



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Indicadores claves de desempeño y la mejora continua en el área de
producción de la empresa Panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Diaz Livias, Kevin Steven (ORCID: 0000-0001-7554-3569)

Ricra Morales, Jaffet Antonio (ORCID: 0000-0002-8283-6551)

ASESORA:

Mgr. Huamaní Cajaleon, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos este informe de investigación primero a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. A nuestros padres, por ser los pilares más importantes y por brindarnos siempre su cariño y apoyo incondicional. A nuestros hermanos que siempre han estado juntos a nosotros y brindándonos su apoyo, muchas veces poniéndose en el papel de padres.

A nuestra familia en general, porque nos han brindado su apoyo incondicional y por compartir con nosotros buenos y malos momentos.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a Dios, por habernos dado fuerza y valor para culminar esta etapa de nuestras vidas. Agradecemos también la confianza y apoyo brindado por parte de nuestros padres, que sin duda alguna en todo este trayecto nos han demostrado su amor, corrigiendo nuestras faltas y celebrando nuestros triunfos. Ustedes nuestros padres son los más hermoso que Dios ha puesto en nuestro camino y por quienes estamos inmensamente agradecidos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos y Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...23	
3.5 Procedimiento.....	23
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1 Escala tipo Likert.....	20
Tabla 2 Escala de rango del cálculo de la confiabilidad o fiabilidad.....	21
Tabla 3 Frecuencias de la variable indicadores claves de desempeño	23
Tabla 4 Frecuencias de la dimensión producción.....	24
Tabla 5 Frecuencias de la dimensión calidad.....	25
Tabla 6 Frecuencias de la dimensión talento humano	26
Tabla 7 Frecuencias de la variable mejora continua.....	27
Tabla 8 Tabla cruzada entre las variables indicadores claves de desempeño y mejora continua	28
Tabla 9 Tabla cruzada entre la dimensión producción y la variable mejora continua	29
Tabla 10 Tabla cruzada entre la dimensión calidad y la variable mejora continua	30
Tabla 11 Tabla cruzada entre la dimensión talento humano y la variable mejora continua	31
Tabla 12 Prueba de normalidad para las variables y dimensiones.....	32
Tabla 13 Niveles de correlación bilateral	33
Tabla 14 Prueba de hipótesis general.....	34
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 1	35
Tabla 16 Prueba de hipótesis específica 2	36
Tabla 17 Prueba de hipótesis específica 3	37

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1.</i> Histograma de frecuencias de la variable de indicadores claves de desempeño	24
<i>Figura 2.</i> Histograma de frecuencias de la dimensión producción	25
<i>Figura 3.</i> Histograma de frecuencias de la dimensión calidad	26
<i>Figura 4.</i> Histograma de frecuencias de la dimensión talento humano	27
<i>Figura 5.</i> Histograma de frecuencias de la variable mejora continua.....	28
<i>Figura 6.</i> Histograma del cruce de variables indicadores claves de desempeño y mejora continua	29
<i>Figura 7.</i> Histograma del cruce de la dimensión producción y la variable mejora continua	30
<i>Figura 8.</i> Histograma del cruce de la dimensión calidad y la variable mejora continua	31
<i>Figura 9.</i> Histograma del cruce de la dimensión talento humano y la variable mejora continua	32

RESUMEN

El presente informe de investigación tuvo como propósito que con los indicadores claves de desempeño se pueda obtener una mejora continua en el área de producción en la empresa panificadora Torres S.A.C., además se evaluó las dos variables de estudio con sus respectivas dimensiones. Se tuvo como objetivo general Identificar la relación entre el impacto de los indicadores claves de desempeño sobre la mejora continua en el área de producción en la empresa panificadora Torres S.A.C. en Lurigancho. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, considerando los modelos propuestos por los autores, por la variable indicadores claves de desempeño por García y Carrillo y para la variable mejora continua por Masmela. La población de estudio estuvo conformada por 135 trabajadores y la muestra de 100 trabajadores del área de producción de la empresa panificadora Torres S.A.C. Los resultados han demostrado que entre la variable indicadores claves de desempeño y mejora continua existe una relación importante al nivel de 0,949; se puede inducir que existe conformidad positiva importante entre ambas variables estudiadas. Esto con la finalidad de promover una mejora continua y se genere unos mejores indicadores de acuerdo a lo que el área solicite, logrando una información relevante para la toma de decisiones en tiempo oportuno.

Palabras claves: Indicadores de gestión, talento humano y producción.

ABSTRACT

The purpose of this research report is that with the key performance indicators a continuous improvement in the production area can be obtained in the Torres S.A.C. bakery company, in addition, the two study variables were evaluated with their respective dimensions. The general objective was to identify the relationship between the impact of key performance indicators on continuous improvement in the production area in the bakery company Torres S.A.C. in Lurigancho. The study was of a descriptive correlational type, considering the models proposed by the authors, for the key performance indicators variable by García and Carrillo and for the continuous improvement variable by Masmela. The study population consisted of 135 workers and the sample of 100 workers from the production area of the Torres S.A.C. The results have shown that between the variable key performance indicators and continuous improvement there is an important relationship at the 0.949 level; it can be induced that there is significant positive conformity between both variables studied. This in order to promote continuous improvement and generate better indicators according to what the area requests, obtaining relevant information for making decisions in a timely manner.

Keywords: Management, human talent and production indicators.

I. INTRODUCCIÓN

En este primer capítulo se está presentando la realidad problemática encontrada en la empresa panificadora torres acompañada con diferentes autores que nos han ayudado a tener una mejor visión con relación a las variables estudiadas, así mismo se puede apreciar en este capítulo la formulación del problema, las justificaciones, las hipótesis y por ultimo los objetivos.

Los indicadores claves de desempeño tienen demasiada importancia dentro de las organizaciones, debido a que se mide el nivel de los objetivos planteados desde un principio por la organización, de esa manera pueden visualizar si se está logrando alcanzar dichos objetivos, para que así la organización llegue a tener una mejora continua, que es lo que toda organización desea tener en su empresa, y no solo en un área específica sino en toda la organización, todo esto va a tener una importancia significativa para la toma de decisiones y llegar a seguir creciendo como organización.

En la problemática a nivel internacional, Karl, Micheluzzi, Leite y Pereira (2018) escribieron sobre el poder integrar los objetivos en sus diferentes niveles es un factor importante para la correcta selección de los KPI, esto proporcionará una visión más amplia del negocio. Jooste & Botha (2018) donde manifestaron que se utilizan los resultados y los datos de KPI de una sola entidad comercial con suficiente variedad organizativa, esto permite que haya una diversidad de datos de rendimiento esté utilizable para su análisis. Estos estudios tienen evidencias claras y precisas en que los indicadores claves de desempeño son mediciones importantes para conocer a detalle el rendimiento de un área específica o en la empresa en general, para llevar a la empresa a alcanzar sus objetivos planteados. Viteri, Viteri y Matute (2014) manifestaron, que los vínculos entre los objetivos organizacionales y los indicadores claves de gestión se están tornando de una manera más primordiales. Por lo tanto, la totalidad de los componentes organizativos pueden encaminarse al mismo objetivo, mediante un estudio previo de la realidad actual de la organización. En base a lo que comentaron los autores se puede deducir que los indicadores de gestión están siendo pieza fundamental en las organizaciones, ya que los ayuda a tener una idea de cómo se encuentra la empresa respecto a la competencia.

Según Tseng y Raudensky (2014) indicaron en su artículo sobre las métricas de desempeño que son claves para medir el rendimiento de los procesos de un área específica o de toda una organización por medio de una evaluación cuantitativa. Toledo (2016) manifestó que una forma de conseguir un deseable rendimiento en los procesos en la organización es la utilización de la filosofía de mejora continua. Estos estudios hacen referencia a que se tiene que realizar un correcto estudio de la organización acompañado con unos indicadores de rendimiento para generar una buena toma de decisiones para la mejora continua de la organización. Así mismo, también se puede tomar como referencia lo expuesto por Agudo, Rubio y Seisdedos (2017) que hicieron referencia sobre la mejora continua que brinda oportunidades de eficiencia para lograr potenciar a la organización, ya que gracias a lograr esta eficacia en sus trabajadores se puede tomar mejores decisiones y así ser mejores que la competencia. Se puede tomar como referencia también lo mencionado por los autores Saturno, Hernández, Magaña, Garcia y Vertiz (2015) que manifestaron sobre la mejora continua de la calidad en servicios de salud, donde ponen énfasis en realizar un programa para dictar cursos de una mejora en los servicios de salud, finalizando en tener una mejora en dichos servicios.

A nivel nacional, Descotte señaló en el diario Gestión (2016) en el cual hicieron énfasis sobre los kpis que son las métricas esenciales que permiten monitorear la performance del negocio, conducirlos al crecimiento y al éxito. Vizquerra en el diario Gestión (2017) explicó que los indicadores claves de desempeño o rendimiento están continuamente observando las dificultades de la organización y enmendando. Además, mencionó que se puede aumentar la productividad hasta un 5% mensualmente. Ochoa en el diario Gestión (2018) manifestó que todas las empresas viven de los clientes, por el cual se tiene que llegar hasta el consumidor a satisfacer sus necesidades porque si no puede ser que el cliente no vuelva a realizar un servicio o producto. Osorio en el diario El Comercio (2020) manifestó que es de suma importancia que hoy por hoy las empresas precisen un modelo de gestión del desempeño y rendimiento, acomodados con KPI's.

Kambista en el diario El Comercio (2020) manifestó que se debe monitorear los KPI día a día y crear ajustes habituales para mejorar los rendimientos. La productividad debe acrecentar mes a mes si conservas todos los factores ordenados correctamente. San Martín indicó sobre la mejora continua en el diario Gestión (2019) indicó que la era tecnológica, cambiará y trasladará a la organización a un nivel donde sobresale la honradez, solidez e informar sus conocimientos para una mejora continua ágil. Por otro lado, Piscoya (2019) señaló sobre la mejora continua, que es un proceso de cambios para el bien de la organización, en base a luego tomar buenas decisiones que haga que la empresa tenga mejores resultados en base a estos cambios, como también actualizaciones en sus bases para generar una mejor y mayor productividad. Por último, los autores Mejía, Valladares, Luyo, Valladares, Talledo, Vilela y Araujo (2015) manifestaron que en la universidad se logrará una mejora continua en base a las investigaciones, ocasionando conocimientos idóneos para toda la etapa profesional.

A nivel local, la Panificadora Torres S.A.C, está ubicada por calle los canarios mz10 Lurigancho Huachipa. Es una organización que se dedica al rubro de la panificación dando productos a nivel nacional, empresa netamente peruana que ofrece calidad en su servicio para la satisfacción de sus consumidores. Panificadora Torres S.A.C maneja diferentes productos y procesos documentarios, entre ellas, licitaciones, contratos, cotizaciones, evaluación de proveedores, recepción de documentación, etc.

La demanda en este sector de la panificación viene presentando una fuerte competencia ya sea por las otras empresas del mismo rubro y por el mismo servicio que el consumidor desea adquirir, esto hace que los requerimientos sean de mayor calidad y muy bien elaborados dándole así un mayor tiempo de elaboración cumpliendo con las necesidades de los clientes. Para ello, se ha detectado problemas que se está generando en el área productiva, se identifican que hay retrasos en la entrega y los productos están saliendo deformes, ya sea por falta de materiales adecuados para el proceso del producto, se identifica que los índices de ventas no llegan a lo requerido por la empresa y la incomodidad por los clientes se expresan cuando en ocasiones hacen devolución de algunos lotes del producto, parte de esta problemática se puede apreciar en el anexo N°08.

Actualmente el consumidor es muy exigente a la hora de elegir un producto porque si no le parece bien lo da a conocer a otros consumidores. La panificadora recibe esa información y trata de que los productos acabados sean de mayor calidad buscando la satisfacción del personal a través de mejora en sus insumos y la realización de los productos. Es por ello que en la organización se observa un cuadro en el que redactan de manera específica los indicadores (kpis) en los cuales se visualizan inconvenientes y retrasos en las entregas y productos, ellos son las ventas perdidas, productos urgentes para completar pedidos, productos con retraso hacia ventas, productos defectuosos, porcentaje de cumplimientos de pedidos, valor de devoluciones, productos con mayor devolución. Debido a estos indicadores, se identificó cual es el origen de estos procesos que no están actuando como deber ser, ya que por ello se presentan estos indicadores negativos, que al hacer la sumatoria se visualizará una gran pérdida en sus productos y ganancias de la empresa.

De acuerdo al problema de la investigación según Cabezas, Andrade y Torres (2018) manifestaron lo siguiente: “Que un problema es una pregunta que requiere una respuesta como también debe ser investigada por medio de la adaptación de un método científico” (p.37) y según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron: Para proponer un problema de investigación cuantitativa radica en ajustar y organizar seriamente el concepto de investigación (p.53). Se entiende por lo mencionado por los autores que un problema de investigación es un interrogante, y la respuesta es la solución que se dará en todo el proceso de investigación. Se propuso el siguiente problema general: ¿Existe relación entre los indicadores claves de desempeño y la mejora continua en el área de producción en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho? Los problemas específicos son los siguientes: ¿Qué relación existe entre producción y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho?; ¿Qué relación existe entre calidad y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho?; ¿Qué relación existe entre talento humano y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho?

Por otra parte, se realizó la justificación del estudio, según Bravo y Ramírez (2016) indicaron que: “La justificación implica fundamentar las reflexiones por las cuales

es apropiado realizar la investigación y cuáles son las utilidades que se procederán de los resultados obtenidos” (p.2), para Baena (2017) detalló que: “La justificación teórica va ligada a la inquietud del investigador por profundizar los enfoques teóricos que tratan el problema que se explica, a fin de avanzar en el conocimiento en una línea de investigación, como es la justificación teórica” (p.20). El actual informe de investigación concede acomodarnos a la realidad problemática de la empresa estudiada, así mismo, la comprensión de la conducta de las variables de estudios la cual se colecciona información, de tal modo perfeccionar cada una (Indicadores de desempeño) de producción, calidad y talento humano, para el estudio de las variables se empleó a los teóricos principales, García y Carrillo para la primera variable (indicadores claves de desempeño) y Masmela para la segunda variable (mejora continua). La justificación práctica, para Baena (2017) manifestó que una investigación puede generar aportes prácticos directos o indirectos relacionados a la problemática real estudiada. La investigación que se realizó, ayudó a determinar la relación que existe entre las dos variables estudiadas y luego aportar conocimientos al desarrollo de las áreas competentes en la organización, con el objetivo de mejorar la efectividad –eficacia – y el crecimiento de la empresa en base a un buen estudio de los indicadores de desempeño y la relación con la mejora continua.

Justificación social, según Arias (2012) indicó que: “En toda investigación debe tener cierta relevancia social, logrando ser trascendente para la sociedad y denotando alcance o proyección social” (p.43). La presente investigación establecerá estrategias que permitirán ver el crecimiento de cualquier proceso de fabricación de la empresa panificadora , considerando así el diseño y tipo de búsqueda para la recolección de datos y procesos de la industria, además obtendremos objetivos planteados desde un principio ya sea viendo la relación que existe entre los indicadores claves de desempeño y su relación con la mejora continua en el área de producción en la panificadora torres S.A.C, por ello se procede a utilizar los métodos de investigación certificadas y confidenciales en el medio. Justificación Metodológica, según Blanco y Villalpando (2012) manifestaron que una investigación se justifica metodológicamente cuando se propone o desarrolla un nuevo método o estrategia que permita obtener conocimiento válido o confiable, en la presente investigación buscamos fortalecer estas dos variables

de indicadores claves de desempeño y su relación con la mejora continua en el área de producción en la panificadora torres S.A.C, para ello se realizará análisis numéricos para la recolección de datos por lo que se utilizará un enfoque cuantitativo. También utilizaremos técnicas de investigación como encuestas, mediante el cuestionario se aplicó la escala Likert y el programa de SPSS 26, para así adquirir información relacionado en las variables ya sea tomando en cuenta sus dimensiones.

Referente a la hipótesis según Espinoza (2017) manifestó: Que una hipótesis puede utilizarse como un ofrecimiento eventual que no se aspira explicar estrechamente, o puede ser un pronóstico que debe ser comprobada mediante un método científico (p.126) y según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron: Las hipótesis son aclaraciones pretendidas de la correlación entre dos o más variables (p.103). En cuanto a la hipótesis general se describe: Existe relación entre los indicadores claves de desempeño y la mejora continua en el área de producción en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho. Y las hipótesis específicas son: Existe relación entre producción y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho; Existe relación entre calidad y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho; Existe relación entre talento humano y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.

De acuerdo al objetivo según Otero (2014) indicó: Que los objetivos producen antecedentes al tipo de entendimiento que se aspira alcanzar en cada estudio iniciado por el investigador (p.3) y según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron: Las fases establecen más bien actuaciones que realizamos para verificar los objetivos de la investigación y contestar o replicar a las interrogaciones del estudio (p.396). Se planteó como objetivo general: Identificar la relación entre el impacto de los indicadores claves de desempeño sobre la mejora continua en el área de producción en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho. Y como objetivos específicos: Identificar la relación entre producción y la mejora continua; Identificar la relación entre calidad y la mejora continua; Identificar la relación entre talento humano y la mejora continua.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los trabajos previos, para el ámbito internacional, se tomaron en cuenta a Martínez (2014) presentó su tesis titulada: Diseño de la investigación para la implementación y desarrollo de indicadores clave de desempeño para la mejora continua de la eficiencia de los procesos productivos en una empresa formuladora. Se trazó como objetivo aplicar y desarrollar indicadores clave de desempeño indagando estimar el impacto que se alcanzará para la mejora continua en la eficiencia de los procesos productivos de la empresa. Las teorías utilizadas por el investigador están referidas para la variable indicadores clave de desempeño, Calero (2008), con indicadores de desempeño, variado con lo inventado de distintos controles, se partió de la invención de formatos para después ser calculados en oficio del laburo efectuado y para la segunda variable mejora continua de la eficiencia basándose en la gestión de seguridad y salud y ISO 26000, esto dirigido a la mejora continua adentro de la empresa, conservando cada área para tener en cuenta hasta el nuevo detalle que pueda ser observado y perfeccionado. La metodología adaptada fue de tipo aplicada, nivel transeccional-correlacional, con su diseño no experimental-transversal de tipo cuantitativa, para ello se utilizó 500 toneladas de la población, la muestra fue de igual manera de 500 toneladas. Para demostrar la efectividad de los indicadores, se analizó gráficamente la merma por línea de cada día de una semana como inicio, colocando como términos de llenado máximo y mínimo el 0.5% de acuerdo con los estándares de la organización, confrontando el mismo rango de horas y se mostró la distorsión estándar de los valores alcanzados en el pesaje sacos de producto terminado del área de envasado. En conclusión, de acuerdo a los resultados que se obtuvo, el autor pudo verificar que existe una relación importante para sus dos variables estudiadas, que comprueban que obteniendo los estudios de los indicadores de desempeño se llega a obtener una mejora continua de los procesos productivos.

Poalasin (2015), presentó su tesis titulada: "Gestión de Talento Humano basado en procesos y su incidencia en la mejora continua de la empresa". Se trazó como objetivo investigar la repercusión de la gestión de Talento Humano fundamentado en procesos en la mejora continua de la organización. Las teorías utilizadas por el investigador están referidas para la variable Gestión del talento humano, Soto

(2014), indicó que es un proceso para agregar recientes talentos o trabajadores de valor en la empresa, también se demanda conservar y crecer el recurso humano que hay en la misma organización y para la segunda variable incidencia en la mejora continua, James (2006), perfeccionar un proceso, significa variarlo para formarlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar necesita de un criterio característico del proceso. La metodología adaptada fue de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, con su diseño no experimental-transversal, para ello se utilizó 70 personas de la población, la muestra fue de igual manera de 70 personas, elegida de forma aleatoria. Se empleó la encuesta, el cuestionario se utilizó como medio de recaudación de datos y la herramienta mediante la escala de Likert. Por lo tanto, del 100% de las personas encuestadas, el 30% piensa que se efectúan de mal modo; en cambio, el 34% considera que se realizan de un modo regular; el 30% dice que se realizan de buen modo; el 6% piensa que de muy buen modo. En conclusión, de acuerdo a los resultados que se obtuvo, el autor pudo verificar que existe una relación importante para sus dos variables estudiadas, que comprueban que obteniendo una buena gestión del talento humano se llega a obtener una mejora continua de las personas.

El aporte de las tesis mencionadas fue de gran importancia respecto a la información los indicadores claves de desempeño y relación que tiene con la mejora continua, así como la gestión del talento humano ya que es adaptado para que la empresa pueda dar un correcto seguimiento.

Con respecto al ámbito nacional, se tiene a Ramos (2017), presentó su tesis titulada: "Diseño de kpi para la mejora continua del proceso enseñanza/ aprendizaje del P.P IIS". Se trazó como objetivo establecer indicadores que permitan medir y controlar las tendencias y las desviaciones del P E/A. Las teorías utilizadas por el investigador están referidas para la primera variable key performance indicators mencionó al autor Mondragón (2002) manifestó que si bien es cierto que los indicadores son componentes para estimar, dar persecución y anunciar predisposiciones de la posición estudiada y para a la segunda variable mejora continua mencionó al autor Harrington (1993) manifestó que es necesario transformarlo para realizarlo más efectivo, eficiente y acomodado, qué variar y cómo variar depende del criterio característico de la empresa. La metodología

adaptada fue de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, con su diseño no experimental-transversal, para ello se utilizó a todos los alumnos de la población, la muestra fue de 140 alumnos, elegida de forma aleatoria. Se empleó la encuesta, el cuestionario se utilizó como medio de recaudación de datos y la herramienta mediante la escala de Likert. Por lo tanto, en total, el 74,3% de los encuestados de los diversos grados, absolutamente de acuerdo y de acuerdo, por consiguiente, es un porcentaje positivo, ya que hace referencia que más de la mitad de los alumnos encuestados, siendo en concreto 104 encuestados, considera valioso la formación humanística para su desarrollo profesional.

Loayza (2016), presentó su tesis titulado "Implementación de KPI's como herramienta de mejora continua en el área logística en Empresa de Explosivos". Se trazó como objetivo establecer la conexión entre la implementación de KPI's y la mejora continua en el área logística. Las teorías utilizadas por el investigador están referidas para la primera variable implementación de KPI's, mencionó al autor Camí (2012) donde indicó que los indicadores claves de rendimiento tienen que estar enlazados con la estrategia que se quiere introducir, cuando ya esté definida y establecida la estrategia se comienza a estructurar el KPI y para la segunda variable mejora continua mencionó a los autores Bonnefoy y Armijo (2005) donde manifestó que son muy valiosos para la contribución de los objetivos de la organización con el criterio de una mejora continua. La metodología adaptada fue de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, con su diseño no experimental-transversal, para ello se utilizó 70 trabajadores de la población, para la muestra se utilizó la misma cantidad de trabajadores. Se empleó la encuesta, el cuestionario se utilizó como medio de recaudación de datos y la herramienta mediante la escala de Likert. Por lo tanto, se afirma que la implementación de los KPI's tiene relación positiva con la variable comparada ($Rho = 0.693$) con un nivel de Significancia 0.000. En conclusión, la correlación es positiva considerable entre las variables estudiadas, se refleja la importancia de tener una buena estructura de los KPI's, se obtendrá una mejora continua en la organización, y de esta manera se pueden alcanzar los objetivos de la empresa.

El aporte de la tesis referida fue de mucha importancia respecto a la información de los indicadores claves de desempeño, con la relación que tiene con la mejora

continua de la organización, ya que es adaptado para que la empresa pueda dar un seguimiento constante y logre los objetivos a corto plazo.

Romero (2018) presentó su tesis titulada “Gestión de calidad en la mejora continua del área de control simultaneo del órgano de control institucional”. Se trazó como objetivo poder establecer la relación existente en la mejora continua del área de control institucional. Las teorías utilizadas por el autor para la primera variable gestión de la calidad, mencionó a Arias (2016) que indicó que involucra la integridad de una serie de principios de gestión de calidad en diferentes actividades de la organización y para la segunda variable mejora continua mencionó al autor Aguilar (2010) donde mencionó que la mejora continua no se considera mejoramiento de forma definitiva, pues siempre se necesita de un proceso de cambio. Se empleó la encuesta, el cuestionario se utilizó como medio de recolección de datos y la herramienta mediante la escala de Likert, la metodología adaptada fue de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, con diseño causal-transversal. Por lo tanto, se puede afirmar que la evaluación de la gestión de la calidad tiene relación positiva con la variable comparada ($Rho = 0.810$) con un nivel de Significancia 0.000. En conclusión, de acuerdo a los resultados que obtuvo, el autor pudo comprobar que existe una relación importante para sus dos variables estudiadas, que comprueba que una buena gestión de la calidad se obtiene una mejora continua para que la empresa pueda tener una mejor toma de decisiones.

El aporte de esta tesis hace referencia a la importancia de una evaluación de indicadores en distintas materias, ya que estas reflejan como van mejorando las áreas y de acuerdo a ello presentan estrategias para así obtener una mejora continua en diferentes áreas logrando obtener resultados óptimos.

Espinoza (2018), presentó su tesis titulada: “Productividad para la mejora continua y competitividad de las empresas textiles del emporio gamarra”. Se trazó como objetivo establecer el dominio de la productividad en la mejora continua y competitividad de las compañías empleadas a la producción de telas en Gamarra. Las teorías utilizadas por el investigador están referidas para la primera variable productividad mencionó al autor Orozco (2016) donde manifestó que un sistema productivo es delimitado como una “actividad económica” de la organización, cuya intención es el logro de varios “productos o servicios” para remediar las

necesidades de los clientes y para a la segunda variable que fue mejora continua mencionó a los autores Vargas y Aldana (2015) donde manifestaron que en ese ambiente debe ser una diplomacia de las organizaciones mejorar continuamente los desarrollos internos contando para ello con trabajadores calificados y comprometidos con la mejora continua. La metodología adaptada fue de tipo aplicada, nivel descriptivo-explicativo, con su diseño no experimental-transversal, para ello se utilizó a 136 personas de la población, la muestra fue de 100 personas, elegida de forma aleatoria. Se empleó la encuesta, el cuestionario se utilizó como medio de recaudación de datos y la herramienta mediante la escala de Likert. Por lo tanto, se asegura que la productividad empresarial tiene relación positiva con la variable comparada ($Rho = 0.862$) con un nivel de Significancia 0.033. En conclusión, de acuerdo a los resultados que se obtuvo, el autor pudo verificar que existe una relación importante para sus dos variables estudiadas, que comprueban que la productividad empresarial tiene influencia alta en el mejoramiento continuo de la organización.

El aporte de la tesis mencionada fue de gran importancia respecto a la información en la productividad empresarial, y la relación que tiene con la mejora continua dentro de la organización estudiada, ya que fue adaptada para que la empresa pueda dar un correcto seguimiento, si la productividad está logrando los objetivos dentro de la organización.

En las teorías relacionadas al tema para la variable 1: indicadores claves de desempeño, se tiene como autores principales a García y Carrillo (2016) que indicaron que “Los indicadores se comprometerán a evidenciarse adecuadamente en la naturaleza, originales y vínculos en los desarrollos que se elaboran en la ocupación económica productiva, resultado, gastos, etc” (p.18).

De acuerdo a lo que mencionaron los autores principales de la primera variable indicadores claves de desempeño, tiene referencia que los indicadores son de suma importancia para una organización, ya que ayuda a evidenciar las falencias que tiene cada área, de manera que se generan resultados en porcentajes, y ayuda a tener una mejor idea sobre si se están logrando o no los objetivos, para que así se pueda sugerir mejoras en las áreas y ayude a la toma de decisiones.

En la actualidad en la empresa es de suma importancia conocer sobre los indicadores donde no se esté logrando el nivel que se quiere alcanzar, ya que los indicadores claves de desempeño o de rendimiento, van de la mano con los procesos de la empresa, para que así se realice un seguimiento constante y verificar los resultados obtenidos donde se ha generado estos indicadores, dado que son los trabajadores de toda la empresa quienes son piezas claves para lograr los objetivos, es por ello que las organización puede lograr crecer exponencialmente sabiendo sobre sus indicadores que los está afectando de manera directa, ante ello se generarían estrategias de acuerdo a los indicadores donde no se esté logrando los objetivos previos, para convertir esas debilidades en fortalezas y seguir creciendo de manera que note en la competencia.

Los autores constituyen las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: *Producción*, se basa en varios aspectos, como es que los colaboradores están trabajando en el día a día, se mide la eficiencia de beneficiarse de los recursos a tiempo (Ibídem, p.21).

Segunda dimensión: *Calidad*, permite calcular y determinar la calidad del producto (Ibídem, p.23)

Tercera dimensión: *Talento humano*, sirve para poder saber lo que piensan los colaboradores (Ibídem, p. 32).

Se refuerza con el libro de Bernard (2015) que manifestó que “Crear un grupo de KPI acomodado para el negocio es el secreto del prestigio. Si se piensa en los KPI como una lámpara, cada KPI le deja alumbrar una fracción peculiar de su negocio y alumbrar el rendimiento” (p.22).

Según Sater, Richardson y Smith (2016) manifestaron que “Los KPIs bien explicados y definidos cooperarán a entender mejor el rendimiento del proyecto. De igual manera destacará la confusión común entre la diferencia en los KPI, métricas y medidas” (p.247).

De acuerdo a lo que mencionaron los autores sobre los indicadores claves de desempeño, se entiende que la tener un conjunto de indicadores se obtiene mucha información de las cuales ayuda a tener una idea más clara de la situación

de la organización, ya que ayuda a evidenciar las falencias que tiene cada área, para que así se pueda sugerir mejoras en las áreas y ayude a la toma de decisiones, como también a lograr los objetivos de manera correcta. Además, que toda la información recolectada va a ayudar y mejorar las áreas donde se está proponiendo los indicadores claves de desempeño.

Para Arias, Cubas, y Carvalho (2015), señalaron que el uso de los indicadores en las empresas permite dar seguimiento e identificación de oportunidades para el avance en los procesos. Al respecto el autor indica dimensiones eficacia, eficiencia y economía. Además, Blanco, Ibáñez, Antúnez y Hernández (2015) Manifestaron que para ellos la identificación correcta de los indicadores es muy importante para ponerlo en práctica en investigaciones, que ayuda a tener una mejor idea de la actualidad de los objetivos. Según Dauber y Bendrat (2014) mencionaron que los KPI son un grupo de parámetros escogidos, denominado para favorecer la evaluación incesante de una actividad y sus resultados. Para organizaciones comprenden que medir sus indicadores ayudan a tener una información adecuada del cómo está yendo la empresa y en qué factores se debe mejorar, para que de esa manera tener un crecimiento continuo. Para los autores Illescas, Sánchez y Canziani (2015) manifestaron que la gestión de los indicadores son un factor importante para la mejora y la toma de decisiones dentro de la organización, hasta completar estrategias adecuadas que ayuden en todas las áreas en las organizaciones. Para los autores Kang, Zhao, Li y Horst (2016) señalaron que cada objetivo está protegido por un conjunto de indicadores detallados que contribuyen al cumplimiento de los objetivos, para que se obtenga un detalle constante de los objetivos que previamente han sido propuesto por la empresa. Además, Luna, Pellicer y García (2017) indicaron que se propone indicadores de desempeño para cada nivel con una visión estratégica de la empresa. Según el Autor señaló que una correcta realización gráficamente ayudará a tener una adecuada y ordenada información de sus indicadores. Por consiguiente, las organizaciones comprenden que medir sus indicadores ayudan a tener una información adecuada del cómo está yendo la empresa y en qué factores se debe mejorar constantemente, y al tener los resultados de los indicadores poder generar una mejor toma de decisiones para la mejora constante en todas sus áreas de la organización.

Para la segunda variable Mejora continua: se tiene como autor principal a Masmela (2015) que manifestó:

“El deseo del ejemplo de mejora continua es suministrar un conductor para la asignación de sistemas de gestión de proyectos que permitan ser transformados de acuerdo con las exigencias pronunciadas por la táctica del negocio” (p.18).

Hoy en día las organizaciones predisponen en su mayoría de un área o departamento solo dedicado a la mejora continua, para poder visualizar el seguimiento de los procesos dentro de la organización ya sea viendo los recursos que se cuenta en el momento, de esa manera tener una mejor idea de los procesos, si se están teniendo el mejoramiento continuo que desea toda organización por más que se piense que es muy difícil lograrlo, tienen presente que es lo que deben de llegar a obtener.

El autor establece las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: *Producir*, se basa en el ciclo del desarrollo del producto y el flujo de trabajo de ingeniería, esto ayuda a la organización realizar unas buenas prácticas, y esto conlleva a complacer al cliente (Ibídem, p.41).

Segunda dimensión: *Dirigir*, esto le permite a la organización mantener todos sus planes bajo control, así mismo de colaborar con la información detallada y solicitada para sostener el proceso de toma de decisiones de alta gerencia (Ibídem, p.55).

Tercera dimensión: *Gobernar*, esto ayuda a que la organización administre sistemas implementando los recursos apropiados para las prácticas en desarrollo del producto y mando de proyectos (Ibídem, p.79).

Cuarta dimensión: *Evaluar*, acoge los métodos e instrumentos adecuados para sujetar cada ocupación del flujo de trabajo (Ibídem, p.89)

Para Liker y Franz (2020) indicaron que “La mejora continua es estar comprometidos con la idea de mejorar continuamente en todas las áreas de la empresa, conociendo que, es poco posible de obtener y además porque la mejora continua es como una visión o un sueño que se pretende alcanzar” (p.38).

Se refuerza con el autor Gil (2017) donde manifestó “que la adaptación de los comienzos de la educación de mejora continua es la comprobación presupuestaria pone de realce una serie de antecedentes que normalmente se mantienen encubiertos en los procedimientos de cálculo y gestión más habituales” (p.68).

Se entiende por lo mencionado por los autores la mejora continua es algo poco probable de poder alcanzar el mejoramiento continuo en todas las áreas de la organización, pero se ve como un sueño que debe estar presente siempre de poder lograr, lo que hace que se genere competencias y ayude a que la empresa tenga mejoras en sus procesos.

En cuanto a la mejora continua, Gemar, Negrón, Lozano, Guzmán y Rosado (2019) manifestaron sobre una implementación de un procedimiento de la mejora continua del recurso humano, para que esta gestión permita una mejora en la calidad de servicio y se tenga presente los avances y mejora en el proceso de calidad en la organización. Para Prieto y Piattini (2015) mencionaron poder planificar la mejora y está representada en las áreas que tienen más peso, esto ayudará a monitorear cualquier cambio de estrategia que se pueda plantear y generar una mejor toma de decisiones. Además, Vaněk, Špakovská, Mikoláš y Pomothy (2015) manifestaron que se debe tener alternativas para poder realizar un plan de mejora continua, que con el tiempo va a ayudar a mejorar no solo un área en específico sino a toda la organización, para que de esa manera se realicen mejoramientos continuos en los procesos dentro de la organización y de esa manera una mejor toma de decisiones. Lo que en estos tiempos una organización desea lograr es la mejora continua en todas sus áreas, de acuerdo a estos autores se entiende que la mejora continua va a ayudar a tomar mejores decisiones y de los problemas que puedan suceder se logren obtener estrategias que impulsen a la organización ser mejores, no solo para un tiempo determinado sino para todo el proceso de todas las áreas de la organización.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

Aplicada

Desde el punto de vista de Hernández, Fernández y Baptista (2014): Señalaron que los motivos de la investigación de prototipo aplicada son cuando se emplean las series que precedentemente hayan sido indicadas y experimentadas (p. 42).

Se puede entender que esta investigación fue de tipo aplicada debido a que ayudan a nuestra investigación a comprender las ideas o hipótesis.

El tipo de estudio

Descriptivo

Según Cohen & Gómez (2019), Esta investigación se trata de acciones que plantean la producción de conocimiento para conocer cómo se comporta el fenómeno de estudio, cuáles son sus características, quienes la integran, etc. (p.241).

La presente investigación fue descriptiva, porque explica los sucesos y acontecimientos en la empresa Panificadora Torres S.A.C

Diseño de investigación

No experimental

Según Cabezas, Andrade & Torres (2018), En este modelo de investigación las variables estudiadas no se manipulan de forma deliberada, el objetivo de esta investigación no experimental es examinar los fenómenos, así como se conducen o comportan en su ambiente original, para que finalmente se procede a analizarlas (p.79).

Según Cohen & Gómez (2019), Es fundamental darse cuenta que los diseños no experimentales retribuyen, de acuerdo a nuestra proposición para ordenar los objetivos, los objetivos descriptivos y evaluativos (p.260).

El trabajo se ha realizado con una investigación no experimental, ya que no se va alterar ni influir en ninguna de las variables, y solo se procederá a analizarlas, sin ser manipuladas tratando de dar respuesta al problema observado.

Diseño transversal

Según Cabezas, Andrade & Torres (2018).

Para esta investigación de diseño transversal se recogen los datos es una sola ocasión, y por única vez. Su Finalidad es explicar las variables y examinar su repercusión e interacción en un momento específico (p. 79).

Esta investigación se realizó de diseño transversal, porque la acumulación de datos se ejecutará mediante las encuestas y se aplicará una sola vez en el área de producción de la empresa Panificadora Torres S.A.C en Lurigancho.

Correlacional

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014): este tipo de estudio tiene objetivo entender la conexión que haya entre más de dos pensamientos, conceptos o variables en una muestra (p. 93).

Por lo manifestado por los autores el fin del estudio correlacional es conocer el comportamiento de las variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variable

Según Pérez (2014): Se destina variable a una singularidad observable en un componente de estudio o un fenómeno preciso que puede aceptar categorías diferentes o mostrar distintos valores numéricos (p. 104).

Por lo comentado por el autor se entiende que una variable puede padecer variedades, y que es asunto de observación en una investigación.

Operacionalización

Variable independiente: Indicadores claves de desempeño

Variable dependiente: Mejora continua

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014): Es el desacoplamiento de la variable en sub términos mencionados, indicadores que permiten ser verificables y mediables en ítems (p. 211).

Se entiende que la operacionalización aspira a reconocer los componentes y datos que manifiesten y detallen el fenómeno en cuestión.

Así mismo la matriz de operacionalización de la variable indicadores claves de desempeño se puede observar en el anexo N°3 y de la variable mejora continua en el anexo N°4.

3.3 Población, muestreo y muestra

Población:

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que: La población o universo es un grupo de la totalidad de los sucesos que coinciden con establecidas distinciones (p.174).

Efectivamente se puede entender por lo que señala el autor que es un conjunto de personas, animales, cosas, que bajo a algunas particularidades frecuentes importan para ser investigadas y por medio de un estudio estadístico conseguir conclusiones.

La actual investigación tiene como población 135 colaboradores y entre ellos se encuentran los supervisores, trabajadores, jefes y gerentes del área de producción de la empresa panificadora Torres S.A.C.

- **Criterios de Inclusión:** Se consideraron a todos los colaboradores del área de producción de la empresa panificadora torres S.A.C.
- **Criterios de exclusión:** No se ha considerado a los colaboradores de otras áreas de la empresa panificadora Torres S.A.C.

Muestra

Según Valderrama (2015) indicó que la muestra es un fragmento o subconjunto de componentes que se escogen de una determinada población (p.182).

La muestra es una estrategia metodológica y estadística que se ha empleado después de efectuar el análisis de factibilidad.

Una muestra de 100 colaboradores del área de producción de la empresa a los que se le aplicó el cuestionario, y el cálculo se detalla en el anexo N°12.

Muestreo

Según García (2014) señaló que: El muestreo de una población está conducido a conseguir toda información acerca de ciertas particularidades de ésta, no de la población entera sino una fracción de ella llamada muestra (p.11).

Según Gaviria y Peña (2019) indicó que: La técnica del muestreo permite una selección de un conjunto de objetos que se consideren representativos de la población, con el fin de estudiar o determinar las características de la población (p.52).

De acuerdo a los autores se entiende que un muestreo estudia o investiga una muestra y permite acceder esos resultados a una población completa.

Muestreo aleatorio simple

Según Otzen y Manterola (2017) señalaron que: Esta técnica asegura que todas las personas que constituyen la población tienen la idéntica oportunidad de ser incorporados en la muestra (p. 228).

El tipo de muestreo fue aleatorio simple, dado que todos los que conforman el universo tienen la idéntica medida de ser elegidos para la muestra.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

En este aspecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron que “La técnica de la encuesta recolecta datos en base de las opiniones y creencias de la población” (p. 174).

En el presente informe de investigación se aplicó la técnica de la encuesta, la cual se establece en reunir referencia natural de los colaboradores que va ser la población de 135 trabajadores con una muestra de 100 trabajadores de la empresa Panificadora Torres S.A.C., esto se desenvolverá por medio la manifestación de preguntas.

Instrumento de recolección de datos:

García (2013) señaló que el cuestionario es un método de interrogantes racionales, arregladas en una estructura consecuente, como de la perspectiva lógica (p. 29).

Es necesario expresar que el cuestionario usado para la presente investigación estuvo arreglado por 60 ítems, debido a lo cual fueron distribuidos en razón para las dos variables. Esto es 30 ítem para la primera variable indicadores claves de desempeño y 30 ítem relacionadas a la segunda variable mejora continua.

Ciertamente estos ítems a su vez fueron vinculados con las dimensiones de las dos variables para poder comprender la conducta de las variables en el entorno de lo que significa brindar solución a los problemas abordados.

Para la recopilación de datos, se usó como instrumento, el cuestionario con escala tipo Likert y se empleó a los 100 colaboradores, donde se encuestó a los supervisores, trabajadores, jefes y gerentes del área de producción de la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.

Tabla 1

Escala tipo Likert

Nunca (1)
Casi nunca (2)
A veces (3)
Casi Siempre (4)
Siempre (5)

Fuente: Tomado del libro metodología de la investigación, p. 239. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014).

Así mismo, el instrumento de recolección de datos que se utilizó se puede visualizar en el anexo N°02.

Posteriormente la matriz de consistencia se puede observar en el anexo N°03 y de la misma manera la tabla de especificaciones se puede visualizar en el anexo N°04.

Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que: “la validez generalmente, se relaciona al nivel en el que un dispositivo calcula efectivamente la variable que aspira calcular” (p.200)

La validez del instrumento que se utilizó para el presente informe de investigación, ha sido planteada a un juicio de 2 maestros en la materia, entre ellos metodólogos y teóricos de la Escuela Profesional de Administración de la sede Lima Este de la Universidad César Vallejo. El instrumento fue validado por metodólogos y teóricos para conocer si esta cumple con los distintos puntos para luego aplicada, y el resultado de los expertos fue de 100%, así mismo, la validación que se utilizó fue de la V de Aiken.

Juicio de expertos

1	Experto N°1	Mgtr. Jesús Romero Pacora
2	Experto N°2	Mgtr. Edgar Laureano Lino Gamarra

Igualmente, la validación de los jueces para el instrumento de la variable indicadores claves de desempeño y mejora continua se puede visualizar en anexo N°05.

Por consiguiente, la validación del contenido es fundamental porque demuestra la representatividad que comprende el instrumento respecto a las variables en estudio además de que por este medio se coge y conlleva teorías. Para este informe de investigación se propuso esta validez porque el instrumento fue validado por un juicio de expertos. Continuando con la investigación, se utilizó la V de Aiken porque los resultados de dicho instrumento fueron a través de este coeficiente ya que sirve para verificar la transparencia y veracidad de los ítems antes de ser aplicados al estudio.

Además, la fórmula y el detalle de resultados de validación a través de la V de Aiken acerca de la variable indicadores claves de desempeño y de la variable mejora continua se pueden visualizar en el anexo N°06.

Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron: La confiabilidad de una herramienta de medición se describe al grado en que su empleabilidad reiterada al parecido individuo u objeto fabrique desenlaces idénticos (p.200).

Se refiere con la capacidad de repetir los resultados las veces que sea posible, de tal modo que crea evidencia dentro de la investigación medible y dentro de los resultados obtenidos.

Además, la escala de la confiabilidad indica el nivel de confiabilidad que se obtiene al arrojar el resultado y con ello examinar que tan confiable es el instrumento antes de llevar a la práctica. Seguidamente en la investigación se empleó el alfa de Cronbach para obtener el grado de confiabilidad el cual mediante el programa estadístico SPSS 26 se obtuvo los resultados.

Así mismo, para poder tener una mejor interpretación de los resultados se empleó la escala de rango del autor Hernández, Fernández y Baptista, el cual se muestra a continuación:

Tabla 2.

Escala de rango del cálculo de la confiabilidad o fiabilidad.

Rango	Magnitud
0	Nula
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Regular
0.61 a 0.70	Aceptable
0.71 a 0.96	Elevada
0.96 a 1.00	Total o perfecta

Fuente: tomado del libro metodología de la investigación, p. 207. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014).

Por consiguiente, el cálculo con la fórmula del alfa de Cronbach, así como los resultados de la confiabilidad del instrumento y el detalle de la confiabilidad del instrumento de cada una de las variables, se pueden visualizar en el anexo N°07.

Los resultados del grado de fiabilidad del instrumento que se realizó mediante el programa estadístico SPSS 26 como aplicación en las encuestas hechas para los

100 trabajadores de la empresa Panificadora Torres S.A.C., para la variable indicadores claves de desempeño el resultado fue de 0.909, entonces es alta, es decir se podrá colocar el cuestionario en una categoría aceptable. Del mismo modo para la variable mejora continua el resultado fue de 0.837, entonces es alta, es decir se podrá colocar el cuestionario en una categoría aceptable.

De la misma forma en el anexo N°09 se puede observar las evidencias que sustentan la realidad problemática que existen en la empresa Panificadora Torres.

3.5 Procedimiento

Rodríguez (2016) indicó que “Es una perspectiva o juicio que se establece de parte del profesional de metodología, para debatir si es factible el cuestionario en estudio” (p.110).

En primer lugar, el cuestionario de preguntas fue elaborado de manera virtual, mediante un drive donde se ingresaron todas las preguntas respectivas, las que fueron dirigidas a los colaboradores del área de producción de la empresa panificadora Torres.

Después de haber identificado el problema a investigar y la elaboración del instrumento que es aprobado por el juicio de expertos, se reconoce como fiable. El mismo que se aplicó a la unidad de análisis, posteriormente se obtiene los resultados y la prueba de la hipótesis, con el que se demostrará si existe relación o no entre las variables.

3.6 Método de análisis de datos

Con la voluntad de conseguir los resultados se manejará la estadística descriptiva con que permitirá enseñar la reiteración de las respuestas en correlación al cuestionario aplicado. Asimismo, se empleó la estadística no paramétrica para establecer el nivel de correlación con la prueba del Chi cuadrado, Rho Spearman y procesados a través del software SPSS, versión 26. Con el objetivo de adquirir resultados fiables y de esa manera comprender de una manera clara y precisa.

3.7 Aspectos éticos

En honor a la honorabilidad, la moral y pureza de los encargados de esta tesis, se precisa que los datos asignados se rigen a principios y valores éticos de una

investigación científica, efectuando con todas las exigencias para considerarse como tal. De igual manera, se señala que todo lo que pertenece a este el presente proyecto es verdadero. Por lo tanto, se ha manejado de una manera cuidadosa para poder respetar las afirmaciones y opiniones de los autores, debido que las investigaciones cuidan una relación con las variables del actual informe de investigación.

IV. Resultados

4.1. Análisis descriptivo univariado

Tabla 3.

Tabla de frecuencias de la variable indicadores claves de desempeño

INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	10,0	10,0	10,0
	Medio	17	17,0	17,0	27,0
	Alto	73	73,0	73,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

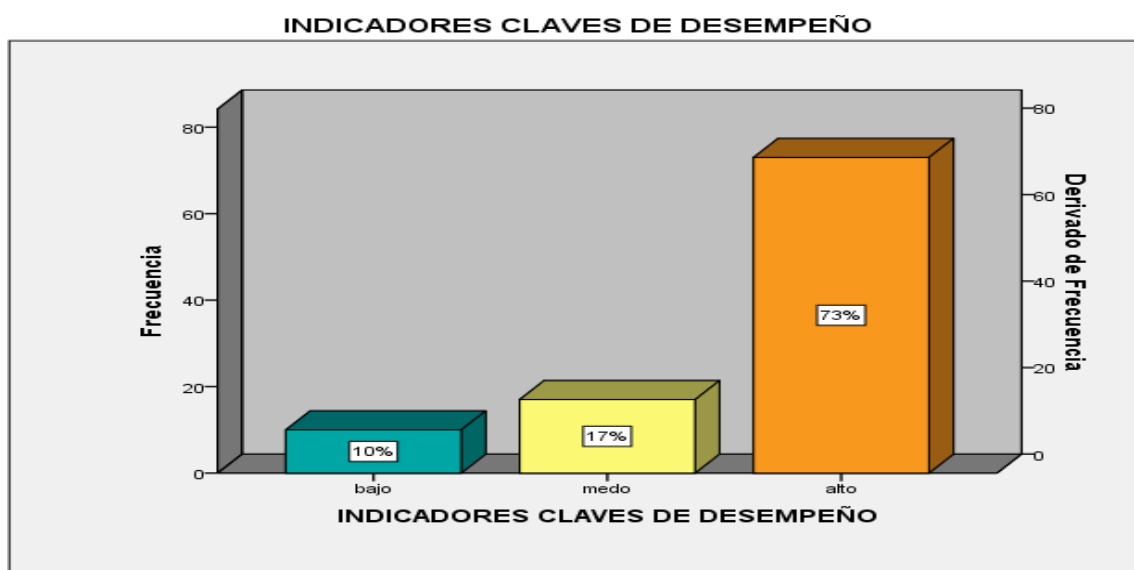


Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable indicadores claves de desempeño.

Nota. Conforme a la tabla 3 y la figura 1, de los colaboradores entrevistados al 100%; el 73% manifestó que los indicadores claves de desempeño altera de forma alta a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho. En cambio, el 17% manifestó que los indicadores claves de desempeño afecta de manera media a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho. Sin embargo, existe el 10% que manifestó que advierten que los indicadores claves de desempeño afecta de manera baja a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho.

Tabla 4.

Tabla de frecuencia de la dimensión producción

Producción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	20	20,0	20,0	40,0
	ALTO	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

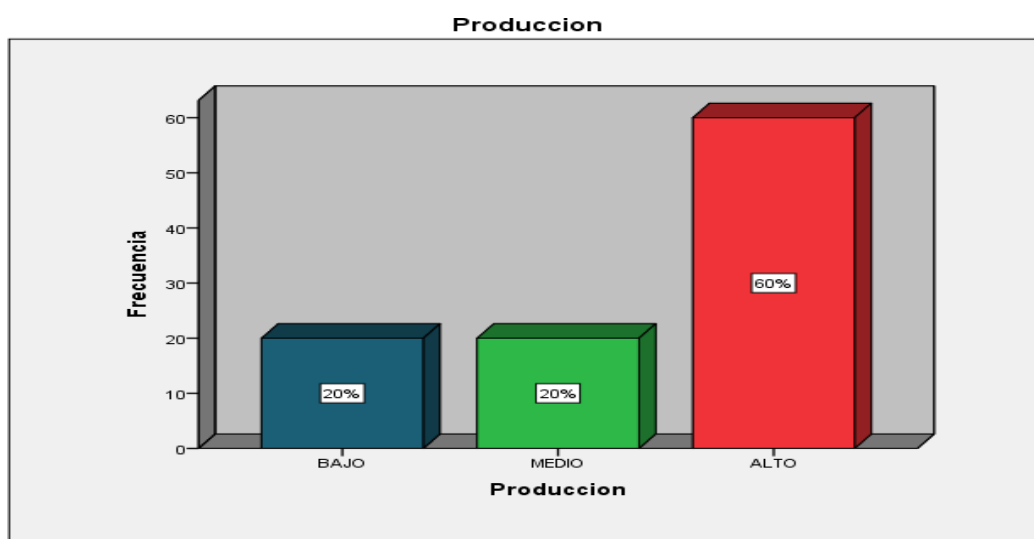


Figura 2. Histograma de frecuencias de la dimensión producción.

Nota. Conforme a la tabla 4 y la figura 2, de los colaboradores entrevistados al 100%; el 60% indicó que la producción altera de forma alta a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho. En cambio, el 20% manifestó que la producción afecta de manera baja a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho. Sin embargo, existe el 20% manifestó que advierten que la producción afecta de manera baja a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho.

Tabla 5.

Tabla de frecuencias de la dimensión calidad

Calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	40	40,0	40,0	60,0
	ALTO	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

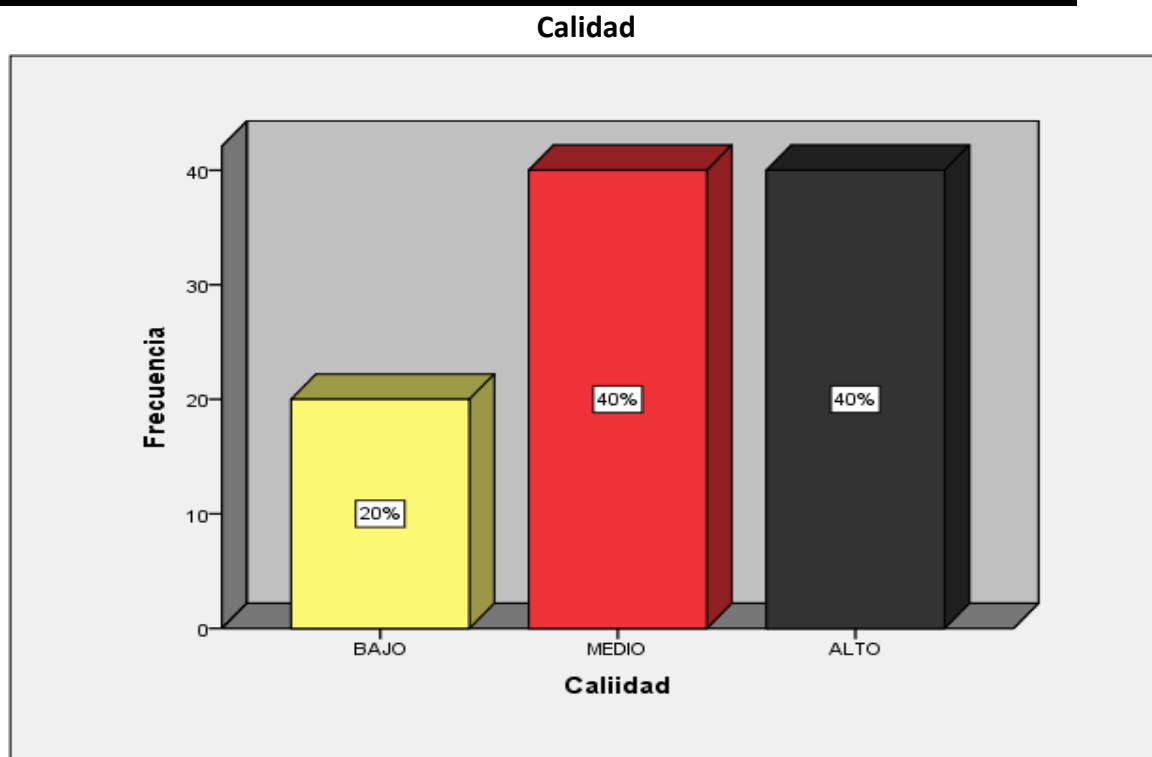


Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión calidad

Nota. Conforme a la tabla 5 y la figura 3, de los colaboradores entrevistados al 100%; el 40% indicó que la calidad altera de manera alta a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho. En cambio, el otro 40% manifestó que la calidad afecta de manera media a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho. Sin embargo, existe el 20% manifestó que advierten que la calidad afecta de manera baja a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho.

Tabla 6.

Tabla de frecuencias de la dimensión talento humano

Talento Humano					
Valido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	BAJO	10	10,0	10,0	10,0
	MEDIO	29	29,0	29,0	39,0
	ALTO	61	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

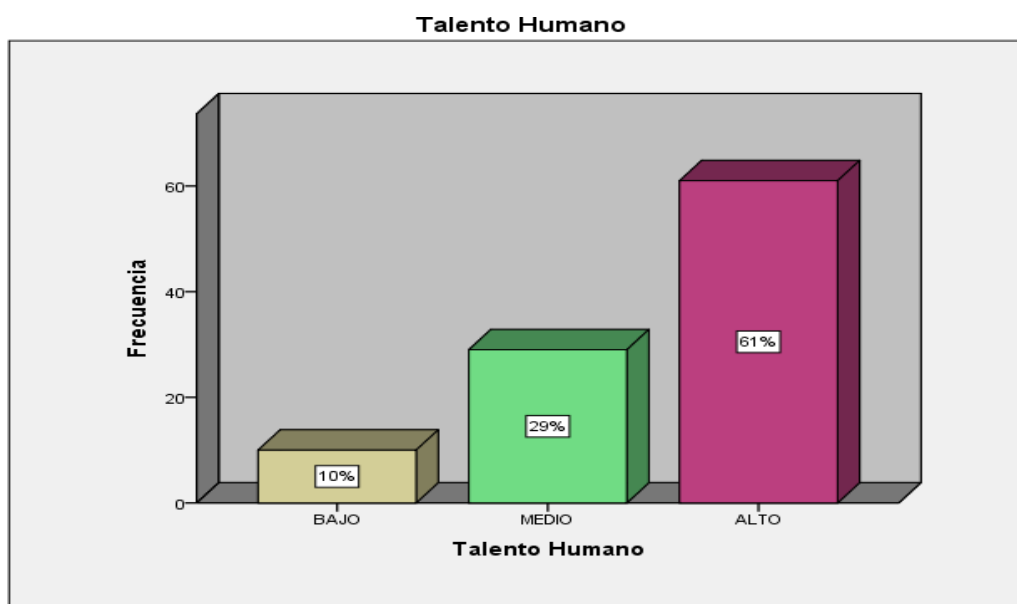


Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión talento humano.

Nota. Conforme a la tabla 6 y la figura 4, de los colaboradores entrevistados al 100%; el 61% indicó que el talento humano beneficia de forma alta a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho. En cambio, el 29% manifestó que el talento humano beneficia de manera media a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho. Sin embargo, existe el 10% que manifestó que advierten que el talento humano afecta de manera baja a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho.

Tabla 7.

Tabla de frecuencias de la variable de mejora continua

Mejora continua					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	50	50,0	50,0	50,0
	MEDIO	39	39,0	39,0	89,0
	ALTO	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

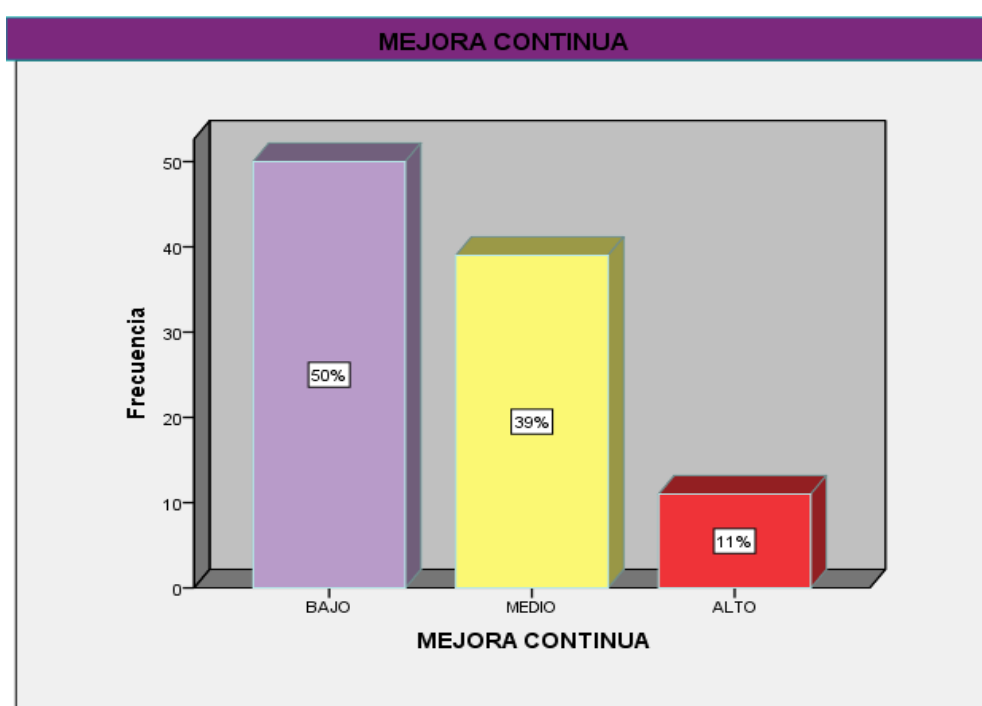


Figura 5. Histograma de frecuencias de la variable mejor continua.

Nota. Conforme a la tabla 7 y la figura 5, de los colaboradores entrevistados al 100%; el 50% indicó que la mejora continua afecta de manera baja a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho. En cambio, el 39% manifestó que la mejora continua afecta de manera media a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho. Sin embargo, existe el 11% que indicó que advirtieron que la mejora continua altera de forma alta a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho.

4.2. Análisis descriptivo bivariada

Tabla 8.

Tabla cruzada entre las variables indicadores claves de desempeño y mejora continua

		Mejora continua			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO	bajo	10,0%			10,0%
	medo	14,0%	3,0%		17,0%
	alto	26,0%	36,0%	11,0%	73,0%
Total		50,0%	39,0%	11,0%	100,0%

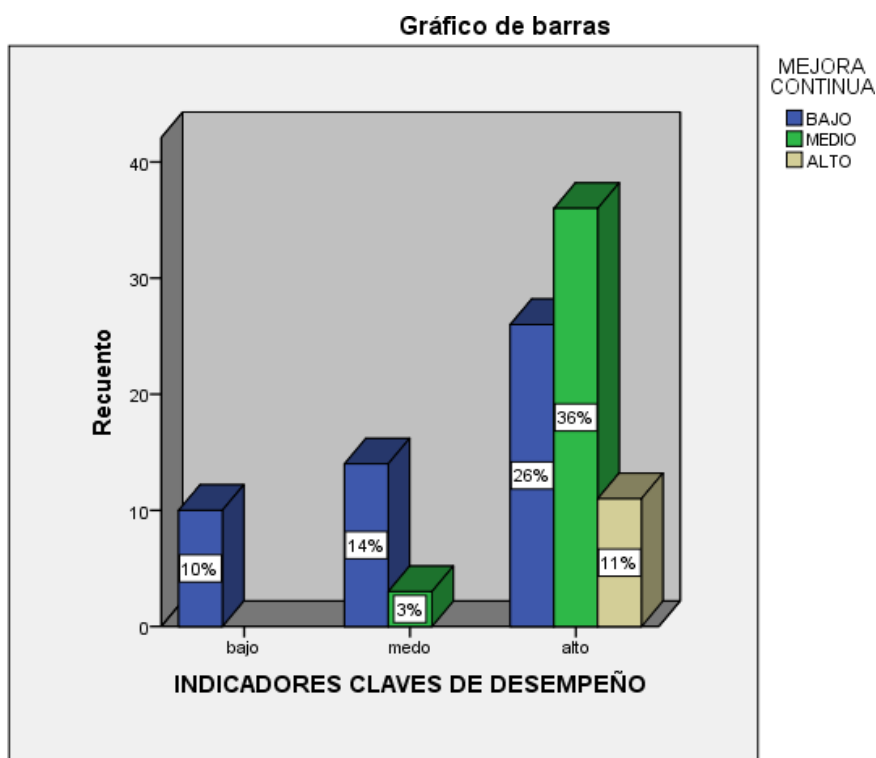


Figura 6. Histograma del cruce de variables indicadores claves de desempeño y mejora continua.

Nota. Conforme a la tabla 8 y la figura 6, de los colaboradores encuestados al 100%, el 11% indicó que la interferencia de las variables indicadores claves de desempeño y mejora continua resultó en un nivel alto; el 3% indicó que la interferencia de las variables indicadores claves de desempeño y mejora continua resultó en un nivel medio; en cambio, el 10% indicó que la interferencia de las variables indicadores claves de desempeño y mejora continua resultó en un nivel bajo. Es fundamental

apuntar que el 3% indicó que cuando la variable indicadores claves de desempeño está a nivel medio, la variable mejora continua logra el nivel alto.

Tabla 9.

Tabla cruzada entre la dimensión producción y la variable mejora continua.

		Mejora continua			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
Producción	BAJO	20,0%			20,0%
	MEDIO		20,0%		20,0%
	ALTO	30,0%	19,0%	11,0%	60,0%
Total		50,0%	39,0%	11,0%	100,0%

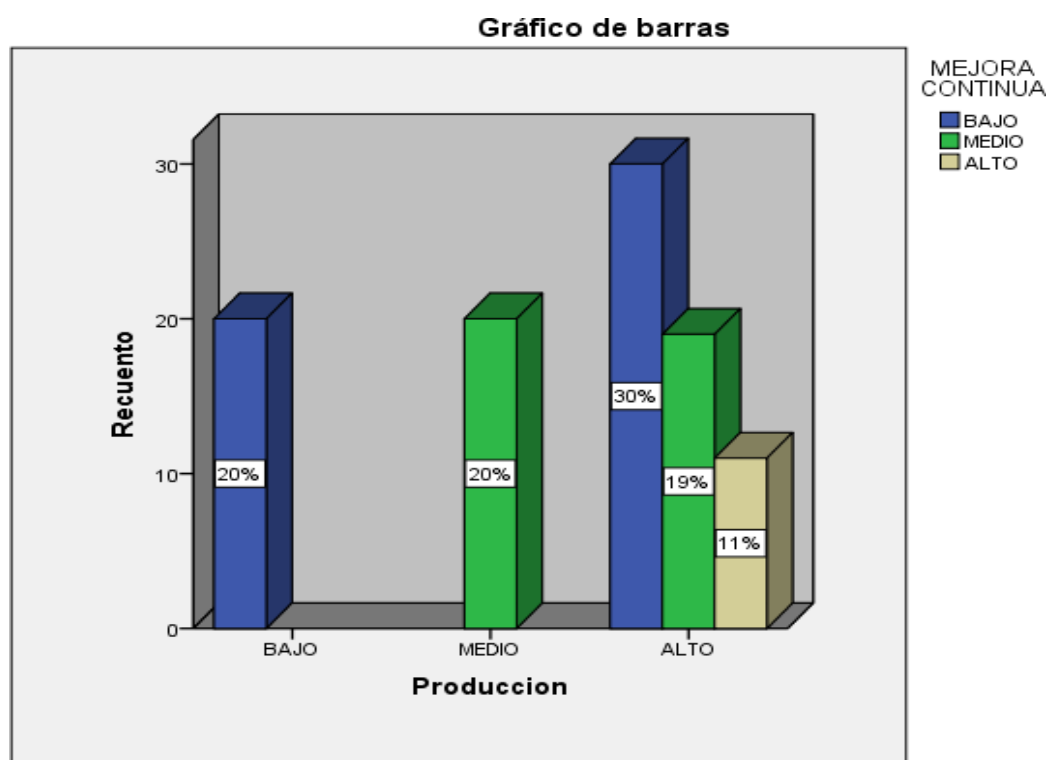


Figura 7. Histograma del cruce de la dimensión producción y la variable mejora continua

Nota. Conforme a la tabla 9 y la figura 7, de los colaboradores entrevistados al 100%, el 11% indicó que la interferencia de la dimensión producción y la variable mejora continua resulto en un nivel alto; el 20% indicó que, en la interferencia de la

dimensión producción y la variable mejora continua, resultado en un nivel medio; en cambio, el 20% indicó que, en la interferencia de la dimensión producción y la variable mejora continua, resultado en un nivel bajo.

Tabla 10.

Tabla cruzada entre la dimensión calidad y la variable mejora continua.

		Mejora continua			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
Calidad	BAJO	20,0%			20,0%
	MEDIO	16,0%	23,0%	1,0%	40,0%
	ALTO	14,0%	16,0%	10,0%	40,0%
Total		50,0%	39,0%	11,0%	100,0%

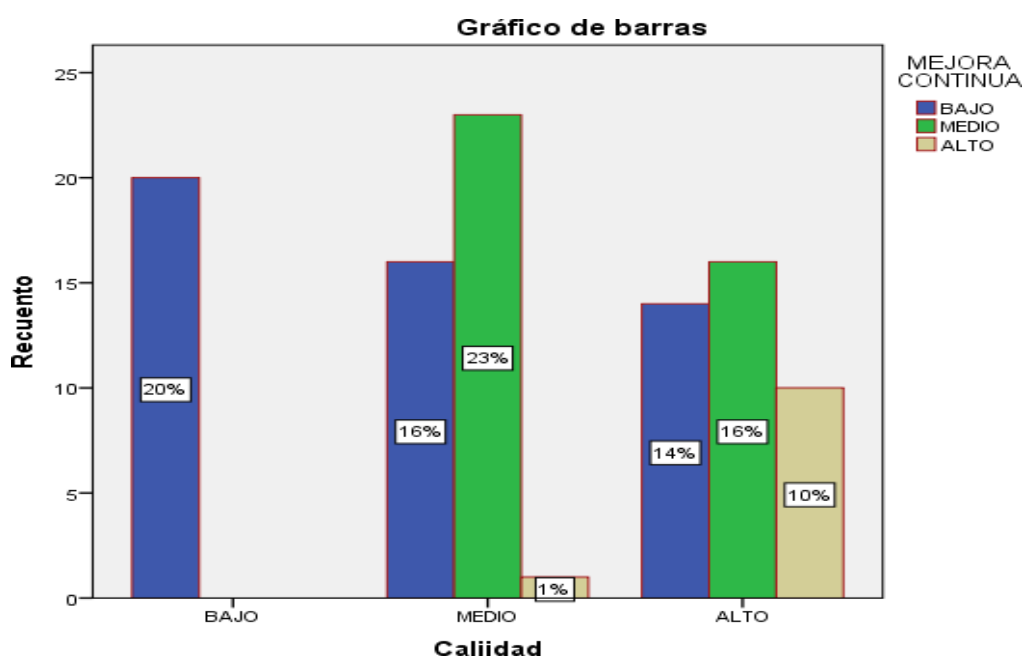


Figura 8. Histograma del cruce de la dimensión calidad y la variable mejora continua

Nota. Conforme a la tabla 10 y la figura 8, de los colaboradores entrevistados al 100%, el 10% indicó que la interferencia de la dimensión calidad y la variable mejora continua resultado en un nivel alto; el 23% indicó que, en la interferencia de la dimensión calidad y la variable mejora continua, resultado en un nivel medio; En cambio, el 20% indicó que, en la interferencia de la dimensión calidad y la variable

mejora continua, resultado en un nivel bajo.

Tabla 11.

Tabla cruzada entre la dimensión talento humano y la variable mejora continua.

		Mejora continua			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
Talento Humano	BAJO	10,0%			10,0%
	MEDIO	17,0%	12,0%		29,0%
	ALTO	23,0%	27,0%	11,0%	61,0%
Total		50,0%	39,0%	11,0%	100,0%

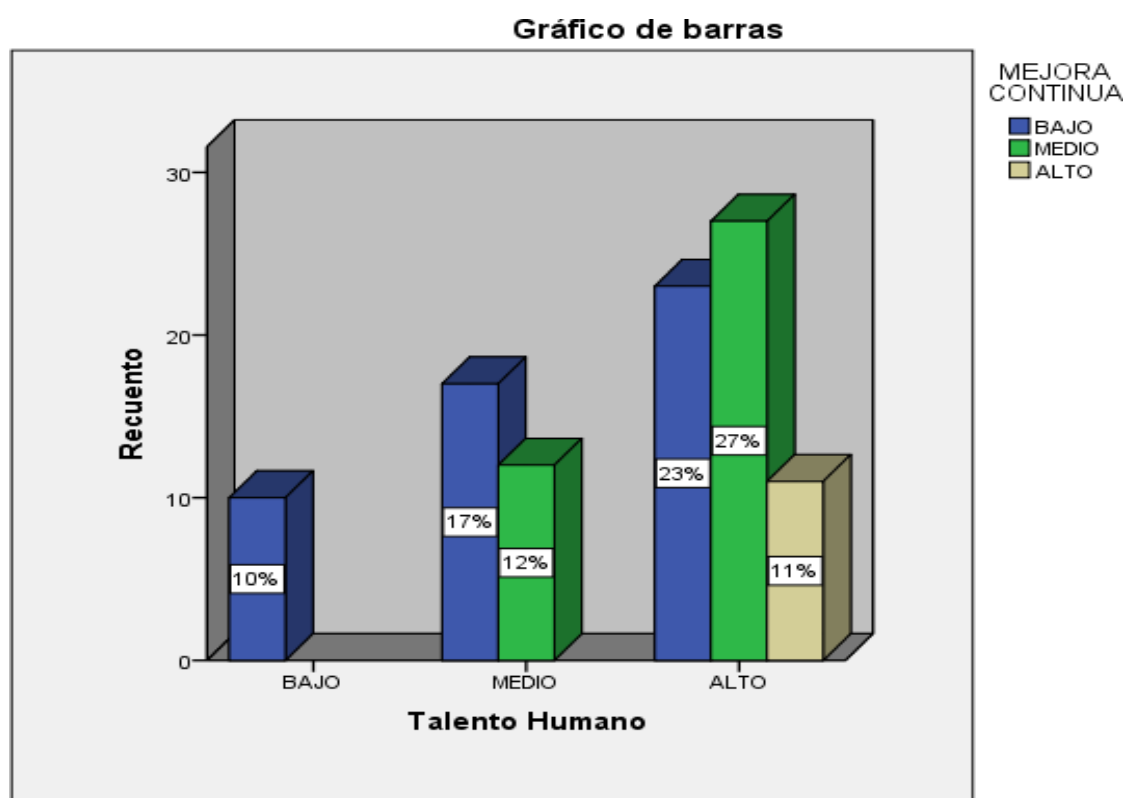


Figura 9. Histograma del cruce de la dimensión talento humano y la variable mejora continua.

Nota. Conforme a la tabla 11 y la figura 9, de los trabajadores encuestados al 100%, el 11% indicó que la interferencia de la dimensión talento humano y la variable mejora continua resulto en un nivel alto; el 12% indicó que, en la interferencia de la dimensión talento humano y la variable mejora continua, resulto en un nivel medio; En cambio, el 10% indicó que, en la interferencia de la dimensión talento humano

y la variable mejora continua, resulto en un nivel bajo.

4.3 Prueba de normalidad

Hipótesis estadística

Hipótesis nula	Valor $p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal.
Hipótesis alterna	Valor $p < 0.05$	Los datos <i>no</i> siguen una distribución normal.

Tabla 12.

Prueba de normalidad para las variables y dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Indicadores claves de desempeño	,289	100	,000	,756	100	,000
Producción	,248	100	,000	,830	100	,000
Calidad	,188	100	,000	,885	100	,000
Talento Humano	,210	100	,000	,803	100	,000
Mejora continua	,144	100	,000	,937	100	,000

Nota. Como se aprecia en tabla 12, en esta prueba para establecer la blandura de arreglo de las reparticiones para las variables indicadores claves de desempeño y mejora continua; además para las dimensiones producción, calidad y talento humano, se resolvió adaptar la prueba Kolmogorov-Smirnov; como resultado se dio para las variables y dimensiones el valor de $p=0,000 \leq 0.05$; por consiguiente, se concluye con la aceptación de la hipótesis alterna, admitiendo que los datos de la variable no continúan una partición normal.

4. Análisis inferencial bivariada

Tabla 13.

Niveles de correlación bilateral

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: revista científica Movimiento Científico, 8(1), p. 100. Mondragón, M. (2014).

Prueba de hipótesis general.

Hipótesis estadística.

H₀ No existe relación entre los indicadores claves de desempeño y la mejora continua en el área de producción en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.

H_a Existe relación entre los indicadores claves de desempeño y la mejora continua en el área de producción en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.

Tabla 14.

Prueba de hipótesis general

		Correlaciones	
		INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO	MEJORA CONTINUA
Rho de Spearman	INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,949**
		N	30
	MEJORA CONTINUA	Coficiente de correlación	,949**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Nota. Como se aprecia en la tabla 14, se detectó que la conexión entre las variables indicadores claves de desempeño y mejora continua es significativa al nivel de 0,949; se puede incitar que existe conformidad positiva importante entre ambas variables estudiadas.

Prueba de hipótesis específicas 1

Hipótesis estadística

H₀ No existe relación entre producción y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.

H_a Existe relación entre producción y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.

Tabla 15.

Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			PRODUCCION N	MEJORA CONTINUA
Rho de Spearman	PRODUCCION	Coeficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Como se aprecia en la tabla 15, se detectó que la conexión entre la dimensión producción y la variable mejora continua es significativa al nivel de 0,882; se puede incitar que existe conformidad positiva importante entre la dimensión y la variable estudiada.

Prueba de hipótesis específicas 2

Hipótesis estadística

H0 No existe relación entre calidad y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.

Ha Existe relación entre calidad y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.

Tabla 16.

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			CALIDAD	MEJORA CONTINUA
Rho de Spearman	CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,946**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	MEJORA CONTINUA	Coefficiente de correlación	,946**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Como se puede apreciar en la tabla 16, se detectó que la conexión entre la dimensión calidad y la variable mejora continua es significativa al nivel de 0,946 siendo positivo; se puede incitar que existe conformidad positiva importante entre la dimensión y la variable estudiada.

Prueba de hipótesis específicas 3

Hipótesis estadística

H0 No existe relación entre talento humano y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.

Ha Existe relación entre talento humano y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.

Tabla 17.

Prueba de hipótesis específica 3

			TALENTO HUMANO	MEJORA CONTINUA
Rho de Spearman	TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	,954**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	MEJORA CONTINUA	Coefficiente de correlación	,954**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Como se puede apreciar en la tabla 17, se detectó que la conexión entre la dimensión talento humano y la variable mejora continua es significativa al nivel de 0,954; se puede incitar que existe conformidad positiva importante entre la dimensión y la variable estudiada.

V. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo poder determinar la relación que existe entre los indicadores claves de desempeño y mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C. del distrito de Lurigancho. De la misma forma se busca establecer la relación entre cada una de las dimensiones (producción, calidad y talento humano), con la variable mejora continua.

La investigación está reducida a los trabajadores del área de producción, por consiguiente, los resultados solo podrán ser deducidos a este grupo de colaboradores. Además, se debe precisar que esta empresa está dedicada a la industria alimentaria, en el rubro de la panificación para todos sus clientes.

Los respectivos cuestionarios utilizados a los colaboradores del área de producción de la empresa se gestaron en base a los mismos colaboradores, se calculó la confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0.909 para el cuestionario de la variable indicadores claves de desempeño y un 0.837 para el cuestionario de la variable mejora continua.

En lo que concierne a la hipótesis general abordada, si existe o no relación significativa entre las variables indicadores claves de desempeño y mejora continua en el área de producción de la empresa panificadora Torres en Lurigancho, los resultados obtenidos hay evidencias de que si existe relación entre las variables. En la variable indicadores claves de desempeño y mejora continua la relación es expresiva al grado de 0,949; por consiguiente, se consigue verificar que existe relación positiva importante. Para este caso se logra inferir que la relación es derechamente conforme; por lo consiguiente, a mayor intervención de la variable indicadores claves de desempeño mayor va ser la exigencia de realizar la mejora continua. De acuerdo a los resultados descriptivo univariado para los indicadores claves de desempeño hay un 73% que mencionaron que dicha variable altera de manera alta a la empresa y hay un 10% que afecta de manera baja a la empresa, para la mejora continua en los resultados descriptivo univariado se observó que hubo un 50% que mencionaron que dicha variable altera de manera baja a la empresa panificadora Torres y un 11% de los encuestados que afecta de manera baja a la empresa. Para los indicadores claves de desempeño se tomó en cuenta lo mencionado por los autores García y Carrillo (2016) quienes mencionaron que los indicadores se comprometerán a evidenciarse adecuadamente en la naturaleza, originales y vínculos en los desarrollos que se elaboran en la ocupación económica

productiva y para la mejora continua al teórico Masmela (2015) que manifestó, el deseo del ejemplo de mejora continua es suministrar un conductor para la asignación de sistemas de gestión de proyectos; De acuerdo a estos resultados son parecidos por lo expuesto por Loayza (2016) quien en su investigación se trazó como objetivo establecer la conexión entre la implementación de KPI's y la mejora continua en el área logística, la implementación de KPI's tiene una incidencia del 64,5% sobre la mejora continua, es decir, afecta sobre la conducta de la variable mejora continua, y de la misma manera el 37.4% de los colaboradores encuestados, notaron que siempre los indicadores claves de desempeño influye en la mejora continua de la organización. Además, estudió la relación entre la implementación de KPI's y la mejora continua, quienes mediante el Rho Spearman la correlación bilateral de variables alcanzó el 0,693. Para la primera variable implementación de indicadores claves de desempeño mencionó al autor Camí (2012) donde mencionó que los indicadores Claves de rendimiento tienen que estar enlazados con la estrategia que se quiere introducir, cuando ya esté definida y establecida la estrategia se comienza a estructurar el KPI y para a la segunda variable que fue mejora continua mencionó los autores Bonnefoy y Armijo (2005) donde manifestó que son muy valiosos para la contribución de los objetivos de la organización con el criterio de una mejora continua. Se refuerza con la tesis de Martínez (2014) Se trazó como objetivo aplicar y desarrollar indicadores clave de desempeño indagando estimar el impacto que se alcanzará para la mejora continua en la eficiencia de los procesos productivos, una relación alta entre ambas variables, dedujo que al tener un uso adecuado de los indicadores de desempeño se va a obtener un mejora continua dentro de la organización; basado en su teórico para la primera variable el Calero (2008), con indicadores de desempeño, variado con lo inventado de distintos controles, se partió de la invención de formatos para después ser calculados en oficio del laburo efectuado y para la segunda variable mejora continua de la eficiencia basándose en la gestión de seguridad y salud y ISO 26000, esto dirigido a la mejora continua adentro de la empresa, conservando cada área para tener en cuenta hasta el nuevo detalle que pueda ser observado y perfeccionado.

En cuanto a la primera hipótesis específica, es decir, existe o no relación entre producción y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho, los resultados que se obtuvieron fueron que si existe relación la cual es significativa al nivel de 0,882; por consiguiente, se puede incitar que la relación

es positiva entre la variable y la dimensión estudiada. Al momento de repasar los resultados del análisis descriptiva univariado se verifica que de los encuestados en su totalidad solo el 20% y el 60% niveles medio y alto, consideraron importante la dimensión producción y hay un nivel del 20% que le dio un nivel bajo a la dimensión. Estos resultados pueden confrontarse por lo dicho por Espinoza (2018) que estudió la relación entre la productividad empresarial para la mejora continua, quienes mediante el Rho Pearson la correlación bilateral de variables alcanzó el 0,862, una relación alta entre ambas variables, dedujo que, al tener una importante productividad empresarial, se obtendrá una mejora continua constante en las áreas de la organización; basado en su teórico autor Orozco (2016) donde manifestó que un sistema productivo es delimitado como una “actividad económica” de la organización, cuya intención es el logro de varios “productos o servicios” para remediar las necesidades de los clientes y en su otros teóricos Vargas y Aldana (2015) donde manifestaron que en ese ambiente debe ser una diplomacia de las organizaciones mejorar continuamente los desarrollos internos contando para ello con trabajadores calificados y comprometidos con la mejora continua; además, de acuerdo a su encuesta realizada, resultaron que un 86% de los encuestados indicaron que la productividad empresarial se dio por el buen manejo de los medios que realiza la empresa para lograr sus metas establecidas y existe un 6% que opina está en desacuerdo.

La segunda hipótesis especifica si existe o no relación entre calidad y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho. El resultado que se obtuvo por medio del estadígrafo Rho Spearman fue de 0.946; por consiguiente, se logra indicar que existe relación positiva importante entre la dimensión y la variable de estudio. En cambio, al verificar el análisis descriptivo univariado realizado a la dimensión calidad, del 100% de los colaboradores encuestados el 40% indicó que la calidad afecta de manera media a la empresa panificadora Torres. comparando los resultados de esta segunda hipótesis con lo declarado por Romero (2018) que estudió la relación entre la gestión de calidad en la mejora continua, quienes mediante el Rho Spearman la correlación bilateral de variables alcanzó el 0,810, una relación alta entre ambas variables, dedujo que al tener una importante gestión de calidad, obtendrá una mejora continua en las áreas de la institución; basado en su teórico autor Arias (2016) que indicó que involucra la integridad de una serie de principios de gestión de calidad en diferentes actividades de la organización y en su otro teórico Aguilar (2010) donde mencionó que la mejora continua no se

considera mejoramiento de forma definitiva, pues siempre se necesita de un proceso de cambio. Se refuerza la tesis con el autor Ramos (2019) quien en su investigación se trazó como objetivo establecer indicadores que permitan medir y controlar las tendencias y las desviaciones del P E/A, comprobando que el 74,3% de los estudiantes encuestados, de los encuestados de los diversos grados, absolutamente de acuerdo y de acuerdo y por consiguiente, es un porcentaje positivo, ya que hace referencia que más de la mitad de los alumnos encuestados, siendo en concreto 104 encuestados, considera meritorio la enseñanza para su desarrollo profesional. Para la primera variable Diseño de kpi mencionó al Mondragón (2002) manifestó que, si bien es cierto que los indicadores son componentes para estimar, dar persecución y anunciar predisposiciones de la posición estudiada y en cuanto a la segunda variable que es mejora continua mencionó al autor Harrington (1993) manifestó que es necesario transformarlo para realizarlo más efectivo, eficiente y acomodable, qué variar y cómo variar depende del criterio característico de la empresa.

La tercera hipótesis si existe o no relación entre talento humano y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho. El resultado que se obtuvo por medio del estadígrafo Rho Spearman fue de 0.954 positiva; por consiguiente, se logra indicar que existe relación positiva importante entre la dimensión y la variable de estudio. En cambio, al verificar el análisis descriptivo univariado realizado a la dimensión talento humano, del 100% de los trabajadores encuestados el 61% indicó que el talento humano beneficia de forma alta a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho. Comparando estos resultados de esta tercera hipótesis con lo manifestado por Poalasin (2015) que del 100% de las personas encuestadas, el 30% piensa que se efectúan de mal modo; en cambio, el 34% considera que se realizan de un modo regular; el 30% dice que se realizan de buen modo; el 6% piensa que de muy buen modo, deduce que, al tener una gestión del talento humano, se va a tener una importante mejora continua en la organización; basado en sus teórico Soto (2014), done manifestó que la gestión del talento humano es un proceso para agregar recientes talentos o trabajadores de valor en la empresa, también se demanda conservar y crecer el recurso humano que hay en la misma organización y en su otro teórico James (2006), perfeccionar un proceso, significa variarlo para formarlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar necesita de un criterio

característico del proceso.

De modo que, se consigue confirmar que existe suficientes certezas para asegurar que las características de los indicadores claves de desempeño en todos los ambientes estudiados y analizados demuestran relación positiva en la mejora continua por parte de los trabajadores del área de producción de la empresa panificadora Torres S.A.C. en Lurigancho.

VI. Conclusiones

Conforme con el análisis estadístico descriptivo e inferencial se consigue las presentes conclusiones:

- Primero. De acuerdo al objetivo general planteado que es identificar la relación entre el impacto de los indicadores claves de desempeño sobre la mejora continua en el área de producción en la empresa panificadora Torres en Lurigancho. Los resultados han demostrado que entre la variable indicadores claves de desempeño y mejora continua existe una relación importante al nivel de 0,949; se puede inducir que existe conformidad positiva importante entre ambas variables estudiadas. De acuerdo a los resultados descriptivo univariado para los indicadores claves de desempeño hay un 73% que mencionaron que dicha variable altera de manera alta a la empresa y hay un 10% que afecta de manera baja a la empresa, para la mejora continua en los resultados descriptivo univariado se observó que hubo un 50% que mencionaron que dicha variable altera de manera baja a la empresa y un 11% que afecta de manera alta a la empresa. Por lo que se desechó la hipótesis nula y se tomó la hipótesis alterna. Por consiguiente, es determinante que los colaboradores tengan claro sus indicadores de desempeño en donde deben de mejorar, para que puedan tener una mejora continua que haga que la empresa panificadora no tenga pérdidas que perjudiquen de manera notoria.
- Segundo. Conforme a la primera hipótesis específica, si existe relación entre producción y la mejora continua en la empresa panificadora Torres. Los resultados han demostrado que entre la dimensión producción y mejora continua existe una relación al nivel de 0,882; se puede inducir que existe conformidad positiva importante entre la dimensión y la variable estudiada. Por lo que se desechó la hipótesis nula y se tomó la hipótesis alterna. Por consiguiente, es una relación directamente proporcional que demuestra que mayor producción habrá una mejora constante dentro de la empresa para satisfacer a sus clientes y poder vencer a la competencia. Conforme a lo que se puede apreciar en las tablas cruzadas el grado más importante entre ambas fue de 11% y la más baja fue de 20%, esto prueba

que los colaboradores no tienen conocimiento que la mejora en la producción va a ser que la empresa crezca significativamente.

Tercero. Conforme a la segunda hipótesis específica, si existe relación entre calidad y la mejora continua en la empresa panificadora Torres. Los resultados han demostrado que entre la dimensión calidad y mejora continua existe una relación al nivel de 0,946; se puede inducir que existe conformidad positiva importante entre la dimensión y la variable estudiada. Por lo que se desechó la hipótesis nula y se tomó la hipótesis alterna. Por consiguiente, es una relación directamente proporcional que demuestra que teniendo una mejora en la calidad en los productos se obtendrá una mejor satisfacción de los clientes, ya que es el pilar más importante de la empresa panificadora Torres. Sin embargo, cuando se aprecia el análisis univariado de que el 40% piensan que esta relación si nos favorece. Por otro lado, en el resultado del análisis bivariado el más alto es de 10%. Estos resultados prueban que los colaboradores tienen conocimiento que la mejora en la calidad va a ser que la empresa tenga mejores productos para la satisfacción de los clientes.

Cuarto. Conforme a la tercera hipótesis específica, si existe relación entre calidad y la mejora continua en la empresa panificadora Torres. Los resultados han demostrado que entre la dimensión talento humano y mejora continua existe una relación al nivel de 0,954; se puede inducir que existe conformidad positiva importante entre la dimensión y la variable estudiada. Por lo que se desechó la hipótesis nula y se tomó la hipótesis alterna. Por consiguiente, es una relación directamente proporcional que demuestra que mayor talento humano habrá una mejora constante dentro de la empresa y poder crecer a corto plazo. En el análisis descriptivo univariado realizado a la dimensión talento humano, del 100% de los trabajadores encuestados el 61% indicó que el talento humano beneficia de forma alta a la empresa panificadora Torres del distrito de Lurigancho y existe el 10% que manifestó que advierten que el talento humano afecta de manera baja. Para la empresa es importante el talento de los colaboradores, con su

desempeño y el crecimiento en sus indicadores harán que la empresa sea mejor en su rubro.

VII. Recomendaciones

Al tener las conclusiones de las variables planteadas, se conduce a abordar las recomendaciones planteadas:

Primero. Es de gran importancia proponer y analizar los indicadores claves de desempeño dentro de la organización, tales como ventas perdidas, devoluciones, bach programado, bach reprogramado, etc. Para aumentar la efectividad en los conceptos donde no se está logrando una buena gestión se debe implementar una supervisión constante y rigurosa o detallar físicamente los porcentajes de deficiencias del día a día en la empresa, para de esa manera lograr una mejora continua constante en base al trabajo en conjunto de todos los colaboradores. Esto conlleva a que el área tenga un rol protagónico dentro de la empresa, para así poder vencer las debilidades o amenazas que estén impactando de manera negativa en la organización.

Segundo. En lo que respecta a la producción en panificadora Torres, se tiene que plantear estrategias que van de acorde al mercado tales como la calidad en el producto diferenciándonos de nuestros competidores cercanos, generar una producción completa para los pedidos que requieren los clientes ya sea utilizando los recursos con las que cuenta la empresa para tener una mejora continua de manera general en todas las áreas, y de esa manera se generara una buen procesamiento de las actividades para el crecimiento de la organización.

Tercero. En lo que respecta a la calidad de los productos, realizar una comunicación interna con cada uno de los colaboradores y ponerles en claro los insumos con los que se desarrolla para realizar un buen producto ya sea en el desenvolvimiento de cada área (almacén, producción, almacén de productos terminados) para así mejorar la calidad del producto, y tener características diferentes a la competencia, de esta modo se visualizará una mejora en la satisfacción del cliente de manera ascendente, el cual

determinará una buena mejora continua para la organización, y poder tener un mejor diseño en los productos ya sea en su elaboración y producto final.

Cuarto. En relación con el talento humano, es recomendable poder fidelizar a los colaboradores, incentivando el liderazgo y las colaboraciones por parte de todos en base a supervisiones exigentes, renovación de índices de perdida de productos semanalmente, el cual demuestre que todo está en regla para obtener lo mejora con respecto al rendimiento, y así hacer crecer a la empresa de una manera importante, también se recomienda incentivar económicamente a los trabajadores potenciales, que mensualmente presentan resultados óptimos y positivos para la empresa para su crecimiento.

Referencias

- Agudo, F., Rubio, M. y Seisdedos, I. (2017). La mejora continua en la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa desde la vigilancia colectiva de la salud. *Revista de la asociación española de especialistas en medicina del trabajo*, 26(1), 1-83.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ta ed.)*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, N., Cubas, M. y Carvalho, D. (2015). Uso de indicadores balanceados como herramienta de gestión de enfermería. *Revista latino-americana de enfermagem*, 23(6), 1049-1056.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3ra ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bernard, M (2015). *Key performance indicators for dummies*. Londres, Reino Unido: Chichester.
- Blanco, A., Ibáñez, S., Antunez, A. y Hernández, A. (2015). Estudio de fiabilidad de los indicadores de rendimiento en la liga asobal. *Cuadernos de psicología del deporte*, 15(1), 255-264.
- Blanco, M. y Villalpando, P. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. España: Dykinson.
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Guayaquil, Ecuador: Espe
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación ¿para qué?*. Buenos Aires, Argentina: Teseo.
- Dauber, C. y Bendrat, M. (2014). Key performance indicators – a tool to assess ICT applications in underground coal mines. *Journal of the Southern African Institute of Mining and Metallurgy*, 114(12), 117-1022.

- Descotte, F. (2016, 27 de enero). Los 20 KPI que todo ejecutivo debe conocer. Diario Gestión. Recuperado de <https://peru.vistage.com/press-center/press-release/diario-gestion-los-20-kpi-que-todo-ejecutivo-debe-conocer/>
- Espinoza, D. (2018). *Productividad para la mejora continua y competitividad de las empresas textiles del emporio gamarra de lima metropolitana, análisis y propuesta actual*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- García, A. (2014). *Encuestas continuas: estimación de parámetros en muestreo sucesivo*. Almería, España: Editorial universidad de Almería.
- García, G. y Carrillo, M. (2016). *Indicadores de gestión*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U
- Gaviria, C y Peña, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Medellín, Colombia: Bonaventuriana
- Gil, M. (2017). *Cultura Lean: las claves de la mejora continua*. Barcelona, España: Profit editorial.
- Gemar, G., Negrón, A., Lozano, C., Guzmán, V. y Rosado, N. (2019). Procedure for the continuous improvement of human resource management. *Ingeniería e investigación*, 39(1), 53-62.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill Education.
- Illescas, G., Sánchez, M. y Canziani, G. (2015). Métodos de Pronóstico por Indicadores dentro de la Gestión del Conocimiento Organizacional. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 3(3), 29-41.
- Jooste, J. y Botha, L (2018). Improvements towards the identification and quantification of relationships between key performance indicators. *South african journal of industrial engineering*, 29(2), 92-101
- Karl, A., Micheluzzi, J., Leite, L. y Pererira, C. (2018). Supply chain resilience and key performance indicators: a systematic literature review. *Production*, 28(1), 2-16.

- Kambista (2020, 17 de mayo). E-commerce: Siga estos consejos para crear un canal de ventas online en tiempos de pandemia. *Diario El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/coronavirus-peru-e-commerce-siga-estos-consejos-para-crear-un-canal-de-ventas-online-en-tiempos-de-pandemia-comercio-electronico-marketplace-nndc-noticia/>
- Kang, N., Zhao, C., Li, J. y Horst, J. (2016). A Hierarchical structure of key performance indicators for operation management and continuous improvement in production systems. *International Journal of Production Research*, 54(21), 6333-6350.
- Liker, J. y Franz, J. (2020). *El modelo Toyota para la mejora continua*. Barcelona, España: Profit editorial.
- Loayza, M. (2016). *Implementación de KPI's como herramienta de mejora continua en el área logística en empresa de explosivos Chemtrade*. Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.
- Luna, K., Pellicer, E. y García, S. (2017). Indicadores de desempeño para empresas promotoras-constructoras mexicanas: Estudio Delphi. *Revista de la construcción*, 16(1), 133-144.
- Martínez, L. (2014). *Diseño de la investigación para la implementación y desarrollo de indicadores clave de desempeño para mejorar la eficiencia de los procesos productivos en una empresa formuladora de fertilizantes edáficos*. Universidad San Carlos de Guatemala, San Carlos, Guatemala.
- Masmela, F. (2014). *Como implementar sistemas para la gestión de proyectos en organizaciones guiados por un modelo de mejora continua*. Bogotá D.C.
- Mejía, C., Valladares, M., Luyo, A., Valladares, D., Talledo, L., Vilela, M. y Araujo, M. (2015). Factores asociados al uso regular de fuentes de información en estudiantes de medicina de cuatro ciudades del Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 32(2), 230-236.
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista científica movimiento científico*, 8(1), 98-104.

- Osorio, A. (2020, 30 de agosto). Trabajo remoto: Empresas deben definir modelos de gestión de negocios apalancados con KPI. *Diario El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/trabajo-remoto-empresas-deben-definir-modelos-de-gestion-de-negocios-apalancados-con-kpi-teletrabajo-ncze-noticia/?ref=ecr>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232.
- Piscoya, A. (2019). Mejora continua del proceso editorial. *Revista de gastroenterología del Perú*, 39(1), 5-6.
- Poalasin, L. (2015). *Gestión de talento humano basado en procesos y su incidencia en la mejora continua de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Prieto, A. y Piattini, M. (2015). Propuesta de marco de mejora continua de gobierno TI en entidades financieras. *Reste ibérica de sistemas e tecnologías de Informação*, 1(15), 51-67.
- Ramos, P. (2019). *Diseño de kpi para la mejora continua del proceso enseñanza/aprendizaje del P.A IIS campus Piura*. Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Romero, A. (2018). *Gestión de calidad en la mejora continua del área de control simultaneo del órgano de control institucional del gobierno regional La Libertad – 2017*. Universidad Cesar Vallejo, La Libertad, Perú.
- Sater, D., Richardson, G. y Smith, R. (2016). *Project Management tools and techniques: A practical guide*. Philadelphia, Estados Unidos: CRC Press.
- Saturno, P., Hernández, M., Magaña, L., Garcia, S. y Vertiz, J. (2015). Estrategia integral de la formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *Salud pública de México*, 57(3), 275-283.
- Toledo, J. (2016). Practices for continuous improvement of the product Development Process: a comparative analysis of multiple cases. *Gestão & Produção*, 23(3), 535-555.

- Tseng, A. y Raudensky, M. (2014). Performance evaluations of technology transfer offices of major US research universities. *Journal of technology management y innovation*, 9(1), 93-94.
- Vaněk, M., Špakovská, K., Mikoláš, M. y Pomothy, L. (2015). Continuous improvement management for mining companies. *Journal of the Southern African Institute of Mining and Metallurgy*. 115(2), 119-124.
- Viteri, C., Viteri, J. y Matute, E. (2014). Sistema de indicadores de gestión para pymes, sector metalmeccánico. *Enfoque UTE*, 5(1), 49-61.
- Vizquerra, M. (2017, 16 de mayo). ¿Quieres un negocio exitoso? Los indicadores claves de rendimiento son la solución. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/quieres-negocio-exitoso-indicadores-clave-rendimiento-son-solucion-135161-noticia/>

Anexos

Anexo 01 Matriz de operacionalización

Tabla de Operacionalización de la variable indicadores claves de desempeño

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO	Según Garcia, C. & Carrillo, M. (2016) indicaron que “La palabra “indicador” se refiere a datos fundamentalmente cuantitativos, que autorizan decretar el estado de establecida presencia en correlación con algún otro. Los indicadores pueden ser: medidas, números, hechos, opiniones o percepciones que muestren las limitaciones o posiciones determinadas” (p.44).	La variable indicadores claves de desempeño se medirá en base a sus dimensiones como son el Indicadores de producción, calidad, y financieros, que son evaluadas por 15 indicadores, con los cuales se ha implementado el instrumento que es el cuestionario tipo Likert para la recopilación de datos y la obtención de información a través de la aplicación estadística SPSS versión 23.0	Producción	-Porcentaje de eficiencia	1-2	Ordinal El inventario está compuesto por 40 reactivos de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	
				-Eficiencia Global de equipos	3-4		
				-Costo de conversión/hora	5-6		
				-Productividad del personal	7-8		
				-Gastos por unidad producida	9-10		
				-Porcentaje de cumplimiento del programa de producción	11-12		
			Calidad	-Rechazos externos	13-14		
				-Rechazos internos	14-15		
				-Rechazos de proveedores	16-17		
				-Rechazos como porcentaje de venta	18-19-20		
				Talento humano	-Motivación de los trabajadores		21-22
					-Capacitación		23-24
-Satisfacción de los trabajadores	25-26						
-Rotación de los trabajadores	27-28						
-Ausentismo	29-30						

Tabla de Operacionalización de la variable mejora continua

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Mejora Continua	Según Masmela, P. (2014) Indicó que "La determinación del tipo de mejora continua es aprovisionar una dirección para la implementación de métodos de gestión de planes que permitan ser transformados de acuerdo con las obligaciones dictaminadas por la estrategia del negocio el sector económico en organizaciones implicadas en la industria" (p.32)	La variable servicio de mejora continua se medirá tomando en cuenta sus dimensiones como son Producir, dirigir, gobernar, evaluar y los recursos que son evaluadas por 15 indicadores, con los cuales se ha implementado el instrumento que es el cuestionario tipo Likert para la recopilación de datos y la obtención de información a través de la aplicación estadística SPSS versión 23.0	Producir	-Ciclo de vida del producto -Fase de inicio -Fase de elaboración -Fase de Construcción -Fase de transición	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10	Ordinal El inventario está compuesto por 40 reactivos de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Dirigir	-Calidad -Recursos humanos -comunicaciones -Riesgos	11-12 13-14 14-15 16-17-18	
			Gobernar	-Competencias -Soporte y Control -Estrategia	19-20 21-22 23-24	
			Evaluar	-Indicadores -Restricciones -Conflictos	25-26 27-28 29-30	

Anexo 02

Instrumento de medición

TEST INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO Y MEJORA CONTINUA

Edad: _____ Sexo: _____ Grado: _____ Sección _____ Fecha: _____ Colegio: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre **CV = Casi siempre** **AV = Algunas veces** **CN = Casi nunca** **N = nunca**

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	Me lleva demasiado tiempo realizar su labor	S	CS	AV	CN	N
2.	Recibo alguna recompensa al realizar un trabajo eficiente	S	CS	AV	CN	N
3.	El mi área cuento con las herramientas para realizar mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
4.	En mi trabajo se genera mantenimiento de los equipos	S	CS	AV	CN	N
5.	La tecnología ayuda a tener rapidez en transformar la materia prima	S	CS	AV	CN	N
6.	Una mejor tecnología ayuda a tener menos costo de inversión	S	CS	AV	CN	N
7.	Identifico mis horas de mayor productividad	S	CS	AV	CN	N
8.	Mi supervisor ordena prioridades que se van a establecer	S	CS	AV	CN	N
9.	En mi trabajo hay costo por reproceso	S	CS	AV	CN	N
10.	Uso los recursos suficientes para el producto	S	CS	AV	CN	N
11.	En mi trabajo cuenta con un orden en el programa de producción	S	CS	AV	CN	N
12.	Tengo programas de producción constantemente	S	CS	AV	CN	N
13.	tengo el stock lleno constantemente	S	CS	AV	CN	N
14.	almaceno productos devueltos en gran cantidad	S	CS	AV	CN	N
15.	Mi cliente suele hacer rechazos constantemente	S	CS	AV	CN	N
16.	En mi área formamos estrategias en base a los rechazos	S	CS	AV	CN	N
17.	Mi proveedor cumple con los horarios de entrega	S	CS	AV	CN	N
18.	Mi proveedor rechaza pedidos	S	CS	AV	CN	N
19.	En mi área cumpla con los porcentajes de ventas	S	CS	AV	CN	N
20.	En mi área buscamos bajar el índice de rechazo	S	CS	AV	CN	N
21.	Las prestaciones que recibo cumplen con mis expectativas	S	CS	AV	CN	N
22.	El puesto que actualmente desempeño me brinda bienestar personal	S	CS	AV	CN	N
23.	Los cursos de capacitación que recibo, me permiten hacer mejor mi trabajo	S	CS	AV	CN	N

24.	Los cursos de capacitación cubren mis expectativas	S	CS	AV	CN	N
25.	Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo.	S	CS	AV	CN	N
26.	Muestro interés permanente por superarme	S	CS	AV	CN	N
27.	En mi trabajo hay crecimiento laboral	S	CS	AV	CN	N
28.	En mi trabajo suelen rotar los puestos	S	CS	AV	CN	N
29.	Cumplo con el horario de trabajo	S	CS	AV	CN	N
30.	Se presentan constantemente ausentismos	S	CS	AV	CN	N
31.	En mi trabajo se realiza un correcto seguimiento del producto	S	CS	AV	CN	N
32.	El producto se encuentra en constante crecimiento respecto a las ventas	S	CS	AV	CN	N
33.	Se realiza un diseño previo de lo que se va a realizar	S	CS	AV	CN	N
34.	Se toma en cuenta las ideas para el inicio de la elaboración	S	CS	AV	CN	N
35.	Tenemos demora en el proceso de elaboración	S	CS	AV	CN	N
36.	Las máquinas ayudan a realizar una mejor y rápida elaboración	S	CS	AV	CN	N
37.	En mi trabajo se realiza una buena gestión de los recursos	S	CS	AV	CN	N
38.	En mi trabajo tiene un buen control de las operaciones	S	CS	AV	CN	N
39.	En mi trabajo se realiza la evaluación en el proceso de cambio del producto	S	CS	AV	CN	N
40.	En mi trabajo se realiza una planificación en el proceso de cambio del producto.	S	CS	AV	CN	N
41.	En mi trabajo se preocupan por la calidad del producto	S	CS	AV	CN	N
42.	En mi empresa se prioriza la calidad del producto y servicio.	S	CS	AV	CN	N
43.	Se realiza un buen reclutamiento y selección de personal	S	CS	AV	CN	N
44.	En mi trabajo existe una buena gestión administrativa del personal	S	CS	AV	CN	N
45.	En mi trabajo hay una comunicación directa con mi supervisor.	S	CS	AV	CN	N
46.	En mi área hay una comunicación fluida con mis compañeros.	S	CS	AV	CN	N
47.	Se toman en cuenta las normas de seguridad.	S	CS	AV	CN	N
48.	En mi trabajo se brindan las herramientas de seguridad.	S	CS	AV	CN	N
49.	En mi trabajo hay una competencia sana	S	CS	AV	CN	N
50.	En mi trabajo se realiza competencias para alcanzar los objetivos	S	CS	AV	CN	N
51.	Se monitorea el rendimiento de los trabajos de una manera centralizada	S	CS	AV	CN	N
52.	Se audita de forma periódica los trabajos realizados	S	CS	AV	CN	N
53.	Se siguen las estrategias para alcanzar los objetivos en mi empresa	S	CS	AV	CN	N
54.	Se cuenta con estrategias para una mejora en la producción	S	CS	AV	CN	N
55.	En mi trabajo se evalúan los resultados de los indicadores	S	CS	AV	CN	N
56.	Se comparan los resultados de los indicadores respecto a meses anteriores	S	CS	AV	CN	N
57.	En mi trabajo existe restricciones que complican la planificación previa	S	CS	AV	CN	N

58.	En mi área mi supervisor me pone restricciones para realizar mis labores	S	CS	AV	CN	N
59.	En mi área existe algún tipo de envidia laboral	S	CS	AV	CN	N
60.	En mi trabajo existe una buena relación con mi supervisor	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

ANEXO 03 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Indicadores claves de desempeño				
¿Existe relación entre los indicadores claves de desempeño y la mejora continua en el área de producción en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho?	Identificar la relación entre el impacto de los indicadores claves de desempeño sobre la mejora continua en el área de producción en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho	Existe relación entre los indicadores claves de desempeño y la mejora continua en el área de producción en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho	Según García, C. & Carrillo, M. (2016) indicaron que “La palabra “indicador” se refiere a datos cuantitativos. Los indicadores pueden ser: medidas, números, percepciones que muestren las limitaciones o posiciones determinadas” (p.44).	Producción	Porcentaje de eficiencia Eficiencia Global de equipos Costo de conversión/hora Productividad del personal Gastos por unidad producida Porcentaje de cumplimiento del programa de producción	Enfoque de investigación Cuantitativa	Tamaño de la población 135 colaboradores
				Calidad	Rechazos externos Rechazos internos Rechazos de proveedores Rechazos como porcentaje de venta	Tipo de estudio Aplicada	Tamaño de la muestra 100 colaboradores
				Talento humano	Motivación de los trabajadores Capacitación Satisfacción de los trabajadores Rotación de los trabajadores Ausentismo	Diseño de investigación Descriptivo-correlacional	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Mejora continua				
¿Qué relación existe entre producción y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho?	Identificar la relación entre producción y la mejora continua en la empresa.	Existe relación entre producción y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.	Según Masmela, P. (2014) indicó que “La determinación del tipo de mejora continua es tener una dirección para el ingreso de métodos de gestión de planes que permitan ser transformados de acuerdo con las obligaciones dictaminadas por la estrategia del negocio” (p.32)	Producir	Ciclo de vida del producto Fase de inicio Fase de elaboración Fase de Construcción Fase de transición		
¿Qué relación existe entre calidad y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho?	Identificar la relación entre calidad y la mejora continua en la empresa. Identificar la relación entre talento humano y la mejora continua en la empresa.	Existe relación entre calidad y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.		Dirigir	Calidad Recursos humanos Comunicaciones Riesgos		
¿Qué relación existe entre talento humano y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho?		Existe relación entre talento humano y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C., Lurigancho.		Gobernar	Competencias Soporte y Control Estrategia		
				Evaluar	Indicadores Restricciones Conflictos		

Anexo 04 Especificación de las variables

Variable	Dimensiones	Peso	Indicadores	Número de ítems	
INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO	Producción	33.33%	Porcentaje de eficiencia	1,2	
			Eficiencia global de equipos	3,4	
			Costo de conversión/hora	5,6	
			Productividad del personal	7,8	
			Gastos por unidad producida	9,10	
			Porcentaje de cumplimiento del programa de producción	11,12	
	Calidad	33.33%	Rechazos externos	13,14	
			Rechazos internos	15,16	
			Rechazos de proveedores	17,18	
			Rechazos como porcentaje de ventas	19,20	
			Motivación de los trabajadores	21,22	
	Talento humano	33.33%	Capacitación	23,24	
			Satisfacción de los trabajadores	25,26,27	
			Rotación de los trabajadores	28	
			Ausentismo	29,30	
			MEJORA CONTINUA	Producir	25.00%
	Fase de inicio	3,4			
	Fase de elaboración	5,6			
Fase de construcción	7,8				
Fase de transición	9,10,11				
Dirigir	25.00%	Calidad		12,13	
		Recursos humanos		14,15	
		Comunicaciones		16,17	
		Riesgos		18,19	
Gobernar	25.00%	Competencias		20	
		Soporte y control	21,22		
		Estrategia	23,24		
Evaluar	25.00%	Indicadores	25,26		
		Restricciones	27		
		Conflictos	28,29,30		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide indicadores claves de desempeño

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M	D	A	M	D	A	M	D	A		
DIMENSION 1: INDICADORES DE PRODUCCION												
1	Me lleva demasiado tiempo realizar su labor											
2	Recibo alguna recompensa al realizar un trabajo eficiente											
3	El mi área cuento con las herramientas para realizar mi trabajo											
4	En mi trabajo se genera mantenimiento de los equipos											
5	La tecnología ayuda a tener rapidez en transformar la materia prima											
6	Una mejor tecnología ayuda a tener menos costo de inversión											
7	Identifico mis horas de mayor productividad											
8	Mi supervisor ordena prioridades que se van a establecer											
9	En mi trabajo hay costo por reproceso											
10	Uso los recursos suficientes para el producto											
11	En mi trabajo cuenta con un orden en el programa de producción											
12	Tengo programas de producción constantemente											
DIMENSION 2: INDICADORES DE CALIDAD												
13	tengo el stock lleno constantemente											
14	almaceno productos devueltos en gran cantidad											
15	Mi cliente suele hacer rechazos constantemente											
16	En mi área formamos estrategias en base a los rechazos											
17	Mi proveedor cumple con los horarios de entrega											
18	Mi proveedor rechaza pedidos											
19	En mi área cumplo con los porcentajes de ventas											
20	En mi área buscamos bajar el índice de rechazo											
DIMENSION 3: INDICADORES DEL TALENTO HUMANO												
21	Las prestaciones que recibo cumple con mis expectativas											
22	El puesto que actualmente desempeño me brinda bienestar personal											
23	Los cursos de capacitación que recibo, me permite hacer mejor mi trabajo											
24	Los cursos de capacitación cubren mis expectativas											
25	Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo.											
26	Muestro interés permanente por superarme											
27	En mi trabajo hay crecimiento laboral											
28	En mi trabajo suelen rotar los puestos											
29	Cumplo con el horario de trabajo											



Mejora Continua

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: PRODUCIR													
1	En mi trabajo se realiza un correcto seguimiento del producto													
2	El producto se encuentra en constante crecimiento respecto a las ventas													
3	Se realiza un diseño previo de lo que se va a realizar													
4	Se toma en cuenta las ideas para el inicio de la elaboración													
5	Tenemos demora en el proceso de elaboración													
6	Las máquinas ayudan a realizar una mejor y rápida elaboración													
7	En mi trabajo se realiza una buena gestión de los recursos													
8	En mi trabajo tiene un buen control de las operaciones													
9	En mi trabajo se realiza la evaluación en el proceso de cambio del producto													
10	En mi trabajo se realiza una planificación en el proceso de cambio del producto.													
	DIMENSIÓN 2: DIRIGIR													
11	En mi trabajo se preocupan por la calidad del producto													Sugerencias
12	En mi empresa se prioriza la calidad del producto y servicio.													
13	Se realiza un buen reclutamiento y selección de personal													
14	En mi trabajo existe una buena gestión administrativa del personal													
15	En mi trabajo hay una comunicación directa con mi supervisor.													
16	En mi área hay una comunicación fluida con mis compañeros.													
17	Se toman en cuenta las normas de seguridad.													
18	En mi trabajo se brindan las herramientas de seguridad.													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: GOBERNAR													
19	En mi trabajo hay una competencia sana													
20	En mi trabajo se realiza competencias para alcanzar los objetivos													
21	Se monitorea el rendimiento de los trabajos de una manera centralizada													
22	Se audita de forma periódica los trabajos realizados													
23	Se siguen las estrategias para alcanzar los objetivos en mi empresa													
24	Se cuenta con estrategias para una mejora en la producción													
	DIMENSIÓN 4: EVALUAR													
25	En mi trabajo se evalúan los resultados de los indicadores													Sugerencias
26	Se comparan los resultados de los indicadores respecto a meses anteriores													



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

27	En mi trabajo existe restricciones que complican la planificación previa																			
28	En mi área mi supervisor me pone restricciones para realizar mis labores																			
29	En mi área existe algún tipo de envidia laboral																			
30	En mi trabajo existe una buena relación con mi supervisor																			

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: XOMER PACOPA JESÚS DNI: 06255522

Especialidad del validador: TECNICO - ADMINISTR. EMPRESAS 93 de VIH del 2017.

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



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide indicadores claves de desempeño

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D A	M D A	M D A	M D A	M D A	M D A	M D A	M D A			
DIMENSION 1: INDICADORES DE PRODUCCION												
1	Me lleva demasiado tiempo realizar su labor											
2	Recibo alguna recompensa al realizar un trabajo eficiente											
3	El mi área cuento con las herramientas para realizar mi trabajo											
4	En mi trabajo se genera mantenimiento de los equipos											
5	La tecnología ayuda a tener rapidez en transformar la materia prima											
6	Una mejor tecnología ayuda a tener menos costo de inversión											
7	Identifico mis horas de mayor productividad											
8	Mi supervisor ordena prioridades que se van a establecer											
9	En mi trabajo hay costo por reproceso											
10	Uso los recursos suficientes para el producto											
11	En mi trabajo cuenta con un orden en el programa de producción											
12	Tengo programas de producción constantemente											
DIMENSION 2: INDICADORES DE CALIDAD												
13	tengo el stock lleno constantemente											
14	almaceno productos devueltos en gran cantidad											
15	Mi cliente suele hacer rechazos constantemente											
16	En mi área formamos estrategias en base a los rechazos											
17	Mi proveedor cumple con los horarios de entrega											
18	Mi proveedor rechaza pedidos											
19	En mi área cumplo con los porcentajes de ventas											
20	En mi área buscamos bajar el índice de rechazo											
DIMENSION 3: INDICADORES DEL TALENTO HUMANO												
21	Las prestaciones que recibo cumple con mis expectativas											
22	El puesto que actualmente desempeño me brinda bienestar personal											
23	Los cursos de capacitación que recibo, me permite hacer mejor mi trabajo											
24	Los cursos de capacitación cubren mis expectativas											
25	Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo.											
26	Muestro interés permanente por superarme											
27	En mi trabajo hay crecimiento laboral											
28	En mi trabajo suelen rotar los puestos											
29	Cumplo con el horario de trabajo											



Mejora Continua

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: PRODUCIR										
1	En mi trabajo se realiza un correcto seguimiento respecto a las ventas										
2	El producto se encuentra en constante crecimiento respecto a las ventas										
3	Se realiza un diseño previo de lo que se va a realizar										
4	Se toma en cuenta las ideas para el inicio de la elaboración										
5	Tenemos demora en el proceso de elaboración										
6	Las máquinas ayudan a realizar una mejor y rápida elaboración										
7	En mi trabajo se realiza una buena gestión de los recursos										
8	En mi trabajo tiene un buen control de las operaciones										
9	En mi trabajo se realiza la evaluación en el proceso de cambio del producto										
10	En mi trabajo se realiza una planificación en el proceso de cambio del producto.										Sugerencias
	DIMENSIÓN 2: DIRIGIR										
11	En mi trabajo se preocupan por la calidad del producto										
12	En mi empresa se prioriza la calidad del producto y servicio.										
13	Se realiza un buen reclutamiento y selección de personal										
14	En mi trabajo existe una buena gestión administrativa del personal										
15	En mi trabajo hay una comunicación directa con mi supervisor.										
16	En mi área hay una comunicación fluida con mis compañeros.										
17	Se toman en cuenta las normas de seguridad.										
18	En mi trabajo se brindan las herramientas de seguridad.										
	DIMENSIÓN 3: GOBERNAR										
19	En mi trabajo hay una competencia sana										
20	En mi trabajo se realiza competencias para alcanzar los objetivos										
21	Se monitorea el rendimiento de los trabajos de una manera centralizada										
22	Se audita de forma periódica los trabajos realizados										
23	Se siguen las estrategias para alcanzar los objetivos en mi empresa										
24	Se cuenta con estrategias para una mejora en la producción										
	DIMENSIÓN 4: EVALUAR										
25	En mi trabajo se evalúan los resultados de los indicadores										
26	Se comparan los resultados de los indicadores respecto a meses anteriores										Sugerencias

Anexo 06 Detalle de resultados de la V-AIKEN

Kevin Diaz Livias y Jaffet Ricra Morales

Tabla

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken

Nº Items		?	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Item 13	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 14	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 15	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 16	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 17	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 19	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 23	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 25	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 26	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 27	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00

Item 28	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 29	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 30	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 31	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 32	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 33	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 34	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 35	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 36	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 37	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 38	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 39	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 40	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 41	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 42	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 43	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 44	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 45	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 46	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 47	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 48	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 49	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 50	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 51	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 52	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 53	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 54	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 55	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 56	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 57	Claridad	4	0.00	1.00
Item 58	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 59	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Item 60	Claridad	4	0.00	1.00

Anexo 07 Cálculo y detalle de la confiabilidad

A continuación, se presentó el proceso del cálculo con la fórmula del alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

,909 30

Seguidamente los resultados de la confiabilidad o fiabilidad del instrumento se aprecian a continuación:

Fiabilidad de la variable indicadores de desempeño.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	30

Fiabilidad de la variable mejora continua.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	30

Detalle de confiabilidad

Tabla de Estadística total de la variable indicadores claves de desempeño.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Me lleva demasiado tiempo realizar su labor	92,36	298,899	,907	,899
Recibo alguna recompensa al realizar un trabajo eficiente	94,32	332,361	,129	,910
En mi área cuento con las herramientas para realizar mi trabajo	92,32	297,311	,968	,898
En mi trabajo se genera mantenimiento de los equipos	92,72	355,436	-,445	,922
La tecnología ayuda a tener rapidez en transformar la materia prima	93,62	314,804	,321	,910
Una mejor tecnología ayuda a tener menos costo de inversión	93,52	332,434	,046	,913
Identifico mis horas de mayor productividad	92,32	297,311	,968	,898
Mi supervisor ordena prioridades que se van a establecer	92,32	297,311	,968	,898
En mi trabajo hay costo por reproceso	92,32	297,311	,968	,898
Uso los recursos suficientes para el producto	92,32	297,311	,968	,898
En mi trabajo cuenta con un orden en el programa de producción	92,32	297,311	,968	,898
Tengo programas de producción constantemente	92,32	297,311	,968	,898
tengo el stock lleno constantemente	92,32	297,311	,968	,898
almaceno productos devueltos en gran cantidad	94,32	332,361	,129	,910
Mi cliente suele hacer rechazos constantemente	92,32	297,311	,968	,898
En mi área formamos estrategias en base a los rechazos	92,42	361,216	-,549	,924
Mi proveedor cumple con los horarios de entrega	93,22	332,759	,040	,913
Mi proveedor rechaza pedidos	91,92	359,428	-,643	,921
En mi área cumplo con los porcentajes de ventas	92,32	297,311	,968	,898
En mi área buscamos bajar el índice de rechazo	92,32	297,311	,968	,898
Las prestaciones que recibo cumplen con mis expectativas	92,32	297,311	,968	,898
El puesto que actualmente desempeño me brinda bienestar personal	94,32	332,361	,129	,910
Los cursos de capacitación que recibo, me permiten hacer mejor mi trabajo	92,32	297,311	,968	,898
Los cursos de capacitación cubren mis expectativas	93,22	343,668	-,172	,921
Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo.	92,92	347,064	-,301	,918
Muestro interés permanente por superarme	92,52	309,121	,521	,905
En mi trabajo hay crecimiento laboral	92,32	297,311	,968	,898
En mi trabajo suelen rotar los puestos	92,32	297,311	,968	,898
Cumplo con el horario de trabajo	92,47	298,716	,862	,899
Se presentan constantemente ausentismos	93,01	336,596	-,054	,918

Tabla Estadística de total de la variable mejora continua.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
En mi trabajo se realiza un correcto seguimiento del producto	89,58	227,083	,816	,817
El producto se encuentra en constante crecimiento respecto a las ventas	91,21	254,495	,083	,839
Se realiza un diseño previo de lo que se va a realizar	89,58	226,900	,827	,817
Se toma en cuenta las ideas para el inicio de la elaboración	90,39	247,425	,205	,837
Tenemos demora en el proceso de elaboración	89,87	242,401	,236	,838
Las máquinas ayudan a realizar una mejor y rápida elaboración	90,13	276,830	-,446	,858
En mi trabajo se realiza una buena gestión de los recursos	90,03	242,254	,249	,837
En mi trabajo tiene un buen control de las operaciones	89,96	270,672	-,310	,854
En mi trabajo se realiza la evaluación en el proceso de cambio del producto	90,04	241,264	,267	,836
En mi trabajo se realiza una planificación en el proceso de cambio del producto.	90,13	274,340	-,393	,856
En mi trabajo se preocupan por la calidad del producto	89,54	228,455	,821	,818
En mi empresa se prioriza la calidad del producto y servicio.	89,54	228,149	,831	,818
Se realiza un buen reclutamiento y selección de personal	89,56	229,902	,790	,819
En mi trabajo existe una buena gestión administrativa del personal	91,06	254,302	,071	,840
En mi trabajo hay una comunicación directa con mi supervisor.	89,48	229,701	,829	,819
En mi área hay una comunicación fluida con mis compañeros.	90,61	249,445	,180	,838
Se toman en cuenta las normas de seguridad.	90,89	252,896	,155	,837
En mi trabajo se brindan las herramientas de seguridad.	89,43	244,922	,231	,837
En mi trabajo hay una competencia sana	89,44	229,147	,834	,818
En mi trabajo se realiza competencias para alcanzar los objetivos	89,48	229,701	,814	,819
Se monitorea el rendimiento de los trabajos de una manera centralizada	89,46	228,986	,823	,818
Se audita de forma periódica los trabajos realizados	90,69	250,340	,131	,840
Se siguen las estrategias para alcanzar los objetivos en mi empresa	89,44	229,943	,817	,819
Se cuenta con estrategias para una mejora en la producción	90,28	252,246	,108	,840
En mi trabajo se evalúan los resultados de los indicadores	90,21	257,312	-,017	,845
Se comparan los resultados de los indicadores respecto a meses anteriores	89,25	242,354	,318	,833
En mi trabajo existe restricciones que complican la planificación previa	89,53	227,619	,840	,817
En mi área mi supervisor me pone restricciones para realizar mis labores	89,56	227,984	,828	,818
En mi área existe algún tipo de envidia laboral	89,53	228,109	,832	,818
En mi trabajo existe una buena relación con mi supervisor	91,44	260,576	-,119	,841

Anexo 08 Base de datos de la variable indicadores claves de desempeño

INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO																														
PRODUCCION										calidad										TALENTO HUMANO										
Eficiencia Global de equipocosto de conversión /hor productividad del personal					gastos por unidad producidos					porcentaje de cumplimiento					Rechazos externos		Rechazos Internos		rechazos de Proveedores		Rechazos como porcentaje de ventas		Motivación de los trabajadores		Capacitación		Satisfacción de los trabajadores		Rotación de los trabajadores	
P3	P4	P5	P6	P7	P8	p9	p10	p11	p12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30			
5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	2	5	5	5	1	5	1	3	5	5	5	5	5			
4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	5	3	2	4	4	4			
2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2			
1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1			
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	4	4	4	4	2	4	1	5	5	4	4	4			
4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	5	2	3	4	4	4			
4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4			
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	2	4	4	4	4	4	1	4	4	3	2	4	4	4			
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	5	4	4	4	2	4	1	2	3	4	4	4	4			
4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4			
5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	2	5	5	5	1	5	1	3	5	5	5	5	5			
4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	2	4	5	3	2	4	4	4	4			
2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2			
1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1			
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	4	4	4	4	2	4	1	5	5	4	4	4			
4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4			
4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4			
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	2	4	4	4	4	4	1	4	4	3	2	4	4	4			
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	5	4	4	4	2	4	1	2	3	4	4	4	4			
4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4			
5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	2	5	5	5	1	5	1	3	5	5	5	5	5			
4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	2	4	5	3	2	4	4	4	4			
2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2			
1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1			
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	4	4	4	4	2	4	1	5	5	4	4	4			
4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	5	2	3	4	4	4			
4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4			
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	2	4	4	4	4	4	1	4	4	3	2	4	4	4			
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	5	4	4	4	2	4	1	2	3	4	4	4	4			
4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4			
5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	2	5	5	5	1	5	1	3	5	5	5	5	5			
4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	2	4	5	3	2	4	4	4	4			
2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2			
1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1			

Base de datos de la variable mejora continua

MEJORA CONTINUA																														
PRODUCIR										DIRIGIR						GOBERNAR						EVALUAR								
CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO				FASE DE INICIO		FASE DE ELABORACION		FASE DE CONSTRUCCION		FASE DE TRANSICION		CALIDAD		RRHH		RIESGOS		COMPETENCIAS		SOPORTE Y CONTROL		ESTRATEGIAS		INDICADORES		FLUJO		RESTRICCIONES		CC
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	p21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5		
3	4	4	5	5	2	5	2	5	2	4	4	4	4	2	4	4	2	1	4	4	4	2	5	2	1	5	4	4		
2	5	2	1	1	5	1	5	1	5	1	5	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	1	3	1	2	2		
1	5	1	2	5	4	5	4	5	4	1	1	1	1	1	1	2	2	5	1	5	1	5	5	3	5	1	1			
4	2	4	1	2	1	2	1	2	1	4	4	4	4	2	4	4	1	5	4	4	4	5	4	2	5	2	4	4		
4	1	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4		
4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	1	4	1	3	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4		
5	5	4	2	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	1	4	1	2	3	5	4	4	5	4	2	2	5	4	4		
4	2	4	4	5	1	5	1	5	1	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4		
4	3	4	4	1	2	1	5	1	2	4	4	4	4	3	4	3	2	5	4	4	4	3	4	3	1	5	4	4		
5	5	5	1	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
4	3	4	5	5	2	5	2	5	2	4	4	4	4	2	4	4	2	1	4	4	4	2	4	2	1	5	4	4		
2	2	2	1	1	5	1	5	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	5	2	5	2	4	3	1	2	2		
1	1	1	2	4	4	5	4	5	4	1	1	4	5	4	4	4	2	4	5	1	5	5	5	2	4	1	1	1		
4	2	4	1	3	1	2	4	2	1	4	4	4	4	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	2	5	2	4	4		
4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	4	4	4	4	1	4	5	3	5	4	4	4	5	4	2	3	4	3	4		
4	1	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	1	4	1	1	3	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5		
4	1	4	2	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	1	4	1	2	1	4	4	4	5	4	2	2	5	4	4		
4	2	4	4	5	1	5	5	5	1	4	4	4	4	2	4	3	2	5	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4		
4	3	4	4	1	2	1	2	1	2	4	3	4	3	4	3	2	5	4	4	4	4	4	3	1	5	4	4	4		
5	1	5	1	5	4	3	2	5	4	5	5	2	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
4	2	4	5	5	2	5	2	5	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	4	4		
2	2	2	1	1	5	1	5	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	5	2	5	3	1	2	2		
1	1	1	2	5	4	5	4	5	4	1	1	1	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	3	5	1	1		
4	2	4	1	5	1	5	5	5	1	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	2	4	4		
4	1	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4		
4	1	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4		
4	1	4	2	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	1	4	1	2	5	4	4	4	5	4	2	2	5	4	4		
4	2	4	4	5	1	5	1	5	1	4	4	4	4	2	4	3	2	5	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4		
4	3	4	4	1	2	1	2	1	2	4	4	4	4	3	4	3	2	5	4	4	4	3	4	3	1	5	4	4		
5	1	5	1	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	1	5	1	2	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5		
4	2	4	5	5	2	5	2	5	2	4	4	4	4	2	4	4	2	1	4	4	4	2	4	2	1	5	4	4		
2	2	2	1	1	5	1	5	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2		
1	1	1	2	5	4	5	4	5	4	4	1	1	1	1	4	1	4	2	1	1	1	1	1	5	3	5	1	1		

ANEXO 09 Evidencias

Evidencias de la variable indicadores claves de desempeño

KPIS	Total (08-07 al 13-07)	Total (15-07 al 20-07)	Total (22-07 al 27-07)
BACH PROGRAMADO - REPROGRAMADO	905.05	901.77	900.1
BACH CANCELADOS	78.5(822.55)	97.75	99
VENTAS , L PERDIDAS .P	1375(L)--- 2684(P)	2777(L) - 3582.2(P)	1720.6(L) - 5654.5(P)(R:6883.5)
% DE CUMPLIMIENTO DE PEDIDO	(08/07)=95% (09/07)=99% (10/07)=96% (11/07)=98%	(17/07)=96% , (18/07)=98% , (20/07)=96%	-
INVERSION M . P	-	-	319.28
VENTAS TOTALES	169.2(L)- 361.5(P)	173,4(L)- 346.1(P)	184.2(L)-299(P)
VALOR DEVOLUCIONES	3926.6(P)- 1026.5(L)	3051,1 (p)- 881,9(L)	1084.2(P) - 1509.9 (L)

Se visualiza en este cuadro, lo realizado por los trabajadores que rellenan de manera mensual, transformado a un formato excel, vemos que cuentan con diferentes conceptos para su estudio, tales como bach programado, bach cancelados, ventas perdidas, porcentajes de cumplimiento, inversión M.P, ventas Totales, valor de devoluciones. El cuadro refleja los porcentajes exactos que cada área tiene durante el mes.

The image shows a handwritten table with columns for dates and percentages. The data is as follows:

Fecha	Porcentaje	Fecha	Porcentaje	Fecha	Porcentaje	Fecha	Porcentaje
08/07	98%	09/07	97%	10/07	96%	11/07	95%
12/07	99%	13/07	99.5%	15/07	93%	16/07	94.5%

Below the percentage table, there are numerical values and detailed notes:

- 889
- 226.8
- 201.9
- 344.4
- 315.6
- 1370.7
- 6172.7
- 1200.7

Notes include: "10 molde TNU Hono (02,07,11/11)", "17 Champ 9", "49 Champ 12 Hono", "17 101 Champ 12 Hono", "9 pom malle Hong (03,08/11)", "3 pom malle Hong (03,08/11)", "5 Champ 12 Hono (03,08/11)", "25 K. Mable", "28 Champ", "45 K.E x", "31 Champ 12 Hono (03,08/11)", "3 K. Mable x 11 (04/11)".

21-10	22-10	23-10	24-10	25-10	26-10	27-10	28-10	29-10
113 1/4	124 1/2	153 1/2	165 1/2	154.50	182 3/4	912	1317	1353
-	15	-	-	3	(100)	53	10 23	35
30	10	7	4	2	-	859	28	40
9:20 AM	9:10 AM	9:40 AM	9:10 AM	9:30 AM	9:40 AM	9:00 AM	9:20 AM	9:10 AM
E: 10.00	E: 17.20	E: 27.50	E: 100.00	E: 421.00	E: 243.40	E: 520.20	E: 81.00	E: 189.00
E: 152.50	E: 152.50	E: 96.00	E: 100.00	E: 579.40	E: 292.50	E: 225.00	E: 225.00	E: 108.50
E: 225.00	E: 225.00	E: 96.00	E: 100.00	E: 1,596.00	E: 3,366.00	E: 2,645.00	E: 2,645.00	E: 2,645.00
		K x 40 Fm						
		K x 40 F.						
		KK 230 (SUAVE)		DX12 (ARRIVADO)	BONAVILLA (PEBUELA)	DX12 (ARRIVADO)	King Kong 212	Koleo 214
		25/11 - Extra (P)		LT (1.5)		LT (1.5)	212	214
I: 96%	I: 99.3%	I: 99.3%	I: 100%	I: 95%	I: 97%	I: 95%	I: 98%	I: 98%
E: 96%	E: 100%	E: 99%	E: 99%	E: 93%	E: 90%	E: 88%	E: 99%	E: 99%
2469.6	1462.4	619.7	769.3	7967.7	7312.7	7226.8	720.7	34+
229.8	319.9	247.8	270.6	305.2	1526			

En estos cuadros vemos los índices diarios realizados por los trabajadores, rellenado a mano a fin del día, esto con el fin de llevar el control de los indicadores claves de desempeño y de este modo la empresa visualiza las deficiencias de la organización, de tal modo a la toma de decisiones para una mejora continua en base a sus indicadores, en el cuadro anterior ya se visualiza, pasado la lista a Excel para su estudio y aplicación de la estrategia para disminuir factores que hacen que la organización baje su calidad.

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 01 de setiembre del 2020

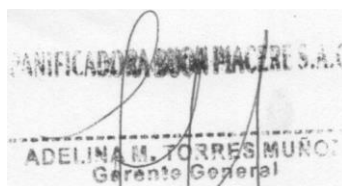
Dra. YVETTE CECILIA PLASENCIA MARIÑOS
Coordinadora Académica C. P. Administración
Universidad César Vallejo - Campus San Juan de Lurigancho

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el Sr. **Ricra Morales Jaffet Antonio y Diaz Livias Kevin** estudiantes de la Escuela profesional de **ADMINISTRACIÓN**, de la Institución Universitaria que Usted representa, ha sido admitido para realizar su informe de investigación científica (TESIS) en nuestra institución, teniendo como fecha de inicio 01-09-2020 y como fecha de culminación 31-12-2020 en el área general de la empresa.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,



PANIFICADORA DON PACHO S.A.C.
ADELINA M. TORRES MUÑOZ
Gerente General

Adelina Maribel Torres Muñoz
Gerente Administrativa

Anexo 11 Matriz de evidencias para discusión

Tabla de Matriz de evidencias externas

Autor	Hipótesis	Resultado
Ramos (2019)	Establecer indicadores que permitan medir y controlar las tendencias y las desviaciones del P E/A	Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,777 Sig. (bilateral) = 0,000
Loayza (2016)	Implementar KPI's como herramienta de mejora continua en el área logística en Empresa de Explosivos Chemtrade.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,693 Sig. (bilateral) = 0,000
Martínez (2014)	Aplicar y desarrollar indicadores clave de desempeño indagando estimar el impacto que se alcanzará para la mejora continua en la eficiencia de los procesos productivos de FERSEGUA.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,674 Sig. (bilateral) = 0,000
Espinoza (2018)	La productividad influye en forma estadísticamente significativa en la mejora continua y competitividad de las empresas textiles del Emporio Gamarra de Lima Metropolitana.	Coeficiente de correlación Rho de Pearson = 0,862 Sig. (bilateral) = 0,033
Poalasin (2015)	Existe relación entre la variable gestión del talento humano basada en procesos y en la mejora continua de la Empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG.	Coeficiente de correlación Rho de Pearson = 0,778 Sig. (bilateral) = 0,000
Romero (2018)	Existe relación significativa entre la Gestión de calidad y la mejora continua del área de control simultaneo del OCI del gobierno regional La Libertad, 2017.	Coeficiente de correlación Rho de Pearson = 0,810 Sig. (bilateral) = 0,000

Tabla Matriz de evidencias internas

Planteamiento	Hipótesis	Resultado
Hipótesis General	Existe relación entre los indicadores claves de desempeño y la mejora continua en el área de producción en la empresa panificadora Torres S.A.C, en San Juan de Lurigancho.	Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,949 Sig. (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 1	Existe relación entre producción y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C. en San Juan de Lurigancho	Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,882 Sig. (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 2	Existe relación entre calidad y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C en San Juan de Lurigancho	Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,946 Sig. (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 3	Existe relación entre talento humano y la mejora continua en la empresa panificadora Torres S.A.C. en San Juan de Lurigancho	Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,954 Sig. (bilateral) = 0,000

Anexo 12 Gráficos u otros

Fórmula de la muestra

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 135 * 0.5 * 0.5}{(135 - 1) * 0.05^2 + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = 100$$

El tamaño de la muestra es de 100 trabajadores del área de producción de la empresa panificadora Torres S.A.C.



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, DIAZ LIVIAS KEVIN STEVEN, RICRA MORALES JAFFET ANTONIO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO Y LA MEJORA CONTINUA EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA PANIFICADORA TORRES S.A.C., LURIGANCHO.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JAFFET ANTONIO RICRA MORALES DNI: 76568325 ORCID Orcid.org/0000-0002-8283	Firmado digitalmente por: JRICRAM8 el 15-12-2020 23:01:57
KEVIN STEVEN DIAZ LIVIAS DNI: 74120058 ORCID Orcid.org/0000-0001-7554	Firmado digitalmente por: KDIAZL10 el 15-12-2020 14:05:48

Código documento Trilce: TRI - 0082729

