



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**La productividad en la sub gerencia de procesamiento de registros
civiles de Reniec, Lima 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTORA:

Br. Pinedo Mendoza Elizabeth Ruth (ORCID: 0000-0001-9308-4349)

ASESOR:

Dr. Martínez López Edwin Alberto (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Agradecer a Dios y mis padres, Ceferina Mendoza y Marco Pinedo a mis Hermanos por apoyarme cada momento y enseñarme a nunca rendirme por sus consejos permitiéndome ser una persona de bien.

Agradecimiento

En especial a mi asesor de tesis, Dr. Edwin Alberto Martínez López, Dr. Arturo Melgar Begazo y Dra. Teresa Gonzales Moncada por su apoyo en la elaboración de mí investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimiento	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable productividad	20
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento para medir la Productividad	22
Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento	22
Tabla 4. Niveles de confiabilidad	23
Tabla 5. Estadística de fiabilidad	23
Tabla 6. Productividad	25
Tabla 7. Factor capital	26
Tabla 8. Factor gente	27
Tabla 9. Factor tecnología	28

Índice de figuras

Figura 1. Mapa de procesos de RENIEC	7
Figura 2. Niveles de procesos de la Sub Gerencia de Procesamiento de registros Civiles	8
Figura 3. Flujograma de la Sub Gerencia de Procesamiento de RegistroCiviles	9
Figura 4. Proceso de productividad	12
Figura 5. Productividad	25
Figura 6. Factor capital	26
Figura 7. Factor gente	27
Figura 8. Factor tecnología	28

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: La productividad en la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles de Reniec, Lima 2019, tuvo como objetivo conocer la productividad dentro de la institución, para tener conocimiento como se encuentra actualmente en temas de productividad, según el autor García (2011) teniendo como referencia como objetivos el factor capital, gente y tecnología.

La investigación presentada es de tipo descriptivo básica de diseño no experimental y transversal, su población y muestra es de 100 colaboradores que forman parte de la Sub gerencia de procesamiento de registros civiles. Se empleó el método de la encuesta y siendo la herramienta el cuestionario y utilizando la escala de Likert, sé procesos con el programa de SPSS stadistics IBM, versión 25, asimismo se recogió las ideas, declaraciones, conocimientos de cada uno de ellos con la finalidad de conocer a profundidad la variable que será objeto de estudio.

Se determinó que la productividad en la Sub gerencia de procesamiento de registros civiles, se obtuvo como resultado un nivel moderado, con un nivel alto de confiabilidad de 0.927 siendo válida, un punto importante a tomar en cuenta para que el nivel de productividad aumente y se pueda aprovechar al máximo todos los recursos otorgados para el logro de objetivos.

Palabras Clave: Productividad, Talento Humano, Tecnología y Recursos

Abstract

The present research work entitled: Productivity in the Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles de Reniec, Lima 2019, aimed to know productivity within the institution, to have knowledge as it is currently in productivity issues, according to the author García (2011) having as reference the capital, people and technology factor.

The research presented is of descriptive type applied, non-experimental and cross-sectional design, its population and sample is 100 collaborators that are part Sub gerencia de procesamiento de registros civiles. The survey method was used and the questionnaire being the tool and using the Likert scale, I know processes with the SPSS statistics IBM program, version 25, also the ideas, statements, knowledge of each of them were collected for the purpose to know in depth the variable that will be studied.

.It was determined that productivity in the Civil Registry Processing Sub-Management, a moderate level was obtained, with a high level of reliability of 0.927 being valid, an important point to take into account so that the level of productivity increases and can make the most of all the resources granted for the achievement of objectives

Keywords: *productivity, human talent, technology and resourc*

I. INTRODUCCIÓN

La productividad es lo ideal de toda organización, ello quiere decir: el cumplimiento de actividades en el tiempo establecido, el logro de resultados en tiempo proyectados, que los colaboradores sean dotados con los recursos ideales oportunamente para poder cumplir las metas laborales establecidas en una planificación real. Lo mencionado pareciera ser dificultoso en instituciones del estado por efecto de la debilidad en sus procedimientos, la relación con el personal, el abastecimiento de materia prima o insumos, la programación o cronograma de cumplimiento de resultados, y la rotación de jefaturas. En este sentido, la productividad surge a partir de la división de las salidas que vienen a ser los bienes y servicios obtenidos gracias a factores como la mano de obra, capital y recursos. Esto quiere decir que, a mayor productividad, la población tendrá una mejor calidad de vida. Este concepto también es aplicable a empresas de todo nivel y rubro al que se dedique, así como también instituciones públicas que tienen como meta atender y satisfacer las necesidades de los ciudadanos. El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil por sus siglas RENIEC, fue creada con el art 183° de la Constitución Política del Perú. Es organismo autónomo encargado de la identificación de millones de peruanos, mediante el documento nacional de identidad (DNI) y el registro de hechos vitales como nacimientos, matrimonios y defunciones.

El Perú frente a los 200 años de su independencia, desarrolló políticas nacionales que se plasman en el denominado Plan Bicentenario al 2021. Reniec como institución del Estado, encargada del registro e identidad de todos los peruanos, alinea sus objetivos con este Plan; donde se reafirman los derechos fundamentales y la dignidad de las personas. Todos tienen el derecho del nombre y la identidad, el Reniec lo entiende así, por ello el logro de sus objetivos está enfocado en la optimización y sistematización de sus procesos para el beneficio de los peruanos; de manera que puedan acceder a todos los beneficios que brinda el Estado a través de los diversos programas tales como: salud, vivienda, educación, etc. (CEPLAN, 2019).

Así como en Perú cuenta con el Reniec, entidad encargada de la identificación de los ciudadanos en otros países de Latinoamérica también se han desarrollado otras instituciones con similares características. Caso cercano es el de Chile que cuenta con un Registro Civil e Identificación que se encarga de los registros de estado civil de todos los ciudadanos chilenos; a su vez ofrece servicios de actas de nacimientos, matrimonios y uniones civiles, defunciones, antecedentes, pasaporte, cédula de identidad, patente de vehículos y posesiones de herencia intestadas. A lo largo de los años esta Institución fue evolucionando, a partir de los años noventa se hizo más evidente con la incorporación de tecnología, la cual ayudó a rediseñar los procesos, mejorar los tiempos de trámites, y por consecuencia la satisfacción de millones de usuarios chilenos. Del mismo modo, Colombia cuenta con la Registraduría, que viene a ser el registro donde se tiene toda la data de los nacimientos, reconocimiento de hijos, matrimonios, divorcios, adopciones, defunciones y declaraciones de presunción de muerte, entre otros. Gracias a la existencia del registro, millones de colombianos gozan del reconocimiento de sus derechos y también de deberes. De la misma forma como Reniec, la Registraduría nacional de estado civil de Colombia cuenta con tres tipos de registro civil como nacimiento, matrimonio que viene a ser la legalización de la unión frente al Estado y la defunción, que certifica el fallecimiento de una persona.

La importancia de la productividad radica en utilizar todos los recursos de forma racional y beneficiosa para el logro de un fin; es decir que los recursos empleados generen resultados esperados. Esto guarda relación con lo expuesto por Bonilla y Rodríguez (2012), la importancia de la productividad como causante de la competitividad, es decir reunir los esfuerzos para que todos los elementos utilizados en una producción sean aprovechados y generen valor a una institución. García (2011), lo definió a la productividad como: “la relación entre los productos terminados y los insumos que se utilizaron o los factores de la producción que intervienen” (p.17)

La productividad en el Reniec repercute directamente en el ciudadano ya que los servicios que se brindan generan un cambio positivo en su calidad

de vida. La Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles, en adelante SGPRC, es la unidad encargada del procesamiento de las actas registrales de los ciudadanos peruanos; vale decir registra los hechos vitales tales como: nacimiento, matrimonio y defunción. En consecuencia, la SGPRC actualiza la base de datos y centraliza la documentación registral de los hechos vitales de todos los ciudadanos peruanos. De esta manera, el Reniec a través de su Plan Operativo Institucional (POI) alinea sus objetivos a la política nacional plasmada en el Plan Bicentenario. Sin embargo, existen factores dentro de la SGPRC que inciden en una baja productividad y por consiguiente en el incumplimiento de los objetivos institucionales. Es así que el objetivo de estudio de la presente tesis es cuál es la Productividad en la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles, con ello encontrar los elementos que repercuten negativamente en el cumplimiento de metas.

II. MARCO TEÓRICO

Como parte de la investigación se realizó la búsqueda de especialistas y autores tanto nacionales como internacionales que abordan temas que respaldan los puntos abordados. Facho (2017) en su tesis para obtener el grado de magister, determinó la relación de la gestión administrativa y la productividad en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Esta investigación tuvo un diseño descriptivo con un enfoque cuantitativo para una muestra de 57 trabajadores del área mencionada. La validez y confiabilidad estuvo garantizada por el juicio de expertos y el alfa de Cronbach. El instrumento utilizado fue encuesta con escala de Likert para cada variable. Del mismo modo, en otra investigación que consistió en determinar la relación existente entre la innovación tecnológica y la productividad, todo ello bajo la percepción de los trabajadores que estaban directamente involucrados. Bajo una investigación descriptiva, no experimental y enfoque cuantitativo, la población conformada por 35 trabajadores, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos el cuestionario. Tuvo un nivel de confiabilidad de 0.903 para la variable innovación tecnológica y 0.709

para la variable productividad, según el Alfa de Cronbach (Benedetti, 2018)

Sarmiento (2018) en su trabajo de investigación plasmó que el mejoramiento de los recursos empleados por una empresa, como la materia prima, tiempo y mano de obra, son factores importantes y que el desaprovechamiento de los mismos ocasionaba muchas pérdidas para la empresa; ya que estos no se utilizaban de forma eficiente. Para mejorar la situación en que se encontraba, empleó las herramientas de Lean Manufacturing que ayudó a mejorar los procesos con la finalidad de evitar esos desperdicios. Dentro de las herramientas se aplicó el método 5S, que ayudó a crear un ambiente idóneo para el desarrollo de todas las actividades que realiza la empresa. La implementación de herramientas representó una mejora de hasta 60%, siendo este un valor muy significativo para la empresa. Salazar (2014) en su investigación: “Levantamiento de procesos en la fundación Caminos de Esperanza”, identificó los procesos principales de la fundación y la manera de mejorarlos. Propuso un enfoque de mejora continua de tal manera que el desarrollo de actividades sea eficiente. De esa forma cambiar los procesos fluyan los procesos mejorados. Para llevar a cabo la investigación realizó entrevistas personales y sesiones grupales. Como conclusión, se logró desarrollar el diseño de los nuevos procesos que permitió mejorar los procesos actuales y cambiarlos por nuevos procesos que sean eficientes y le presenten mejoras a la fundación Caminos de Esperanza – Talita Kumi.

Por otro lado, Cruzado (2017) en su investigación respecto al clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de una empresa de construcción; analizó la dimensión capital, que abarcaba aspectos de recursos como materiales para el cumplimiento de sus actividades. Con un total de 15 trabajadores, utilizó escalas de medición: “nunca”, “casi nunca”, “a veces”, “casi siempre” y “siempre” donde los resultados fueron: el 67% siempre cuenta con los equipos necesarios para llevar a cabo sus tareas; con respecto al cuidado y protección de trabajo 47% contó que a veces, siendo un valor considerable y a tener en cuenta; y el 47% respondió que tienen orientación y conocimiento de las especificaciones técnicas antes de realizar

sus actividades. Por su lado, Bravo (2017) a través de su investigación logró demostrar la relación que existe entre la productividad y el personal que laboraba en el sector salud. La tesis demostró una relación significativa entre las variables productividad y personal, siendo productividad una medida importante para analizar los beneficios se están consiguiendo con los factores que están siendo utilizados como personal, capital, tecnología e infraestructura. Además, lograron demostrar que el nivel de productividad va a mejorar paralelamente al desempeño de los trabajadores. Por ello justifica los esfuerzos en mejorar también el rendimiento de los trabajadores con el fin de mejorar la productividad de la organización.

Boldrini (2017) en su tesis de maestría demostró la importancia del recurso humano para el alcance de los objetivos organizaciones, en este caso en el ministerio público cada trabajador brindaba un aporte a la institución al tener una administración eficiente enfocada en el logro de los objetivos. Es por ello, que se evidenció una estrecha relación entre ambas variables, de tal manera de evidenciar su rol importante para mejorar o tener procesos productivos. Por su lado, dentro de sus conclusiones de investigación, señalaron factores importantes como capital humano, capacidad tecnológica y de innovación formaban parte importante para lograr mejorar la productividad, la mejora en cada factor evidenciaba una notable mejoría en productividad (Tello, 2016) actuales que ocasionan deficiencias en la fundación y que de adelante

Paz (2017) en su investigación hizo referencia a la importante labor del talento humano y su desenvolvimiento productibilidad en las instituciones, ya que disponen de actitudes, liderazgo, motivación, comunicación, estrategias y trabajo en equipo. Es un punto importante a recalcar porque el talento humano es uno de los factores más importantes para conseguir la productividad en el área de trabajo. los trabajadores se encuentren motivados y tengan la convicción de hacer bien las actividades, más productiva será la institución y el ambiente de trabajo será el apropiado Mientras tanto, surgen nuevos aportes para reafirmar la importancia de la tecnología en la productividad, tal como lo mencionado por: Revoltella, Brasili, Bubbico, Tuske

y Weiss, (2019) quienes sostienen que la actividad conectada a la innovación en los negocios conllevará al mejor desempeño de la productividad regional. Además de considerar la tecnología, con mayor precisión la innovación y desarrollo como un impulsor que consiga la productividad, buen desempeño a largo plazo y crecimiento económico. Por su lado, Carvalho y Macedo (2017) coincidieron con Gonzáles y Tato (2015) a través de su investigación en organizaciones brasileras, su objetivo fue investigar la relación entre la innovación y el rendimiento de producción de las empresas brasileras, encontrando de esa forma una relación significativa entre ambas.

Además, los autores como Jurburg y Tanco (2017) en su investigación señalaron las deficiencias que presentaban las Pymes de los sectores alimentarios, metalúrgicos y plástico en Uruguay, dado los resultados que evidenciaron carencias en cuanto al desempeño del uso de TICs que dificultaba la toma de decisiones. Resaltaron a este factor que siendo tan importante y trascendente no tenga un papel relevante, esto debido a que las organizaciones no adoptan prácticas tecnológicas que agilicen sus procesos y mejore la productividad. Sin embargo, Miranda y Toirac (2010) también hacen notar la importancia de la productividad porque evalúa la capacidad de cada factor productivo para la creación de un producto o prestación de un servicio. En su investigación consideraron todos los recursos que fueron empleados para alcanzarlos, de tal manera que un incremento de productividad significaría grandes logros ya sea en la economía de un país, industria o una institución. Por lo tanto, los factores más utilizados e importantes son productividad del trabajo, productividad del capital y productividad del uso de los materiales.

Mientras tanto (Kato-Vidal, 2019) en su investigación toma como papel importante a la innovación como un generador de las ventajas competitivas de las organizaciones. Además, afirma que las inversiones en innovación, es decir tecnología en procesos influye directamente en la productividad de pequeñas y medianas empresas. En su investigación desarrolla en pequeñas y medianas empresas mexicanas, estableció que aquellas empresas invertían en actividades tecnológicas como comprar licencias,

actualizar procesos y desarrollar tecnologías propias, no precisamente contaban con mayores presupuestos, pero hacían esfuerzos por invertir en tecnología que optimice los procesos. De igual forma Arévalo , Nájera y Piñero (2018) también mencionaron la importancia de la inversión en tecnología que deben hacer las empresas hoy en día, además menciona otros factores a considerar como inversión en capacitaciones, gestión del conocimiento y prácticas administrativas, todo ello con el fin de incrementar la productividad.

La gestión por procesos es una herramienta de la cual se vale el RENIEC para el logro de sus objetivos institucionales. Al ser una institución tan grande (ver Anexo 2: Organigrama Estructural de RENIEC) requiere ser gestionada de manera adecuada, en la figura 1 se observa el mapa de procesos de la institución:

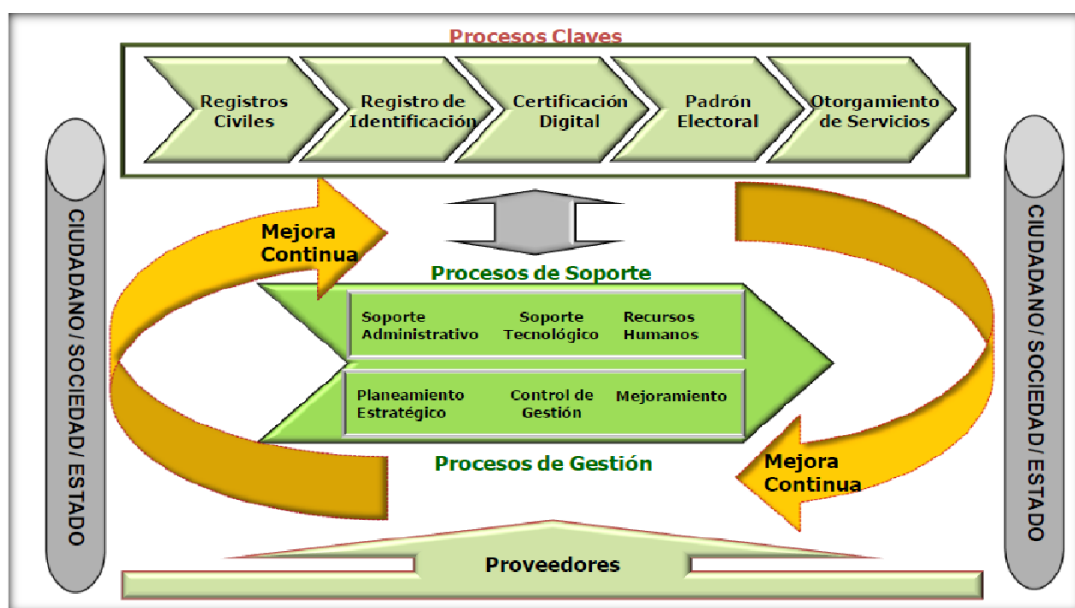


Figura 1. Mapa de procesos de RENIEC.

Fuente: *RENIEC*

En la Figura 1 se identifican tres tipos de procesos, siendo los procesos denominados clave aquellos que van a estar alineado con la misión de la institución. Los procesos claves de RENIEC son: registros civiles, registro de identificación, certificación digital, padrón electoral y otorgamiento de servicios.

El ámbito de desarrollo de la presente investigación se centra en los registros civiles, proceso clave dentro de la institución que es llevado a cabo por la Gerencia de Registros Civiles. La Gerencia de Registros Civiles se encarga de actualizar la base de datos de todos los peruanos a través de la incorporación de las actas registrales que dan fe de la ocurrencia de un hecho vital, sea nacimiento, matrimonio o defunción. Estos hechos son procesados actualmente en línea, esto quiere decir, procesados luego de ocurrido el hecho. Sin embargo, existe mucha información (actas registrales) que no han sido incorporada, o que si se encuentra incorporada aún no ha sido procesada. A continuación, se muestra la organización de la Gerencia de Registros Civiles a través de la jerarquización del proceso en niveles:

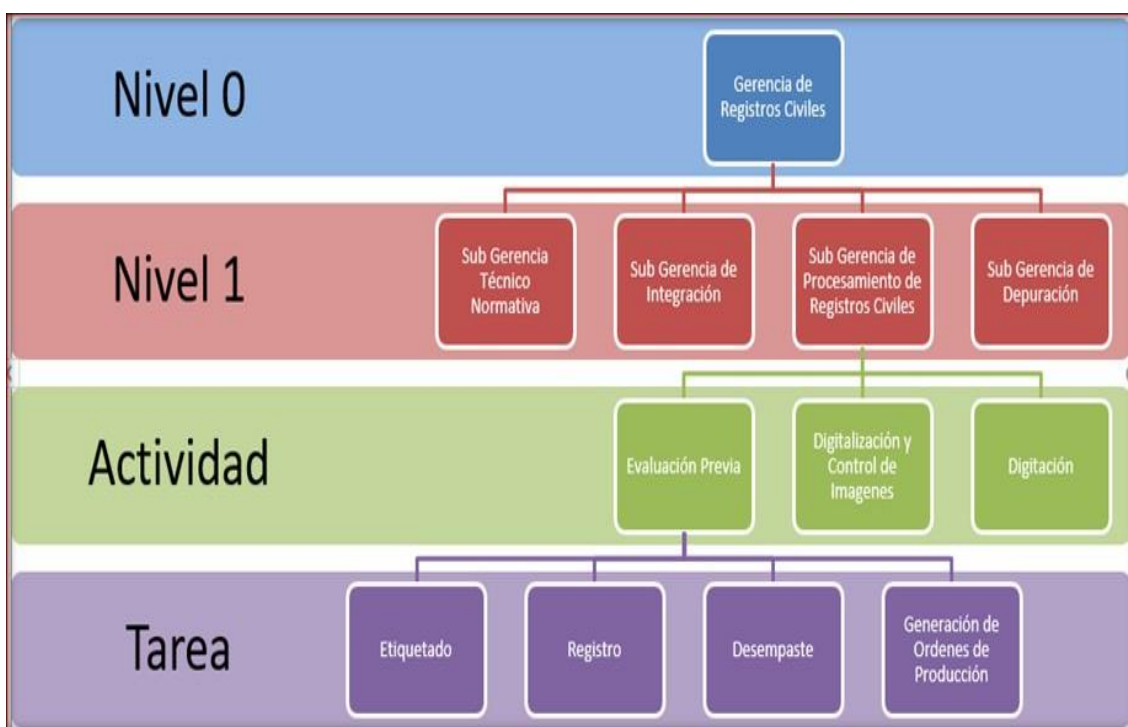


Figura 2. Niveles de procesos en la Gerencia de Registros Civiles

La figura 2 muestra cómo se organiza la Gerencia de Registros Civiles, la misma que cuenta con cuatro sub gerencias que desarrollan cada una un respectivo sub proceso. Siguiendo con la línea de jerarquización del proceso, luego del nivel sub proceso corresponden las actividades, dentro de la SGPRC se realizan tres actividades: evaluación previa, digitalización y control de imágenes, digitación; como último eslabón se encuentran las tareas, en la actividad de evaluación previa se realizan cuatro tareas: etiquetado, registro, desempaste y generación de órdenes de producción.

La investigación se centra en la SGPRC, sub gerencia encargada de procesar las actas registrales. La siguiente figura muestra el flujo que siguen las actas registrales dentro de la SGPRC:

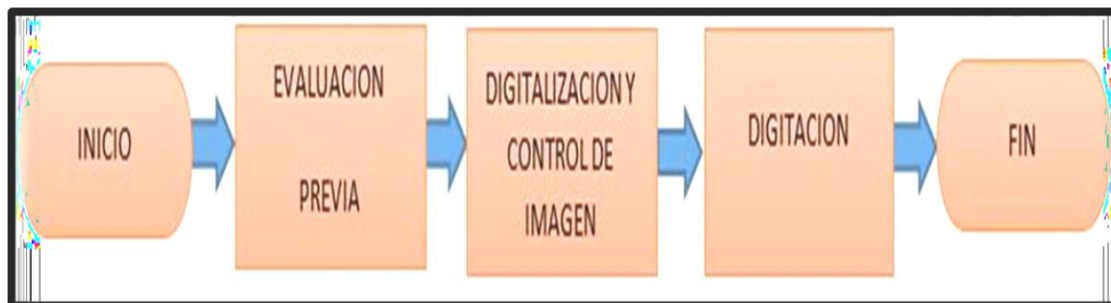


Figura 3. Flujograma de la Sub Gerencia de Procesamiento de Registro Civiles.

En la figura 3, se observa la secuencia del sub proceso de principio a fin. Se inicia con evaluación previa, que consiste en el etiquetado, registro, desempaste y generación de órdenes de producción; luego, la actividad de digitalización y control de imágenes; y la tercera actividad, la digitación de las actas registrales. Finalmente, toda la información es actualizada y almacenada quedando disponible para el ciudadano.

Para profundizar en la investigación, se describe el sub proceso que se lleva a cabo en la SGPRC del RENIEC, tomando como referencia a Guía de procesamiento GP – 405. El procesamiento de actas registrales inicia desde la actividad de evaluación previa, seguido de la actividad de digitalización y control de imagen y culminando en la actividad de digitación. La actividad de evaluación previa se inicia con la recepción de contenedores registrales, remitido por la Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles (SGIRC); el inventario facilitara solicitar las etiquetas para los contenedores recepcionados por el asignador del proceso, luego se asigna las etiquetas previo cotejo del inventario recibido en la herramienta informática. Es importante recalcar que cada contenedor se clasifica de acuerdo a su tipificación y formato de acta, número de contenedor y ubigeo; siempre bajo la clasificación de acta registral por hecho vital: (acta de nacimiento, matrimonio y defunción).

La primera tarea es el etiquetado, lo realiza el calificador de procesos, consiste en adherir una etiqueta con código de barras a todas las actas registrales con la finalidad de individualizar cada acta y garantizar la trazabilidad del acta registral, la cual será única desde el etiquetado hasta su archivamiento. El calificador de procesos debe cumplir el nivel de producción establecida por la SGPRC. La segunda tarea es el registro, consiste en la indexación de información básica que contiene el acta registral del titular o titulares al sistema informático para su rápida ubicación física y poder agilizar el proceso cuando lo solicite ya sea de manera presencial o virtualmente. El asignador de procesos, según la orden de producción establecida por la SGPRC, asigna al calificador de procesos los contenedores que deberán ingresar al sistema. Cada contenedor, valga la redundancia, contiene actas registrales con código de barras (etiquetadas), a los cuales se registrarán los datos principales de los titulares.

La tercera tarea es el desempastado de los libros registrales, que se refiere a desencuadernar, descoser y desengrapar los libros registrales. Puede ser realizado por la misma actividad o puede realizarlo un proveedor externo, el cual sería supervisado de forma permanente por los calificadores de procesos con el fin de asegurar el cuidado a cada acta. Como cuarta tarea, la generación de órdenes de producción, consiste en evaluar y comprar entre el acta registral fija (matriz) y de respaldo (reserva) teniendo en cuenta, si el acta cuenta con observaciones, para su clasificación en la orden de producción; pudiendo ser OP Ok o una OP OB que facilitara en el procesamiento en la tarea de Digitación y la agrupación adecuada que facilite el tipo de escáner que se va a utilizar debe ser revisado en cada acta registral con el fin de retirar las tapas, clips u otros objetos que puedan dañar el escáner, retirar la etiqueta inclinada, deteriorada y mal impreso, y adherirlas correctamente; luego pasara a la actividad de Digitalización y control de imágenes, se desarrolla la quinta tarea siendo la digitalización, consiste en la captura del acta registral en digital, una vez procesadas y renombradas de acuerdo al código de barras del acta registral son grabadas en el SIRCM facilitando cuando se requiera información digital como copias certificadas, la búsqueda sea la más eficiente cuando el ciudadano lo requiera en nuestros

centros de atención o en los PVM (plataforma virtual multiusuarios). La sexta tarea es el control de imágenes, que consiste en controlar al 100% de todas las actas registrales digitalizadas con la finalidad de verificar el cumplimiento los requisitos técnicos mínimos para la digitalización . La imagen digital del acta registral debe estar igual como se encuentra físicamente ya sea con manchas, dobles o perforaciones.

Por último, la séptima tarea en la SGPRC es la digitación – que forma parte de la Actividad de Digitación – esta tarea que comprende el ingreso de la información de cada acta registral con la finalidad de elaborar de manera ordenada un índice de data de imagen en el SIRCM. Además, permite registrar las observaciones que puedan presentar las actas registrales. El calificador tiene siempre en cuenta en diferenciar las actas que puedan contener (anotaciones marginales o textuales) o de respaldo (también llamados de reserva), las cuales serán procesadas según el tipo de hecho vital y tipo de OP sea OK o OB. Según el estándar de producción emitida por la SGPRC (Ver anexo 3: Flujograma del procesamiento de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles).

Para contrastar el análisis de la productividad en la SGPRC se tiene en cuenta la definición de este término por diversos autores. Según García (2011) la productividad es la medida en que todos los objetivos de una organización se cumplan con el uso correcto de los recursos. Por su parte, Anaya (2011) sostuvo que la productividad se origina por la relación de los servicios o productos obtenidos fruto de los recursos que fueron consumidos para el logro de estos. Mientras que Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) en su publicación respaldan lo dicho por anteriores autores, definiendo a la productividad como un eficiente uso de factores que conforman el proceso de producción, concluyendo que la productividad se mide como la cantidad de productos obtenidos mediante el máximo aprovechamiento de los factores. Mientras que la Real Academia Española define a la productividad como la relación que existe entre lo producido y los medios empleados para conseguirlo, como mano de obra, materiales y energía. Para López (2013) la productividad es la utilización de los recursos sin despilfarrar ninguno de ellos

como dinero, horas hombre, y materiales con la finalidad de no mal gastarlos y generar beneficios como ahorros al actuar eficientemente; es decir una capacidad de creación y producción, que tiene un costo por el tiempo que se emplea en producirlos, para crear beneficios.

El término de productividad se ha vuelto un tema relevante en las organizaciones ya que los hace más competitivos, tal como lo expusieron Morales y Masis (2014) en su trabajo de investigación: “La medición de la productividad del valor agregado”. Asimismo, Moreno y Espinosa (2018) mencionaron que la productividad es un vínculo de toda la producción y los recursos como mano de obra y materia prima; además que está asociado a eficiencia, es decir lograr la producción en menos tiempo y recursos empleados. Por su parte, Nagles (2006) indicó que la productividad se presentaba cuando las empresas utilizan de forma efectiva los recursos y capacidades para la fabricación de un producto o prestación de un servicio. Finalmente, Castañeda y Mauricio (2020) respaldan lo afirmado anteriormente; ya que para ambos autores la productividad es lograr un mayor índice de eficiencia y eficacia en las actividades.

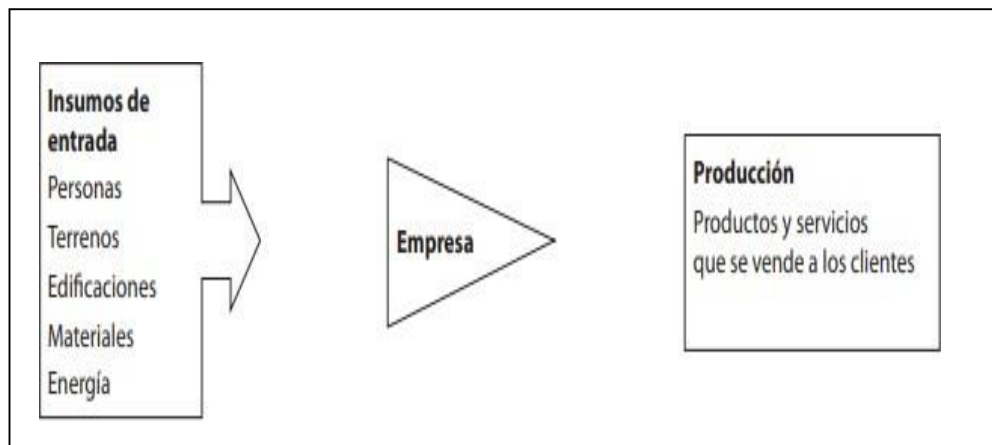


Figura 4. Proceso de Productividad

En la Figura 4 se muestra los factores claves para la consecución de productividad en una organización. Factores como personas, que serán los encargados de utilizar apropiadamente los recursos, así como la edificación que será el lugar establecido para llevar a cabo las actividades y los materiales utilizados para el logro de productividad requerida.

García (2011) en su libro: "Productividad y reducción de costos" mencionó los factores para medir la productividad de una institución independientemente del rubro en que se encuentra, dentro de los factores indicó los siguientes: factor capital, factor gente y factor tecnología. Los factores mencionados deben tener un equilibrio ya que son interdependientes. Se espera que cada uno cumpla su función y máximo rendimiento porque los tres factores en conjunto integran el aumento de la productividad.

Con relación al factor capital, García expresó que estaba conformado por la inversión en los elementos físicos que forman parte de la producción de un producto o la prestación de un servicio. Lo integran: los edificios, terrenos, instalaciones, equipo, maquinaria, herramientas y todos los útiles de trabajo que se necesiten. Mientras que, Alfaro y Alfaro (2000) definieron los materiales como un conjunto formado por los activos de la organización que comprende: edificios, instalaciones, máquinas, equipos y herramientas que son utilizados por los trabajadores.

Según lo mencionado, un indicador para el factor capital sería: las instalaciones, que vienen a ser el ambiente donde efectúan las actividades o procesos que realizan los trabajadores. Por definición, según García (2011) las instalaciones son un conjunto de cosas o construcciones que están acondicionados con el fin de cumplir con las funciones o un servicio determinado. Para plasmar este concepto en la investigación, la SGPRC cuenta con un área de 200m², donde se llevan a cabo las diferentes tareas como: etiquetado, registrado, generación de órdenes de producción, desempaste, digitación y digitalización de actas. Otro indicador son los equipos que están conformados por todos los bienes muebles que tiene la empresa o institución, con la finalidad de ser utilizados y facilite la obtención de un bien o servicio García (2011). La sub gerencia de procesamiento de registros civiles, tiene equipos que ayudan a agilizar los procesos como computadoras, escáner, impresoras, fotocopadoras, etc. Como tercer indicador se tiene los útiles de oficina que son todos los artículos que son empleados para llevar a cabo una actividad y de esa forma lograr un proceso

productivo eficiente García (2011). En la SGPRC se encuentra con un sinfín de útiles de oficina que sirven para realizar las tareas diarias, entre los útiles más usados se cuenta con: clips, tijeras, engrampadoras, lapiceros, lápices, resaltadores, fólderes, sobres, archiveros, etc.

Con relación al Factor gente, García (2011) hace mención a la importancia de realizarmejoras en la gestión del talento humano, es decir debe importar el entorno donde los trabajadores desempeñan sus labores; ofrecer bienestar a los trabajadores con el único fin de alcanzar los objetivos de las empresas, que ellos se mantengan satisfechos y comprometidos para de esa forma poder incrementar la productividad. Alfaro y Alfaro (2000) definieronel concepto del recurso humano como el conjunto de personas que realizan sus actividades de forma organizada, los cuales utilizan los materiales disponibles para la realización de un bien o servicio. Por su lado, Heizer y Render (2009) señalaron que, si se logra mejorar la situación laboral de los trabajadores, traerá resultados positivos en la productividad. En su investigación, concluyen que alrededor del 10% de la mejora del índice de productividad se debe a mejoras en la calidad de trabajo. La Oficina Internacional del trabajo (OIT- 2016)) indicóque, en las organizaciones, la mano de obra o talento humano es un pilar importante que inciden en la productividad. Cuando los trabajadores son competentes la productividad aumenta ya queel trabajo será realizado eficazmente. Por su lado, Cequea y Núñez (2011) mencionan que el factor humano o gente está involucrado en todo el proceso productivo, ya que la participación de los trabajadores está presente en todo el transcurso y su labor va a depender eldesarrollo de todas las actividades se concreten. De la misma forma, Ramírez , Gallego yTamayo (2019) en su investigación: “Human capital, innovation and productivity in colombian enterprises” resaltan la importancia y relevancia del capital humano dentro de la productividad.

Para el factor gente un indicador es el conocimiento, razón por la cual los trabajadores son considerados como los activos más importantes para una organización. Por ello se debe tener en cuenta contar con el personal adecuado y competente para cumplir con los requerimientos. Otro punto a

considerar es lo expuesto por Mungaray y Ramírez (2007) quienes hacen referencia a que el capital humano con buenos conocimientos, educación, preparación y experiencia está vinculado a buenas prácticas, por lo tanto, influyen en la productividad de las microempresas y en el valor agregado que están dispuestos a entregar. Otro indicador del factor gente es la hora – hombre, según Miranda y Toirac (2010) la productividad del trabajo se mide por la producción en un determinado tiempo, esto indica la cantidad de bienes que puede producir un trabajador en promedio bajo un cierto periodo de tiempo. Lo ideal es que los trabajadores produzcan más y con los mismos recursos; si se aumenta la cantidad de los trabajadores no se estará aumentada la productividad, ya que se estaría incurriendo en una mayor utilización de recursos y su vez los trabajadores no estaría desarrollando todas sus habilidades y aptitudes. Un ejemplo notable a considerar es la situación en México expuesto por Vázquez (2016) en su tesis doctoral: “Propuesta para incrementar la productividad en empresas del área metropolitana en función del clima organizacional” considera al indicador: fuerza de trabajo como el que hace funcionar a una institución; menciona que si bien es cierto la tecnología en un futuro logrará reemplazar a las personas en sus actividades con el uso de máquinas; el factor gente siempre será necesario porque son los encargados de la toma de decisiones, acción que no podrían realizar la tecnología.

Finalmente, Marvel, Rodríguez y Núñez (2011) en su investigación señalaron que uno de los factores humanos es el personal, siendo el más importante en toda organización. A partir de ello desprenden una conexión con la productividad, en especial el esfuerzo físico que hacen los trabajadores ya que la mejora de las relaciones humanas en su ambiente de trabajo derivará una mejora en la productividad. Además, mencionaron ciertos puntos a considerar para mejorar el factor humano como la motivación, satisfacción, compromiso con la institución, participación, actitud asertiva frente a los conflictos y liderazgo, que a la vez tendrá relación directa con la productividad.

La dimensión factor tecnología, es otro de los factores mencionados por García (2011) la misma que cumple un rol fundamental en el logro de la productividad de una institución. El autor sostiene que: “la tecnología se refiere al conocimiento acerca del diseño, construcción y manejo de la maquinaria y, especialmente, a la ejecución de las tareas administrativas, se refiere a los medios estandarizados para obtener un objetivo o resultado predeterminado” (p. 34). Con respecto a este factor que es la tecnología, RENIEC es una de las entidades públicas peruanas en desarrollar sistemas informáticos que ayuden a planificar, organizar y administrar la infraestructura informática que ayude al registro, procesamiento, transmisión y almacenamiento de información de millones de peruanos. Entonces, la tecnología se evidencia en: un sistema integrado operativo, sistema integrado de registros civiles, sistema integrado de trámite documentario, portal e intranet institucional. Mientras que, Buenrostro y Hernández (2019) indicaron que el uso de tecnología o incorporarla en los procesos, es un medio para lograrla competitividad de la empresa, mediante una mayor productividad y rentabilidad de la inversión. Incluso, Alderete y Gutiérrez (2012) sostienen mediante su estudio que la inversión en TIC, que los usos de las TIC mejoran la productividad laboral en un 18% aproximadamente. Finalmente, Ibujés y Benavides (2018) en un artículo para la revista de economía “Cuadernos Económicos” sostuvieron que, en pleno ambiente empresarial, la tecnología desempeña un rol importante a nivel mundial, y es un instrumento para que las empresas o instituciones se vuelvan más eficientes y competitivas.

García (2011) menciona dos indicadores importantes como como son: el software y el hardware, que viene a ser todos los programas que tienen los computadores y los elementos materiales que constituye una computadora o sistema informático, respectivamente. Los sistemas operativos que son empleados por la institución son: Microsoft Windows 7 Sp1 de 32 bits y 64 bits, Microsoft Windows 8.1 de 32 bits y 64 bits y Microsoft Windows 10 de 64 bits. Mientras, con respecto del indicador de hardware es decir los componentes tangibles electromecánicos, mecánicos, eléctricos o electrónicos que conforman una computadora, la SGPRC cuenta con equipos con requisitos mínimos: procesador de 32 bits (x86) o 64 bits (x64)

al gigahercio(GHZ), memoria RAM 1 gigabyte (GB) /32bits), puerto USB versión 2.0 habilitado, poseer conexión a la red mínimo de 1024 kbps y lector biométrico. Es un software automatizado de apoyo a las tareas administrativas, creado exclusivamente para RENIEC, que tiene como función principal el reconocimiento jurídico de los documentos emitidos de millones de peruanos, gracias a la nueva incorporación del certificado digital y la firma digital en los documentos digitales dando validez. Gracias a este sistema se puede realizar un eficiente control de todos los documentos de forma electrónica, validez del documento, y garantizar la integridad de los mismos. En relación con Investigación y Desarrollo, RENIEC forma parte de esta implementación para mejorar el nivel de Investigación y Desarrollo en nuestro país, en especial en políticas públicas. Un claro ejemplo es el Sistema Integrado de Trámite Documentario o SITD, una iniciativa que forma parte de un plan de política científica y tecnológica. Ya que el gobierno promueve el uso de las TIC como una herramienta que ayude a ofrecer trabajos de calidad para los millones de peruanos. Pero la explicación de SITD, es una herramienta que automatiza los documentos que son administrados por RENIEC, con la finalidad de transformar un documento físico en un documento digital, cuyo fin es optimizar el flujo y control de los documentos administrativos, cumpliendo con la ley de transparencia y mejorando continuamente la gestión. Lo propuesto por García (2010) en su investigación se adapta al subproceso que se lleva a cabo en la SGPRC; ya que el producto final es tener los datos actualizados producto del procesamiento de actas registrales (nacimiento, matrimonio y defunción), mientras que los insumos o recursos utilizados fueron los trabajadores; y los equipos son: escáner, computadoras, lectora de código de barras y artículos de escritorio, y finalmente el software integral que tiene la Reniec.

La justificación de la investigación es necesaria para entender y demostrar el valor que tiene el estudio, para Bernal (2010) la justificación teórica es importante cuando se elabora el marco teórico con diversas teorías, referencias bibliográficas, además de búsqueda de otras investigaciones que guarden relación con el tema establecido en la presente investigación como la productividad. De esa manera, ser el principio de

futuras investigaciones. Al respecto de la productividad se ha utilizado la teoría de García (2011) considerando que es colindante en procedimientos en gestión pública por la que la investigación se realizara en la Sub Gerencia de procesamiento de Registros Civiles de Reniec. La justificación metodológica según el procedimiento o método es importante generando valor al Instrumento (cuestionario) al obtenerlos resultados idóneos siendo confiable y dar respuesta a la validez de lo que se aplicó en la presente investigación, contribuirá el instrumento para otras instituciones que compartan la realidad problemática, es así que los instrumentos por su categoría universal pueden ser aplicados en la institución con características y problemáticas compartidas en instituciones del estado. Bernal (2010).

El problema general y los problemas específicos que guarda relación con el objetivo general y los objetivos específicos se detalla a continuación:

Problema general es ¿Cuál es el nivel de productividad en la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019?

Problemas específicos son ¿Cuál es el nivel de productividad del factor capital de la subgerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019?, ¿Cuál es el nivel de productividad del factor gente de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019? y ¿Cuál es el nivel de productividad del factor tecnológico de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019?

El objetivo general de la presente investigación es determinar el nivel de productividad de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019. Mientras que los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de productividad del factor capital de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019; Determinar el nivel de productividad del factor gente de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019 y finalmente, determinar el nivel de productividad del factor tecnología de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Es una investigación cuantitativa según su enfoque. Esto se debe a que los datos son representados a través de números, además estos datos son expuestos a mediciones por la cual se deben de analizar a través de los métodos estadísticos, (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.4). Por su nivel fue descriptiva, según Hernández, *et al*, el propósito es de las investigaciones descriptivas es buscar y reconocimiento de las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos y comunidades.

El estudio fue no experimental porque no se manipuló la variable productividad, solamente se evidenciará la variable productividad en el área de estudio. Para Bernal (2010) indicó que una investigación seccional o transversal es aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio de la población o una parte significativa de ella, como la muestra en un momento dado (p.123)

3.2 Variable y Operacionalización

3.2.1 Definición de la variable de productividad

La productividad es la medida de que todos los objetivos de una organización se cumplan interactuando con distintos factores de su organización a través del uso correcto de los recursos, según lo expuesto por García (2011).

3.2.2 Definición Operacionalización de la variable productividad

La variable productividad, se define mediante las tres dimensiones factor capital, gente y tecnológico, quienes a su vez están representados mediante los indicadores como: instalaciones, equipos, útiles de trabajo, conocimiento hora de hombre, esfuerzo físico, software y hardware. Con respecto al factor capital engloba a todos los equipos, materiales y útiles que tiene la institución,

el factor gente son todos los trabajadores que tiene la institución y que conllevan allegro de actividades y finalmente el factor tecnología que sirve como soporte para el almacenamiento y agilizar esfuerzos al tener un sistema confiable y accesible. García (2011).

Tabla 1. *Operacionalización de la variable productividad*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Factor Capital	Instalaciones	1,2,3	Escala de Medición: Ordinal Tipo Likert	
	Equipos			
	Útiles de trabajo	4,5,6		
Factor Gente		7,8,9		Bajo [24 - 55]
	Conocimiento		Nunca (1)	
	Hora Hombre	10,11,12		
	Esfuerzo Físico		Casi nunca (2)	Medio [56 - 88]
	Software	13.14.15		
Factor Tecnología	Hardware	16.17.18	A veces (3)	Alto [89 -120]
			Casi siempre (4)	
		19.20.21		
		22.23.24	Siempre (5)	

Fuente: García, (2011)

3.3 Población, muestra y muestreo

Fernández, Hernández y Baptista (2014) sostuvieron que la población es un conjunto de individuos u objetos que tienen características comunes y serán objeto de estudio en un momento determinado.

Hernández, *et al* (2014) la muestra es la parte representativa de la población con características esenciales y objetivas de la misma. Para la realización de la presente investigación se utilizará la totalidad de la población siendo una muestra de censo, es decir los 100 trabajadores que están integrados por supervisores, calificadores y asignadores. Con la finalidad de determinar a mayor exactitud la situación de la productividad en la subgerencia de procesamiento de registros civiles.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, según Bernal (2010) la encuesta es una técnica que ayuda en la recolección de información para la generación de investigaciones.

Referente al instrumento que se empleó fue el cuestionario, que constó de preguntas objetivas y concisas que ayudaron a determinar la situación actual de la investigación. Respecto a ello, Bernal (2010) aseguró que el cuestionario, es un conjunto de preguntas de manera afirmativas diseñadas con el propósito de recabar la información. Se utilizará la escala de Likert con preguntas cerradas para obtener las respuestas concretas para el objeto de estudio.

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento para medir la Productividad

Nombre del instrumento: Cuestionario de la Productividad
Autor(a): Investigadora
Lugar: Sub gerencia de procesamiento de registros civiles
Fecha de aplicación: 13-12-19
Objetivo: Determinar el nivel de productividad en la Sub Gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, lima 2019
Tiempo: 10 minutos

Validez

La validez de la investigación estuvo sustentada por juicio de expertos, quienes tienen conocimiento y experiencia en la materia para determinar si nuestro instrumento ayudará en la recaudación de información. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) le da relevancia al cuestionario y si realmente mide a la variable productividad. Se elaborará la Validez con el Juicio de Expertos para que valide el instrumento siendo el cuestionario.

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

N.	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Sandoval Nizama Genaro Edwin	Si hay suficiencia
2	Doctor	Fabián Falcón Carlos Humberto	Si hay suficiencia
3	Magister	Larroche Cueto Benito	Si hay suficiencia

Para la validez del presente estudio, se validó los instrumentos con ayuda de juicio de expertos, que se detalla. Los certificados de validez de instrumentos son anexados, para su ubicación.

Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014). La confiabilidad del instrumento de medición es decir que es coherente. Se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach para realizar la medición y calcular el coeficiente. Para efectos de la investigación, se halló la confiabilidad de los datos mediante el programa estadístico SPSS 25. Y los resultados se detalla a continuación:

Tabla 4

Niveles de confiabilidad

De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: George y Mallery. (2003).

Tabla 5

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<u>.927</u>	<u>.932</u>	<u>24</u>

Según la Tabla 5, el nivel de confiabilidad es de 0,927 quiere decir que tiene una alta confiabilidad, por lo tanto, nuestra investigación es válida y aceptada.

3.5 Procedimiento

Se realizó la recopilación de información usando el cuestionario como instrumento, contando con 24 ítems, aplicada a los 100 trabajadores especializados de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles, siendo el objeto de estudio para saber cómo se encuentra la la productividad en la institución, se realizó con una toma de tiempo de 10 minutos, después se tabuló cada respuesta en una base datos , que luego fue procesada en *Statistical Package for the social sciences*, obteniendo tablas de frecuencias, gráficos y tablas que luego fueron interpretados para la discusión con tesis nacionales e internaciones, además de artículos de investigación, que originó las conclusiones de la investigación y recomendaciones para mejorar nuestros resultados y propuesta que ayude a mejorar la situación actual.

3.6 Métodos de análisis de datos

Es el análisis del proceso de datos que es resultado de lo que se recabo siendo la estadística una herramienta para el procesamiento “Se entrega después de aplicar el instrumento y terminando en la recepción de los datos. Después se desarrolla el análisis de datos para dar resultados a las preguntas de la investigación” (Hevia, 2001 p. 46). Para el procesamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva para la para el desarrollo de los gráficos, tablas llegando a clasificar y analizando los datos.

3.7 Aspectos Éticos

El presente estudio recabó información de la institución para la elaboración y procesamiento de datos para conocer la productividad, siendo así esta investigación original y transparente. La redacción se referenció con la normativa APA, las referencias bibliográficas y las conclusiones fueron producto de los datos obtenidos en esta tesis, los resultados ayudarán la contribución de futuras investigaciones tengan como referencia esta investigación. Además del cumpliendo el esquema que otorgó la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Productividad

Tabla 6

La Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MEDIO	52	52,0	52,0
Válidos	ALTO	48	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

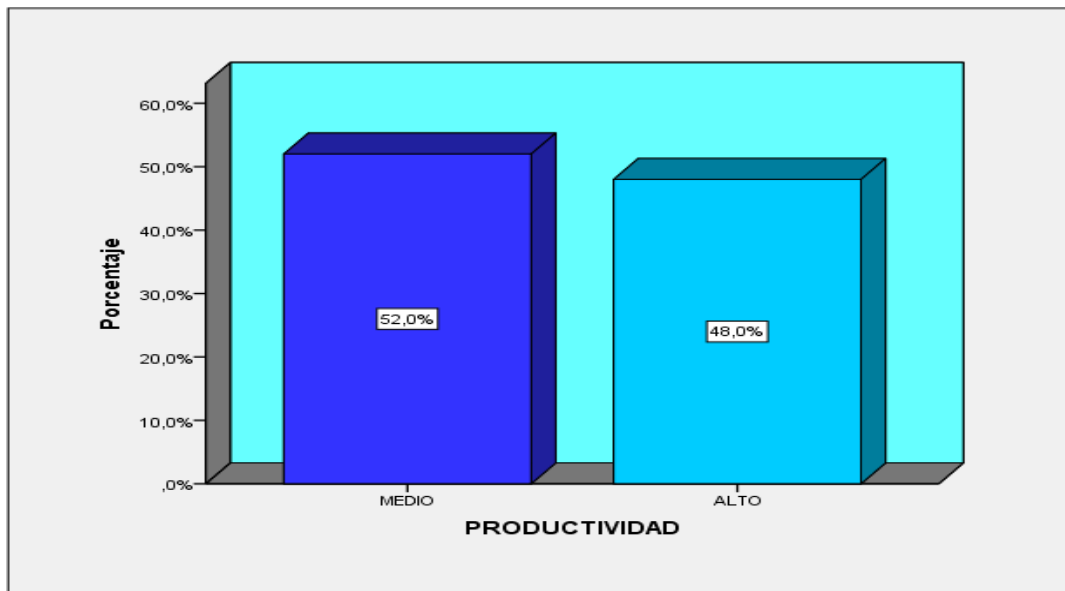


Figura 5. La Productividad.

De la tabla 6 y figura 5: se observa que, en mayor medida, el 52% consideran que la productividad en la Sub Gerencia de procesamiento de registros civiles es de un nivel medio y el 48,0% consideran que el nivel de productividad es alto. De los resultados obtenidos se concluye que la productividad en trabajadores de la Sub Gerencia de procesamiento de registros civiles, es de un nivel medio de lo cual no debería suceder por que se maneja información confidencial.

Primera Dimensión: Factor capital

Tabla 7

Factor Capital

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MEDIO	60	60,0	60,0
Válidos	ALTO	40	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

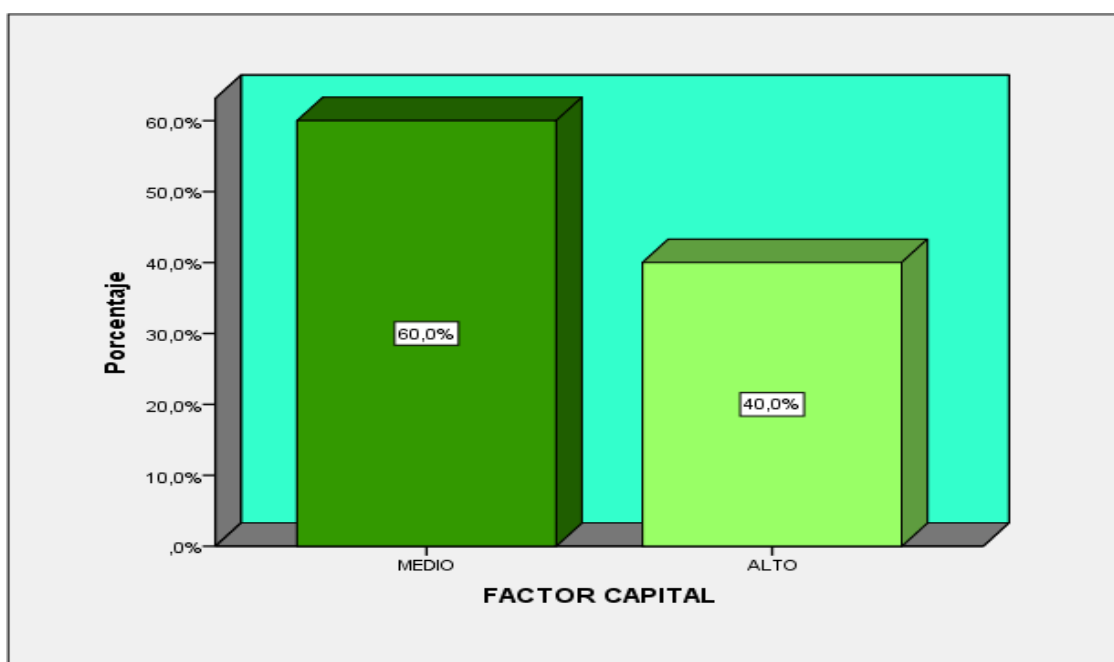


Figura 6. Factor Capital

De la tabla 7 y figura 6 se observa que un 60,0% de los entrevistados consideran que referente al factor capital en la Sub Gerencia de procesamiento de registros civiles, es de un nivel medio y el 40,0% consideran que el nivel de Factor Capital es alto. De los resultados obtenidos se concluye que el Factor Capital de la Sub Gerencia de procesamiento de registros civiles cumple con los materiales y equipos para el desarrollo de actividades de los trabajadores, sin embargo, no es el necesario para alcanzar los objetivos trazados por la institución.

Segunda Dimensión: Factor gente

Tabla 8

Factor Gente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
MEDIO	32	32,0	32,0	32,0
ALTO	68	68,0	68,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

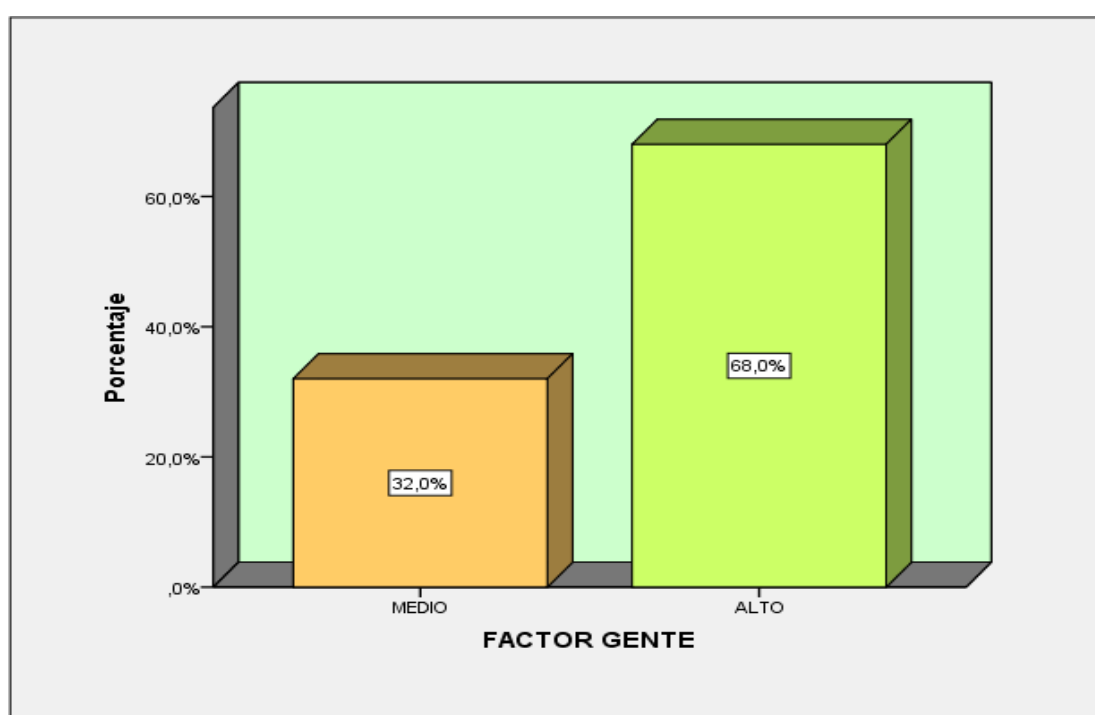


Figura 7. Factor Gente

De la tabla 8 y figura 7 se observa que un 68 % de los entrevistados consideran que el Factor Gente de la Sub Gerencia de procesamiento de registros civiles, es de un nivel alto que quiere decir que cuentan con los medios adecuados para que su permanencia en la institución sea apta. Sin embargo, un 32 % consideran lo consideran de un nivel medio.

De los resultados obtenidos se concluye que el Factor Gente en trabajadores de la Sub Gerencia de procesamiento de registros civiles, es de un nivel alto, sin embargo, se deberá tener en cuenta las percepciones de otro grupo que pertenecen al medio con un valor de 32%.

Tercera Dimensión: Factor tecnológico

Tabla 9

Factor Tecnológico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MEDIO	60	60,0	60,0
Válidos	ALTO	40	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

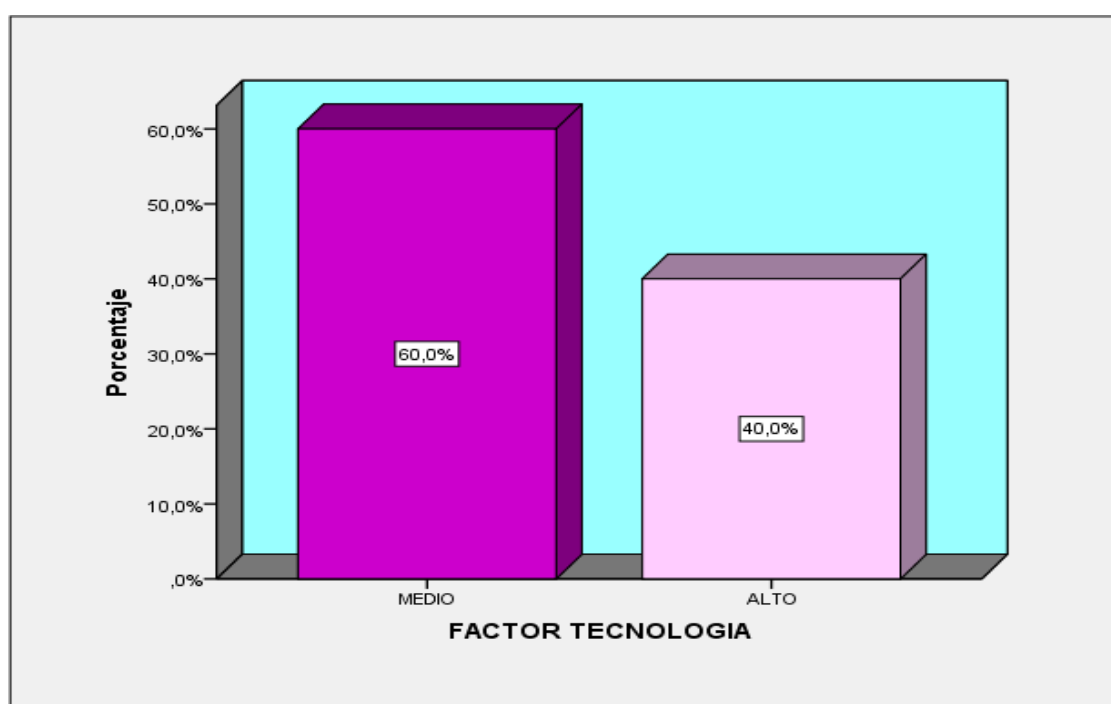


Figura 8. Factor Tecnológico

De la tabla 9 y figura 8 se observa que un 60 % de los encuestados consideran que el Factor Tecnología en la Sub Gerencia de procesamiento de registros civiles es de un nivel medio y el 40 % consideran que es alto. Se concluye que, el Factor Tecnología en la Sub Gerencia de procesamiento de registros civiles, es de un nivel medio pese a que la institución cuenta con los medios tecnológicos para mejorar su productividad y calidad, y debería presentar un índice mayor al contar con los medios y avances que ayuden a agilizar los procesos.

V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos de la tabla 06 donde la productividad que presentó la institución es de un nivel medio ya que presenta un 52% según los encuestados. Nuestros resultados guardan relación con lo expuesto por Facho, (2017) quien en su investigación cuantitativa y según una encuesta a 57 trabajadores de fiscalización de una municipalidad determinaron el nivel de productividad era bajo, con un valor de 60%. Para ambos casos reflejosque la productividad no está dentro de lo deseado al presentar deficiencias que impiden que la productividad en sus respectivas instituciones sea menor, ya sea por factores como gente, capitales y tecnológicos.

Con respecto al factor capital, según los datos obtenidos de la tabla 07 presentar un nivel medio, según un valor de 60% según los encuestados, porque las instalaciones, equipo y materiales son las necesarias y adecuadas para las actividades que realizan los trabajadores. Nuestros resultados guardan relación con Sarmiento (2018), en su investigación quién dentro de sus mejoras aplicó herramientas que ayudaron a crear un ambiente idóneo para el desarrollo de todas las actividades que realiza la empresa con relación a este factor y de esa manera ser más productivos. La implementación de herramientas representó una mejora de hasta 60% siendo este un valor muy significativo para la empresa.

De acuerdo al factor gente, los trabajadores son constantemente capacitados y cuentan con las condiciones para llevar a cabo sus actividades, además son evaluados constantemente para conocer su productividad en sus actividades, esto es evidenciado en la tabla 08 por un 68% según los encuestados. Según investigaciones como Bravo (2017) que logró demostrar en su investigación que el nivel de productividad va a mejorar paralelamente al desempeño de los trabajadores. Por ello justifica los esfuerzos en mejorar también la situación del desempeño de los trabajadores con el fin de mejorar la productividad de la organización, ambos resultados concluyen en la importancia de este factor en la productividad de una institución.

Finalmente, el factor tecnología guarda un papel importante porque el

sistema es utilizado para llevar a cabo cada una de las tareas de la subgerencia de procesamiento de actas, sin embargo, según la encuesta realizada a los trabajadores tanto las capacitaciones para la implementación del sistema y soporte como hardware son renovados y bajo mantenimiento, según la encuesta realizada la tabla 09 el 60% considera que es nivel medio. Nuestro resultado, guarda relación con lo obtenido por (Tello, 2016) quién mencionó que la capacidad tecnológica y de innovación formaba parte importante para lograr mejorar la productividad, la mejora en cada factor evidenciaba una notable mejoría en productividad, es decir reafirma los beneficios que presenta este factor dentro de la productividad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La productividad en la institución según análisis de resultados de sus principales factores como capital, gente y tecnología es moderada, ya que se obtuvo como resultado de 52% de nivel medio y un 48% de nivel alto. Esto índices nos permiten tomar en cuenta la situación actual de la productividad en el área de procesamiento de actas, dado que el 52% viene siendo un valor por debajo de lo permitido, al ser una institución que constantemente realiza mejoras para beneficio de la ciudadanía. Sin embargo, nuestros resultados evidencian una información de forma directa, ya que son sustraídos de las percepciones de los trabajadores.

Segunda: Con respecto al factor capital, se determinó en los resultados obtenidos fueron que el 60% es de un nivel medio y el 40 % es de un nivel alto y las debilidades están representadas en que la sub gerencia de procesamiento de registros civiles cuenta con equipos y materiales en condiciones que no permite satisfacer la demanda por la recargada información que se debe sistematizar, su nivel de operatividad limita el cumplimiento de los tiempos que toman los trabajadores e impide el cumplimiento de mayor procesamiento de actas.

Tercera: Con respecto al factor gente se determinó que se encuentra en valores moderados ya que mediante los resultados que el 32% de nivel medio y el 68% de nivel alto, se confirmó que cuentan con inducciones y charlas que ayudaron al conocimiento de los procesos dentro de la institución y el fortalecimiento de sus funciones. Sin embargo, un punto a considerar es el tema del ausentismo del personal que repercute en la productividad del área, los trabajadores logran terminar sus tareas, pero en tiempo adicional a lo programado.

Cuarta: Finalmente, el factor tecnología se determinó que su nivel es medio con un 60%, siendo un valor aceptable, sin embargo, al contar con herramientas tecnológicas y constantes capacitaciones que ayuden a la sistematización debería tener mayor índice porque se cuenta con aplicativos, software y que permiten agilizar los procesos y ser más productivos.

IV. RECOMENDACIONES

Primera: Se debe tomar en cuenta que la productividad debe cumplir si factores capital, gente y tecnología, son llevados a cabo de forma correcta, es decir que cumplan con cada uno de los indicadores ;sin embargo a pesar de los resultados obtenidos que reflejan índices aceptables, se recomienda la implementación de mejoras que ayuden a incrementar la productividad como inducciones a los trabajadores, renovación de equipos y soporte tecnológico y de esa forma el máximo aprovechamiento de los recursos que son entregados por el área.

Segunda: Se recomienda que el factor capital, mejoren las instalaciones adquiriendo más equipos de aire acondicionados, muebles, sillas ergonómicas y abastecerse con más útiles de escritorio, ya que con ello los trabajadores desarrollarían mejor sus capacidades aumentando la productividad con un mayor resultado en las tareas asignadas.

Tercera: Se recomienda que en el Factor gente tenga un control riguroso para reforzar los conocimientos, realizando una toma de tiempo en las tareas según las habilidades de cada persona y brindar descanso óptico por el desarrollo de sus tareas diarias, ya que la carga laboral hace que su desempeño se vea afectado.

Cuarta: Finalmente, con respecto al factor tecnológico, brindar capacitación en el manejo de los aplicativos internos, contar con un soporte dando un diagnóstico y contando con las actualizaciones del software para la salvaguardar la información de todos los peruanos.

REFERENCIAS

- Alderete, M. y Gutiérrez, L. (2012). TIC y productividad en las industrias de servicios en Colombia. *Lecturas de economía*, 77, pp. 163-188. Recuperado de: <https://bit.ly/3799bFV>
- Alfaro, F y Alfaro, M. (2000). Diagnósticos de productividad por multimomentos.
- Anaya, J. (2011). Logística Integral. *La gestión operativa de la empresa*. Cuarta Edición. ESICEDITORIAL.
- Arévalo, D., Nájera, S. y Piñero, E. (2018). La influencia de la implementación de las tecnologías de información en la productividad de empresas de servicios. *Información tecnológica*, 29(6), pp. 199-212. DOI: <https://bit.ly/367LpZm>
- Avellón, B. (2015). *La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: aplicación del análisis envolvente de datos*. (Tesis doctoral).
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Editorial Pearson.
- Boldrini, I. (2017). *La gestión de recursos humanos y la productividad en el Ministerio Público, Lima, 2016*. Universidad César Vallejo, Perú. (Tesis de maestría).
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (2012). *Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Bravo, M. (2017). Nivel de productividad y evaluación tecnología e innovación y difusión tecnológica en la agricultura comercial en el Perú
- Buenrostro, H. y Hernández, M. (2019). La incorporación de las TIC en las empresas, Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes. *Economía: teoría y práctica*. 50, pp. 101-124. DOI: <https://bit.ly/2RB0JZe>
- Carvalho, L. y Macedo, P. (2017). Innovation and Productivity: empirical evidence for Brazilian industrial enterprises. *Revista de Administracao*, 52(2). DOI: <https://bit.ly/2NYV51g>

Castañeda, P. y Mauricio. D. (2020). New factors affecting productivity of the software Factory. *International journal of information technologies and systems approach*, 13(1), pp.1-26. ISSN: 1935570X

Céspedes, N, Lavado, P y Ramírez, N. (2016). Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias. Lima, Perú: Universidad del Pacífico. 314p. Marcombo: Barcelona, España.

CEPLAN. (2019). Guía para el Planeamiento Institucional (2019). Recuperado de <https://bit.ly/30bp23X>

Cequea, M. y Núñez, M. (2011). Factores humanos y su influencia en la productividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(53), pp. 116-137. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29018414007>

Cruzado, S. (2017). Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa corporación Hexágono Construcciones S.A.C., en el contexto de un mercado global, Independencia, 2017. (Tesis de maestría). Escuela Internacional de Posgrado, Perú.

De Benedetti, E. (2018). Innovación tecnológica y productividad en la empresa Farmagro. LosOlivos, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. *Economía* Vol. XXXIX, N° 77, semestre enero-junio 2016, pp. 103-144 / ISSN 0254-4415.

Facho, J. (2017). *Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

Ganga, F. y Villacís, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Perspectivas*, 42, pp. 97-111.

García, A. (2011). *Productividad y reducción de costos, para la pequeña y mediana industria*. Mexico: Trillas.

George, D. & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference.

11.0 update (4th). Boston: Allyn & Bacon

Gómez, M. *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas: Argentina.

González, M. y Alonso, M. y Tato, M. Innovation, productive capacity, training and productivity. *Cuadernos de gestión*, 16(2), pp. 77-92. ISSN: 11316837

Heizer, J. y Render, B. (2009). *Principios de administración de operaciones*. (7ma ed.). Pearson Educación: México.

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc GrawHill: México.

Ibujés, J. y Benavides, M. (2018). Contribución de la tecnología a la productividad de las pymes de la industria textil en Ecuador. *Cuadernos de Economía*. 41(115), pp. 140-150. <https://doi.org/10.1016/j.cesjef.2017.05.002>.

Jurburg, D y Tanco, M. (2017). Factores operativos que afectan la productividad en Pymes. *Memoria Investigaciones en Ingeniería*, 15. ISSN 2301-1092. <https://bit.ly/2X0tOzz>

Kato-Vidal, E. L. (2019). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. *Estudios gerenciales*, vol. 35, N° 150, 2019, 38-46.

López, J. (2013). Productividad. Palibrio: EE.UU. Disponible en: <https://bit.ly/2NYUP2i>

Marvel, M., Rodríguez, C. y Núñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible capital*. 7(2). ISSN: 2014-3214. Recuperado de: <https://bit.ly/2K5jMrB>

Miranda, J. y Toirac, L. (2010). Indicadores de productividad para la industria dominicana. *Ciencia y sociedad*, 35(2). ISSN: 0378-7680

- Morales, C. y Masis, A. (2014). La medición de la productividad del valor agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *TEC Empresarial*,8(2), pp. 41-49.
- Moreno, A. y Espinosa, R. (2018). Effects of the foreign direct investment on the Productivity of Latin American countries (1990-2012). *Economía: teoría y práctica*, 49, pp. 7-35. DOI:<https://bit.ly/2Tzsx2W>
- Mosquera, C y Ramírez, L. (2018). Factores que intervienen en la productividad del sector salud.Universidad de San Buenaventura Colombia, Medellín. <https://bit.ly/36PXqUZ>
- Mungaray, A. y Ramírez, M. (2007). Capital humano y productividad en microempresas. *Investigación económica*, LXVI (260). ISSN: 0185-1667. Recuperado de: <https://bit.ly/2pNZRqA>
- Nagles, N. (2006). Productividad: una propuesta desde la gestión del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. 28, pp. 87-105. ISSN: 0120-8160. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20605807>
- Paz, V. (2017). Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Ramírez, S., Gallego, J. y Tamayo, M. (2019). Human capital, innovation and productivity in colombian enterprises: a structural approach using instrumental variables. *Economics of innovation and new technology*. ISSN: 10438599
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Guía de Procedimientos GP-405- GPRC/SGPRC/005 – Procesamiento de actas registrales de la SGPRC. Lima.20013. 56pp
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2018). Memoria institucional
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2014). “Instalación del Software de Captura Biométrica” (primera edición) MU-338-

GTI/SGSIS/135 aprobado RS N°000012-2014- GTI/RENIEC.

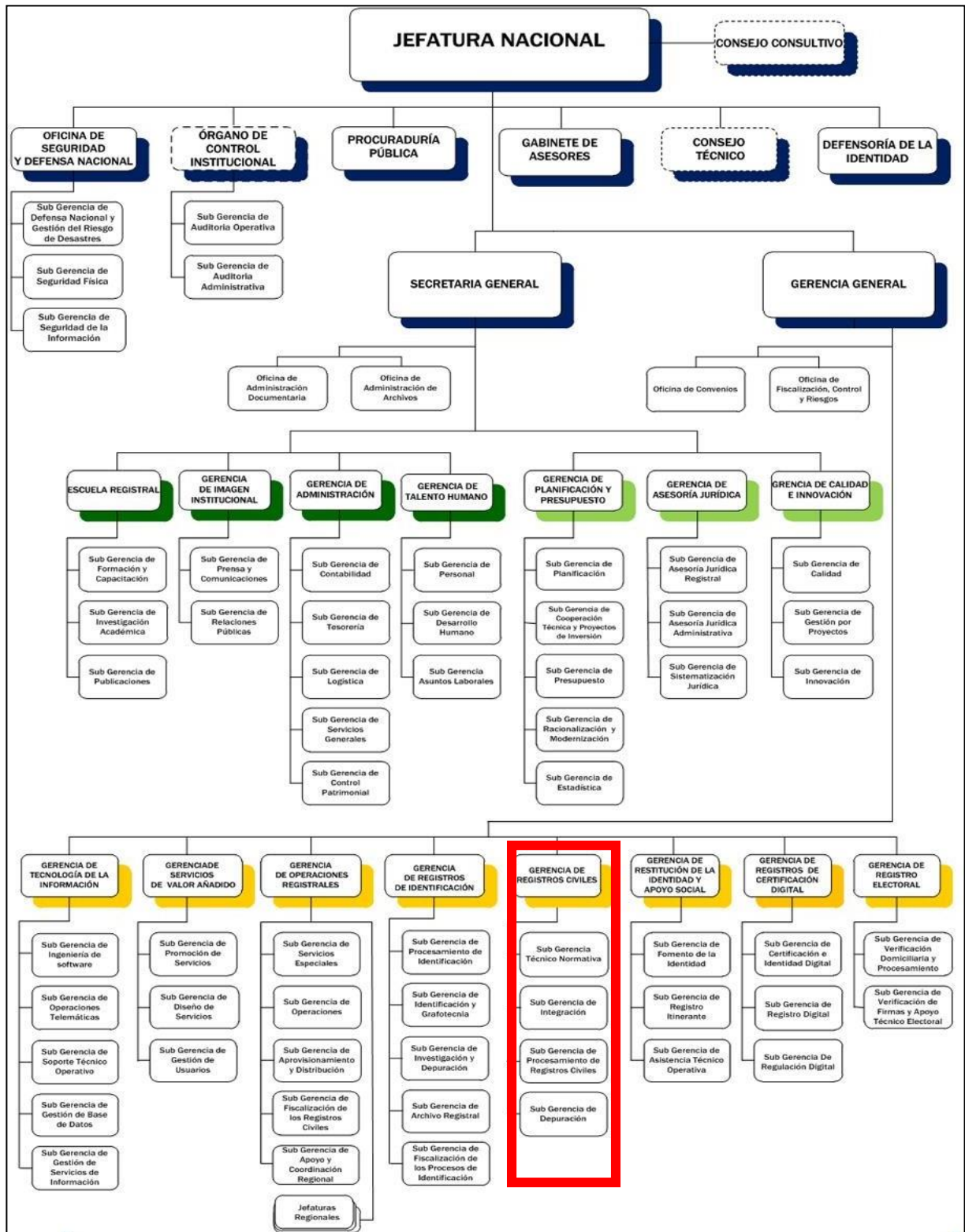
- Revoltella, D., Brasili, A., Bubbico, R. L., Tuske, A. y Weiss, C. (2019). Framework Conditions, Innovation and Productivity in European Regions. *Comparative Economic Studies*, 61(2), 235+. Recuperado de: <https://bit.ly/2WXMaBg>
- Salazar, S. (2014). Levantamiento de procesos en la fundación Caminos de Esperanza – Talita Kumi.
- Sarmiento, C. (2018). *Incremento de la productividad en el área de producción de la empresa Mundiplast mediante un sistema de producción esbelto Lean Manufacturing* (Tesis maestría). Escuela Politécnica Nacional, Ecuador.
- Syverson, C. (2011). What Determines Productivity. *Journal of Economic Literature*
- Tello, M. (2016). Productividad, capacidad tecnológica y de innovación, y difusión tecnológica en la agricultura comercial moderna en el Perú: un análisis exploratorio regional. *Economía* Vol. XXXIX, N° 77.
- Urquiza, G. (2016). *La capacitación de los registradores civiles impartida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y su eficiencia en la función registral*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vázquez, E. (2016). Propuesta para incrementar la productividad en empresas del área metropolitana en función del clima organizacional. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado de: <https://bit.ly/35mHng1>

ANEXOS

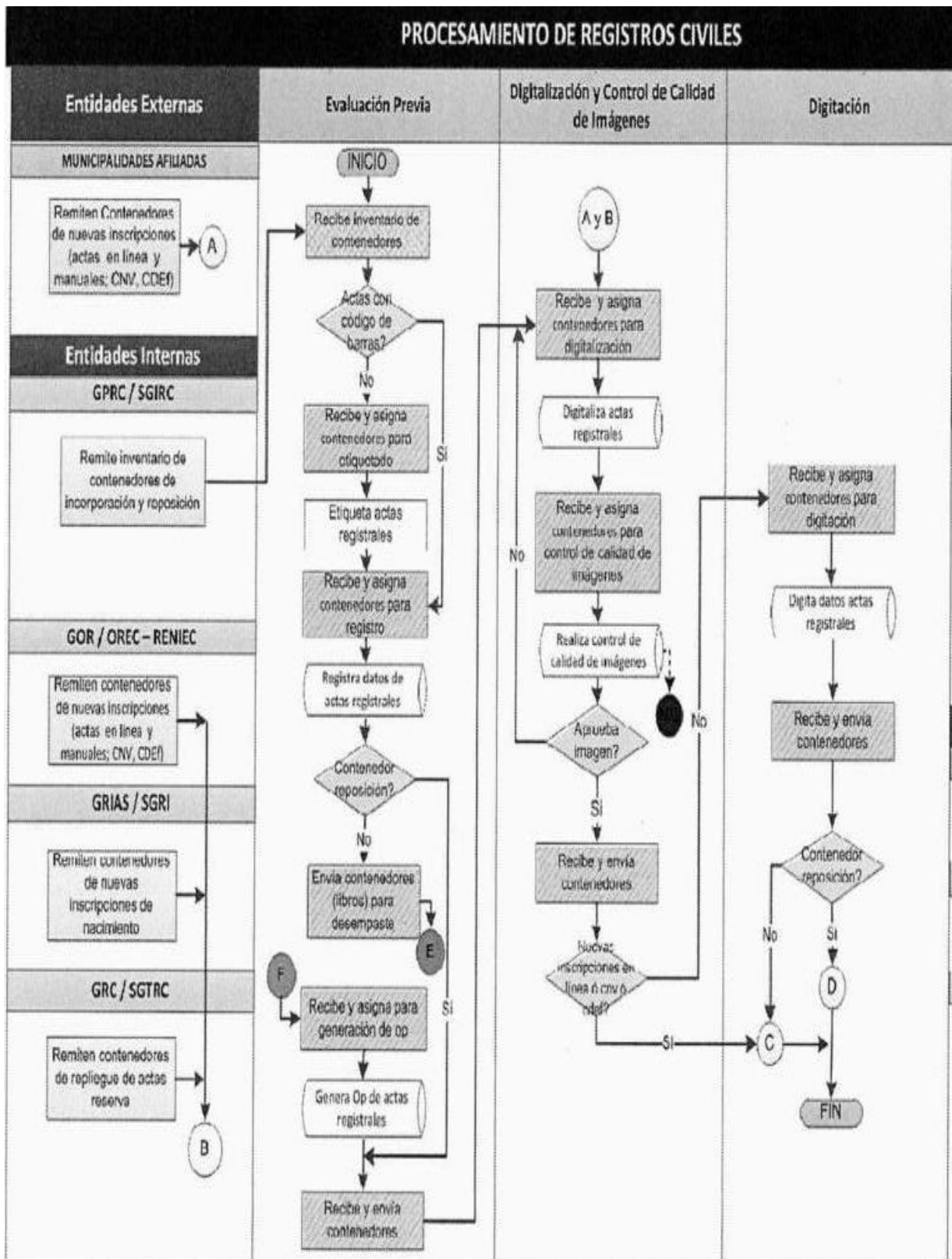
Anexo 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia					
Problema		Objetivos		Variables e indicadores	
Variable : Productividad		Dimensiones		Indicadores	
Objetivo general:		Ítems		Escala de medición	
Objetivos específicos:		Niveles y rangos			
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad del factor capital de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad del factor gente de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad del factor tecnológico de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de productividad de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de productividad del factor capital de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019</p> <p>Determinar el nivel de productividad del factor gente de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019</p> <p>Determinar el nivel de productividad del factor tecnológico de la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019</p>	<p>Factor capital</p> <p>Factor gente</p> <p>Factor tecnología</p>	<p>Instalaciones</p> <p>Equipos</p> <p>Útiles de trabajo</p> <p>Conocimiento</p> <p>Hora-hombre</p> <p>Esfuerzo físico</p> <p>Software</p> <p>Hardware</p>	<p>1,2,3</p> <p>4,5,6</p> <p>7,8,9</p> <p>10,11,12</p> <p>13,14,15</p> <p>16,17,18</p> <p>19,20,21</p> <p>22,23,24</p>	<p>Bajo [24 - 55]</p> <p>Medio [56 - 88]</p> <p>Alto [89 - 120]</p>
<p>Nivel - diseño de investigación</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo- Pura</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental- transversal</p> <p>Método</p> <p>Cuantitativo</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población:</p> <p>100 trabajadores especializados</p> <p>Tipo de muestra:</p> <p>Muestra censoj</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Variable 1:</p> <p>Productividad</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Autor: Elizabeth Ruth Pinedo Mendoza</p> <p>Año: 2019</p> <p>Ámbito de Aplicación: Sub Gerencia de procesamiento de registros civiles -Reniec</p>	<p>Estadística a utilizar</p> <p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se mide la variable Productividad</p>		

Anexo 2. Organigrama Estructural de RENIEC



Anexo 3: Flujograma del Procesamiento de Registros Civiles



Anexo 4: Instrumento para la recolección de dato

Instrumento para la recolección de datos						
Con el fin de sustentar la tesis de grado en la universidad Cesar Vallejo, le solicito su colaboración, respondiendo c/u de las preguntas y marcando una sola de las alternativas indicadas. Las respuestas son totalmente anónimas.						
(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca						
N°	Variable: Productividad	Escalas de calificación				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Factor Capital						
1	La iluminación de su ambiente de trabajo es la adecuada para realizar sus labores diarias					
2	La temperatura en su ambiente de trabajo repercute en la realización sus labores diarias					
3	El ruido existente en su ambiente de trabajo le permite realizar sus labores diarias con total normalidad					
4	Los equipos asignados (pc, monitor, teclado, lectora y mouse) son suficientes para realizar su labor diaria					
5	El mobiliario asignado (escritorio, silla, atril) es suficiente para realizar la tarea asignada					
6	Los equipos y mobiliarios son renovados contituamente					
7	Los materiales de trabajo son entregados a tiempo					
8	Cuenta con los mecanismos necesarios para solicitar material de trabajo, si es que lo requiere					
9	Cuenta con los materiales necesarias para cumplir con su tarea asignada					
Dimensión 2: Factor Gente						
10	Las capacitaciones impartidas brindan el soporte necesario para realizar su tarea diaria					
11	Cuando realiza una nueva tarea, se toma en cuenta una curva de aprendizaje para medir su producción					
12	El conocimiento adquirido producto de la práctica realizando su tarea, es fundamental para seguir desarrollándola					
13	Para determinar su producción, se realizó una toma de tiempo en la labor que realiza					
14	El nivel de ausentismo es determinante para alcanzar los niveles de producción propuestos					
15	Termina su producción asignada durante su jornada laboral					
16	Considera usted que el esfuerzo visual que se realiza en la tarea de digitación es alto					
17	El supervisor y/o asignadores hacen seguimiento continuo de su producción asignada					
18	Considera usted que las enfermedades ocupacionales afectan los niveles de producción propuestos					

Dimensión 3: Factor Tecnología						
19	Se realizan capacitaciones respecto al uso de los sistemas operativos que utiliza para sus labores diarias					
20	Considera usted que alguna falla de los aplicativos (SIO, SIRCM) afectan los niveles de producción					
21	Los encargados de soporte dan soluciones inmediatas ante algún suceso (caída de sistema, activación de usuarios, etc)					
22	Los equipos informáticos (pc, escaner, impresora) se encuentran en condiciones operativas adecuadas para realizar su labor diaria					
23	Los equipos informáticos (pc, escaner, impresora) reciben mantenimiento oportuno					
24	Considera usted que la falla de los equipos informáticos (pc, escaner, impresora) afectan los niveles de producción					

Anexo 5. Procesamiento de Datos

	PRODUCTIVIDAD																											
	FACTOR CAPITAL									FACTOR GENTE									FACTOR TECNOLOGIA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24				
1	4	3	4	3	1	1	3	3	3	26	4	4	4	4	5	4	5	4	38	2	4	3	2	3	4	18	146	
2	4	3	1	3	3	2	3	3	4	28	4	3	5	3	5	5	5	5	40	2	2	4	3	2	5	18	154	
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	36	4	4	4	5	4	5	5	5	41	4	5	4	4	3	5	25	179	
4	4	5	2	2	2	2	3	2	3	29	4	2	4	2	4	4	3	5	32	4	2	2	2	3	4	17	139	
5	4	5	3	5	4	2	3	2	2	35	3	5	5	3	5	5	5	4	40	3	5	3	3	3	5	22	172	
6	3	5	3	3	3	2	3	3	3	34	3	2	2	2	3	3	5	2	27	2	5	2	2	2	3	16	138	
7	5	5	3	4	4	3	4	4	4	43	4	4	5	4	5	4	5	4	40	4	4	4	4	4	3	23	189	
8	4	5	4	4	3	2	4	3	4	41	4	3	5	1	5	2	5	5	35	1	5	4	4	3	1	18	170	
9	5	5	5	5	5	3	5	5	5	52	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	3	3	26	220	
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46	5	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	24	190	
11	4	4	5	4	4	2	3	4	3	44	4	5	5	5	5	4	5	5	43	5	5	5	3	4	5	27	201	
12	5	4	5	4	4	3	3	2	4	46	3	3	4	3	3	4	5	4	32	2	4	3	3	3	4	19	175	
13	4	4	4	4	4	2	3	3	4	45	4	4	4	1	4	3	5	4	32	4	4	4	4	2	3	21	175	
14	4	4	4	4	4	1	2	3	2	42	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	4	4	4	3	3	21	157	
15	3	4	4	2	2	1	3	3	3	40	4	3	4	2	3	5	5	5	36	4	3	2	3	4	4	20	172	
16	3	4	5	4	4	4	4	4	4	53	4	4	4	1	5	5	4	5	36	5	5	2	4	3	4	23	201	
17	4	4	4	3	3	2	2	2	3	44	3	3	3	3	3	5	5	4	33	3	3	3	2	3	5	19	173	
18	4	4	3	5	5	4	5	5	4	57	4	5	4	4	2	5	4	5	38	5	3	5	4	4	3	24	214	
19	5	4	4	5	5	2	4	4	5	57	4	4	5	5	4	5	5	5	42	5	4	4	5	4	5	27	225	
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55	4	5	5	4	3	5	2	5	38	5	3	3	3	3	3	20	206	
21	5	4	4	4	5	3	4	4	5	59	4	5	5	4	4	4	5	4	40	5	4	4	5	4	5	27	225	
22	4	2	4	3	3	2	3	3	3	49	3	4	3	4	4	5	4	4	36	3	3	3	3	3	3	18	188	
23	3	2	3	3	2	2	3	3	2	46	3	3	2	3	2	2	3	2	23	3	2	2	2	3	3	15	153	
24	4	2	3	4	2	1	1	3	2	46	4	3	5	1	3	5	5	2	4	32	4	4	3	2	2	16	172	
25	5	2	5	4	5	1	3	4	5	59	4	3	4	1	2	5	5	5	34	2	4	4	4	4	5	23	209	
26	4	3	4	3	1	1	3	3	3	51	4	4	4	4	4	5	4	5	4	38	2	4	3	2	3	4	18	196
27	4	3	1	3	3	2	3	3	4	53	4	3	5	3	5	5	5	5	40	2	2	4	3	2	5	18	204	
28	4	3	4	4	4	3	4	3	4	61	4	4	4	5	4	5	5	5	41	4	5	4	4	3	5	25	229	
29	4	5	2	2	2	2	3	2	3	54	4	2	4	2	4	4	4	3	32	4	2	2	2	3	4	17	189	
30	4	5	3	5	4	2	3	2	2	60	3	5	5	3	5	5	5	5	40	3	5	3	3	3	5	22	222	
31	3	5	3	3	3	2	3	3	3	59	3	2	2	2	3	3	5	2	27	2	5	2	2	2	3	16	188	
32	5	5	3	4	4	3	4	4	4	68	4	4	5	4	5	4	5	5	40	4	4	4	4	4	3	23	239	
33	4	5	4	4	3	2	4	3	4	66	4	3	5	1	5	2	5	5	35	1	5	4	4	3	1	18	220	
34	5	5	5	5	5	3	5	5	5	77	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	3	3	26	270	
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	71	5	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	24	240	
36	4	4	5	4	4	2	3	4	3	69	4	5	5	5	5	4	5	5	43	5	5	5	3	4	5	27	251	
37	5	4	5	4	4	3	3	2	4	71	3	3	4	3	4	5	4	5	4	32	2	4	3	3	3	4	19	225
38	4	4	4	4	4	2	3	3	4	70	4	4	4	1	4	3	5	4	3	32	4	4	4	4	2	3	21	225
39	4	4	4	4	4	1	2	3	2	67	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	4	4	4	3	3	21	207	
40	3	4	4	2	2	1	3	3	3	65	4	3	4	2	3	5	5	5	36	4	3	2	3	4	4	20	222	
41	3	4	5	5	4	4	4	4	4	78	4	4	4	1	5	5	4	5	4	36	5	5	2	4	3	4	23	251
42	4	4	4	3	3	2	2	2	3	69	3	3	3	3	3	5	5	4	33	3	3	3	2	3	5	19	223	
43	4	4	3	5	5	4	5	5	4	82	4	5	4	4	2	5	4	5	38	5	3	5	4	4	3	24	264	
44	5	4	4	5	5	2	4	4	5	82	4	4	5	5	5	4	5	5	42	5	4	4	5	4	5	27	275	
45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	80	4	5	5	4	3	5	2	5	38	5	3	3	3	3	3	20	256	
46	5	4	4	4	5	3	4	4	5	84	4	5	5	4	4	4	4	5	40	5	4	4	5	4	5	27	275	
47	4	2	4	3	3	2	3	3	3	74	3	4	3	4	4	5	4	4	36	3	3	3	3	3	3	18	238	
48	3	2	3	3	2	2	3	3	2	71	3	3	2	3	2	2	3	2	23	3	2	2	2	3	3	15	203	
49	4	2	3	4	2	1	1	3	2	71	4	3	5	1	3	5	5	2	4	32	4	4	3	2	2	1	16	222
50	5	2	5	4	5	1	3	4	5	84	4	3	4	1	2	5	5	5	34	2	4	4	4	4	5	23	259	
51	4	3	4	3	1	1	3	3	3	76	4	4	4	4	4	5	4	5	38	2	4	3	2	3	4	18	246	
52	4	3	1	3	3	2	3	3	4	78	4	3	5	3	5	5	5	5	40	2	2	4	3	2	5	18	254	
53	4	3	4	4	4	3	4	3	4	86	4	4	4	5	4	5	5	5	41	4	5	4	4	3	5	25	279	
54	4	5	2	2	2	2	3	2	3	79	4	2	4	2	4	4	4	3	32	4	2	2	2	3	4	17	239	
55	4	5	3	5	4	2	3	2	2	85	3	5	5	3	5	5	5	4	40	3	5	3	3	3	5	22	272	
56	3	5	3	3	3	2	3	3	3	84	3	2	2	2	3	3	5	2	27	2	5	2	2	2	3	16	238	
57	5	5	3	4	4	3	4	4	4	93	4	4	5	4	5	4	5	5	40	4	4	4	4	4	3	23	289	
58	4	5	4	4	3	2	4	3	4	91	4	3	5	1	5	2	5	5	35	1	5	4	4	3	1	18	270	
59	5	5	5	5	5	3	5	5	5	102	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	3	3	26	320	
60	4	4	4	4	4	3	4	4	5	96	5	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	24	290	
61	4	4	5	4	4	2	3	4	3	94	4	5	5	5	5	4	5	5	43	5	5	5	3	4	5	27	301	
62	5	4	5	4	4	3	3	2	4	96	3	3	4	3	3	4	5	4	32	2	4	3	3	3	4	19	275	
63	4	4	4	4	4	2	3	3	4	95	4	4	4	1	4	3	5	4	32	4	4	4	4	2	3	21	275	
64	4	4	4	4	4	1	2	3	2	92	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	4	4	4	3	3	21	257	
65	3	4	4	2	2	1	3	3	3	90	4	3	4	2	3	5	5	5	36	4	3	2	3	4	4	20	272	
66	3	4	5	5	4	4	4	4	4	103	4	4	4	1	5	5	4	5	4	36	5	5	2	4	3	4	23	301
67	4	4	4	3	3	2	2	2	3	94	3	3	3	3	3	5	5	4	33	3	3	3	2	3	5	19	273	
68	4																											

84	5	5	5	5	5	3	5	5	5	127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	3	3	26	370
85	4	4	4	4	4	3	4	4	5	121	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	24	340
86	4	4	5	4	4	2	3	4	3	119	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43	5	5	5	3	4	5	27	351
87	5	4	5	4	4	3	3	2	4	121	3	3	4	3	3	4	5	4	3	32	2	4	3	3	3	4	19	325
88	4	4	4	4	4	2	3	3	4	120	4	4	4	1	4	3	5	4	3	32	4	4	4	4	2	3	21	325
89	4	4	4	4	4	1	2	3	2	117	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	4	4	4	3	3	21	307
90	3	4	4	2	2	1	3	3	3	115	4	3	4	2	3	5	5	5	5	36	4	3	2	3	4	4	20	322
91	3	4	5	5	4	4	4	4	4	128	4	4	4	1	5	5	4	5	4	36	5	5	2	4	3	4	23	351
92	4	4	4	3	3	2	2	2	3	119	3	3	3	3	3	5	5	4	4	33	3	3	3	2	3	5	19	323
93	4	4	3	5	5	4	5	5	4	132	4	5	4	4	2	5	4	5	5	38	5	3	5	4	4	3	24	364
94	5	4	4	5	5	2	4	4	5	132	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42	5	4	4	5	4	5	27	375
95	4	4	4	4	4	3	4	4	4	130	4	5	5	4	3	5	2	5	5	38	5	3	3	3	3	3	20	356
96	5	4	4	4	5	3	4	4	5	134	4	5	5	4	4	4	4	5	5	40	5	4	4	5	4	5	27	375
97	4	2	4	3	3	2	3	3	3	124	3	4	3	4	4	5	4	4	5	36	3	3	3	3	3	3	18	338
98	3	2	3	3	2	2	3	3	2	121	3	3	2	3	2	2	3	3	2	23	3	2	2	2	3	3	15	303
99	4	2	3	4	2	1	1	3	2	121	4	3	5	1	3	5	5	2	4	32	4	4	3	2	2	1	16	322
100	5	2	5	4	5	1	3	4	5	134	4	3	4	1	2	5	5	5	5	34	2	4	4	4	4	5	23	359

Anexo 6: Certificados de validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

La productividad en la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles de Reniec, Lima 2019.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FACTOR CAPITAL							
1	La iluminación de su ambiente de trabajo es la adecuada para realizar sus labores diarias	✓		✓		✓		
2	La temperatura en su ambiente de trabajo repercute en la realización sus labores diarias	✓		✓		✓		
3	El ruido existente en su ambiente de trabajo le permite realizar sus labores diarias con total normalidad	✓		✓		✓		
4	Los equipos asignados (pc, monitor, teclado, lectora y mouse) son suficientes para realizar su labor diaria	✓		✓		✓		
5	El mobiliario asignado (escritorio, silla, atril) es suficiente para realizar la tarea asignada	✓		✓		✓		
6	Los equipos y mobiliarios son renovados continuamente	✓		✓		✓		
7	Los materiales de trabajo son entregados a tiempo	✓		✓		✓		
8	Cuenta con los mecanismos necesarios para solicitar material de trabajo, si es que lo requiere	✓		✓		✓		
9	Cuenta con los materiales necesarios para cumplir con su tarea asignada	✓		✓		✓		
	FACTOR GENTE							
10	Las capacitaciones impartidas brindan el soporte necesario para realizar su tarea diaria	✓		✓		✓		
11	Cuando realiza una nueva tarea, se toma en cuenta una curva de aprendizaje para medir su producción	✓		✓		✓		
12	El conocimiento adquirido producto de la práctica realizando su tarea, es fundamental para seguir desarrollándola	✓		✓		✓		
13	Para determinar su producción, se realizó una toma de tiempo en la labor que realiza	✓		✓		✓		
14	El nivel de ausentismo es determinante para alcanzar los niveles de producción propuestos	✓		✓		✓		
15	Termina su producción asignada durante su jornada laboral	✓		✓		✓		
16	Considera usted que el esfuerzo visual que se realiza en la tarea de digitación es alto	✓		✓		✓		
17	El supervisor y/o asignadores hacen seguimiento continuo de su producción asignada	✓		✓		✓		
18	Considera usted que las enfermedades ocupacionales afectan los niveles de producción propuestos	✓		✓		✓		

FACTOR TECNOLOGIA		Si	No	Si	No	Si	No
19	Se realizan capacitaciones respecto al uso de los sistemas operativos que utiliza para sus labores diarias	/		/			
20	Considera usted que alguna falla de los aplicativos (SIO, SIRCMI) afectan los niveles de producción	/		/			
21	Los encargados de soporte dan soluciones inmediatas ante algún suceso (calda de sistema, activación de usuarios, etc.)	/		/			
22	Los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) se encuentran en condiciones operativas adecuadas para realizar su labor diaria	/		/			
23	Los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) reciben mantenimiento oportuno	/		/			
24	Considera usted que la falla de los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) afectan los niveles de producción	/		/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Ms. SONOOVL NIZARA GENARD EDWIN DNI: 09614598

Especialidad del validador: TEMÁTICO / METODOLOGIA

...06...de...13...del 2019.


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
La productividad en la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles de Reniec, Lima 2019.

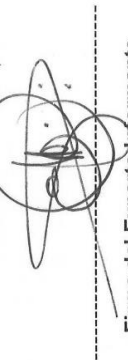
N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FACTOR CAPITAL								
1	La iluminación de su ambiente de trabajo es la adecuada para realizar sus labores diarias	✓		✓		✓		
2	La temperatura en su ambiente de trabajo repercute en la realización sus labores diarias	✓		✓		✓		
3	El ruido existente en su ambiente de trabajo le permite realizar sus labores diarias con total normalidad	✓		✓		✓		
4	Los equipos asignados (pc, monitor, teclado, lectora y mouse) son suficientes para realizar su labor diaria	✓		✓		✓		
5	El mobiliario asignado (escritorio, silla, atril) es suficiente para realizar la tarea asignada	✓		✓		✓		
6	Los equipos y mobiliarios son renovados continuamente	✓		✓		✓		
7	Los materiales de trabajo son entregados a tiempo	✓		✓		✓		
8	Cuenta con los mecanismos necesarios para solicitar material de trabajo, si es que lo requiere	✓		✓		✓		
9	Cuenta con los materiales necesarias para cumplir con su tarea asignada	✓		✓		✓		
FACTOR GENTE								
10	Las capacitaciones impartidas brindan el soporte necesario para realizar su tarea diaria	✓		✓		✓		
11	Cuando realiza una nueva tarea, se toma en cuenta una curva de aprendizaje para medir su producción	✓		✓		✓		
12	El conocimiento adquirido producto de la práctica realizando su tarea, es fundamental para seguir desarrollándola	✓		✓		✓		
13	Para determinar su producción, se realizó una toma de tiempo en la labor que realiza	✓		✓		✓		
14	El nivel de ausentismo es determinante para alcanzar los niveles de producción propuestos	✓		✓		✓		
15	Termina su producción asignada durante su jornada laboral	✓		✓		✓		
16	Considera usted que el esfuerzo visual que se realiza en la tarea de digitación es alto	✓		✓		✓		
17	El supervisor y/o asignadores hacen seguimiento continuo de su producción asignada	✓		✓		✓		
18	Considera usted que las enfermedades ocupacionales afectan los niveles de producción propuestos	✓		✓		✓		

FACTOR TECNOLOGIA		Si	No	Si	No	Si	No
19	Se realizan capacitaciones respecto al uso de los sistemas operativos que utiliza para sus labores diarias	✓		✓		✓	
20	Considera usted que alguna falla de los aplicativos (SIO, SIRCM) afectan los niveles de producción	✓		✓		✓	
21	Los encargados de soporte dan soluciones inmediatas ante algún suceso (caída de sistema, activación de usuarios, etc.)	✓		✓		✓	
22	Los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) se encuentran en condiciones operativas adecuadas para realizar su labor diaria	✓		✓		✓	
23	Los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) reciben mantenimiento oportuno	✓		✓		✓	
24	Considera usted que la falla de los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) afectan los niveles de producción	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable [] /
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón DNI: 43580084
 Especialidad del validador: Metodología

06 de 12 del 2019.



Firma del Experto Informante.

Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón
 INVESTIGADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

La productividad en la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles de Reniec, Lima 2019.

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FACTOR CAPITAL							
1	La iluminación de su ambiente de trabajo es la adecuada para realizar sus labores diarias	✓		✓		✓		
2	La temperatura en su ambiente de trabajo repercute en la realización sus labores diarias	✓		✓		✓		
3	El ruido existente en su ambiente de trabajo le permite realizar sus labores diarias con total normalidad	✓		✓		✓		
4	Los equipos asignados (pc, monitor, teclado, lectora y mouse) son suficientes para realizar su labor diaria	✓		✓		✓		
5	El mobiliario asignado (escritorio, silla, atril) es suficiente para realizar la tarea asignada	✓		✓		✓		
6	Los equipos y mobiliarios son renovados continuamente	✓		✓		✓		
7	Los materiales de trabajo son entregados a tiempo	✓		✓		✓		
8	Cuenta con los mecanismos necesarios para solicitar material de trabajo, si es que lo requiere	✓		✓		✓		
9	Cuenta con los materiales necesarias para cumplir con su tarea asignada	✓		✓		✓		
	FACTOR GENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las capacitaciones impartidas brindan el soporte necesario para realizar su tarea diaria	✓		✓		✓		
11	Cuando realiza una nueva tarea, se toma en cuenta una curva de aprendizaje para medir su producción	✓		✓		✓		
12	El conocimiento adquirido producto de la práctica realizando su tarea, es fundamental para seguir desarrollándola	✓		✓		✓		
13	Para determinar su producción, se realizó una toma de tiempo en la labor que realiza	✓		✓		✓		
14	El nivel de ausentismo es determinante para alcanzar los niveles de producción propuestos	✓		✓		✓		
15	Termina su producción asignada durante su jornada laboral	✓		✓		✓		
16	Considera usted que el esfuerzo visual que se realiza en la tarea de digitación es alto	✓		✓		✓		
17	El supervisor y/o asignadores hacen seguimiento continuo de su producción asignada	✓		✓		✓		
18	Considera usted que las enfermedades ocupacionales afectan los niveles de producción propuestos	✓		✓		✓		

FACTOR TECNOLOGIA		Si	No	Si	No	Si	No
19	Se realizan capacitaciones respecto al uso de los sistemas operativos que utiliza para sus labores diarias	✓		✓		✓	
20	Considera usted que alguna falla de los aplicativos (SIO, SIRCMI) afectan los niveles de producción	✓		✓		✓	
21	Los encargados de soporte dan soluciones inmediatas ante algún suceso (caída de sistema, activación de usuarios, etc.)	✓		✓		✓	
22	Los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) se encuentran en condiciones operativas adecuadas para realizar su labor diaria	✓		✓		✓	
23	Los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) reciben mantenimiento oportuno	✓		✓		✓	
24	Considera usted que la falla de los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) afectan los niveles de producción	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Larroche Cueto Benito A DNI: 10618780

Especialidad del validador: Administrador

06 de 12 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

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

Anexo 7: Propuesta

Título: Mejorar la productividad en la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019.

Descripción de la empresa

La Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) su función principal es incorporar el acervo documentario de hechos vitales de distintos departamentos del Perú, realizando el procesamiento de las actas registrales y registra hechos vitales: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil se encuentra ubicado en el distrito de Santa Beatriz, provincia de Lima, departamento de Lima.

Problemática

La institución en la actualidad en base a los resultados del cuestionario su nivel de productividad es moderado y para poder ser más específicos se tomó en cuenta aquellos Ítems 4,6,22,23y 24 correspondientes en las dimensiones del factor capital y tecnológico como son los equipos, inmuebles, software y hardware, son los generan ,los problemas generando así que el nivel de la productividad en la SGPRC no sea de un nivel alto , es por ello que para el proceso de adquisición , soporte de mantenimiento y nivel de obsolescencia que no sea de una forma empírica y ajustarse para la espera de los nuevos pedidos que llegan muy tarde por que no se planifico correctamente .

Entonces podemos decir que la problemática en base de los resultados de los equipos asignados, no renovación de equipos e inmuebles, las condiciones no adecuadas de las PCs escáner e impresoras, el mantenimiento preventivo por la falla continua que se presenta.

A continuación, se presenta los ítems con los gráficos e interpretación:

Pregunta 4:

Tabla 10

Los equipos asignados (pc, monitor, teclado, lectora y mouse) son suficientes para realizar su labor diaria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	2,0	2,0	2,0
	A Veces	18	18,0	18,0	20,0
	Casi Siempre	64	64,0	64,0	84,0
	Siempre	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

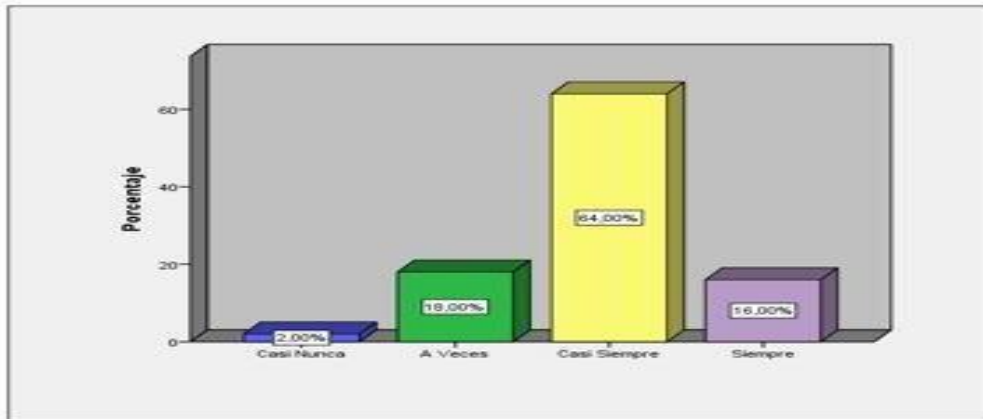


Figura 09: Los equipos asignados (pc, monitor, teclado, lectora y mouse) son suficientes para realizar su labor diaria.

Según la figura 09 nos indica que el 64% casi siempre no son suficientes para realizar su trabajo por encontrarse ya dañados y el 18% nos dice que a veces puede ser que les cambien si tienen en stock, el 16% dicen que siempre les cambian y el 2% nos dice que casi nunca les ha pasado que no sean suficientes para sus labores diarias.

Pregunta 6:

Tabla 11:

Los equipos y mobiliarios son renovados continuamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	11,0	11,0	11,0
	Casi Nunca	46	46,0	46,0	57,0
	A Veces	34	34,0	34,0	91,0
	Casi Siempre	5	5,0	5,0	96,0
	Siempre	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

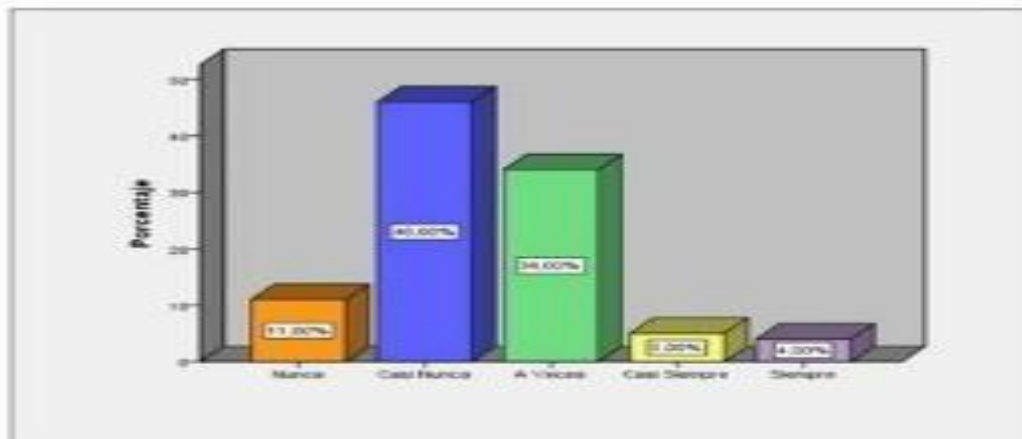


Figura 10: Los equipos y mobiliarios son renovados continuamente.

Según la Tabla 11 y Figura 10, a través de la encuesta se evidencia que un 46% de los trabajadores confirmaron que casi nunca son renovados los equipos y mobiliarios, quiere decir que cuenta con equipos obsoletos que lejos de ser un soporte para agilizar sus funciones trae consigo el no cumplimiento de sus tareas diarias.

Pregunta 22

Tabla 12: Los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) se encuentran en condiciones operativas adecuadas para realizar su labor diaria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	13	13,0	13,0	13,0
	A Veces	32	32,0	32,0	45,0
	Casi Siempre	43	43,0	43,0	88,0
	Siempre	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

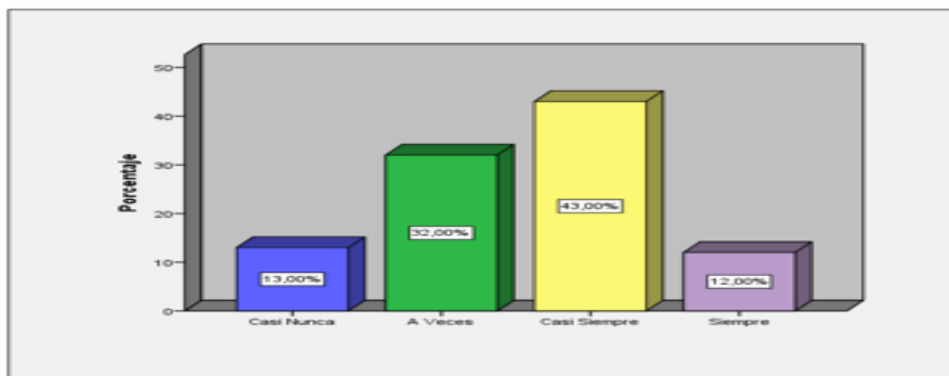


Figura 11: Los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) se encuentran en condiciones operativas adecuadas para realizar su labor diaria.

Según el grafico se observar que el 43 %opinan que casi siempre, los equipos informáticos no se encuentran operativas, así mismo el 32% dicen que a veces, ya se encuentran en obsolescencia, el 13% opina casi nunca se encuentran operativos y el 12% dicen que a veces se encuentran adecuadas para seguir realizando sus tareas diarias.

Pregunta 23

Tabla 13: Los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) reciben mantenimiento oportuno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	18,0	18,0	18,0
	A Veces	56	56,0	56,0	74,0
	Casi Siempre	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

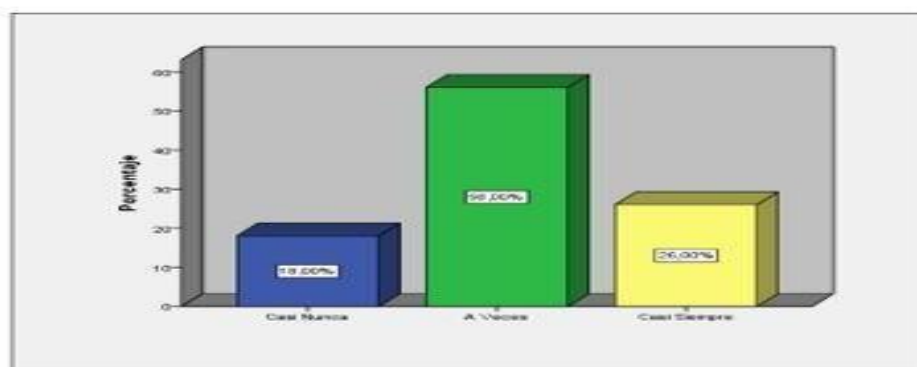


Figura 12: Los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) reciben mantenimiento oportuno.

Se observar en el grafico que el 56 %opinan que a veces los equipos informáticos (Hardware) no reciben el mantenimiento oportuno, así mismo 26% dicen que casi siempre los de soporte técnico no llegan a venir si no hay fecha de programación, el 18% que casi nunca reciben la verificación.

Pregunta 24

Tabla 14: Considera usted que la falla de los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) afectan los niveles de producción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	8,0	8,0	8,0
	Casi Nunca	5	5,0	5,0	13,0
	A Veces	39	39,0	39,0	52,0
	Casi Siempre	28	28,0	28,0	80,0
	Siempre	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

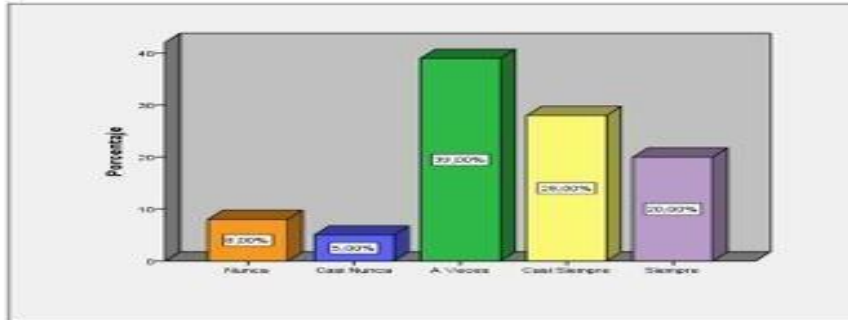


Figura 13: Considera usted que la falla de los equipos informáticos (pc, escáner, impresora) afectan los niveles de producción.

En el grafico se observa que el 39% de los trabajadores encuestados opinan que a veces podría afectar a la producción, el 28% opina que casi siempre afectaría, el 20 % opinan que siempre, el 8% dicen que es casi nunca y el 5% casi nunca afectaría

Objetivo de la propuesta

Mejorar el nivel de productividad en la SGPRC de RENIEC se propone realizar un plan de mantenimiento preventivo de los equipos e inmuebles con su respectivo nivel de obsolescencia para una planeación adecuada de equipos e inmuebles.

Justificación de la propuesta

Se diseñará un plan de requerimiento de equipos e inmuebles con un nivel de obsolescencia que permitirá proyectarse y poder tomar acciones preventivas correctivas de una manera idónea. Se realizará un diagnóstico para saber el estado de los equipos, disponibilidad, modificaciones, requerimientos antes que se pongan obsoletas, reparaciones y el mantenimiento. Se evitará con hora – hombre perdidas, mayor productividad los trabajadores tendrán todo lo necesario para que haga bien su trabajo.

Se presenta cronogramas del mantenimiento preventivo a continuación para poder proponer y sean utilizados por la institución:

Tabla N° 16

		CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO																														
		ISP-F-002				VERSIÓN 1				FECHA DE EMISIÓN 30/12/2019																						
FECHA:		DE	01 DE ENERO				A	31 DE DICIEMBRE				AÑO	2020																			
MANTENIMIENTO DE INMUEBLES																																
				REPROGRAMACIÓN		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE				
TIPO	RESPONSABLE	CLASE	CAUSA	FECHA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE 2 AÑOS																																
ESCRITORIO	HERMAN PAJOY	MANTENIMIENTO PREVENTIVO																														
SILLAS	NESTOR AGUDELO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO																														
SOPORTE DE PANTALLA	JULIAN LADINO	MANTENIMIENTO GENERAL																														
ATRIL	PATIO ALCALDIA	MANTENIMIENTO PREVENTIVO																														
MANTENIMIENTO PREVENTIVO GENERAL					X																											
MANTENIMIENTO LOGICO																																
MANTENIMIENTO CORRECTIVO																																
REPROGRAMAR MANTENIMIENTO																																
BACKUP TOTAL																																
BACKUP BASE DE DATOS																																
NOTA : SI NO SE CUMPLE LA FECHA DEL MANTENIMIENTO, SE DEBE REPROGRAMAR EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE, ESTE CRONOGRAMA DEPENDE DE LAS EVENTUALIDADES QUE PUEDAN LLEGAR A PRESENTARSE.																																

La tabla N° 16, detalla el cronograma de mantenimiento preventivo de inmuebles este año 2020 indicando que se va a hacer el mantenimiento, las personas especializadas encargadas por cada tipo de equipo, con una fecha ya programada para el presente año.

Tabla N° 17

		CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO																
		ISP-F-003				VERSIÓN 1				FECHA DE EMISIÓN 30/12/2019								
FECHA:		DE	01 DE ENERO				A	31 DE DICIEMBRE				AÑO	2020					
MANTENIMIENTO DE SOFTWARE																		
		REPROGRAMACIÓN																
TIPO	RESPONSABLE	CLASE	CAUSA	FECHA														
					ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
					1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4		
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE 6 MESES									X							X		
RRCC	HERNAN PAJÓY	MANTENIMIENTO PREVENTIVO								X						X		
SID	NESTOR AGUDELO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO								X								
SID	JULIAN LADINO	MANTENIMIENTO GENERAL					X		X							X	X	
SIC	PATIO ALCALDIA	MANTENIMIENTO PREVENTIVO								X							X	
									X							X		
MANTENIMIENTO PREVENTIVO GENERAL					X	MANTENIMIENTO LÓGICO		X	MANTENIMIENTO CORRECTIVO		X	REPROGRAMAR MANTENIMIENTO		0	BACKUP TOTAL		BACKUP BASE DE DATOS	
NOTA : SI NO SE CUMPLE LA FECHA DEL MANTENIMIENTO, SE DEBE REPROGRAMAR EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE, ESTE CRONOGRAMA DEPENDE DE LAS EVENTUALIDADES QUE PUEDAN LLEGAR A PRESENTARSE.																		

La tabla N° 17 detalla el cronograma de mantenimiento preventivo software de este año 2020 indicando que se va a hacer el mantenimiento, las personas especializadas encargadas por cada tipo de equipo, con una fecha ya programada para el presente año.

Resultados de la propuesta

Generaría una adecuada planificación de los procesos de los cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo para así que la Sub gerencia de procesamiento de registros civiles, cuando realizase una solicitud de algún equipo informático y envíe información la base central de Tecnología de Reniec asimismo anticiparse al acontecimiento y no dejar de abastecerse para el cumplimiento de los objetivos de productividad.

Anexo 8: Consentimiento de información



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE LAS OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Lima, 10 de Diciembre de 2019

SOLICITUD N° 000005-2019/GRC/SGPRC/RENIEC

Ing.

Alfonso Ramos Loarte

Sub Gerente de Procesamiento De Registros Civiles

Presente.-

Asunto: OTORGAMIENTO DE PERMISO PARA DESARROLLO DE INVESTIGACION

Quien suscribe la presente, ELIZABETH RUTH PINEDO MENDOZA; identificado con DNI 43378835, servidora contratada bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS), según el Decreto Legislativo 1057, me encuentro actualmente laborando en la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles; me presento y expongo:



Solicito muy cordialmente su permiso o quien corresponda para otorgarme la facilidad como estudiante de la Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística, para el llevar a cabo el desarrollo de trabajo de investigación en la institución.

Por lo expuesto; solicito a Ud. Tener a bien coordinar la atención del presente. Hago propicia la oportunidad para hacerle llegar mi consideración y estima personal.

Adjunto:

-Documento de la Universidad Cesar Vallejo

Atentamente,



ELIZABETH RUTH PINEDO MENDOZA
DNI N° 43378835

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL
SUB GERENCIA DE PROCESAMIENTO DE REGISTROS CIVILES
Av. Montero Rosas N° 1438-1440- Lince - Lima
www.reniec.gob.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 0585-2020-UCV-L-EPG

Los Olivos, 22 de enero de 2020

VISTO:

El expediente presentado por ELIZABETH RUTH PINEDO MENDOZA solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: LA PRODUCTIVIDAD EN LA SUB GERENCIA DE PROCESAMIENTO DE REGISTRO CIVILES DE RENIEC, LIMA 2019; y

CONSIDERANDO:

Que el(los) bachiller(es) ELIZABETH RUTH PINEDO MENDOZA, ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestra está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: "Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis";

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;


SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: LA PRODUCTIVIDAD EN LA SUB GERENCIA DE PROCESAMIENTO DE REGISTRO CIVILES DE RENIEC, LIMA 2019 presentado por ELIZABETH RUTH PINEDO MENDOZA.

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:
Presidente : Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva
Secretario : Mg. Liz Maribel Robladillo Bravo
Vocal (Asesor de la Tesis) : Dr. Edwin Alberto Martínez Lopez

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:
Lugar : Aula 216
Día : 24 de enero de 2020
Hora : 2:00 p.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Cc. Jurados, interesado, Archivo.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe