



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

**MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y GESTIÓN DE
COMPRAS EN LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL REGISTRO
NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
(RENIEC) - SEDE LIMA DURANTE - 2014**

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

AUTOR:

LIZARDO CORNEJO HUANCAS

ASESORA:

Mgtr. MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración Pública

LIMA – PERÚ

2014

JURADO

Presidente: Dra. GRISI BERNARDO SANTIAGO

Secretario : Mgtr. ITALO ORIHUELA ORÉ

Vocal : Mgtr. MIGUEL RENTERIA ANGELES

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto; a mis padres Genoveva y Marcos, por darme la vida, por ser el pilar fundamental de lo que soy; a mis hermanos Miguel y Alberto; a mi esposa Carla; por siempre regalarme una sonrisa y a todas las personas que me quisieron y que hoy ya no se encuentran conmigo.

El autor.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su constante apoyo a lo largo de mi carrera profesional, y sobre todo, por haber creído en mí y haberme dado ejemplos dignos de superación y entrega.

A la Mgtr. Maribel Rodríguez, asesora de mi tesis, por su constante preocupación, apoyo y paciencia brindada en el desarrollo de ésta.

A mis profesores, por sus enseñanzas y conocimientos impartidos en las aulas de clase, los cuales marcaron cada etapa de mi camino universitario y me permitieron desarrollar esta tesis.

A mis compañeros de trabajo de la Oficina de Logística del RENIEC, por las facilidades brindadas para realizar el presente trabajo de investigación y por su apoyo incondicional.

El autor.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, LIZARDO CORNEJO HUANCAS, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académica de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N.º 40904173 con la tesis titulada “MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y GESTIÓN DE COMPRAS EN LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC) – SEDE LIMA DURANTE – 2014” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en total o parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse de falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores, auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Junio del 2014.

.....

LIZARDO CORNEJO HUANCAS

D.N.I. N.º 40904173

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y GESTIÓN DE COMPRAS EN LA OFICINA DE LOGÍSTICA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC) – SEDE LIMA DURANTE – 2014. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y de la Universidad “César Vallejo”.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: conclusiones, Capítulo VI: recomendaciones, y Capítulo VII: referencias bibliográficas y anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad del trabajo.

Atentamente

El autor.

ÍNDICE

Carátula	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Problema	40
1.2. Hipótesis	44
1.3. Objetivos.....	44
II. MARCO METODOLÓGICO	46
2.1. Variables	47
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Metodología.....	49
2.4. Tipos de estudio	49
2.5. Diseño	49
2.6. Población y muestra	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Métodos de análisis de datos	53
III. RESULTADOS.....	55
IV. DISCUSIÓN.....	68
V. CONCLUSIONES:.....	71
VI. RECOMENDACIONES.....	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	75
ANEXOS	80
Matriz de consistencia	
Cuestionario	
Juicio de Expertos	
Corrector de Estilo	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de analistas logísticos según mejora continua de procesos y gestión de compras de la Oficina de Logística de la RENIEC - Sede Lima	56
Tabla 2. Distribución de analistas logísticos según dimensión implementación y gestión de compra de la Oficina de Logística de la RENIEC - Sede Lima.....	58
Tabla 3. Distribución de analistas logísticos según dimensión resultados y gestión de compras de la Oficina de Logística de la RENIEC - Sede Lima	60
Tabla 4. Distribución de analistas logísticos según dimensión seguimiento y gestión de compras de la Oficina de Logística de la RENIEC - Sede Lima	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de los siete pasos de la mejora continua	25
Figura 2. El enfoque sistemático de la Teoría de Restricciones de Goldratt	29
Figura 3. Mejora continua de procesos y gestión de compras	57
Figura 4. Dimensión de implementación y gestión de compras.....	59
Figura 5. Dimensión de resultados y gestión de compras.....	61
Figura 6. Dimensión seguimiento y gestión de compras	63

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación “Mejora continua de procesos y gestión de compras en la oficina de logística del registro nacional de identificación y estado civil (Reniec) – sede Lima durante – 2014”.

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo con una muestra de 30 analistas logísticos. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; el instrumento fue de encuesta en escala Likert para ambas variables.

En la presente investigación se arribó a la conclusión que existe una correlación positiva entre la mejora continua y gestión de compras (Rho de Spearman 0,630). Por tanto se comprobó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras claves: mejora continua y gestión de compras.

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship "continuous process and purchasing management in the logistics office of the national registry identification and marital status (Reniec) Improvement - Lima headquarters during 2014."

The research was conducted under a correlational descriptive design with a quantitative approach with a sample of 30 employees. To improve the required information, previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha; the survey instrument was graduated in Likert scale for both variables.

In the present investigation it came to the conclusion that there is a positive correlation between continuous improvement and procurement management (Spearman rho 0.630). Thus the hypothesis and the overall objective of the study was checked.

Keywords: continuous improvement and procurement management.