mejora continua y la calidad de servicio en la plataforma, cuya correlación es ($r= 0,639$), de tal forma con este resultado se puede afirmar que la mejora continua tiene una relación positiva moderada con la calidad del servicio de plataforma, Según Schroeder et al.(2011) nos expone que las decisiones más primordiales de los administradores es mejorar el diseño de proceso puesto que esto le ayudar a optimizar el tiempo de proceso de producción ya sea de bienes o servicios.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la mejora continua y el control de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020 concentrando la atención en los resultados de la tabla 18 se evidencia un nivel de correlación positiva moderada ($r= 0,419$), entre la mejora continua y el control de proceso, reflejando que los procedimientos que se realiza en la mejora continua tiene una relación directa con el control de procesos en la empresa Sum Vehículo S.A., datos que al ser comparados con lo encontrado por Estrada (2018) en su tesis: *“la mejora continua y la calidad de servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. LIMA – 2018”*, quien concluyo que existe una relación entre la mejora continua y la calidad de servicio en la corporación industrial, cuya correlación es ($r= 0,906$), de tal forma con este resultado se puede afirmar que la mejora continua tiene una relación positiva muy fuerte con la calidad del servicio en la corporación industrial además Abril et al. (2010) nos menciona que el control de proceso, debe ser disciplinado puesto que esto ayudara a controlar el equipo y herramientas que

los colaboradores utilice, los cuales contarán con las recomendaciones necesarias para un uso adecuado.

VI. CONCLUSIONES

Partiendo de los objetivos planteados y de la obtención de los resultados en el transcurso del desarrollo de la presente indagación, se disponen las siguientes conclusiones:

Primera. Siendo el objetivo general analizar la relación entre la mejora continua y la gestión de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020, se consiguió describir que existe una correlación positiva alta entre las dos variables donde el Sig. (Bilateral) corresponde a 0,000 y Rho de Spearman es de 0.735, lo que nos indica que los colaboradores al tener una buena gestión de proceso experimentan una mejora continua en sus actividades. Se concluye que la mejora continua tiene relación directa con la gestión de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020.

Segunda. Siendo el objetivo específico determinar la relación entre la mejora continua y la gestión de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020, se consiguió describir que existe una correlación positiva moderada entre la mejora continua y la identificación de proceso, donde el Sig. (Bilateral) corresponde a 0,002 y Rho de Spearman es de 0,552, lo que nos indica que los colaboradores al tener una buena identificación de proceso en sus actividades experimentan una buena mejora continua en sus procesos. Se concluye que la mejora continua tiene relación directa con la identificación de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020.

Tercero. Siendo el objetivo específico determinar la relación entre la mejora continua y diseño de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020, se consiguió describir que existe una correlación positiva moderada entre la mejora continua y el diseño de proceso donde el Sig. (Bilateral) corresponde a 0,000 y Rho de Spearman es de 0,622, lo que nos indica que los colaboradores al tener un buen diseño de proceso experimentan una buena mejora continua en sus actividades. Se concluye que la mejora continua tiene relación directa con la diseño de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020.

Cuarto. Siendo el objetivo específico determinar la relación entre la mejora continua

y el control de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020, se consiguió describir que existe una correlación positiva moderada entre la mejora continua y el control de proceso donde el Sig. (Bilateral) corresponde a 0,021 y Rho de Spearman es de 0,419, lo que nos indica que los colaboradores al tener un buen control de proceso experimentan una mejora continua en sus actividades. Se concluye que la mejora continua tiene relación directa con el control de proceso en la empresa Sum Vehículo S.A., Surquillo 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Derivando de los resultados mostrados en la presente indagación, nace el interés de sugerir las siguientes recomendaciones:

Primera. Debido a la correlación positiva alta entre las variables mejora continua y la gestión de proceso se sugiere que la empresa Sum Vehículo S.A., deberá de tener una buena gestión de procesos en sus actividades de mejora continua, de esa manera se mejora los aspectos de las actividades de operación de los colaboradores.

Segunda. Debido a la correlación positiva moderada entre la mejora continua y la identificación de proceso se sugiere que la empresa Sum Vehículo S.A., deberá de tener una buena identificación de procesos en sus actividades de mejora continua, puesto que de esta manera dependerá de dar el valor agregado a todas nuestros procesos que realizamos y así tener un buen servicio de calidad para nuestros clientes internos o externos.

Tercera. Debido a la correlación positiva moderada entre la mejora continua y el diseño de proceso se sugiere que la empresa Sum Vehículo S.A., deberá de mejorar su diseño procesos en sus actividades de mejora continua, puesto que de esta manera obtendremos la optimización del tiempo de trabajo y reducción de costo en las actividades desarrolladas.

Cuarta. Debido a la correlación positiva moderada entre la mejora continua y el control de proceso se sugiere que la empresa Sum Vehículo S.A., deberá de mejorar su control de procesos en sus actividades de mejora continua, puesto que de esta manera se dará un buen uso disciplinado de los equipos y herramientas de trabajo lo que permitirá prolongar su vida de uso

REFERENCIAS

Abril, C., Enríquez, A., & Sánchez, J. (2010). *GUÍA PARA LA INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN*. FUNDACIÓN CONFEMETAL.

Aguilar Coto, M.F. (2013). *Identificación y Gestión por proceso*, CEGESTI, No 235, 2013.

http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_235_100613_es.pdf

Banger, M. (2014). Focus on continuous improvement: quality tools remain important no matter what you call them. *Quality*, (13), 34. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgbe&AN=edsgcl.395131322&site=eds-live>

Barry, T. (2019). Final master plan approval workshop. *Planetarian*, 48(2), 82-86. Retrieved

from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=138784706&site=eds-live>

Bravo, J. (2011). *GESTIÓN de PROCESO*. Santiago: Evolución.

Carro R. & Gonzales D. (2012). *Administración de Calidad Total*. Mar de la plata

Chen, H.-T., & Chen, K.-S. (2016). A paired-test method to verify service speed improvement in the Six Sigma approach: a restaurant's case study. *Total Quality Management & Business Excellence*, (11-12), 1277.

Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbl&AN=vdc.100036574162.0x000001&site=eds-live>

Continuous Improvement Powered by Commitment and Process: What would you do with a reduction of 64% in non-billable hours? PMPA visited SEPCO-Erie in Erie, Pennsylvania, twice and witnessed the results of commitment to continuous improvement. (2019). Production

Machining, 19(11), 16. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=139490718&site=eds-live>

- De la Mar Fuentes, M., & Cordón, P. (2014). *Fundamentos de la administración de empresas*. Pirámide.
- Douglas J. Besharov. (2009). Presidential Address: From the Great Society to Continuous Improvement Government: Shifting from “Does It Work?” to “What Would Make It Better?” *Journal of Policy Analysis and Management*, 28(2), 199. <https://doi.org/10.1002/pam.20423>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad*. Santa Fe.
- Estrada M. (2018) en su estudio “la mejora continua y la calidad de servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. LIMA – 2018” http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19358/Estrada_VMC.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Espinoza O. (2017) en su investigación nos comenta que la “Mejora Continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC, Lima” http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3163/Espinoza_OAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernandes, R. Q. K., Cavalcanti, V., & de Andrade, A. M. (2017). Design management in the toy industry: Case studies on design insertion for the development process in Brazilian toy companies. *Strategic Design Research Journal*, 10(3), 230–240. <https://doi.org/10.4013/sdrj.2017.103.05>
- Fidias, A. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme. <file:///D:/Desarrollo%20de%20Proyecto%20de%20Investigacion/LIBROS/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A
- Hoyer, W., Macinnis, D., & Pieters, R. (2015). *Comportamiento de Consumidor*. Learning.
- Hurtado O. (2019) en su tesis nos presenta el “mejoramiento continuo y la productividad de una empresa privada, año 2018”, <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3635/HURTADO%20CABRERA%20OSCAR%20HUMBERTO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Jones, G., & George, J. (2014). *Administración contemporánea*. McGraw- HILL.
- Jordan E, Manchay, N, Rosero,C. y Sánchez, C. (2015) Gestión por procesos en el área de producción. Caso IPC dublauto ecuador ltda, <http://oaji.net/articles/2017/5813-1516137123.pdf>
- Jurburg, D., Viles, E., Tanco, M., & Mateo, R. (2017). What motivates employees to participate in continuous improvement activities? *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(13/14), 1469–1488. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1150170>
- Keller, R. (2011). What's the role of technology in continuous improvement? If you think expensive technology changes are the gatekeepers for continuous improvement, think again. *Industry Week*, (10), 12. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.274 025900&site=eds-live>
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2013). *Administracion de operaciones*. PEARSON EDUCACIÓN.
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández Nariño, A. y Comas Rodríguez, R. (2019) Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. vol.27 no.2 Arica abr. 2019. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Morales, S., & Puerta, L. (2011). En su estudio Plan de mejoramiento para incrementar la productividad y competitividad de las pymes colombianas. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7440/tesis616.pdf?se>.
- Navarrete,V (2014) La incidencia de la aplicación del Kaizen a los procesos, para incrementar el desempeño laboral del personal de nuevo ingreso del área de mantenimiento express de la empresa CASABACA S.A de la ciudad de Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7623/1/T- UCE-0007-248i.pdf>

- Ocola P. (2015) en sus tesis “*la mejora continua y la su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño, distrito de breña, año 2015*”
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/148/ocola_yp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pearson, M. (2015). What could be more effective than continuous process improvement? *Logistics Management (Highlands Ranch, Co.)*, (2), 20. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.404036903&site=eds-live>
- Pérez, Yailí. (2016,12 de marzo). *La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones*, 37, Artículo 1^a.tomado file:///C:/Users/Jean/Desktop/SATG/Dialnet-LaMejoraContinuaDeLosProcesosEnUnaOrganizacionFort-5580335.pdf
- Proaño Villavicencio, D.X. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continúa. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial*, 50- 56. <http://dx.doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.81-91>
- Render B. & Heizer J. (2014) “*Administración de Operaciones*”.PEARSON EDUCACIÓN.
- Rohloff, M. (2011). Advances in business process management implementation based on a maturity assessment and best practice exchange. *Information Systems & E-Business Management*, 9(3), 383–403. <https://doi.org/10.1007/s10257-010-0137-1>
- Romero, M. (2016). Metodología de la investigación: Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114.
<http://enfermeriadeltrabajo.com/ojs/index.php/et/article/view/99/80>
- Schroeder, R., Meyer , S., & Rungtusanatham, J. (2011). *Administracion de operaciones*. Programas Educativos S.A. de C.V.
- Seung Hwan Park, Cheong-Sool Park, & Jun-Geol Baek. (2019). Prediction Model Based Multi-Profile Monitoring for Manufacturing Process Management.

International Journal of Industrial Engineering, 26(3), 394–406.

Retrieved from

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=137393114
&site=eds-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=137393114&site=eds-live)

Stephen M. Shortell, Charles L. Bennett, & Gayle R. Byck. (2008). Assessing the Impact of Continuous Quality Improvement on Clinical Practice: What It Will Take to Accelerate Progress. *The Milbank Quarterly*, 76(4), 593. Retrieved from

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsjsr&AN=edsjsr.33
50513&site=eds-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsjsr&AN=edsjsr.3350513&site=eds-live)

Tell a story: communicate success in your operations using visuals and you just might inspire further improvements. (2015). *Modern Machine Shop*, (7), 40. Retrieved from

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsggo&AN=edsgcl.4
38369630&site=eds-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsggo&AN=edsgcl.438369630&site=eds-live)

Trebilcock, B. (2019). MRO at ES3: One of the grocery industry's largest distributors is on the path to continuous improvement and predictive maintenance. *Modern Materials Handling*, (4), 50. Retrieved from.

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.5
83654402&site=eds-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.583654402&site=eds-live)

VFDs reduce costs, optimize processes; Variable frequency drives (VFDs), modern motor controllers, that communicate readily with process automation controllers can achieve much higher efficiency and process improvements by providing power consumption details. See VFD sizes and benefits. (2015). *Control Engineering*, (10) 38. Retrieved from.

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.4
34911950&site=eds-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.434911950&site=eds-live)

Vugec, D. S., Ivančić, L., & Glavan, L. M. (2019). Business Process Management and Corporate Performance Management: Does Their Alignment Impact Organizational Performance. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 17(2–B), 368–384. <https://doi.org/10.7906/indec.17.2.12>

What Business Needs Today? A Continuous-Improvement System Focused on People. (2017). SupplyChainBrain, 21(5), 13. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=125911360&site=eds-live>

ANEXO

ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem .	Escala
Mejora continua	La base de la filosofía de mejora continua es la creencia de que virtualmente cualquier aspecto de un proceso se puede mejorar y que las personas con una asociación estrecha al proceso están en la mejor posición para identificar los cambios que deben hacerse. (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2013, pág. 163)	Para medir la variable de mejora continua se aplicara un cuestionario a los trabajadores de la empresa Sum Vehículo S.A., de acuerdo a las 4 dimensiones de dichas variables, considerando 18 preguntas de tal forma se utilizara la escala de Likert	Planificar	Comprometer a las personas	1-2	Ordinal
				Reunir los documentos posibles	3-4	
				Requisitos de los compradores	5-6	
			Hacer	Implementar mejora	7-8	
				Recopilar datos apropiados	9-10	
			Verificar	Revisar los problemas	11-12	
				Errores	13-14	
			Actuar	Integrar la mejora	15-16	
				Informar el progreso	17-18	

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	
Gestión de proceso	La gestión del proceso implica planear y administrar las actividades necesarias para lograr un nivel alto de desempeño en los procesos clave de la organización e identificar oportunidades para mejorar la calidad total, el desempeño operativo y, a final de cuentas la satisfacción del cliente.(evans y lindsay, 2015, p.208)	Para medir la variable de gestión de proceso se aplicara un cuestionario a los trabajadores de la empresa Sum Vehículo S.A., de acuerdo a las 3 dimensiones de dichas variables, considerando 18 preguntas de tal forma se utilizara la escala de Likert	Identificación de proceso	Creación de valor	1-2	Ordinal	
				Proceso de apoyo	3-4		
				Requerimiento	5-6		
			Diseño de proceso	Mapeo de proceso	7-8		
				Diseño de proceso	9-10		
				Diseño para agilidad	11-12		
			Control de proceso	Control de servicio	13-14		
					Proceso de servicio		15-16
					Mejora de avance		17-18

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Asunto: Solicitud de encuestas.

Señor: Enrique Broggi D.

De la Empresa: Sum Vehículo S.A.

Estudiante de la Universidad César Vallejo y cursando el ciclo X decimo. Solicito a la empresa de la cual usted es responsable, el apoyo para realizar la siguiente encuesta que busca recopilar información respecto a la mejora continua y la gestión de proceso, para así realizar mejoras en la gestión en la empresa. La práctica es para desarrollar mis aptitudes, conocimientos y posteriormente poder graduarme. Me despido de Ud. agradeciendo de Antemano la atención que preste (ten) a la presente.

ATENTAMENTE

Jean Pierre Nieto Diaz

Estudiante de la carrera Administración.

De la Universidad César Vallejo

Surquillo, 01 de Junio 2020



DNI: 078 25448
ENRIQUE BROGGI DEACON

Cuestionario de la variable Mejora continúa

Mis saludos cordiales Sr. Colaborador la siguiente encuesta buscan recopilar información respecto a la mejora continua de la empresa Sum Vehículo S.A., para así realizar mejoras en la gestión. Recuerda que la encuesta es de manera anónima.

Instrucciones:

Elija y marca la respuesta que mejor exprese su satisfacción o percepción con una "X"

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Planificar	1	Considera usted que la compañía estimula su desarrollo profesional					
	2	Cree que la actividad que realiza en compañía es importante					
	3	Cree que la compañía tiene un proveedor adecuado para los quipos de instalación.					
	4	Cree que la compañía cuenta un prototipo de instalación para cada modelo de vehículo					
	5	Creer que la empresa observa el pico y placa antes de llamar a un cliente					
	6	En qué medida la empresa plantea mejoras en los servicios para el beneficio del clientes					
Hacer	7	Durante su actividad laboral implementa mejoras en el servicio al cliente					
	8	Considera que la empresa se actualiza tecnológicamente					
	9	Cree usted que los incidentes o accidentes laborales se resuelvan inmediatamente					
	10	Considera que los clientes están conforme con los estándares de los servicios que se le realizan después de la instalación de GLP.					
Verificar	11	Cree usted que la compañía se interesa en resolver el problema desde el inicio					
	12	Usted informa de problemas que suceden en su actividad laboral					
	13	Considera que el descuido de algunos compañeros afectan su trabajo					
	14	Considera que la confusión de materiales entorpecen su trabajo					
Actuar	15	Considera que a empresa opta por mejorar los mecanismos internos					
	16	Cree usted que debería implementarse control de calidad					
	17	Considera usted Comunicar la nueva forma de trabajo					
	18	Considera usted tener el mejor proceso para bajar los estándares de costo de servicio.					

Cuestionario de la variable Gestión de proceso

Mis saludos cordiales Sr. Colaborador la siguiente encuesta buscan recopilar información respecto a la mejora continua de la empresa Sum Vehículo S.A., para así realizar mejoras en la gestión. Recuerda que la encuesta es de manera anónima.

Instrucciones:

Elija y marca la respuesta que mejor exprese su satisfacción o percepción con una "X"

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Identificación de proceso	1	Acostumbra añadir valor agregado a la labor que desempeñada					
	2	Cree que usted que la empresa otorga valor agregado a su proceso					
	3	Cree que la compañía tiene un plan de actividades y objetivos que desea alcanzar en un periodo como procesos de apoyo					
	4	Considera que la empresa tiene previsto alternativas para afrontar exigencias del mercado					
	5	Considera usted que la empresa opta en dar las herramientas requeridas					
	6	Cree usted que la compañía tiene las medidas necesaria para afrontar un crecimiento progresivo					
Diseño de proceso	7	Cree usted que la empresa debería de implementar un monitoreo del tiempo de trabajo.					
	8	Cree que existe procesos identificados a la hora de realizar sus funciones					
	9	Cree usted que la empresa debe estandarizar algunas actividades					
	10	Considera que un diseño nuevo mejoraría la producción del trabajo					
	11	Considera usted que la empresa debería capacitar al momento de implementar una actividad nueva					
	12	Considera que al haber un cambio los resultados de adaptación serian rápidos					
Control de proceso	13	Cree usted que la compañía debería de cambiar las herramientas semestralmente					
	14	Cree usted que la empresa se preocupa por realizar el mantenimiento de herramientas maquinarias y equipos.					
	15	Considera que la empresa brinda un buen servicio a los clientes					
	16	Creer que es adecuado que el cliente no esté presente a la hora de brindarle el servicio					
	17	Cree usted que el cambio de encargados ayude a fluir más el proceso de mejora					
	18	La inducción que recibió mejoro el avance de las actividades desempeñadas					

ANEXO 3 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: NIETO DIAZ JEAN PIERRE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE: MEJORA CONTINUA

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓	✓			
14	ii	✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

86%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: NIETO DIAZ JEAN PIERRE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87

ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE: GESTION DE PROCESO

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

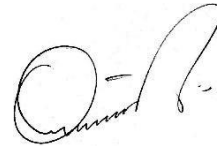
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. IRIS KATHERINE GONZALES FIGUEROA
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: NIETO DIAZ JEANPIERRE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					86
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					86
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					86
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86

ÍTEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: MEJORA CONTINUA

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓	✓			
14	✓	✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

86%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. IRIS KATHERINE GONZALES FIGUEROA
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: NIETO DIAZ JEANPIERRE

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					86
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					86
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					86
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTION DE PROCESO

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓	✓			
14	✓	✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

86%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: NIETO DIAZ JEANPIERRE

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE: MEJORA CONTINUA

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓	✓			
14	✓	✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				

V. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

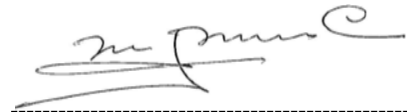
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VII. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: NIETO DIAZ JEANPIERRE

VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTION DE PROCESO

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓	✓			
14	✓	✓			
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				

VI. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

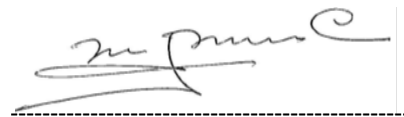
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

87%

Ate, 07 de mayo del 2020



Firma de experto
informante DNI
N° 08437636

ANEXO 4. MATRIZ DE DATOS

Variable		MEJORA CONTINUA																	
Dimensiones		PLANIFICAR						HACER				VERIFICAR				ACTUAR			
Indicadores		Involucrar a la		Recopilar los datos		Necesidades de los		Implementar		Recopilar datos		Revisar los		Errores		Incorporar la		Comunicar la	
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18
PARTICIPANTES	1	5	5	4	5	5	5	2	5	4	1	2	4	5	4	3	4	4	5
	2	4	1	3	3	3	3	2	2	4	4	1	3	3	3	2	3	4	4
	3	3	4	2	4	4	4	2	5	3	2	2	3	4	3	5	5	4	4
	4	2	3	3	2	5	2	3	2	1	3	3	3	3	4	2	3	4	5
	5	5	4	2	3	4	1	2	3	4	2	1	4	5	3	3	5	5	4
	6	4	1	2	2	5	4	3	2	5	3	2	2	4	3	4	5	4	4
	7	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	3	5	3
	8	4	4	4	5	4	3	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5
	9	4	5	4	3	5	2	1	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
	10	2	2	2	1	4	1	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3
	11	3	4	5	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	5	3
	12	5	3	3	5	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4
	13	2	5	4	3	3	3	1	3	4	4	1	4	4	4	3	4	2	5
	14	2	5	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	1	4	3	4	4	4
	15	2	4	4	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	4	4	4	5	5
	16	4	4	3	4	3	4	1	1	4	4	1	2	4	4	2	2	5	4
	17	5	3	4	5	3	3	2	4	4	5	2	5	2	4	3	2	4	4
	18	4	5	5	3	3	4	5	2	2	4	2	4	5	4	5	4	4	4
	19	4	2	4	2	2	2	3	4	1	4	3	5	5	4	4	2	4	5
	20	2	3	5	4	5	4	2	4	4	3	5	5	4	1	4	2	1	4
	21	3	2	3	5	2	5	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4
	22	4	4	5	4	5	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
	23	5	4	3	4	3	3	2	4	4	4	2	5	5	4	3	5	4	5
	24	2	2	4	1	5	4	2	1	5	4	2	2	2	2	3	2	3	3
	25	4	5	5	4	3	4	2	3	4	4	2	5	5	4	3	5	4	5
	26	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
	27	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5
	28	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3
	29	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5
	30	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5

Variable		GESTION DE PROCESO																	
Dimensiones		IDENTIFICACION DE PROCESOS						DISEÑO DE PROCESOS						CONTROL DE PROCESOS					
Indicadores		CREACION DE VALOR		PROCESO DE APOYO		REQUERIMIENTO		MAPEO DE PROCESO		DISEÑO DE PROCESO		DISEÑO DE AGILIDAD		CONTROL DE SERVICIO		PROCESO DE SERVICIO		MEJORA DE AVANCE	
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18
PARTICIPANTES	1	5	5	4	5	5	5	2	1	4	2	2	4	5	4	3	4	4	3
	2	4	1	3	3	3	3	2	2	4	4	1	3	3	3	2	3	4	1
	3	3	4	2	4	4	4	2	5	3	2	2	5	4	3	3	5	3	4
	4	2	3	3	5	3	2	3	1	1	3	3	3	3	4	2	3	4	2
	5	4	4	2	3	3	5	2	3	4	3	1	5	5	3	3	1	1	2
	6	4	5	3	2	2	4	3	4	1	3	3	3	2	3	1	2	4	4
	7	5	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3
	8	4	4	4	5	2	3	4	5	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2
	9	4	5	4	3	1	2	1	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
	10	2	2	2	1	4	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3
	11	3	4	5	3	5	2	3	4	4	5	5	5	4	1	4	1	2	4
	12	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	4	1	4	3	4	1	2	4
	13	2	5	4	3	2	3	1	3	4	4	2	4	4	1	3	4	5	2
	14	5	5	2	3	4	4	4	4	5	4	5	2	1	3	4	4	2	4
	15	5	4	4	5	5	5	4	2	1	5	4	4	4	1	4	4	1	3
	16	4	4	3	4	2	4	1	2	4	4	1	2	4	4	2	2	5	3
	17	5	5	4	3	5	3	2	4	4	5	2	3	5	4	3	5	4	5
	18	3	5	5	3	2	4	5	3	5	5	5	4	2	4	5	4	4	5
	19	4	5	4	5	1	5	3	4	2	4	3	1	5	4	4	5	4	3
	20	5	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	1	4	2	4	3	5	4
	21	3	2	3	5	2	5	2	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4
	22	4	4	5	4	5	2	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	2	5
	23	3	4	3	4	2	3	2	4	4	5	2	1	1	4	3	2	4	5
	24	2	2	4	1	2	4	2	1	5	4	2	2	2	2	3	2	3	3
	25	4	5	3	4	5	4	2	3	4	5	2	5	5	4	3	5	4	5
	26	3	4	5	3	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
	27	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	1	4	3
	28	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3
	29	4	3	5	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	1	3
	30	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	3