



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Mejora continua para incrementar la productividad de demandas judiciales en el Estudio Jurídico Agip & Asociados S.A.C. Lima 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Ingeniero Industrial

**AUTOR:**

Vásquez Mondragón, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3899-3143)

**ASESOR:**

MSc. Ing. Héctor Antonio, Gil Sandoval (orcid.org/0000-0001-5288-8281)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de gestión de la seguridad y calidad

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima - Perú

2022

### **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mis padres, mi hermano y al amor de mi vida Mayra Sullon Dextre; así mismo a mi mama Zarela y a mi mama Concho por estar siempre presente en mi vida.

## **Agradecimiento**

Agradezco a nuestra casa de estudio por brindarme esta nueva oportunidad en formarme como Ingeniero Industrial, asimismo agradezco a la Ing. Héctor Gil Sandoval por la excelente metodología impartida en el curso de desarrollo del proyecto de investigación, curso que lo llevo a cabo con mucha vocación de servicio, gracias.

## Índice de contenidos

Carátula	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido	v
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo Población	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	76
3.7. Aspectos éticos	76
IV. RESULTADOS	78
V. DISCUSIÓN	90
VI. CONCLUSIONES	93
VII. RECOMENDACIONES	94
REFERENCIAS	95
ANEXOS	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla N°1	Operacionalización de las variables	16
Tabla N°2	Validación de instrumentos por expertos.	20
Tabla N°3	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1	20
Tabla N°4	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V2	21
Tabla N°5	Prueba binomial juez 1	21
Tabla N°6	Prueba binomial juez 2	22
Tabla N°7	Prueba binomial juez 3	22
Tabla N°8	Prueba Tes - Retest	25
Tabla N°9	Pruebas de normalidad	25
Tabla N°10	Prueba test de Wilconxon	26
Tabla N°11	Planificar pre test	33
Tabla N°12	Hacer pre test	34
Tabla N°13	Verificar pre test	35
Tabla N°14	Actuar pre test	36
Tabla N°15	Nivel de eficiencia pre test:	37
Tabla N°16	Nivel de eficacia pre test	38
Tabla N°17	Productividad pre test	39
Tabla N°18	Cronograma de la implementación	45
Tabla N°19	Diagrama de Gant	46
Tabla N°20	Inversión económica por el investigador	47
Tabla N°21	Presupuesto de la implementación de la mejora	47
Tabla N°22	Presupuesto total de la implementación	48
Tabla N°23	Objetivo de la implementación de mejora de proceso	49
Tabla N°24	Herramienta 5W2H	51
Tabla N°25	Matriz FODA	52
Tabla N°26	Matriz de Eisenhower	52
Tabla N°27	De objetivos coordinados	53
Tabla N°28	Registro de Reuniones	54
Tabla N°29	Principales Insumos requeridos	55
Tabla N°30	Resultados de la herramienta de Pareto	56
Tabla N°31	Cuantificación de problemas, causas y soluciones	58
Tabla N°32	Diagrama Gantt de las Soluciones implementadas	59

Tabla N°33	Cronograma de talleres jurídicos presenciales	61
Tabla N°34	Cronograma de talleres jurídicos virtuales	61
Tabla N°35	Cronograma de talleres jurídicos virtuales	64
Tabla N°36	Cronograma de talleres jurídicos virtuales	65
Tabla N°37	Planificar post tes	66
Tabla N°38	Hacer post tes	67
Tabla N°39	Verificar post tes	68
Tabla N°40	Verificar post tes	69
Tabla N°41	Nivel de eficiencia post tes	70
Tabla N°42	Nivel de eficacia post tes	71
Tabla N°43	Nivel de productividad post tes	72
Tabla N°44	Nivel de productividad del pre test y post test	73
Tabla N°45	Porcentaje de la implementación del pre y post test	74
Tabla N°46	Flujo de caja de análisis económico	75
Tabla N°47	Estadística descriptiva de productividad	78
Tabla N°48	Estadística descriptiva de eficiencia	80
Tabla N°49	Estadística descriptiva de eficacia	82
Tabla N°50	Pruebas de normalidad - productividad	84
Tabla N°51	Prueba de normalidad - eficiencia	85
Tabla N°52	Prueba de normalidad – eficacia	86
Tabla N°53	Prueba de Hipótesis - productividad	87
Tabla N°54	Prueba de Hipótesis – eficiencia	88
Tabla N°55	Prueba de Hipótesis - eficacia	89

## Índice de gráficos y figuras

		Pág.
Figura N°1	Representación de la confiabilidad y validez	23
Figura N°2	Métodos test retest	24
Figura N°3	Ubicación de la empresa	27
Figura N°4	Misión, Visión y valores	28
Figura N°5	Organigrama de la empresa Estudio Jurídico Agip & Asociados Sociedad Anónima Cerrada	29
Figura N°6	Mapa de procesos	30
Figura N°7	Flujograma de Procesos del Estudio Jurídico Agip & Asociados Sociedad Anónima Cerrada	31
Figura N°8	Diagrama de análisis de proceso	32
Figura N°9	Histograma de panificar pre tes	33
Figura N°10	Histograma de hacer pre tes	34
Figura N°11	Histograma de verificar pre tes	35
Figura N°12	Histograma de actuar pre tes	36
Figura N°13	Eficiencia pre tes	37
Figura N°14	Eficacia pre tes	38
Figura N°15	Productividad pre tes	40
Figura N°16	Propuesta de mejora	41
Figura N°17	Diagrama de Pareto	57
Figura N°18	Diagrama de análisis de proceso actual	60
Figura N°19	Decálogo del abogado	63
Figura N°20	Histograma planificar post test	66
Figura N°21	Histograma hacer post tes	67
Figura N°22	Histograma verificar post test	68
Figura N°23	Histograma Verificar post test	69
Figura N°24	Histograma eficiencia post test	70
Figura N°25	Histograma eficacia post test	71
Figura N°26	Histograma productividad post test	72
Figura N°27	Histograma productividad antes	79
Figura N°28	Histograma productividad después	79
Figura N°29	Histograma eficiencia antes	81
Figura N°30	Histograma eficiencia después	81
Figura N°31	Histograma eficacia antes	83
Figura N°32	Histograma eficacia después	83
Figura N°33	Diferencia de productividad	84
Figura N°34	Histograma diferencia eficiencia	85
Figura N°35	Histograma diferencia eficacia	86

## Resumen

El informe de investigación denominado Mejora continua para incrementar la productividad de demandas judiciales en el Estudio Jurídico Agip & Asociados S.A.C. Lima 2022, tuvo como objetivo analizar la mejora continua en la causación del incremento de la productividad en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022. Está estructurado en siete capítulos, en el capítulo I, se realizó la introducción al tema, la realidad problemática, el análisis causal apoyado en el diagrama de Ishikawa, se priorizan las principales causas haciendo uso del diagrama de Pareto, se analizan las posibles soluciones al problema de estudio donde se resalta el uso del círculo de Deming para la mejora continua. Luego formulamos el problema general, problemas específicos, la justificación de la investigación, el objetivo general, objetivos específicos, finalmente se plantea la hipótesis general de la investigación y las hipótesis específicas. En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico el cual nos sirvió como base de referencia para la investigación, nos permitió estar centrados en el tema impidiendo la desviación del planteamiento original.

En el capítulo III, describimos la metodología de investigación, el enfoque es cuantitativo, el tipo de investigación es aplicada, el diseño de la investigación es pre experimental, la variable independiente es mejora continua y la variable dependiente es productividad, se operacionalizan las variables en la matriz de operacionalización, se determinó la población del estudio está constituida por las demandas judiciales procesadas con sus KPI's o indicadores de productividad, eficiencia y eficacia medidos de manera diaria y consolidados de manera semanal durante 16 semanas precedentemente (septiembre -diciembre 2021) y 16 semanas posteriormente (febrero-mayo 2022) de la aplicación de la mejora de procesos, referente a la muestra esta es igual al número de la población. En el capítulo IV, describimos los resultados apoyados con la estadística descriptiva e inferencial, realizados con la herramienta SPSS. De acuerdo al estadígrafo de prueba, y tomando en cuenta la regla de decisión, el nivel de significancia  $0.000 \leq 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe



diferencia en el promedio de productividad luego de aplicar la mejora continua puesto que la significancia de la prueba T de student de pares relacionados es 0.000041 menor que 0.05. En el capítulo V, discutimos nuestros resultados con los antecedentes planteados en el capítulo II del marco teórico. En el capítulo VI, describimos nuestras conclusiones, tomando en cuenta los objetivos planteados en la investigación, se logró determinar que existe diferencia en el promedio de productividad luego de aplicar la mejora continua, la media pre test fue de un 52.2625%, mientras que la media post fue de un 70.1788 %, por lo tanto, existió una diferencia de 17.9162 % Finalmente, en el capítulo VII, realizamos las recomendaciones de nuestra investigación.

Palabras claves: Mejora continua, Productividad, eficacia, eficiencia y circulo de Deming

## **Abstract**

The research report called Continuous improvement to increase the productivity of lawsuits in the Law Firm Agip & Asociados S.A.C. Lima 2022, had the objective of analyzing the continuous improvement in the accusation of the increase in productivity in the Law Firm Agip & Asociados SAC, Lima, 2022. It is structured in seven chapters, in chapter I, the introduction to the subject was made, the problematic reality, the causal analysis supported by the Ishikawa diagram, the main causes are prioritized using the Pareto diagram, the possible solutions to the study problem are analyzed where the use of the Deming circle for continuous improvement is highlighted. Then we formulate the general problem, specific problems, the justification for the investigation, the general objective, specific objectives, finally the general hypothesis of the investigation and the specific hypotheses are raised. In chapter II, the theoretical framework was developed, which served as a reference base for the investigation, allowing us to be focused on the subject, preventing deviation from the original approach.

In chapter III, we describe the research methodology, the approach is quantitative, the type of research is applied, the research design is pre-experimental, the independent variable is continuous improvement and the dependent variable is productivity, the variables are operationalized in the operationalization matrix, the study population was determined, it is constituted by the lawsuits processed with their KPIs or indicators of productivity, efficiency and effectiveness measured on a daily basis and consolidated on a weekly basis for 16 weeks previously (September -December 2021) and 16 weeks later (February-May 2022) of the application of process improvement, referring to the sample, this is equal to the number of the population. In chapter IV, we describe the results supported by descriptive and inferential statistics, carried out with the SPSS tool. According to the test statistician, and taking into account the decision rule, the level of significance  $0.000 \leq 0.05$ , therefore, the null hypothesis is rejected, and the alternative hypothesis is accepted, that is, there is a difference in the average productivity after applying the improvement continues since the significance of the student's t-test of related pairs

is 0.000041 less than 0.05. In chapter V, we discuss our results with the background raised in chapter II of the theoretical framework. In chapter VI, we describe our conclusions, taking into account the objectives set in the investigation, it was possible to determine that there is a difference in the average productivity after applying continuous improvement, the pre-test average was 52.2625%, while the mean post was 70.1788%, therefore, there was a difference of 17.9162%. Finally, in chapter VII, we make the recommendations of our research

**Keywords:** Continuous improvement, Productivity, effectiveness, efficiency and Deming's circle

## I. INTRODUCCIÓN

La cuarta revolución industrial ha impulsado un avance considerable en la tecnología, exigiendo a las empresas a mejorar y resguardar su rentabilidad de manera constante afín de poder brindar servicios eficaces a costos competitivos del mercado, razón primordial para que las empresas mejoren constantemente en materia de producción y tecnología (Ahmed,2020, p.1), un factor importante como se puede apreciar en la mejora de los procesos es la satisfacción del cliente puesto que estos se relacionan con mayor frecuencia con las empresas afín de zacear sus necesidades, por lo cual las variaciones de los procesos industriales deben de estar siempre dirigido en la toma de elección de los clientes (Kreuzer, Röglinger y Rupprecht, 2020, p.1).

La crisis sanitaria mundial Covid19 ha permitido reflejar las principales falencias de producción de las empresas en todo el planeta, razón por la cual existe una presión importante sobre los fabricantes quienes deben de generar nuevas estrategias acorde con el actual mercado nacionalista (Shih, 2020), un caso muy resaltante de mejora de proceso en el actual contexto fue el estudio realizado por la universidad Norte Americana del Medio Oeste, este estudio fue realizado en base a la innovación y acreditación, tuvo como propósito estudiar un proceso de mejora de la calidad, a fin de conseguir la acreditación del programa de enfermería, los resultados obtenidos mostraron un mayor conocimiento, desarrollo profesional y motivación del profesorado en el proceso de acreditación (Ziefle, Koschmann, Colsch, Campbel y Graeve, 2021, p.1).

Cabe resaltar que el Estudio Jurídico Agip y Asociado S.A.C es una micro empresa situada en la provincia de Lima, en los últimos meses esta organización viene presentando una baja producción la misma que se acreditan a través de la consulta de expedientes judiciales del poder judicial y de los reportes del área de producción del presente año y del año pasado los cuales indican un decaimiento de producción de casi 25% a comparación del año 2019, cabe resaltar que la productividad actual de la empresa es de un 51.56% siendo el objetivo de la gerencia llegar al 90% que es un indicador para empresas de clase mundial.

De acuerdo con los diagramas de Pareto e Ishikawa los factores por la cual la empresa presenta una baja producción son: las dobles funciones que realizan los colaboradores, la falta de capacitación, la ausencia de esta incrementa los costos, el decaimiento de la calidad, el desperdicio de materias primas y una carencia de atención a los clientes (León *et al*, 2021), a su vez se evidencia una falta de un control estadístico. Esta herramienta permite cumplir con los objetivos institucionales y permite a los operadores estar informado de ellas (Mendoza, García, Delgado y Barreiro, 2018. p.2), de la misma forma la organización carece de objetivos claros a corto y mediano plazo. Los objetivos permiten direccionar una empresa, controlarla y evaluarla (USAT,2021).

Todas las empresas en el Perú vienen presentando un estado de sobrevivencia por culpa del actual estado de emergencia, toda vez que antes los procesos dentro de estas organizaciones eran de un costo menor y eficaces (Ribó, 2020), si no se mejora urgentemente el proceso en el estudio Jurídico Agip y Asociados S.A.C este podría desaparecer.

Teniendo en cuenta el título de esta investigación, se puede afirmar que nuestras variables a investigar serán la mejora de procesos (variable independiente) y la productividad (variable dependiente). Sobre la mejora de proceso se puede afirmar que consiste en evaluar las oportunidades de mejoras y proponer soluciones (Juárez, 2019, p.32) y sobre la productividad se puede afirmar que consiste en la creación de mayor producción con el mismo número de elementos (Girón, 2019, p.31).

En base al sustento teórico presentado se procede a formular el problema general: ¿Cuál es el efecto que tendrá la mejora continua en el incremento de la productividad en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima 2022?, por lo tanto, los problemas específicos son: (1) ¿Cuál es el efecto que tendrá la mejora continua en el incremento de la eficiencia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima 2022? y (2) ¿Cuál es el efecto que tendrá la mejora continua en el incremento de la eficacia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima 2022?. De la misma razón el objetivo de forma general fue: Analizar la mejora continua en

la causación del incremento de la productividad en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022, por ende, los objetivos específicos son: (1) Analizar la mejora continua en la causación del incremento de la eficiencia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022 y (2) Analizar la mejora continua en la causación del incremento de la eficacia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022. En razón a los lineamientos expuestos la hipótesis general del estudio es: La mejora continua incrementa la productividad en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022, por ende, las hipótesis específicas de la investigación son: (1) La mejora continua incrementa la eficacia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022 y (2) La mejora continua incrementa la eficiencia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022.

Esta investigación será de utilidad para el ámbito jurídico puesto que existen pocos estudios sobre mejora de proceso judiciales en nuestro país, como se aprecia la investigación permite aplicar los conocimientos adquiridos en el rubro de la Ingeniería Industrial en el sector empresarial legal. Desde el enfoque social la presente indagación permitirá acceder a la población limeña a una correcta administración de justicia, puesto que al tener demandas más eficaces los procesos judiciales serán más oportunos (sin dilataciones). Así mismo este elemento científico ayudará a incrementar la productividad y por ende la capitalización de la empresa al generar más utilidades la empresa podrá capacitar al personal, adquirir nuevos equipos, tener una solvencia constante para el pago de planillas, utilidades a sus trabajadores, etc.

Por último, la justificación metodológica de la investigación se representa en una guía de enseñanza para la empresa la misma que se podría convertir en corto plazo en un manual de enseñanza para las operaciones de la organización y también para futuras investigaciones universitarias relacionadas al tema, por ende, se crearán las bases de los métodos de la mejora continua o mejora permanente en este ámbito de estudio.

## II. MARCO TEÓRICO

Según investigaciones realizadas en el extranjero se encontró la investigación científica para obtener el grado de magíster realizado por Viteri (2017) relacionado al sector de comunicaciones, la finalidad de ese planteamiento fue el de plantear un modelo de gestión, por lo que el investigador aplicó una encuesta a 45 colaboradores, la línea de investigación utilizada fue la competitividad, administración estratégica y operativa, como resultados obtenidos se encontraron las siguientes: Limitaciones, insuficiencias en los registros de trabajos manuales, pérdidas de tiempos, falta de manual de procesos, carencia de medidores de desempeño individual, desorden y desorganización, como conclusión el autor propuso un modelo de mejoramiento permanente que brinde claridad y confianza a fin de contribuir al refinamiento de los procesos.

Así mismo tenemos a Ricardo, Medina, Abreu, Gómez y Nogueira (2018), quienes, en un artículo científico sobre el sector de integración de sistemas, tuvieron como objetivo mostrar un modelo de procedimientos, para esto estudiaron a unos 70 expertos en la materia aplicándoles la técnica de la encuesta, la metodología utilizada fue la exploratoria, cualitativa y descriptiva, los investigadores obtuvieron como resultados un modelo para las mejoras de los procesos en las cementeras, como conclusión afirmaron que una mejora debe ser diseñada como un traje a la medida.

Un aporte importante es el realizado por Mescua, Ampuero y Delgado (2020) quienes en un artículo científico relacionado al sector salud, tuvieron como objetivo generar un tipo de gestión, los investigadores optaron por utilizar un enfoque cualitativo, de diseño no experimental, por lo que emplearon una encuesta como técnica los resultados determinados fueron que un 72.6 % del personal califica de mala y muy mala su participación en la elaboración de instrumentos administrativos, un 60 % califica como regular los mismos, por lo expuesto llegaron a la conclusión que los procesos BPM es una herramienta idónea para el Centro de Salud.

De la misma forma tenemos a Piñuela, Quito (2020), quienes en un artículo científico relacionado al sector de la comunicación digital, tuvieron como objetivo determinar si la orientación de procesos de la tercera revolución industrial es vigente en la actualidad digital, por lo que utilizaron el método deductivo indirecto, así mismo utilizaron la exposición de características generales para presentar la evolución del enfoque de los procesos en la historia, como resultado fue evidente que los cambios de la cuarta revolución industrial impactaron en los modelos de proceso actuales, por lo expuesto ellos concluyeron que en la actualidad digital es necesario soluciones creativas, innovadoras y originales, así mismo manifestaron que los procesos reasigne cobrarán el protagonismo que tuvieron en la anterior revolución.

No podemos dejar a un lado el aporte realizado por Hernández *et al* (2016), quienes, en un artículo científico relacionado al sector salud, tuvieron como objetivo el de avivar la creatividad y la innovación, los investigadores optaron por utilizar el método del clúster lo que les permitió identificar grupos de procedimientos distintos por lo cual concluyeron en desarrollar un procedimiento metodológico basado en las etapas comunes a fin de lograr un perfeccionamiento en los establecimientos de salud.

Del mismo modo resaltamos la investigación realizada por Arista y González (2018), quienes en su trabajo de investigación relacionado al sector hidrobiológicos, tuvieron como el de implementar un sistema que permita afinar la calidad, el tipo experimental fue la forma de investigación optada por los tesisistas, su población elegida fueron los procesos de una organización, las técnicas más resaltantes aplicadas fueron: Observación, focus group, estandarización de los procesos, entre otros; como resultados se apreció una baja calificación global al no seguir un ciclo de mejora, por lo expuesto los investigadores pudieron consumir que la ejecución de la pauta ISO es de nivel bajo en 7 % razón por la cual elaboraron un diseño de sistema de gestión a fin de mejorar todas las falencias encontradas.

Garay (2018) en su tesis desarrollada en el sector metalmecánico, buscó determinar como la implementación sobre mejoras de procesos incrementará la



productividad, la data registrada entre los meses de abril a julio fue la elegida para representar a la población de estudio, así mismo los cuestionarios, las fichas y los cronómetros, fueron los principales instrumentos aplicados, un 86.1 % fue el resultado de la productividad antes de la aplicación de la mejora, la misma que aumento en un 11.3 % después de su ejecución obteniendo un 97.4 % de productividad, el estudio concluyo que la eficacia y la eficiencia fueron los principales indicadores en la mejora de procesos en la empresa, el tiempo en la producción fueron los nuevos métodos de trabajo lo que permitió masificar la productividad.

Biminchumo (2020) en su tesis desarrollada en el sector agroindustrial, buscó aumentar la productividad del proceso de fumigación mecanizada en cultivo de arándano en el periodo 2019 - 2020. Los tractores agrícolas fue la población elegida por lo que el investigador analizó su método de trabajo, el diagrama de flujo, diagrama de Ishikawa, los registros de información, los cronómetros fueron los principales instrumentos empleados. Un 77% fue el resultado de la productividad antes de aplicar el estudio por lo que después este aumentó a un 88%, referente a la eficiencia un 78% fue el promedio antes y un 89% fue el promedio después, como conclusión el investigador determinó que la aplicación de la mejora optimizó la productividad en la organización elegida en el año 2020.

Ccopa (2020) en su tesis desarrollada en el sector metalmecánico, buscó determinar en qué medida la aplicación gestión por procesos mejora la productividad, unas 32 barandas producción mensual fue la elegida como población el tiempo de análisis fue el de 4 meses pre y post estudio, en dicha investigación se utilizó la hoja de registro como principal instrumento, 16% es el resultado de la productividad lo que le permitió al investigador aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, un 12% es el resultado de la eficiencia mejorada y un 9% fue el de la eficacia mejorada, como conclusión el investigador determinó que la aplicación de la gestión por procesos mejoró significativamente la productividad en la organización estudiada.

Para tener una idea mejor sobre que es una mejora de proceso nos quedaremos con las siguientes posturas:

“La mejora de procesos (también llamada mejora continua de procesos y abreviada como CIP o CI) se refiere al proceso de definir, analizar y mejorar los procesos de negocio para aumentar la calidad general” (Dilmegani,2020).

La mejora de productos, la mejora de habilidades de los colaboradores, la realización de los objetivos, la mejora de indicadores, etc. Son los ámbitos donde coexiste la mejora (Velez,2021, p.10).

Si hablamos de mejoras estas pueden ser pequeñas y constantes por un periodo extenso o mejoras de salto cuántico las cuales pulen las estrategias de la organización (Koz, 2021). Cuando un proveedor mejora la gestión de procesos aprende a examinar el costo de producción final (Basu, Jain y Harza, 2018).

Cabe resaltar que para realizar una buena mejora de procesos es recomendable tener presente las frustraciones de los colaboradores puesto que estas afectan a la producción directamente (Schonberger, 2018). Así mismo se debe tener presente que toda mejora de proceso debe de alcanzar los objetivos sostenibles de desarrollo conforme lo señala las ONU (Hoffmann, Praß, Uhlemann y Franke, 2019), estas mejoras deben de integrar siempre nueva tecnología a fin de incrementar una industria más competitiva (Ahmed, Abderafi y Bounahmidi,2018).

Una mejora de proceso es una herramienta muy utilizada por las organizaciones a nivel internacional convirtiéndose en una metodología sistemática que busca refinar la producción en los procesos industriales, en la actualidad existe mucha doctrina sobre la misma, sin embargo, se puede apreciar que aún falta más estudio sobre el punto de las estrategias a tomar para los operadores de las organizaciones.

Nuestras dimensiones a investigar están basadas en el círculo de Deming, sobre el particular el ciclo de Deming proporciona un método probado para la continua

mejora (Schmidt, 2019). El círculo también es conocido con las siglas PDCA y se le atribuye casi siempre al sector de la fabricación (Hosong y Fischer, 2020).

El ciclo PDCA primero procesa los resultados verificados, afirma los resultados verificados y luego los populariza y los aplica. Además, resume y analiza las razones de los resultados fallidos y los introduce en el próximo ciclo PDCA (Jiang, 2021).

Planificar, hacer, verificar y actuar (o mejorar) son las etapas del círculo en mención por lo cual PLANE significa planificar un curso o una lección. mientras que DO es enseñar la lección, asignar trabajo o realizar una actividad; CHECK es evaluar los resultados del aprendizaje y ACT es hacer mejoras (Sangpikul, 2017).

Para un mejor entender se detalla estas cuatro etapas a continuación:

Planificar (Plan): En este nivel se analiza el proceso venidero a fin de calcular como se puede mejorar, cabe resaltar que si se conoce cuáles son los resultados ideales ayudará notablemente a fortificar este plan (Zohuri, 2021). Hacer (Do): Aquí se ejecuta el plan elaborado cumpliendo fielmente cada paso detallado se recomienda actuar en tres pasos, el primero el de emplear una capacitación, el segundo iniciar la realización y el tercero registrar todos los datos y conocimientos (Hargrave, 2021). Verificar (Check): Técnicamente en esta etapa es recomendable realizar una evaluación sobre las decisiones que se llevarán más adelante (Silva, Medeiros y Kennedy). Actuar (Act): Aquí se toman decisiones de corrección, este ciclo se puede volver a retomar a fin de pulir los resultados (Hargrave, 2021).

Una de las principales herramientas en la mejora de proceso es el diagrama causa-efecto sobre el particular: también es conocido como espina de pescado es una herramienta que permite explorar y determinar las posibles causas de un efecto (Institute for Healthcare Improvement, 2021).

Este diagrama sirve para:

- Aclara la naturaleza de un problema y por qué ocurre.

- Identifica los factores contribuyentes y cómo están conectados.
- Determina el mejor curso de acción para corregir un revés.

Diagrama de Pareto: Es un dogma para la mejora de procesos puesto que permite identificar el veinte por ciento de las causas, permitiendo consigo explicar las diferencias porcentuales, cabe resaltar que el origen aplicativo de esta herramienta se dio en el ámbito de la economía siendo su principal característica el orden de frecuencia (Vélez, 2021, p.16). Esta herramienta permite reconocer la mayor parte del efecto con pocos elementos (Gutiérrez, Vara, 2018).

Afin de poder desarrollar un concepto idóneo sobre productividad se presentan las siguientes definiciones:

Las adaptaciones en tecnología casi siempre están asociadas con la productividad, cabe resaltar que esta tecnología permite optimizar los flujos en los procesos los cuales van de la mano con la necesidad social (Riega, 2018, p.43). Su definición se relaciona con la economía, a fin de entenderlo de forma puntual se puede afirmar que es la correlación que existe entre los productos e insumos que se encuentran en las industrias (Gordillo, Sánchez, Terrones, Cruz, 2020).

También es conocido como aquel índice de relación entre lo producido y los recursos utilizados (Barreto 2020, p.53). Existe un aumento de productividad utilizando los mismos elementos se puede mejorar la producción en la organización (Girón, 2019, p.31), a priori podemos afirmar que es una ciencia compleja por lo cual no existe una única definición exacta, su fórmula más usada es la siguiente:

$$Productividad = \frac{Salida}{Entrada}$$

Eficiencia: Es un criterio económico porque refleja capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, por ende, es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados anhelados.

$$Eficiencia = \frac{Estándar}{Real}$$

También podemos definir esta como el logro de las metas aplicando para ello todos los materiales existentes sin incrementar los costos ni perjudicar la calidad de la producción (Bravo,2019, p.43).

Eficacia: Se puede definir la eficacia como aquella capacidad de intervención a fin de obtener un resultado idóneo en condiciones ideales (Crespo, 2017). Entre los factores más importante que depende la eficacia podemos encontrar a la programación, los recursos, los tiempos invertidos, etcétera (Gómez, Gurumeta y Calvo, 2019).

La eficacia se puede describir como la razón que existe entre el valor adquirido con relación del gasto realizado (Leire, Retolaza, y Bernal, 2021), a su vez representa una seguridad en los suministros de las organizaciones lo cual es vital para un desarrollo adecuado (Trianni, Cagno y Fame, 2016), una correcta eficacia produce un menor impacto ambiental con menos recursos invertidos (Liu, Zhang y Zhu, 2020), así mismo una adecuada eficacia asegura una competitividad con respecto al precio del mercado (Chakravarty y Kumar, 2020).

En conclusión, es un indicador que permite reflejar la capacidad de la institución afín de cumplir los objetivos esperados (Fontalvo, De La Hoz, Morelos, 2020 p.51).

$$Eficacia = \frac{Resultados}{Metas}$$

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

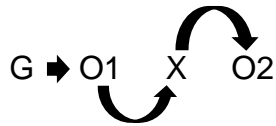
El enfoque de la investigación es cuantitativo se apoya en la matemática es especial en la estadística.

##### **Tipo de investigación:**

La presente investigación al ser pragmática y dinámica y al poderse relacionar con la investigación básica es de tipo aplicada, con un nivel explicativo puesto que busco la identificación de la causa y efecto, encontrados.

##### **Diseño de investigación:**

Por su naturaleza investigativa fue de tipo pre experimental.



##### **Dónde:**

**G:** Grupo experimental

**O1:** Productividad de la empresa (antes de las mejoras)

**X:** Mejora del proceso

**O2:** Productividad de la empresa con las mejoras

### 3.2. Variables y operacionalización:

#### Definición conceptual

**Mejora del proceso:** Radica en analizar ocasiones de perfeccionamiento a fin de conseguir soluciones a través de acciones correctivas positivas las cuales pueden permanentes en el tiempo (Juárez, 2019, p.32).

#### Dimensiones:

Planificar (Plan): En esta etapa se identifica la realidad de la organización identificando el problema y sus posibles soluciones a través de un plan basado en resultados esperados (Isixsigma,2021).

Se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de planificación} = \frac{\text{TDR}}{\text{TDP}} \times 100 \%$$

Dónde:

TDR: Total de demandas realizadas

TDP: Total de demandas programadas

Hacer (Do): Aquí se ejecuta el plan elaborado cumpliendo fielmente cada paso detallado se recomienda actuar en tres pasos, el primero el de emplear una capacitación, el segundo iniciar la realización y el tercero registrar todos los datos y conocimientos (Hargrave, 2021).

Se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de actividades} = \frac{\text{NDA}}{\text{NDP}} \times 100$$

Dónde:

NDA: Número de demandas admitidas

NDP: Número de demandas pendientes

Verificar (Check): Observar la ejecución del plan y de encontrar falencias, realizar las correcciones idóneas una vez concluido y realizar una segunda verificación a fin de aprender de todo lo sucedido (Isixsigma,2021).

Se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{NDA}}{\text{NDP}} \times 100 \%$$

Dónde:

NDA: Número de demandas admitidas

NDP: Número de demandas programadas

Actuar (Act): Una vez que se ha creado el mapa de estado futuro, el siguiente paso en el método propuesto consiste en la creación de un plan para Implementar las estrategias concebidas para eliminar / minimizar los residuos, y de esta manera 'transformar' el flujo de valor estudiado en su estado futuro deseado (Garza, 2018).

Se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de mejora} = \frac{\text{NDS}}{\text{NDT}} \times 100 \%$$

Dónde:

NDS: Número de demandas subsanadas

NDT: Número de demandas con término

**Productividad:** Se relaciona con la economía, a fin de entenderlo de forma puntual se puede afirmar que es la correlación de productos e insumos que se encuentran en las industrias (Gordillo, Sánchez, Terrones, Cruz, 2020).

Para la productividad total o multifactor se necesita conocer los costos reales de producción.



Se utilizó la siguiente fórmula:

$$Productividad = \frac{Salida}{Entrada}$$

### **Productividad parcial o de un factor**

De acuerdo con los estudios de Render y Heizer (2014, p. 14), este tipo de productividad es analizada desde el punto de vista de la mano de obra de los colaboradores.

A continuación, se presenta la fórmula de Gutiérrez (2020, p.22):

$$Productividad MO (\%) = Eficiencia \times eficacia$$

$$\frac{Unidades\ producidas}{Tiempo\ total} = \frac{Tiempo\ útil}{Tiempo\ total} = \frac{Unidades\ producidas}{Tiempo\ útil}$$

### **Dimensiones:**

**Eficiencia:** Es el logro de las metas aplicando para ello todos los materiales existentes sin incrementar los costos ni perjudicar la calidad de la producción (Bravo,2019, p.43).

Se utilizó la siguiente fórmula:

$$Eficiencia = \frac{NTP}{NTC} \times 100$$

### **Dónde:**

NTC: Número de tiempo de colaboradores.

NTP: Número de tiempo programado.

**Eficacia:** Se puede definir la eficacia como aquella capacidad de intervención a fin de obtener un resultado idóneo en condiciones ideales (Crespo, 2017).

Se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Eficacia} = \frac{SR}{SP} \times 100 \%$$

Dónde:

SR: Servicios realizados.

SP: Servicios programados.

## Operacionalización:

**Tabla1:** Operacionalización de las variables

Mejora continua para incrementar la productividad de demandas judiciales en el Estudio Jurídico Agip & Asociados S.A.C. Lima 2022.					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de indicadores
Variable independiente Mejora continua	Radica en analizar ocasiones de perfeccionamiento a fin de conseguir soluciones a través de acciones correctivas positivas las cuales pueden permanentes en el tiempo (Juárez, 2019, p.32)	El camino correcto para la mejora es usar responsablemente las dimensiones planear, hacer, verificar y actuar para ello se empleará los instrumentos matriz FODA, DOP, DAP, flujogramas, VSM, poka yoke, etcétera (VIDAL, 2018).	Planificar	$\text{Índice de planificación} = \frac{\text{TDR}}{\text{TDP}} \times 100 \%$ Donde: TDR: Total de demandas realizadas TDP: Total de demandas programados	Razón
			Hacer	$\text{Índice de actividades} = \frac{\text{NDA}}{\text{NDP}} \times 100 \%$ Donde: NDA: Número de demandas admitidas NDP: Número de demandas pendientes	
			Verificar	$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{NDA}}{\text{NDP}} \times 100 \%$ Donde: NDA: Número de demandas admitidas NDP: Número de demandas programadas	
			Actuar	$\text{Índice de mejora} = \frac{\text{NDS}}{\text{NDT}} \times 100 \%$	

				Donde: NDS: Número de demandas subsanadas NDT: Número de demandas con termino	
Variable dependiente Productividad	Se relaciona con la economía, a fin de entenderlo de forma puntual se puede afirmar que es la correlación entre productos e insumos que se encuentran en las industrias (Gordillo, Sánchez, Terrones, Cruz, 2020).	"Indicador de producción que se mide a través de la eficiencia y eficacia" (Zapata,2018, p.41). La productividad se medirá en función de demandas judiciales/día, se emplearán como instrumentos la ficha de medición de productividad, eficiencia y eficacia (García [et al.], 2019).	Eficacia:	$\text{Eficacia} = \frac{SR}{SP} \times 100$ Donde: SR: Servicios realizados SP: Servicios programados	Razón
			Eficiencia:	$\text{Eficiencia} = \frac{NTP}{NTC} \times 100$ Donde: NTC: Número de tiempo de colaboradores NTP: Número de tiempo programado	

Fuente: Elaboración propia

### **3.3. Población, muestra y muestreo Población:**

#### **Población:**

Fueron las demandas judiciales con sus KPI's, consolidados de manera semanal durante 16 semanas de septiembre - diciembre 2021 y 16 semanas de febrero-mayo 2022.

#### **Muestra:**

Cuando las poblaciones son pequeñas se igualan al tamaño de la muestra, la muestra es igual a la población.

#### **Muestreo:**

Como la población es igual a la muestra no se requiere un muestreo estadístico.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

#### **Técnica:**

Las técnicas empleadas fueron:

**Observación directa:** Permitió in situ recabar información fáctica confiable.

**Análisis documental:** Estas actividades permitió recabar información de los registros organizacionales.

#### **Instrumentos:**

#### **Como instrumentos se utilizaron los siguientes:**

Desde el punto de vista físico se utilizó: Cámara fotográfica, Celular para grabar videos, Laptops, Impresoras.

Desde el punto de vista documental se utilizó: Ficha de registro de productividad, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, matriz de prioridades, guía de observación, videos, fotos, hoja de apunte de datos, código civil, código penal, flujograma, DAP, 5W2H, Matriz FODA.

## Validez de contenido

Tabla 2: Validación de instrumentos por expertos.

#	Experto A	Experto B	Experto C
1	1	1	1
2	1	1	1
3	1	1	1

Fuente: Elaboración propia

A través del presente cuadro se aprecia las respuestas por parte de los expertos.

Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Ronald Dávila Laguna	Hay Suficiencia
2	Magister	Chávez Milla Humberto Ángel	Hay Suficiencia
3	Magister	Jorge Martin Llompert Coronado	Hay Suficiencia

Fuente: Producción Propia

Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V2

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Ronald Dávila Laguna	Hay Suficiencia
2	Magister	Chávez Milla Humberto Ángel	Hay Suficiencia

Fuente: Producción Propia

### Prueba 1

H0 = Magistrado 1 parejo aun 95% de validez.

H1 = Magistrado 1 desigual al 95% de validez.

Proposición: Accedemos la H0 e impugnamos la H1 si la significancia  $\geq 0.05$ , a **contrario sensu** impugnamos la H0 y accedemos la H1.

Tabla 5 *Prueba 1*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (unilateral)
CRITERIO	Magistrado 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		

Fuente: Conforme SPSS

Se aprecia un 07.35 por lo que se acepta H0, al ser esta mayor al 0.05.

## Prueba 2

H0 = Magistrado 2 parejo aun 95% de validez.

H1 = Magistrado 2 desigual al 95% de validez.

Proposición: Accedemos la H0 e impugnamos la H1 si la significancia  $\geq 0.05$ , a **contrario sensu** impugnamos la H0 y accedemos la H1.

Tabla 5 *Prueba2*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (unilateral)
CRITERIO	Magistrado 2	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		

Fuente: Conforme SPSS

Se aprecia un 07.35 por lo que se acepta H0, al ser esta mayor al 0.05.

## Prueba binomial Juez 3

H0 = Magistrado 3 parejo aun 95% de validez.

H1 = Magistrado 3 desigual al 95% de validez.

Proposición: Accedemos la H0 e impugnamos la H1 si la significancia  $\geq 0.05$ , a contrario sensu impugnamos la H0 y accedemos la H1.

Tabla 5 *Prueba 3*



		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (unilateral)
CRITERIO	Magistrado	SI	6	1,00	,95	,735
	3					
	Total		6	1,00		

Fuente: Elaboración conforme SPSS

Se aprecia un 07.35 por lo que se acepta H0, al ser esta mayor al 0.05.

De acuerdo con los veredictos se afirmó que los instrumentos cuentan con el respaldo adecuado.

### Validez de constructo

Estas son inferencias realizadas sobre el conocimiento en observaciones o en mediciones en el campo de Ingeniería Industrial. La validez de estos constructos se realizó por los docentes de nuestra casa de estudios.

### Validez de criterio

Se encuentro enmarco en el círculo de dentro que se encuentra dentro de la ISO 9001:2015.

### Confiabilidad

La información presentada proviene de la data in situ de la empresa por lo cual goza de un respaldo real e idóneo para la presente investigación



Figura. 1: Representación de la confiabilidad y validez

Fuente: (Hernández et.al 2010, p. 205)

De acuerdo con Sánchez (2022) a fin de medir el grado de correlación es factible utilizar las tes retes a fin de obtener una data confiable. El modelo de estudio “Longitudinal- relacionada” es idónea para evaluar dos periodos en el tiempo por tal razón se presenta las siguientes pruebas: Test de McNemar, Q de Cochran, Test de Wilconxon, Test de Friedman y T de Student. a continuación, se grafican los mismos.

### LONGITUDINAL - RELACIONADAS

N°	NOMINAL DICOTOMICAS	NOMINAL POLITOMICAS	ORDINAL	NUMÉRICAS
Dos Medidas	X2 McNemar	Q de Cochran	Wilcoxon	T de Student p/Muestras relacionadas
+ de Dos Medidas	Q de Cochran	Q de Cochran	FRIEDM AN	Anova para medidas repetidas

Figura 2: Métodos test retest

Fuente: Sánchez (2022, p.335)

Tabla 8: *Prueba Test - Retest*

Semanas (S)	Test de productividad	Semanas (S)	Re test de productividad	Discrepancia
S1	0.45	S9	0.45	0.00
S2	0.54	S10	0.45	0.09
S3	0.45	S11	0.65	-0.20
S4	0.45	S12	0.54	-0.09
S5	0.45	S13	0.65	-0.20
S6	0.76	S14	0.45	0.31
S7	0.45	S15	0.65	-0.20
S8	0.54	S16	0.45	0.09

Fuente: Conforme SPSS

Análisis de la normalidad en la prueba test retest

H0: Repartimiento de la data es paramétrica.

H1: Repartimiento de la data es distinta a la normal o paramétrica.

Proposición: Accedemos la H0 e impugnamos la H1 si la significancia  $\geq 0.05$ , a contrario sensu impugnamos la H0 y accedemos la H1.

Tabla 9: *Pruebas de normalidad*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia productiva	,197	409	,000	,847	409	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Conforme SPSS

Por lo expuesto en el presente cuadro la data en menor a 0.05 por lo tanto se acepta el H1, por lo que se aplicó la prueba Wilconxon al tener un resultado no paramétrico.

Prueba Wilcoxon:

H0: No existe diferencia en las medianas pruebas.

H1: Existe diferencia en las medianas pruebas.

Proposición: Accedemos la H0 e impugnamos la H1 si la significancia  $\geq 0.05$ , a contrario sensu impugnamos la H0 y accedemos la H1.

Tabla 10: Prueba test de Wilcoxon.

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Productividad_despues - Productividad_antes
Z	-,043 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,966
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Fuente: Conforme SPSS

Como se aprecia en el presente cuadro se obtiene un resultado de 0.966 y siendo este mayor al 0.05 se procedió a aceptar el H0, es decir la mediana de la prueba test es igual a la mediana de la prueba re test, por lo tanto, el instrumento es confiable.

### 3.5. Procedimientos:

Se conto con la venia de la gerente general y con los responsables de las áreas investigadas, por lo que se recabo la data in situ con lo instrumentos antes detallados, posteriormente se procede a realizar las acciones de mejora conforme la realidad de la organización y sus objetivos, la data obtenida se procesó con el Software SPSS26 el cual permitió acceder a un resultado confiable, posteriormente se analizo el mismo lo que nos permitió llegar a unas discusiones idóneas y por ende a una conclusión valida, lo cual represento un aporte para el estudio jurídico.

**Desarrollo de la propuesta:****Situación Actual:****Descripción de la Empresa.**

La presente organización fue fundada en el año 2011, su objetivo principal fue el de brindar soluciones legales a la población limeña en temas previsionales laborales civiles y constitucionales, teniendo en cuenta la realidad social del pueblo.

En el desarrollo de la actividad jurídica la presente organización ha desarrollado más de 2 mil casos en los últimos 11 años permitiéndole abrir diversas sedes a nivel nacional siendo las principales de ellas: Chosica, Centro de Lima, Huacho y Pueblo Libre.

Ubicación:

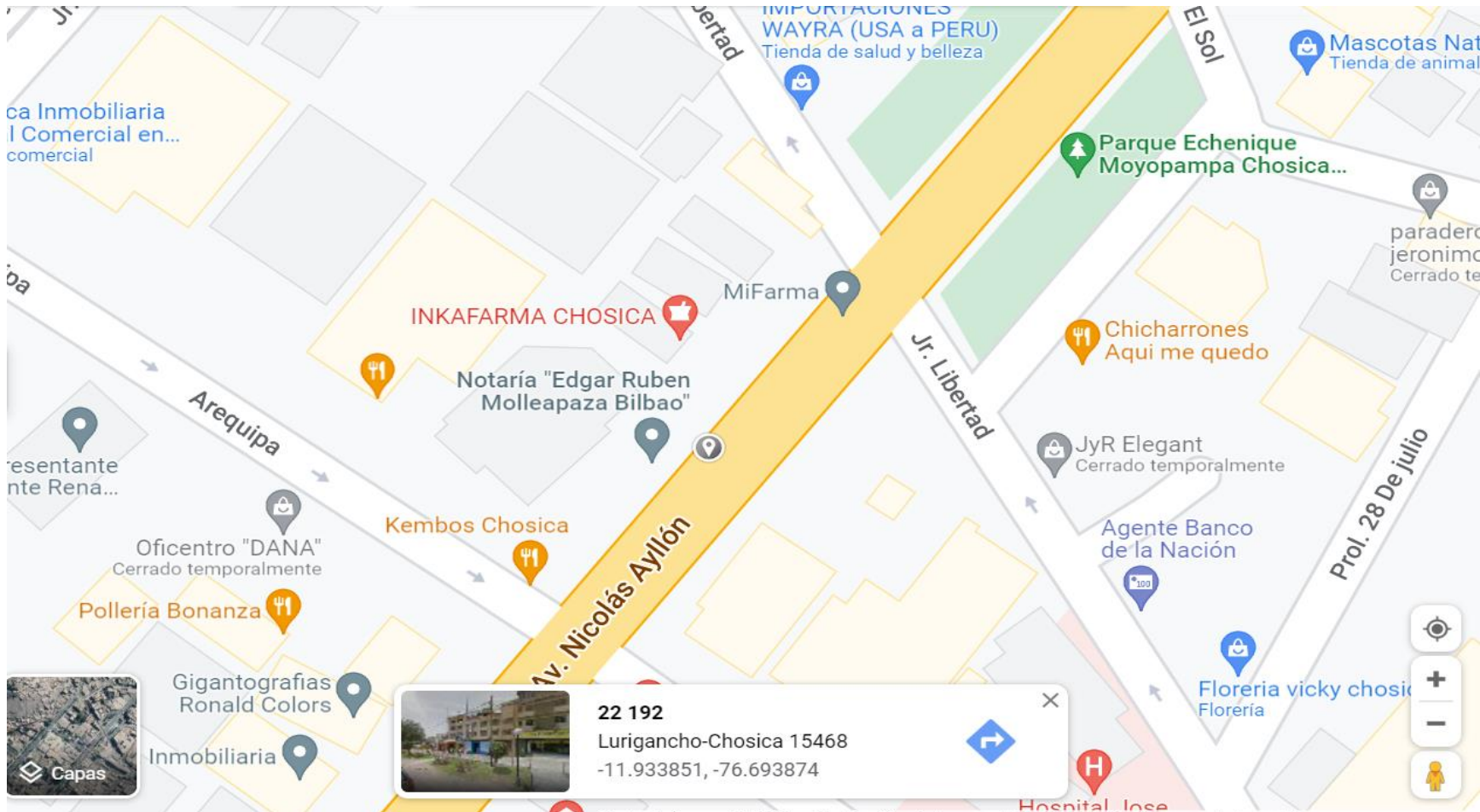


Figura 3: Ubicación de la empresa.

Fuente: Google Maps.

**RUC:** 20451508793

**Dirección:** JR. LIMA SUR NRO. 186 INT. 101 OTR. CHOSICA (ALTURA NOTARIA MOLLEAPAZA-PARQUE ECHENIQ) LIMA - LIMA – LURIGANCHO

### **PRODUCTOS:**

- Demandas civiles.
- Demandas laborales.
- Demandas contenciosas administrativas.
- Acciones de amparo.
- Escritos y recursos procesales.

### **Misión, Visión y Valores:**



Figura 4: Misión, Visión y valores

Fuente: <http://agipasociados.com/nosotros/>

### **Organización de la empresa:**

El estudio Jurídico Agip y Asociados S.A.C, cuenta con una gerencia general y con dos áreas fundamentales, siendo la primera el área contable quien cuenta a su vez con una jefatura a su cargo que al mismo tiempo supervisa las oficinas de la ciudad de Lima y del distrito de Chosica; la segunda área es el área de producción el cual cuenta a su cargo con la jefatura del distrito de Pueblo Libre quien a su vez tiene la supervisión de la oficinas del distrito de Huacho, La Oroya, Huaycán, Santa Anita, San Mateo, Pueblo libre y la Provincia de Chiclayo.

## Organigrama de la empresa Estudio Jurídico Agip & Asociados Sociedad Anónima Cerrada

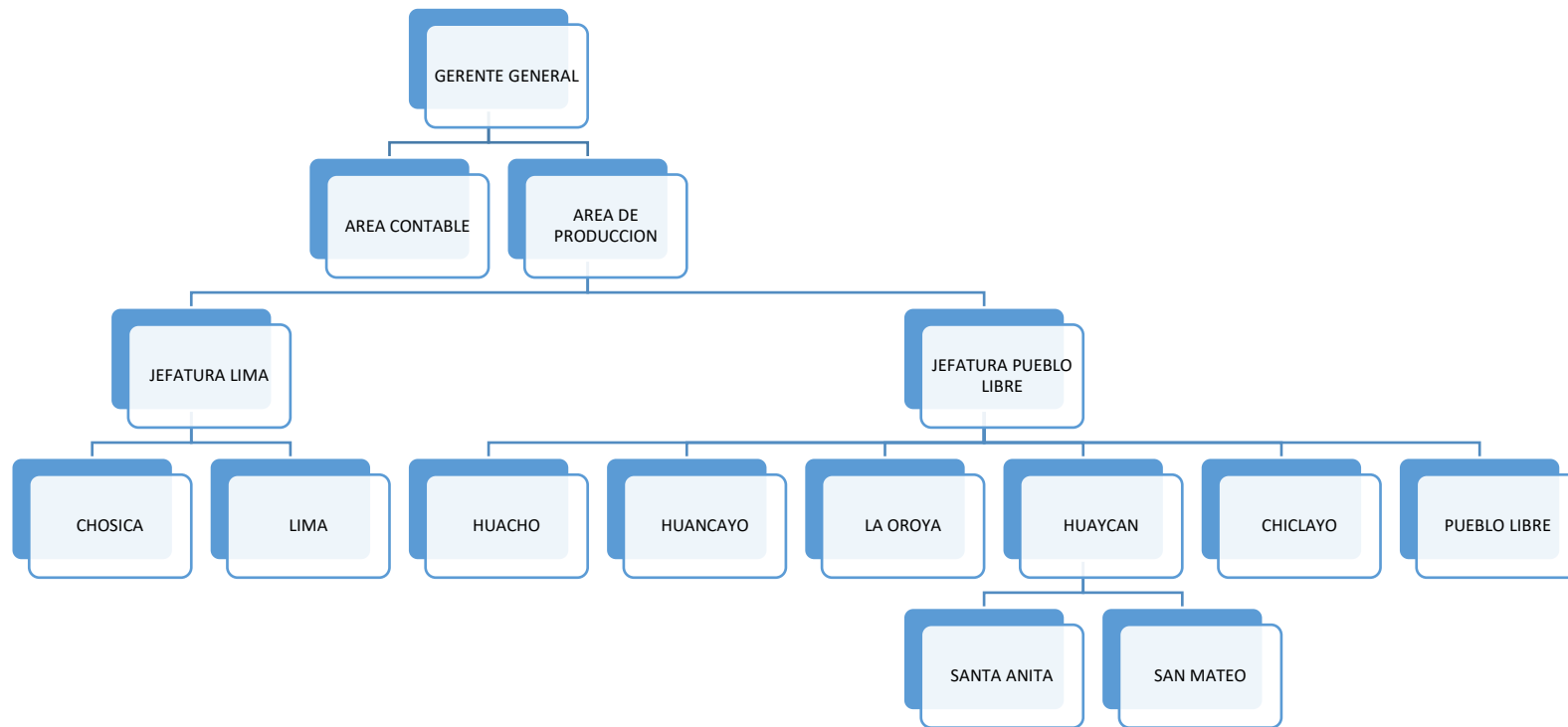


Figura 5: Organigrama de la empresa Estudio Jurídico Agip & Asociados Sociedad Anónima Cerrada

Fuente: Elaboración propia



## Mapa de procesos

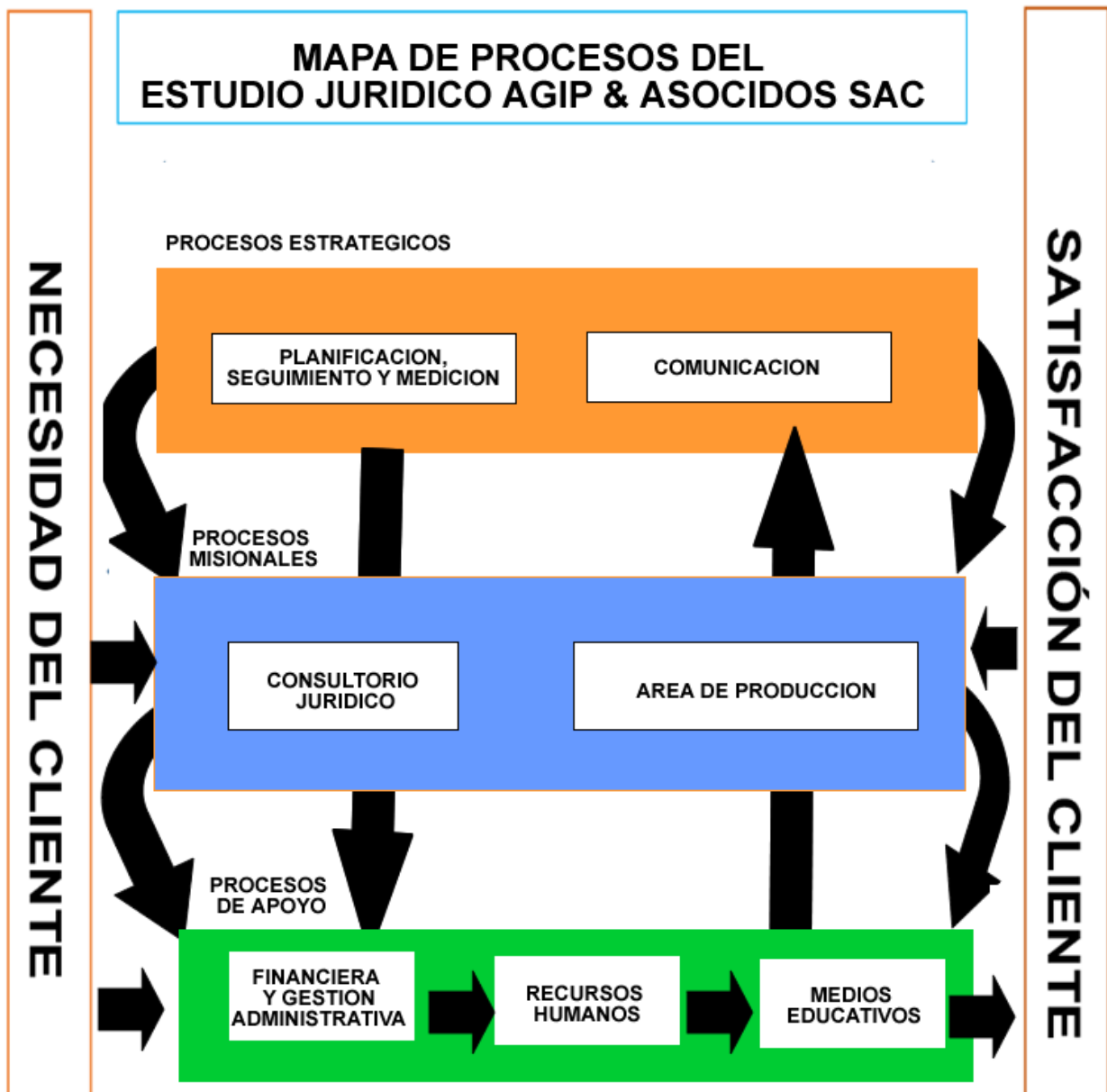


Figura 6: Mapa de procesos

Fuente: Elaboración propia

## Flujograma de procesos del Estudio Jurídico Agip & Asociados Sociedad Anónima Cerrada

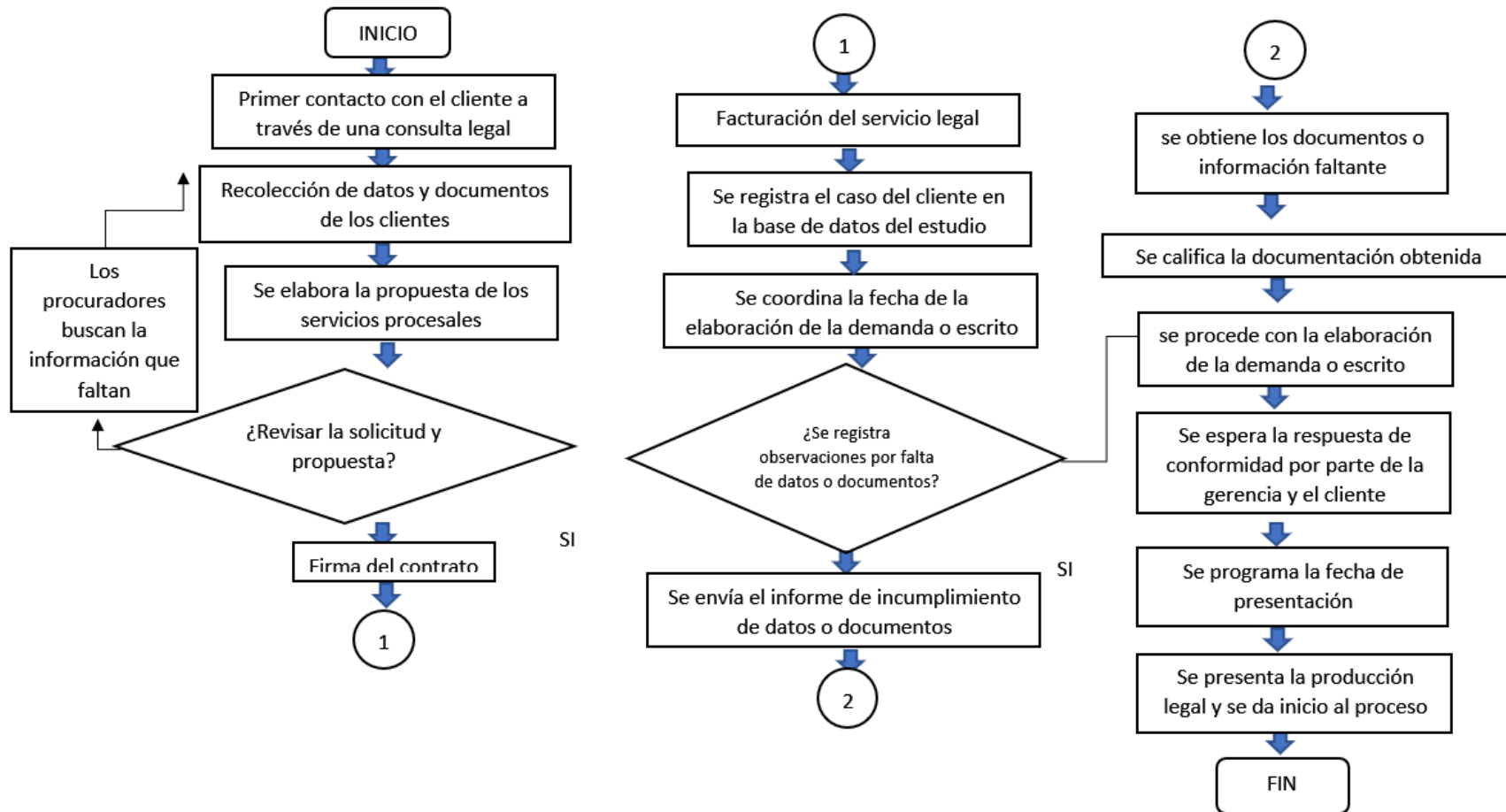


Figura 7: Flujograma de Procesos del Estudio Jurídico Agip & Asociados Sociedad Anónima Cerrada

Fuente: Elaboración propia

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DE PROCESO









































DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO								
Ubicación	Estudio Juridico Agip & Asociados SAC			CUADRO RESUMEN				
Actividad	Proceso de elaboracion de Demadas Judiciales			ACTIVIDAD		TIEMPO		
Modelo				Operación		122		
Area	Linea de produccion de demandas			Operación. Mixta				
Maquina	INICIO		8:00 a. m.	Revision de fichas técnicas		Inspección		21
	FINAL		11:37 a. m.	Inspección		Tansporte		29
				Demora		31		
				Almacenaje				
				Total de tiempo de demora al inicio de la Produccion				
				Moda Actual				
Items	concepto de actividades						Tiempo (min)	Distancia (mtrs)
1	Revision del programa del dia						8	
2	Clasificacion de terminos						7	
3	Clasificacion de reprocesos						9	
4	Atencion al cliente						8	6
5	Aprobacion de pre produccion						7	5
6	Estudio del caso						30	
7	Clasificacion de medios probatorios						16	
8	Reporte al cliente						7	6
9	Fudamentos Facticos						28	
10	supervision 1						8	
11	Fundamentos Juridicos						23	
12	Estados Judiciales						7	3
	Fundamentos Juridicos						12	
13	supervision 2						5	
14	Anexos						7	
15	Foliacion						6	
16	Supervision final						8	
17	Presentacion SINOE						7	3
Tiempo en minutos							203	
Tiempo total en horas							03:23	23

Figura 8: Diagrama de análisis de proceso

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al diagrama de análisis de procesos actual para la elaboración de una demanda se utilizaba 3.23 horas.

## Pre test de la evaluación de la variable Independiente

**Dimensión planificar:** Afín de determinar el índice de planificación se procedió a utilizar los indicadores: total de demandas realizadas entre el total de demandas programadas dando como resultado lo siguiente:

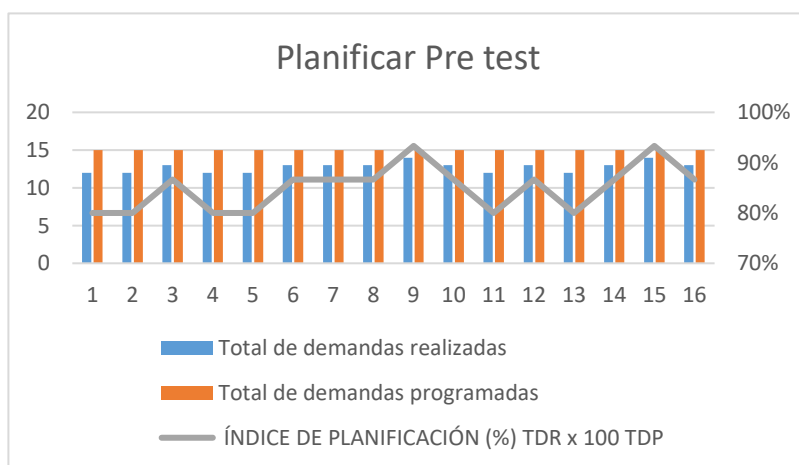
Tabla 11: *Planificar pre test*

Periodo		Planificar		
		Total, de demandas realizadas	Total, de demandas programadas	Índice de planificación (%)
				$\text{TDR} \times 100$ TDP
Sep-21	1 - S	10	15	67%
	2 - S	11	15	73%
	3 - S	10	15	67%
	4 - S	10	15	67%
Oct-21	5 - S	10	15	67%
	6 - S	13	15	87%
	7 - S	10	15	67%
	8 - S	11	15	73%
Nov-21	9 - S	10	15	67%
	10 - S	10	15	67%
	11 - S	12	15	80%
	12 - S	11	15	73%
Dic-21	13 - S	12	15	80%
	14 - S	10	15	67%
	15 - S	12	15	80%
	16 - S	10	15	67%
promedio de cada indicador				71.67%

De lo expuesto el índice de planificación es de un 71.67% conforme a la formula  $(\text{TDR} \times 100) / \text{TDP}$

Fuente: Elaboración propia

Gráfico planificar pre test



De lo expuesto en el gráfico se aprecia un índice de planificación de 71.67%

Figura 9: Histograma de panificar pre tes

Fuente: Elaboración propia

**Hacer:** En esta etapa se extrajo toda la data del número de demandas admitidas y del total de números de demandas pendientes, afín de tener un índice de actividades tal como se muestra a continuación en la presente tabla:

Tabla 12: *Hacer pre test*

Periodo		Hacer		
		número de demandas admitidas	número de demandas pendientes	índice de actividades (%) NDA x 100 / NAP
Sep-21	1 - S	11	15	73%
	2 - S	11	16	69%
	3 - S	11	14	79%
	4 - S	10	13	77%
Oct-21	5 - S	11	15	73%
	6 - S	10	16	63%
	7 - S	10	15	67%
	8 - S	11	16	69%
Nov-21	9 - S	10	13	77%
	10 - S	11	14	79%
	11 - S	10	16	63%
	12 - S	11	15	73%
Dic-21	13 - S	10	13	77%
	14 - S	10	14	71%
	15 - S	10	15	67%
	16 - S	11	16	69%
promedio				71.50%

Fuente: Elaboración propia

De lo expuesto el índice de actividades es 71.50% conforme la formula  $(NDA \times 100) / NAP$ .

Gráfico: *Hacer pre test*

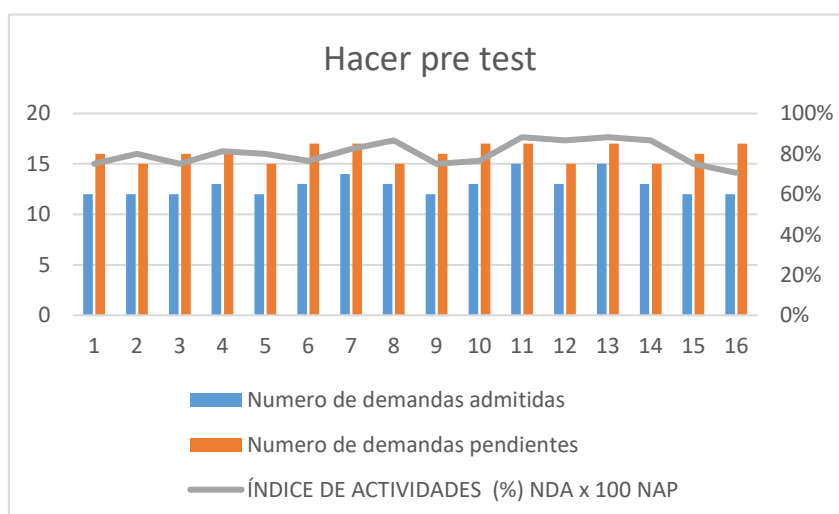


Figura 10: Histograma de hacer pre tes

Fuente: Elaboración propia

De lo expuesto en el gráfico se aprecia un índice de actividades de 71.50%

**Verificar:** En esta etapa con el fin de obtener el índice de cumplimiento se procedió a procesar los indicadores del número de demandas admitidas y del número de demandas programadas, a tal como se muestra a continuación en la presente tabla:

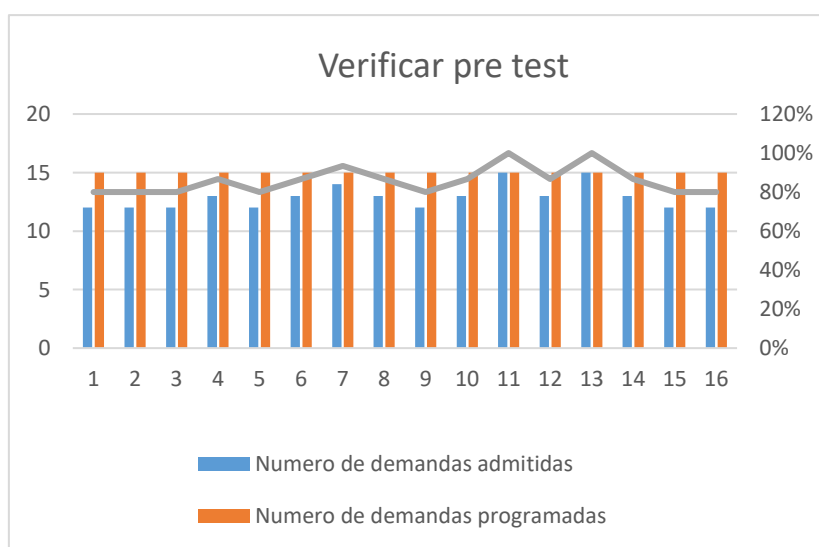
Tabla 13: Verificar pre test

Periodo		Verificar		
		Número de demandas admitidas	Número de demandas programadas	Índice de cumplimiento (%)
				$\frac{NML \times 100}{NDP}$
Sep-21	1 - S	11	15	73%
	2 - S	11	15	73%
	3 - S	11	15	73%
	4 - S	10	15	67%
Oct-21	5 - S	11	15	73%
	6 - S	10	15	67%
	7 - S	10	15	67%
	8 - S	11	15	73%
Nov-21	9 - S	10	15	67%
	10 - S	11	15	73%
	11 - S	10	15	67%
	12 - S	11	15	73%
Dic-21	13 - S	10	15	67%
	14 - S	10	15	67%
	15 - S	10	15	67%
	16 - S	11	15	73%
		promedio		70.00%

Fuente: Elaboración propia

De lo expuesto el índice de cumplimiento es de un 70.00% conforme la formula  $(NDA \times 100) / NDP$

Gráfico: Verificar pre test



De lo expuesto en el gráfico se aprecia un índice de cumplimiento de 70.00%

Figura 11: Histograma de verificar pre tes

Fuente: Elaboración propia

**Actuar:** En esta etapa se extrajo toda la data del número de demandas subsanadas y del número total de demandas con vencimiento, afín de tener un índice de Mejora tal como se muestra a continuación en la presente tabla:

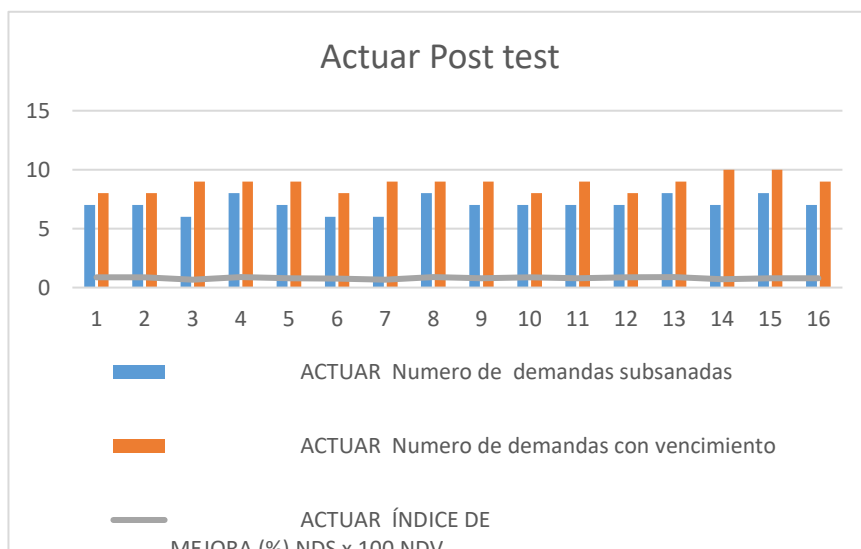
Tabla 14: Actuar pre test

Periodo		Actuar		
		Número de demandas subsanadas	Número de demandas con vencimiento	Índice de mejora (%)
				$\frac{NDS \times 100}{NDV}$
Sep-21	1 - S	6	8	75%
	2 - S	9	12	75%
	3 - S	9	11	82%
	4 - S	9	13	69%
Oct-21	5 - S	7	9	78%
	6 - S	7	12	58%
	7 - S	6	10	60%
	8 - S	6	9	67%
Nov-21	9 - S	8	11	73%
	10 - S	7	10	70%
	11 - S	9	12	75%
	12 - S	8	11	73%
Dic-21	13 - S	8	12	67%
	14 - S	6	10	60%
	15 - S	9	12	75%
	16 - S	8	12	67%
				70.16%

De lo expuesto el índice de mejora es de un 70.16 % conforme la formula  $(NDS \times 100) / NDV$

Fuente: Elaboración propia

Gráfico: Actuar Pre test



De lo expuesto en el gráfico se aprecia un índice de cumplimiento de un 70.16%

Figura 12: Histograma de actuar pre tes

Fuente: Elaboración propia

A continuación, el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC presentará sus indicadores de eficacia y eficiencia que tiene actualmente:

## Eficiencia

Tabla 15: Nivel de eficiencia pre test:

semanas	Tiempo de colaborador	Tiempo programado	% eficiencia
1 - S	32.3	48	67.29%
2 - S	35.53	48	74.02%
3 - S	32.3	48	67.29%
4 - S	32.3	48	67.29%
5 - S	32.3	48	67.29%
6 - S	41.99	48	87.48%
7 - S	32.3	48	67.29%
8 - S	35.53	48	74.02%
9 - S	32.3	48	67.29%
10 - S	32.3	48	67.29%
11 - S	38.76	48	80.75%
12 - S	35.53	48	74.02%
13 - S	38.76	48	80.75%
14 - S	32.3	48	67.29%
15 - S	38.76	48	80.75%
16 - S	32.3	48	67.29%
promedio			72.34%

Fuente: Elaboración propia

A través de la presente tabla se puede apreciar que la organización posee un 72.34% de eficiencia.

Gráfico: Eficiencia pre test

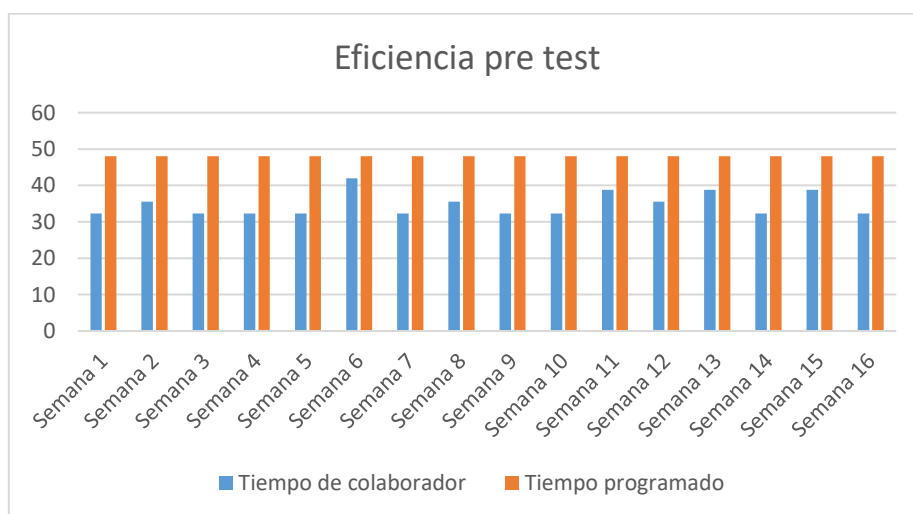


Figura 13: Eficiencia pre tes

Fuente: Elaboración propia



A través del presente gráfico se puede apreciar que la organización posee un 72.34% de eficiencia.

## Eficacia

Tabla 16: Nivel de eficacia pre test

semanas	Servicios realizados	Servicios programados	% eficacia
1 - S	10	15	66.67%
2 - S	11	15	73.33%
3 - S	10	15	66.67%
4 - S	10	15	66.67%
5 - S	10	15	66.67%
6 - S	13	15	86.67%
7 - S	10	15	66.67%
8 - S	11	15	73.33%
9 - S	10	15	66.67%
10 - S	10	15	66.67%
11 - S	12	15	80.00%
12 - S	11	15	73.33%
13 - S	12	15	80.00%
14 - S	10	15	66.67%
15 - S	12	15	80.00%
16 - S	10	15	66.67%
Promedio			71.67%

Fuente: Elaboración propia

A través de la presente tabla se puede apreciar que la organización posee un 71.67% de eficacia.

Gráfico: Eficacia pre test

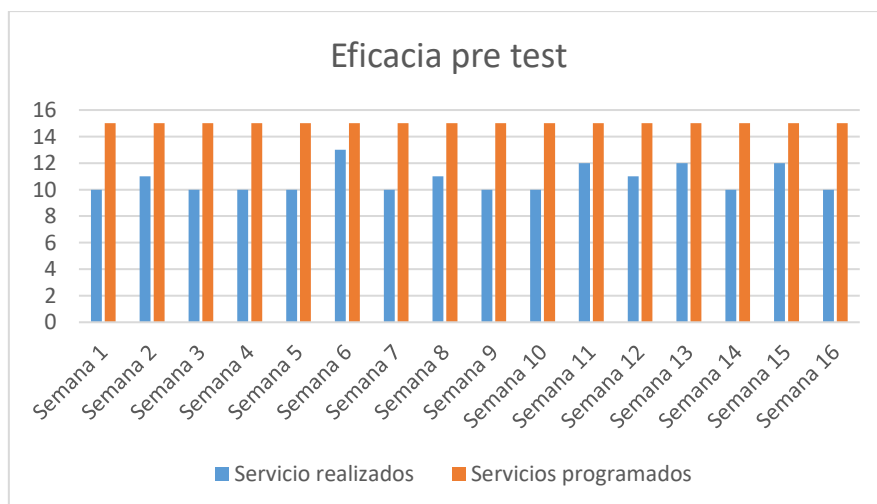


Figura 14: Eficacia pre tes

Fuente: Elaboración propia

A través del presente gráfico se puede apreciar que la organización posee un 71.76% de eficacia.

A continuación, se presenta la productividad pre test de la organización.

Tabla 17: *Productividad pre test*

<b>semanas</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Eficacia</b>	<b>% Productividad laboral</b>
1 - S	67.29%	66.67%	44.86%
2 - S	74.02%	73.33%	54.28%
3 - S	67.29%	66.67%	44.86%
4 - S	67.29%	66.67%	44.86%
5 - S	67.29%	66.67%	44.86%
6 - S	87.48%	86.67%	75.82%
7 - S	67.29%	66.67%	44.86%
8 - S	74.02%	73.33%	54.28%
9 - S	67.29%	66.67%	44.86%
10 - S	67.29%	66.67%	44.86%
11 - S	80.75%	80.00%	64.60%
12 - S	74.02%	73.33%	54.28%
13 - S	80.75%	80.00%	64.60%
14 - S	67.29%	66.67%	44.86%
15 - S	80.75%	80.00%	64.60%
16 - S	67.29%	66.67%	44.86%
promedio			52.26%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar de la presente tabla la organización posee un 52.26% de productividad laboral en la fase del pre test

Gráfico: Productividad Pre test

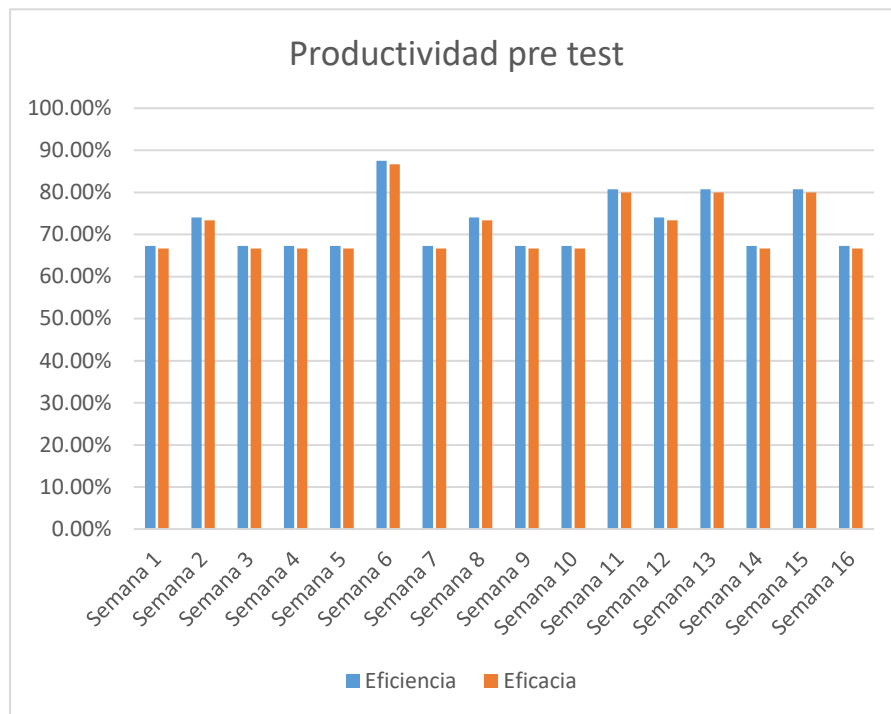


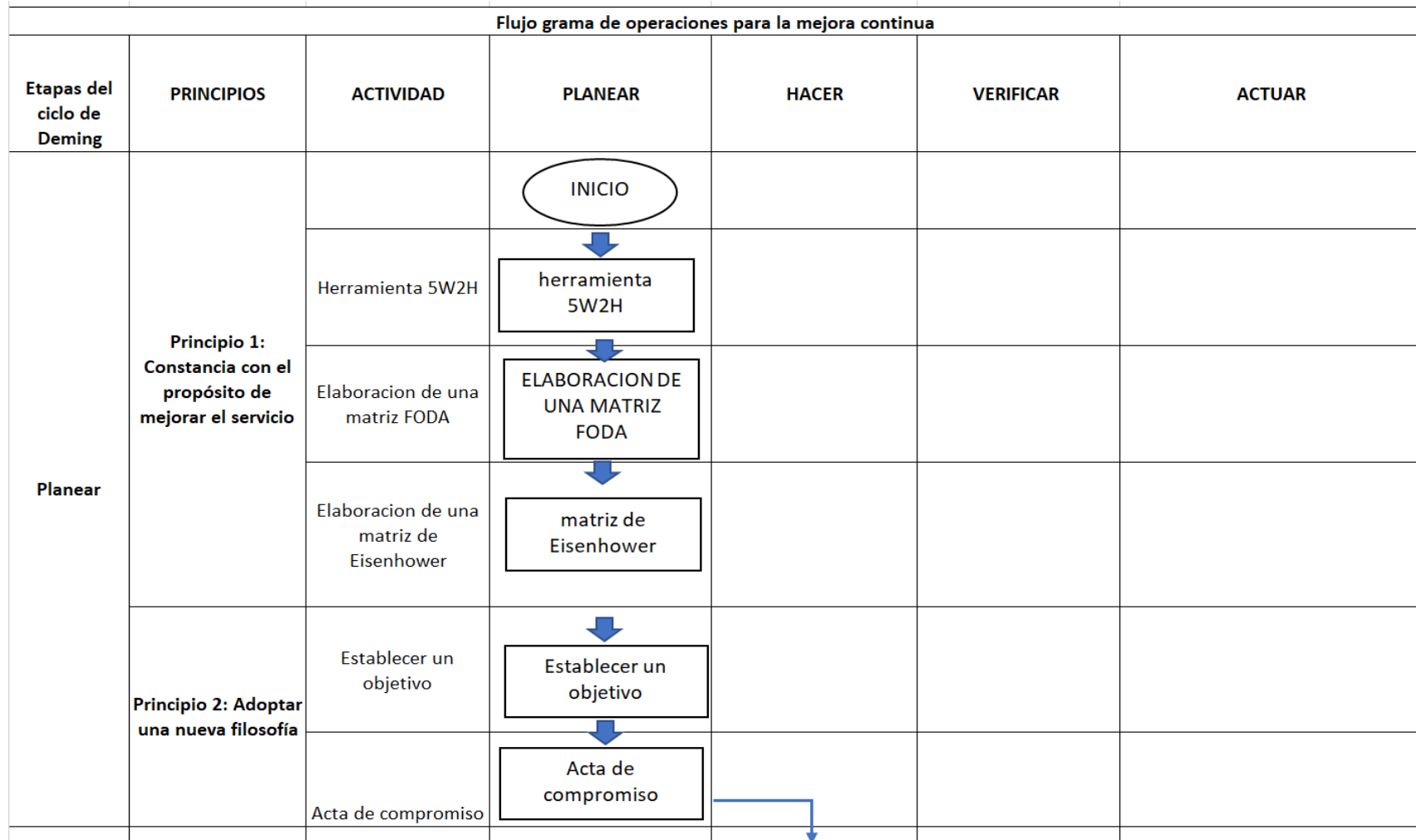
Figura 15: Productividad pre tes

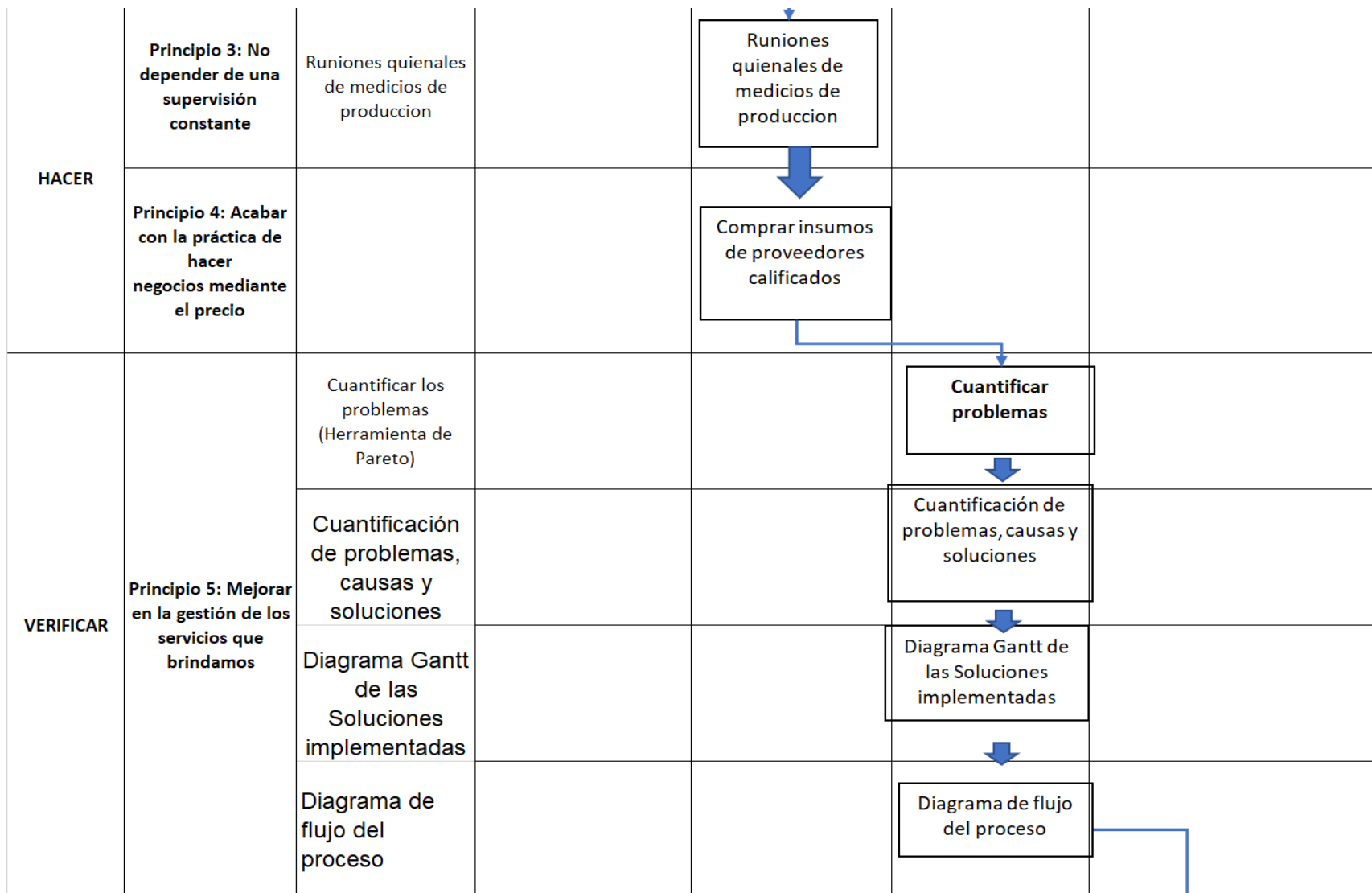
Fuente: Elaboración propia

A través del presente gráfico se puede apreciar que la organización posee un 52.26% de productividad parcial, de un factor o laboral

**Propuesta de mejora:**

A continuación se detalla el flujo grama correspondiente:





ACTUAR	Principio 6: Realizar capacitaciones sobre las normas	Realizar capacitación sobre normas				Realizar capacitación sobre normas
	Principio 7: Fomentar el liderazgo	Fomentar el Liderazgo				Fomentar el Liderazgo
	Principio 8: Reemplazar el miedo por confianza y seguridad entre los colaboradores	Expulsar el miedo a actuar				Expulsar el miedo a actuar
	Principio 9: Eliminar los obstáculos o problemas que se generan entre las áreas	Eliminar los obstáculos o problemas que se generan entre las áreas.				Eliminar los obstáculos o problemas que se generan entre las áreas.
	Principio N° 10: Eliminar frases o dichos que no motiven en la aportación del cumplimiento del objetivo	Aplicación del decálogo de abogado				Aplicación del decálogo de abogado

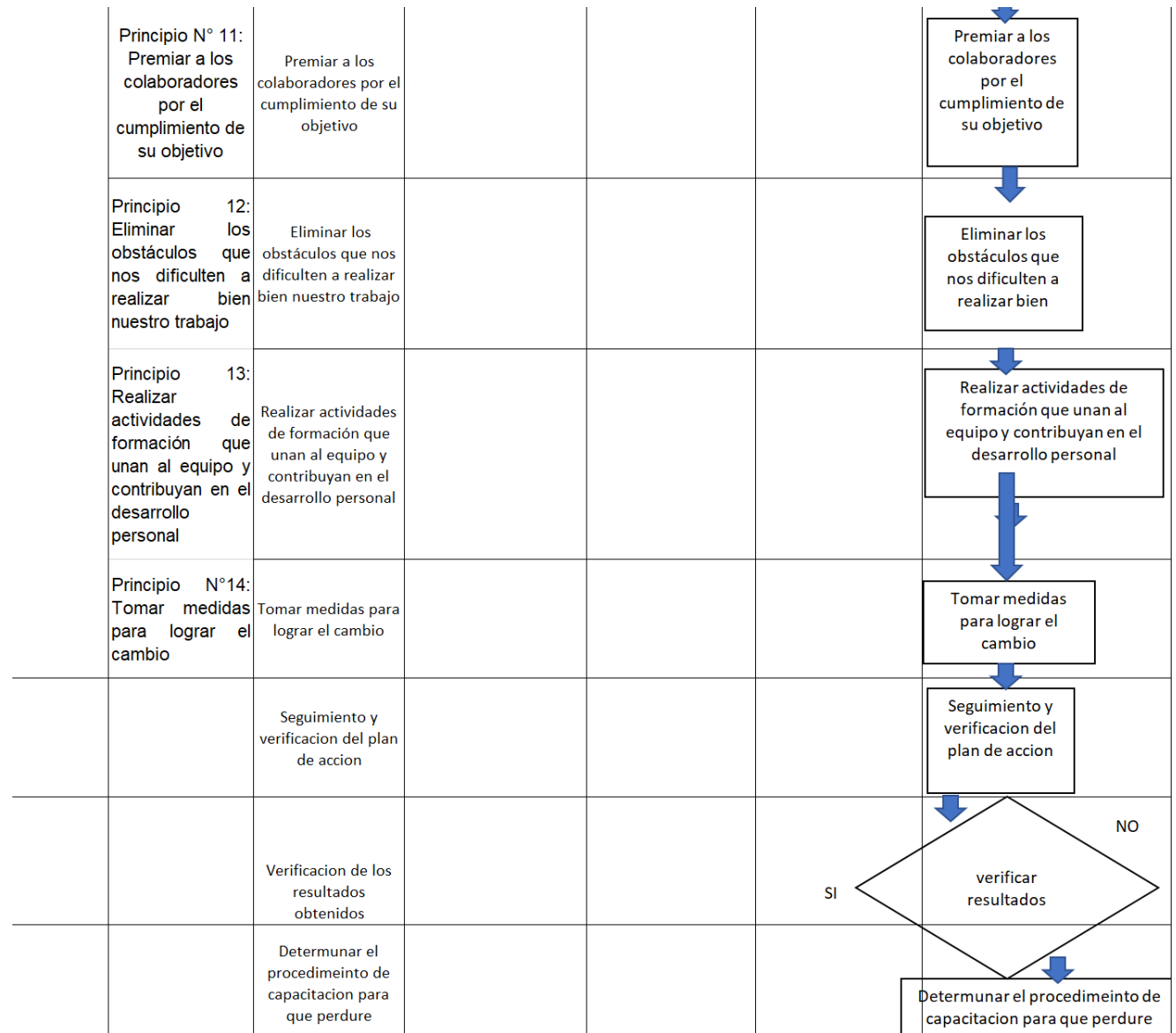


Figura 16: Propuesta de mejora

Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente, se elaboró un cronograma de actividades donde se desarrollarán las propuestas de mejoras que se están programando para lograr alcanzar los indicadores mensuales proyectados:

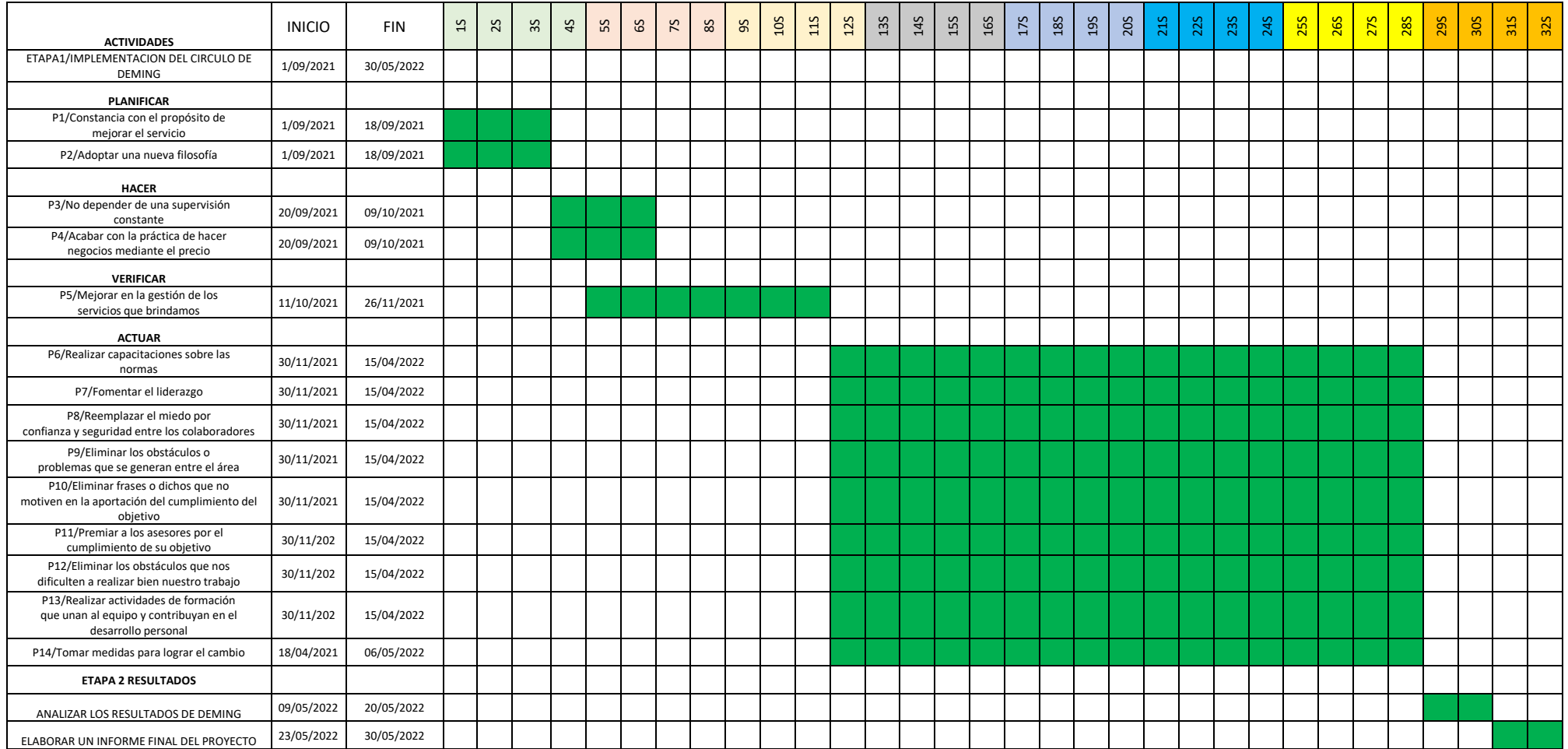
Tabla 18: *Cronograma de la implementación*

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INICIO</b>	<b>FIN</b>
Implementación	1/09/2021	30/05/2022
<b>PLANIFICAR</b>		
P1	1/09/2021	18/09/2021
P2/Adoptar una nueva filosofía	1/09/2021	18/09/2021
<b>HACER</b>		
P3	20/09/2021	09/10/2021
P4	20/09/2021	09/10/2021
<b>VERIFICAR</b>		
P5	11/10/2021	26/11/2021
<b>ACTUAR</b>		
P6	30/11/2021	15/04/2022
P7	30/11/2021	15/04/2022
P8	30/11/2021	15/04/2022
P9	30/11/2021	15/04/2022
P10	30/11/2021	15/04/2022
P11	30/11/2021	15/04/2022
P12	30/11/2021	15/04/2022
P13	30/11/2021	15/04/2022
P/14	18/04/2022	06/05/2022
<b>ETAPA 2 RESULTADOS</b>		
Análisis	09/05/2022	20/05/2022
Informe	23/05/2022	30/05/2022

Fuente: Elaboración propia



Tabla 19: *Diagrama de Gant*



Fuente: Elaboración propia

Con la finalidad de aplicar las capacitaciones y mejoras se presenta a continuación los gastos respectivos:

Tabla 20: *Inversión económica por el investigador*

Rubro	Aporte monetario	
Equipos y bienes duraderos	Laptop	S/ 2 999.00
	USB 64 Gb.	S/ 25.00
Recursos humanos	Asesoría externa	S/ 2 200.00
Materiales e insumos, servicios y gastos operativos	Impresora	S/ 1,000.00
	Tinta para impresora	S/ 70.00
	Servicio teléfono móvil	S/ 65.50
	Servicio internet	S/ 120.00
	Energía eléctrica	S/ 150.00
Gastos operativos	Movilidad	S/ 300.00
	Imprevistos	S/ 620.00
<b>Total</b>		<b>S/ 7,549.50</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21: *Presupuesto de la implementación de la mejora*

Cantidad	Recursos	Duración	S/. H.H.	Costo S/.
1	Asesor legal	1h	16	S/. 3400
3	Premiaciones			S/.2175
4	Materiales Didácticos			S/.1600
1	Impresora			S/.550
6	Hojas Bond			S/.96
	Inscripciones a cursos			S/.2800
<b>Total</b>				<b>S/.10621</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22: *Presupuesto total de la implementación*

<b>Presupuesto total de la implementación</b>	
Concepto	Costo
Recursos utilizados en la investigación	S/. 7549.50
Implementación de círculo de Deming	S/.10621
<b>Total</b>	<b>S/. 18,170.5</b>

Fuente: Elaboración propia

**Ejecución de la Propuesta:** Para incrementar la producción de demandas en el Estudio Jurídico Agip & Asociados SAC se decidió ejecutar lo siguiente:

Tabla 23: *Objetivo de la implementación de mejora de proceso*

<b>Estudio Jurídico Agip &amp; Asociados Sac</b>	<b>Plan de implementación</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	
01/09/2021	Mejora de procesos para incrementar la productividad de demandas judiciales en la empresa Agip y Asociados S.A.C. Lima 2022	
<b>Alcance de la implementación</b>		
La presente investigación busca incrementar la productividad en el estudio Jurídico Agip y Asociados SAC		
<b>Situación actual</b>		
El Estudio Jurídico Agip & Asociado S.A.C es una micro empresa situada en la provincia de Lima, en los últimos meses esta organización viene presentando una baja producción la misma que se acreditan a través de la consulta de expedientes judiciales del poder judicial y de los reportes del área de producción del presente año y del año pasado los cuales indican un decaimiento de producción de casi 25% a comparación del año 2019, cabe resaltar que la productividad actual de la empresa es de un 52.26 % siendo el objetivo de la gerencia llegar al 90% que es un indicador para empresas de clase mundial.		
<b>Justificación</b>		
Esta investigación será de utilidad para el ámbito jurídico puesto que existen pocos estudios sobre mejora de proceso judiciales en nuestro país, como se aprecia la investigación permite aplicar los conocimientos adquiridos en el rubro de la Ingeniería Industrial en el sector empresarial legal. Desde el enfoque social la presente indagación permitirá acceder a la población limeña a una correcta administración de justicia, puesto que al tener demandas más eficaces los procesos judiciales serán más oportunos (sin dilataciones). Así mismo este elemento científico ayudará a incrementar la productividad y por ende la capitalización de la empresa al generar más utilidades la empresa podrá capacitar al personal, adquirir nuevos equipos, tener una solvencia constante para el pago de planillas, utilidades a sus trabajadores, etc. Por último, la justificación metodológica de la investigación se representa en una guía de enseñanza para la empresa la misma que se podría convertir en corto plazo en un manual de enseñanza para las operaciones de la organización y también para futuras investigaciones universitarias relacionadas al tema, por ende, se crearán las bases de los métodos de la mejora continua o mejora permanente en este ámbito de estudio.		
<b>Objetivos de la Organización</b>		
<b>A corto plazo</b>	<b>A largo plazo</b>	
Aumentar el número de producción legal	Ser uno de los mejores estudios Jurídico en la ciudad de Lima.	
Evitar tener expedientes pendientes	Aumentar la capacidad de Colaboradores	
Incrementar el nivel de eficiencia	Perfeccionar nuestra eficiencia y eficacia	
Incrementar el nivel de eficacia	Generar una buena sinergia laboral entre los colaboradores	

Fuente: Elaboración propia

Con la finalidad de incrementar la productividad en el Estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, explicaremos como se desarrolló cada uno de los principios de Deming en el caso propuesto:

**Para la etapa planear se aplica:**

**Principio N° 1:**

**Herramienta 5W2H:** Para esta etapa se empleó la herramienta 5W2H tal como se detalla a continuación:

Tabla 24: Herramienta 5W2H

Herramienta 5W2H	
¿Qué se hará?	Se ejecutar una mejora continua afin que la organización cumpla con su objetivo de elaborar 30 demandas judiciales por semana
¿Por qué se hará?	Para incrementar la productividad en la organización
¿Por quienes se harán?	Se realizó en conjunto por el área de producción a cargo del Abg. Luis Enrique Vásquez Mondragón en coordinación el área contable encargado por la Tec. Maribel del Socorro Chávez Chávez.  Los colaboradores encargados son: Abg. Juan Jiménez García Abg. Luis Enrique Alvarado Wong
¿Cuándo se hará?	Se inicio el 01/09/2021 Se culminó el 30/05/2022
¿Dónde se hará?	En las oficinas el Estudio Jurídico Agip & Asociados SAC Dirección: Jr. lima sur nro. 186 Int. 101. Chosica (altura notaria Molleapaza-parque Echeniq) Lima - Lima – Lurigancho
¿Como se hará?	Se ejecuta el circulo Deming poniéndose énfasis en la aplicación de los 14 principios de Deming
¿Cuánto costará?	<b>Presupuesto Total de la Implementación</b>
	Concepto
	Costo
	Recursos utilizados en la investigación
Implementación de círculo de Deming	S/.10621
<b>Total</b>	S/. 18,170.5

Fuente: Elaboración propia

## Elaboración de una matriz FODA:

Tabla 25: *Matriz FODA*

<p><b>Estudio Jurídico Agip &amp; Asociados SAC</b></p>	<p><b>Fortalezas – F</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demandas admitidas</li> <li>2. Procesos Judiciales Ganados</li> <li>3. Procesos Cobrados</li> <li>4. Proceso administrativos Ganados</li> </ol>	<p><b>Debilidades – D</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acumulación de pendientes judiciales</li> <li>2. Demandas no admitidas</li> <li>3. No calificación de expedientes Adm.</li> <li>4. Expedientes con observaciones.</li> </ol>
<p><b>Oportunidades – O</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar el KnowHow</li> <li>2. Línea de carrera</li> <li>3. Contar con equipos adecuados</li> <li>4. Prestamos laborales</li> </ol>	<p><b>Estrategia FO</b></p> <p>Seguir incrementando el Know How con el existo de las demandas admitidas</p>	<p><b>Estrategia DO</b></p> <p><b>Aprovecha el Know How</b> para capacitar al personal a fin de evitar acumulación en la elaboración de demandas.</p>
<p><b>Amenazas – A</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demandas por vencer</li> <li>2. Demandas improcedentes</li> <li>3. Demandas incompletas</li> </ol>	<p><b>Estrategia FA</b></p> <p><b>Seguir promoviendo el orden y control en los plazos establecidos para los vencimientos.</b></p>	<p><b>Estrategia DA</b></p> <p><b>Procurar que el servicio legal sea optimo a fin de evitar atrasos procesales.</b></p>

Fuente: Elaboración propia

## Matriz de Eisenhower

Tabla 26: *Matriz de Eisenhower*

	<b>Urgente</b>	<b>No urgente</b>
<b>Importante</b>	<p>Hacer: Producir 15 demandas semanales</p>	<p>Programar: tareas de procuraduría que no contribuyen a la producción de demanda</p>
<b>No importante</b>	<p>Delegar: La atención al cliente física o virtual</p>	<p>Eliminar: Distracciones y tareas innecesarias</p>

Fuente: Elaboración propia

## Principio N° 2:

**Establecer un objetivo:** Para la presente etapa se coordina con la gerencia general y con el equipo del área de producción, a fin de establecer un objetivo semanal y mensual de elaboración de demandas la cual se presente a continuación:

Tabla 27: De objetivos coordinados

	<b>Objetivo de la mejora en número de Demandas</b>	<b>Valor por Demanda</b>	<b>Valor económico Del objetivo</b>
<b>Semana 1</b>	15	S/ 1250	S/ 18750
<b>Semana 2</b>	15	S/ 2500	S/ 18750
<b>Semana 3</b>	15	S/ 2500	S/ 18750
<b>Semana 4</b>	15	S/ 2500	S/ 18750
<b>Objetivo mensual En producción de demandas</b>	60	Objetivo económico alcanzado	S/ 75000

Fuente: Elaboración propia

**Acta de compromiso:** Con el fin de poder llegar al objetivo organizacional, la gerencia general se reunión con los jefes de áreas y los colaboradores responsables a fin de suscribir el acta de compromiso de producción legal, el día 13 de diciembre del 2021 en la sala 2 del estudio jurídico.





**Para la etapa hacer se aplica:**

**Principio N° 3:**

Conforme al compromiso suscrito se procedió a realizar las reuniones quincenales con la única intención de monitorear el cumplimiento del objetivo, a continuación, se presentan el cronograma de las reuniones realizadas.



Tabla 28: *Registro de Reuniones*

Registro de Reuniones			
Lugar	Oficina de Gerencia		
Razón:	Reunión de control de producción		
Fechas	Motivo	Cumple	No cumple
17/09/2021	Avance de producción	X	
30/09/2021	Cumplimiento del objetivo		X
14/10/2022	Avance de producción	X	
29/10/2022	Cumplimiento del objetivo		X
15/11/2022	Avance de producción	X	
29/11/2022	Cumplimiento del objetivo		X
14/12/2022	Avance de producción	X	
31/12/2022	Cumplimiento del objetivo		X
14/01/2022	Avance de producción	X	
28/01/2022	Cumplimiento del objetivo		X
25/02/2022	Avance de producción	X	
15/03/2022	Avance de producción	X	
30/03/2022	Cumplimiento del objetivo	X	
13/04/2022	Avance de producción		X
28/04/2022	Cumplimiento del objetivo	X	

Fuente: Elaboración propia

#### Principio N° 4:

Se llevó a cabo una reunión con la gerencia general y con las áreas de contabilidad y producción a fin de comprometerse a no adquirir insumos físicos ni digitales solo por el precio menor del mercado, si no por lo contrario se estableció la meta de comprar insumos de proveedores calificados de acuerdo con la necesidad jurídica y la coyuntura social, para lo que se acordó con las áreas en mención envíen un reporte mensual de sus insumos necesarios a fin de realizar los pedidos.

Tabla 29: *Principales Insumos requeridos*

items requerido	Oct-21	Nov-22	Dic-22	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22
Laptop	2						
Computadora			1				
Papel	3 millares	4 millares	3 millares	5 millares	3 millares	4 millares	4 millares
Lapiceros	12	12	10	12	12	10	9
Folders	100	100	100	100	150	150	100
Códigos	2		3			2	
Libros	3	1	2	4	2	1	1
Plataforma Jurídica	1	1	1	1	2	2	2
Impresoras		1		2			
Toner	1	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia

Para la etapa de verificar se aplica los siguientes principios:

**Principio N°5:**

**Cuantificar problemas**

Para esta etapa aplicaremos la herramienta de Pareto, la cual presentan los siguientes problemas:

Tabla 30: Resultados de la herramienta de Pareto:

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Abs. Acumulada</b>	<b>Frecuencia Rel. Acumulada</b>
Doble funciones del colaborador	20	18.02%	20	18.02%
Falta de capacitación	18	16.22%	38	34.23%
Falta de control de producción	16	14.41%	54	48.65%
Falta de una base de datos intranet	14	12.61%	68	61.26%
Métodos de trabajo no estandarizados.	13	11.71%	81	72.97%
Falta de un sistema jurídico	12	10.81%	93	83.78%
Demandas improcedentes	10	9.01%	103	92.79%
Demandas inadmisibles	8	7.21%	111	100%

Gráfico: Diagrama de Pareto

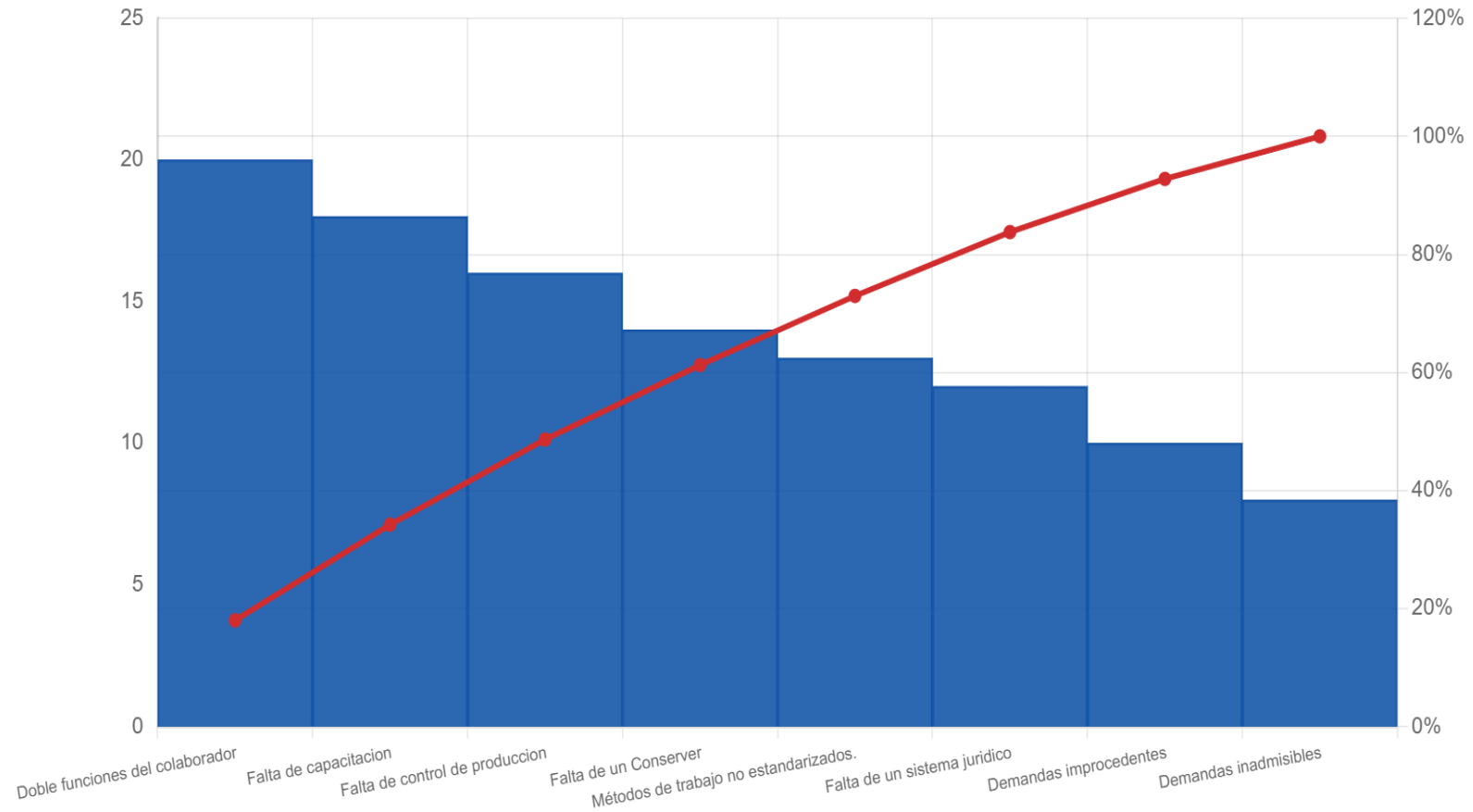


Figura 17: Diagrama de Pareto

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31: Cuantificación de problemas, causas y soluciones

N°	Problemas	Causa raíz de cada problema	Planteamiento de soluciones
1	Doble funciones del colaborador	Los colaboradores elaboran demandas y al mismo tiempo atienden a los clientes presencial o virtualmente	Contratar un personal part time que atienda en el turno mañana los requerimientos de los clientes  Esto permitirá que los colaboradores se centren en el trabajo de producción de demanda
2	Falta de capacitación	Por la coyuntura actual la normatividad legal se vuelve volátil	Capacitar al personal a través de charlas talleres, cursos o diplomados de actualización.
3	Falta de control de producción	No existe un inventario idóneo	Realizar un inventario con un nuevo Kardex por expedientes a fin de depurar los casos ya concluidos y reportar los pendientes por pago.
4	Falta de una base de datos intranet	No existe una base de datos digitales interna	Contratar un proveedor de tecnología a fin que genere un software de control judicial para el estudio.
5	Métodos de trabajo no estandarizados.	No existe unificación de criterios	Redactar directivas para la toma de decisiones en casos de alguna incertidumbre jurídica
6	Falta de un sistema jurídico	Se necesita de un sistema a tiempo real para ver los estados de los expedientes	Contratar un proveedor de tecnología a fin que genere un software de control judicial para el estudio.
7	Demandas improcedentes	Falta de estudio del caso	No aceptar casos ambiguos
8	Demandas inadmisibles	La premura en producir demandas sin diligencia	Habilitarle más tiempo de producción al colaborador a fin de que pueda ser diligente con su trabajo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32: Diagrama Gantt de las Soluciones implementadas

ACTIVIDADES	INICIO	FIN	15	25	35	45	55	65	75	85
Contratar un personal part time que atienda en el turno mañana los requerimientos de los clientes	11/10/2021	22/10/2021	█	█						
Esto permitirá que los colaboradores se centren en el trabajo de producción de demanda	11/10/2021	22/10/2021	█	█						
Capacitar al personal a través de charlas talleres, cursos o diplomados de actualización.	11/10/2021	22/10/2021	█	█						
Realizar un inventario con un nuevo Kardex por expedientes a fin de depurar los casos ya concluidos y reportar los pendientes por pago.	28/12/2021	05/11/2021			█	█	█			
Contratar un proveedor de tecnología a fin que genere un software de control judicial para el estudio.	25/11/2021	05/11/2021			█	█	█			
Redactar directivas para la toma de decisiones en casos de alguna incertidumbre jurídica	25/11/2021	05/11/2021			█	█	█			
Contratar un proveedor de tecnología a fin que genere un software de control judicial para el estudio.	08/11/2021	26/11/2021						█	█	█
No aceptar casos ambiguos	08/11/2021	26/11/2021						█	█	█
Habilitarle más tiempo de producción al colaborador a fin de que pueda ser diligente con su trabajo	08/11/2021	26/11/2021						█	█	█

Fuente: Elaboración propia

## Diagrama de flujo del proceso

Maquina				Inspección	□				
				Tansporte	⇨				
	INICIO	8:00 a. m.	Revision de fichas técnicas	Demora	D				
	FINAL	11:37 a. m.	Inspección	Almacenaje	▽				
<b>Moda Actual</b>				Total de tiempo de demora al inicio de la Produccion					
Items	concepto de actividades		●	⇨	◐	■	▽	Tiempo (min)	Distancia (mtrs)
1	Revision del programa del dia				●			7	
2	Clasificacion de terminos				●			6	
3	Clasificacion de reprocesos				●			8	
5	Aprobacion de pre produccion				●			5	5
6	Estudio del caso	●						35	
7	Clasificacion de medios probatorios	●						15	
8	Fudamentos Facticos	●						38	
9	supervision 1					●		9	
10	Fundamentos Juridicos	●						30	
11	supervision 2					●		8	
12	Anexos	●						6	
13	Foliacion	●						8	
14	Supervision final					●		7	
15	Presentacion SINOE		●					8	3
<b>Tiempo en minutos</b>								<b>190</b>	
<b>Tiempo total en horas</b>								<b>03:10</b>	

Figura 18: Diagrama de análisis de proceso post test (actual)

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al diagrama de análisis de procesos actual para la elaboración de una demanda se utilizaba 3.10 horas.

Para la etapa actuar se aplican los siguientes principios:

**Principio N°6:**

El estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, cuenta con una cartera pesada en temas previsionales, laborales y civiles por lo que se procede a capacitar al personal de manera mensual y virtual, conforme el siguiente cronograma de actividades.



Tabla 33: Cronograma de talleres jurídicos presenciales

N°	Tipo de capacitación	Fecha de capacitación
1	Taller de redacción de demandas judiciales	28/10/2021
2	Taller de argumentación Jurídica	25/11/2021
3	Taller de actualización previsional	23/12/2021
4	Taller de actualización laboral	28/01/2022
5	Taller de calificación de expedientes	25/02/2022
6	Taller de redacción de recursos judiciales	25/03/2022
7	Taller de precedentes vinculantes	22/04/2022

Fuente: Elaboración propia

Tabla 34: Cronograma de talleres jurídicos virtuales

N°	Tipo de capacitación	Fecha de capacitación
1	Regímenes previsionales en el Perú	15/11/2021
2	Procedimiento para el retiro de la AFP	19/01/2022
3	Como jubilarse por convenio internacional	21/02/2022
4	Principales derechos laborales	09/03/2022

Fuente: Elaboración propia



Tema:  
Procedimiento para el Retiro del 25% de su fondo de AFP para peruanos que se encuentran en el extranjero



Tema:  
Cómo jubilarse aplicando los convenios internacionales : Argentina, España , Chile , Canadá, Ecuador , Uruguay y Corea



### **Principio 7:**

En esta etapa se realiza talleres motivacionales que permitan empoderar a los colaboradores, así mismos talleres de integración con la finalidad de promover la sinergia laboral y reuniones de confraternidad con la finalidad de afianzar confianza entre los colaboradores.



### **Principio 8:**

En esta etapa se aplican los siguientes 4 indicadores coordinado con la gerencia:

1. La gerencia se compromete a escuchar a todos los colaboradores.
2. A fin de generar confianza entre los colaboradores los jefes de áreas de comprometen a delegar funciones adecuadas a cada colaborador.
3. El estudio jurídico permite a los colaboradores que de desarrollen en su línea de carrera.
4. De acuerdo al avance los objetivos se procede a celebrarlos.



### **Principio N° 9:**

Para evitar obstáculos o problemas entre las áreas de producción, el área de contabilidad, el área de atención al cliente y todas las sedes del estudio jurídico, se elabora de un periódico mural informativo sobre la realidad de la organización el cual contendrá los principales avances en referencia al objetivo principal, dicha

responsabilidad recaerá sobre el área de contabilidad. Así mismo la gerencia se compromete a conseguir un proveedor de intranet a fin de integrar a tiempo real a todas las sedes distritales y provinciales del estudio jurídico.

### **Principio N° 10:**

Para la aplicación de este principio se eligió utilizar el decálogo de abogado elaborado por el jurista uruguayo Eduardo Juan Couture Etcheverry, como se muestra a continuación:

- |   |
|---|
| <p><b>I. Estudia.</b> El Derecho se transforma constantemente. Si no sigues sus pasos serás cada día un poco menos Abogado.</p> <p><b>II. Piensa.</b> El Derecho se aprende estudiando, pero se ejerce pensando</p> <p><b>III. Trabaja.</b> La Abogacía es una ardua fatiga puesta al servicio de la Justicia.</p> <p><b>IV. Lucha.</b> Tu deber es luchar por el Derecho, pero el día que encuentres en conflicto el Derecho con la Justicia, lucha por la Justicia.</p> <p><b>V. Sé leal.</b> Leal como tu cliente al que no puedes abandonar hasta que comprendas que es indigno de ti. Leal para con el adversario, aun cuando él sea desleal contigo. Leal para con el Juez que ignora los hechos y debe confiar en lo que tú le dices y que, en cuanto al Derecho, alguna que otra vez debe confiar en el que tú le invocas.</p> <p><b>VI. Tolera.</b> Tolera la verdad ajena en la misma medida en que quieres que sea tolerada la tuya.</p> <p><b>VII. Ten paciencia.</b> El tiempo se venga de las cosas que se hacen sin su colaboración.</p> <p><b>VIII. Ten fe.</b> Ten fe en el Derecho, como el mejor instrumento para la convivencia humana; en la Justicia, como destino normal del Derecho; en la Paz, como substitutivo bondadoso de la Justicia; y sobre todo, ten fe en la Libertad, sin la cual no hay Derecho, ni Justicia, ni Paz.</p> <p><b>IX. Olvida.</b> La Abogacía es una lucha de pasiones. Si en cada batalla fueras llenando tu alma de rencor llegaría un día en que la vida sería imposible para ti. Concluido el combate, olvida tan pronto tu victoria como tu derrota.</p> <p><b>X. Ama tu profesión.</b> Trata de considerar la Abogacía de tal manera que el día que tu hijo te pida consejo sobre su destino, consideres un honor para ti proponerle que sea Abogado.</p> |
|---|

Figura 19: Decálogo del abogado

Fuente: Decálogo del abogado elaborado por Eduardo Juan Couture Etcheverry

### **Principio N° 11:**

En coordinación con la gerencia general se establecieron incentivos mensuales (Económicos o de Tours) por el cumplimiento de logros mensuales tal como se muestra a continuación:

Tabla 35: *Cronograma de talleres jurídicos virtuales*

<b>Mes</b>	<b>Tours o Incentivo</b>	<b>Costos</b>
Octubre	Nor Yauyos	S/.320
Noviembre	Nevado Raura	S/.250
Diciembre	Lunahuana	S/.295
Enero	Playa Tuquillo	S/.190
Febrero	Nevado Rajuntay	S/.250
Marzo	500	S/.500
Abril	Marcapomacocha	S/.190
Mayo	Paracas Huacachina	S/.180
Costo total		S/.2175

Fuente: Elaboración propia

### **Principio 12:**

En coordinación con las áreas de contabilidad y producción, se realizaron reuniones bimestrales con el fin de lograr la integración de todos los colaboradores del estudio jurídico.

### **Principio 13:**

En coordinación con la gerencia se propuso celebrar los días festivos, onomásticos y realizar concursos tal como se detalla a continuación:

Tabla 36: *Cronograma de talleres jurídicos virtuales*

Cronograma de actividades festivas del equipo de la organización	
Mes	Actividades Festivas
Enero	Inicio del año
Febrero	Onomástico y día de la amistad
Marzo	Onomástico y día de la mujer
Abril	Onomástico día del abogado
Mayo	Día de la madre
Junio	Onomástico
Julio	Fiestas patrias
Setiembre	Onomástico día de la primavera y juventud
Octubre	Concurso día de la canción criolla
Diciembre	Concurso decoración por navidad

Fuente: Elaboración propia

#### **Principio N°14:**

Toda la organización, gerencia, área de producción y contabilidad y las sedes nacionales se comprometieron a realizar todos los cambios pertinentes a fin de cumplir con el objetivo en común, estos cambios están detallados en el cronograma Gantt antes expuesto.

## Post test

### Planificar:

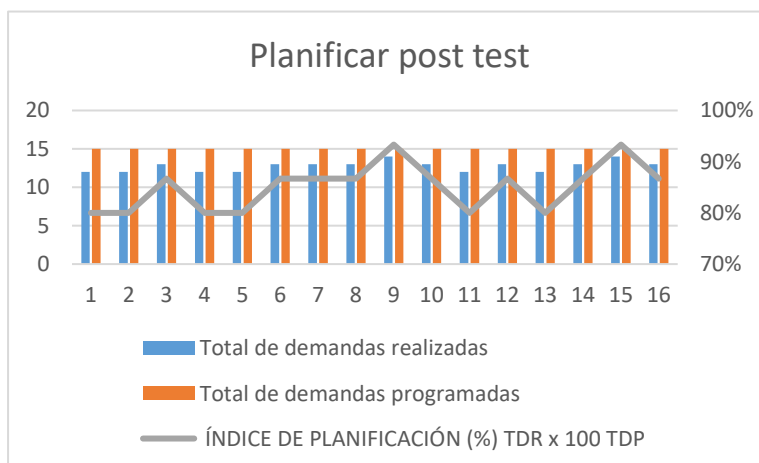
Tabla 37: Planificar post tes

Periodo		Planificar		
		Total, de demandas realizadas	Total, de demandas programadas	Índice de planificación (%)
				$\frac{TDR \times 100}{TDP}$
Febr-22	1 - S	12	15	80%
	2 - S	12	15	80%
	3 - S	13	15	87%
	4 - S	12	15	80%
Mar-22	5 - S	12	15	80%
	6 - S	13	15	87%
	7 - S	13	15	87%
	8 - S	13	15	87%
Abr-22	9 - S	14	15	93%
	10 - S	13	15	87%
	11 - S	12	15	80%
	12 - S	13	15	87%
May-22	13 - S	12	15	80%
	14 - S	13	15	87%
	15 - S	14	15	93%
	16 - S	13	15	87%
promedio de cada indicador			85.00%	

De lo expuesto el índice de planificación es de un 85.00% conforme a la formula  $(\frac{TDR \times 100}{TDP})$

Fuente: Elaboración propia

Gráfico: Planificar post test



De lo expuesto en el gráfico se aprecia un índice de planificación de 85.00%

Figura 20: Histograma planificar post test

Fuente: Elaboración propia

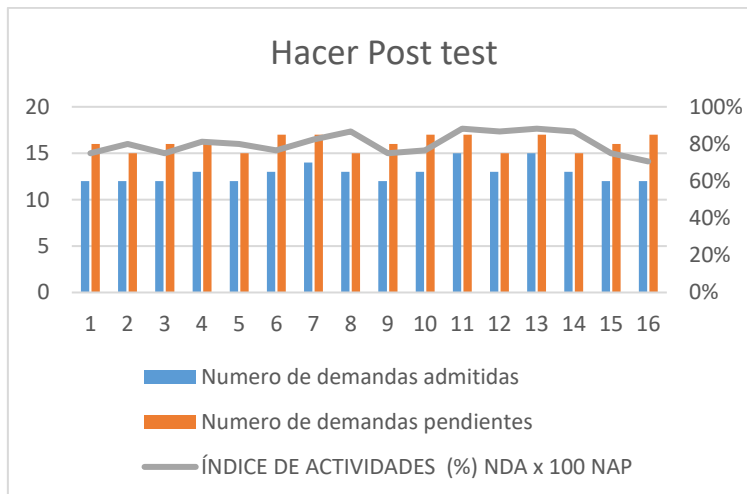
## Hacer

Tabla 38: Hacer post tes

Periodo		Hacer		
		Número de demandas admitidas	Número de demandas pendientes	Índice de actividades (%)
				$\frac{\text{NDA} \times 100}{\text{NAP}}$
Febr-22	1 - S	12	16	75%
	2 - S	12	15	80%
	3 - S	12	16	75%
	4 - S	13	16	81%
Mar-22	5 - S	12	15	80%
	6 - S	13	17	76%
	7 - S	14	17	82%
	8 - S	13	15	87%
Abr-22	9 - S	12	16	75%
	10 - S	13	17	76%
	11 - S	15	17	88%
	12 - S	13	15	87%
May-22	13 - S	15	17	88%
	14 - S	13	15	87%
	15 - S	12	16	75%
	16 - S	12	17	71%
PROMEDIO				80.23%

De lo expuesto el índice de actividades en un porcentaje de 80.23% conforme la formula  $(\text{NAL} \times 100) / \text{NAP}$

Gráfico: Hacer post test



De lo expuesto en el gráfico se aprecia un índice de actividades de 80.23%

Figura 21: Histograma hacer post tes

Fuente: Elaboración propia

**Verificar:**

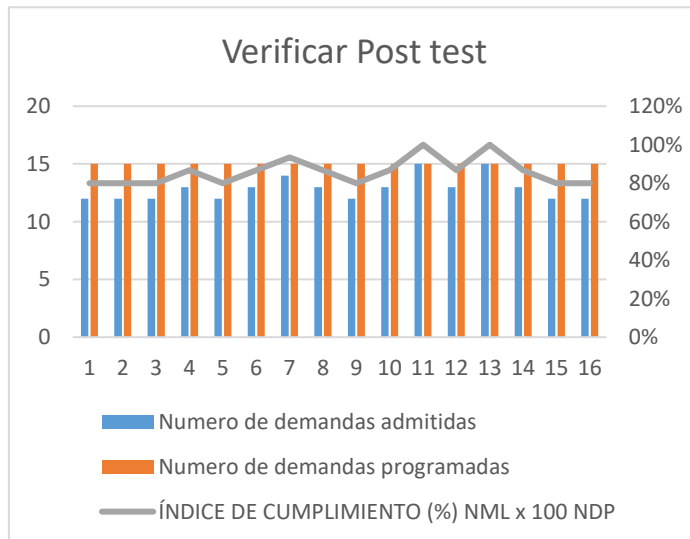
Tabla 39: Verificar post tes

Periodo		Verificar		
		Número de demandas admitidas	Número de demandas programadas	Índice de cumplimiento (%) NML x 100 NDP
Febr-22	1 - S	12	15	80%
	2 - S	12	15	80%
	3 - S	12	15	80%
	4 - S	13	15	87%
Mar-22	5 - S	12	15	80%
	6 - S	13	15	87%
	7 - S	14	15	93%
	8 - S	13	15	87%
Abr-22	9 - S	12	15	80%
	10 - S	13	15	87%
	11 - S	15	15	100%
	12 - S	13	15	87%
May-22	13 - S	15	15	100%
	14 - S	13	15	87%
	15 - S	12	15	80%
	16 - S	12	15	80%
		<b>PROMEDIO</b>		<b>85.83%</b>

De lo expuesto el índice de cumplimiento es de un 85.83% conforme la formula (NDA x 100) /NDP

Fuente: Elaboración propia

Gráfico: Verificar post test



De lo expuesto en el gráfico se aprecia un índice de cumplimiento de 85.83%

Figura 22: Histograma verificar post test

Fuente: Elaboración propia

## Actuar

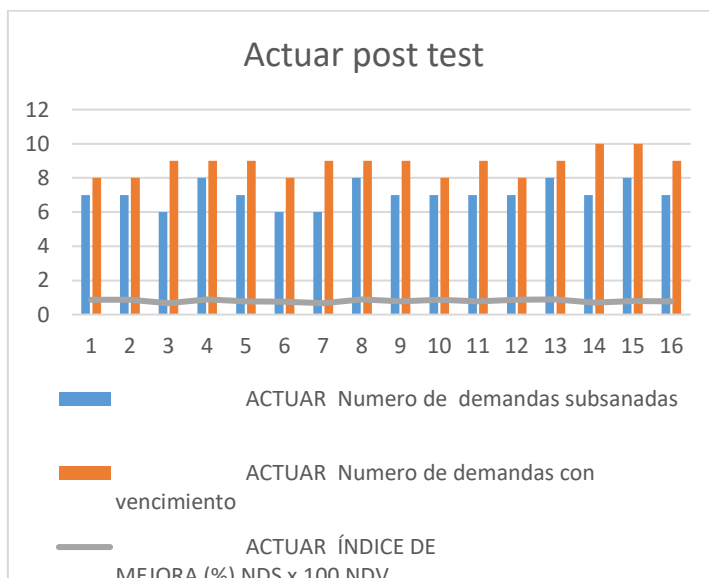
Tabla 40: Verificar post tes

Periodo		Actuar		
		Número de demandas subsanadas	Número de demandas con vencimiento	índice de mejora (%) NDS x 100 NDV
Febr-22	1 - S	7	8	88%
	2 - S	7	8	88%
	3 - S	6	9	67%
	4 - S	8	9	89%
Mar-22	5 - S	7	9	78%
	6 - S	6	8	75%
	7 - S	6	9	67%
	8 - S	8	9	89%
Abr-22	9 - S	7	9	78%
	10 - S	7	8	88%
	11 - S	7	9	78%
	12 - S	7	8	88%
May-22	13 - S	8	9	89%
	14 - S	7	10	70%
	15 - S	8	10	80%
	16 - S	7	9	78%
				80.38%

Fuente: Elaboración propia

De lo expuesto el índice de mejora es de un 80.38 % conforme la formula  $(NDS \times 100) / NDV$

Gráfico: Verificar post test



De lo expuesto en el gráfico se aprecia un índice de cumplimiento de 80.38%

Figura 23: Histograma verificar post test

Fuente: Elaboración propia



Se presenta sus indicadores de eficacia y eficiencia que tiene actualmente el Estudio Jurídico Agip y Asociados SAC, en la etapa Post test:

## Eficiencia

Tabla 41: Nivel de eficiencia post tes

Semanas	Tiempo de colaborador	Tiempo programado	% eficiencia
1 - S	37.2	48	77.50%
2 - S	37.2	48	77.50%
3 - S	40.3	48	83.96%
4 - S	37.2	48	77.50%
5 - S	37.2	48	77.50%
6 - S	40.3	48	83.96%
7 - S	40.3	48	83.96%
8 - S	40.3	48	83.96%
9 - S	43.4	48	90.42%
10 - S	40.3	48	83.96%
11 - S	37.2	48	77.50%
12 - S	40.3	48	83.96%
13 - S	37.2	48	77.50%
14 - S	40.3	48	83.96%
15 - S	43.4	48	90.42%
16 - S	40.3	48	83.96%
promedio			82.34%

Fuente: Elaboración propia

De lo expuesto se puede apreciar que la organización posee un 82.34% de eficiencia

Gráfico: Eficiencia post test

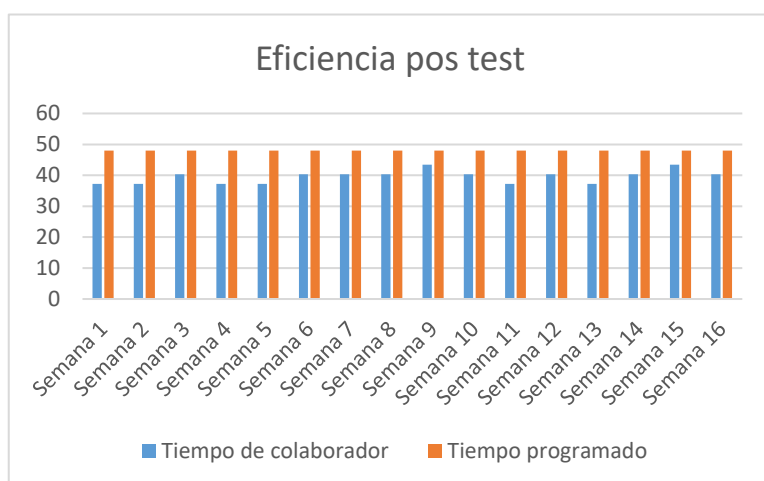


Figura 24: Histograma eficiencia post test

Fuente: Elaboración propia

De lo expuesto en el gráfico se puede apreciar un 82.34% de eficiencia

## Eficacia

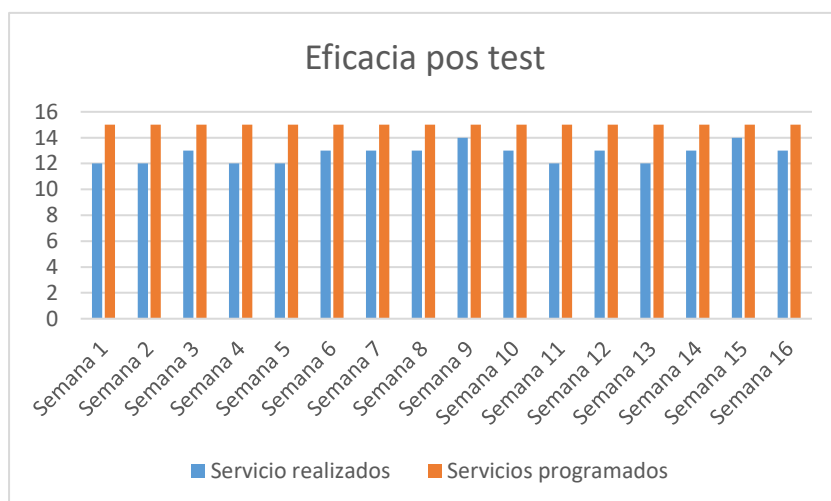
Tabla 42: Nivel de eficacia post tes

Semanas	Servicios realizados	Servicios programados	% eficacia
1 - S	12	15	80.00%
2 - S	12	15	80.00%
3 - S	13	15	86.67%
4 - S	12	15	80.00%
5 - S	12	15	80.00%
6 - S	13	15	86.67%
7 - S	13	15	86.67%
8 - S	13	15	86.67%
9 - S	14	15	93.33%
10 - S	13	15	86.67%
11 - S	12	15	80.00%
12 - S	13	15	86.67%
13 - S	12	15	80.00%
14 - S	13	15	86.67%
15 - S	14	15	93.33%
16 - S	13	15	86.67%
promedio			85.00%

De lo expuesto se apreciar que la organización posee un 85.00% de eficacia

Fuente: Elaboración propia

Gráfico: Eficiencia post test



De lo expuesto en el presente grafico se puede apreciar un 85.00% de eficacia.

Figura 25: Histograma eficacia post test

Fuente: Elaboración propia

## Productividad

Tabla 43: Nivel de productividad post tes

Semanas	Eficiencia	Eficacia	% productividad
1 - S	77.50%	80.00%	<b>62.00%</b>
2 - S	77.50%	80.00%	<b>62.00%</b>
3 - S	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
4 - S	77.50%	80.00%	<b>62.00%</b>
5 - S	77.50%	80.00%	<b>62.00%</b>
6 - S	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
7 - S	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
8 - S	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
9 - S	90.42%	93.33%	<b>84.39%</b>
10 - S	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
11- S	77.50%	80.00%	<b>62.00%</b>
12 - S	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
13 - S	77.50%	80.00%	<b>62.00%</b>
14 - S	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
15 - S	90.42%	93.33%	<b>84.39%</b>
16 - S	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
promedio			70.18%

Fuente: Elaboración propia

De lo expuesto en la presente tabla la organización posee un 70.18% de productividad en la fase de post tes

Gráfico: Productividad post test

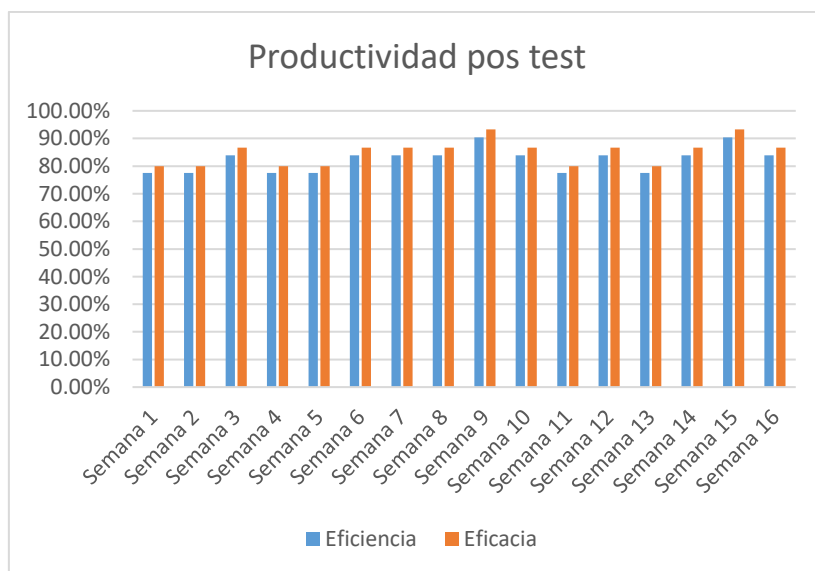


Figura 26: Histograma productividad post test

Fuente: Elaboración propia

De lo expuesto en el grafico se puede apreciar un 70.18% de productividad

## Comparación de los resultados obtenidos del pre test y post test

Como se observa cuando se empezó con la implementación tenían un nivel de productividad de 52.26 %, y después de haber realizado la implementación están teniendo un nivel de productividad de 70.18 %.

Tabla 44: Nivel de productividad del pre test y post test

Pre test				Post tes			
SEMANAS	Eficiencia	Eficacia	% productividad	SEMANAS	Eficiencia	Eficacia	% productividad
Semana 1	67.29%	66.67%	<b>44.86%</b>	Semana 1	77.50%	80.00%	<b>62.00%</b>
Semana 2	74.02%	73.33%	<b>54.28%</b>	Semana 2	77.50%	80.00%	<b>62.00%</b>
Semana 3	67.29%	66.67%	<b>44.86%</b>	Semana 3	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
Semana 4	67.29%	66.67%	<b>44.86%</b>	Semana 4	77.50%	80.00%	<b>62.00%</b>
Semana 5	67.29%	66.67%	<b>44.86%</b>	Semana 5	77.50%	80.00%	<b>62.00%</b>
Semana 6	87.48%	86.67%	<b>75.82%</b>	Semana 6	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
Semana 7	67.29%	66.67%	<b>44.86%</b>	Semana 7	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
Semana 8	74.02%	73.33%	<b>54.28%</b>	Semana 8	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
Semana 9	67.29%	66.67%	<b>44.86%</b>	Semana 9	90.42%	93.33%	<b>84.39%</b>
Semana 10	67.29%	66.67%	<b>44.86%</b>	Semana 10	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
Semana 11	80.75%	80.00%	<b>64.60%</b>	Semana 11	77.50%	80.00%	<b>62.00%</b>
Semana 12	74.02%	73.33%	<b>54.28%</b>	Semana 12	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
Semana 13	80.75%	80.00%	<b>64.60%</b>	Semana 13	77.50%	80.00%	<b>62.00%</b>
Semana 14	67.29%	66.67%	<b>44.86%</b>	Semana 14	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
Semana 15	80.75%	80.00%	<b>64.60%</b>	Semana 15	90.42%	93.33%	<b>84.39%</b>
Semana 16	67.29%	66.67%	<b>44.86%</b>	Semana 16	83.96%	86.67%	<b>72.76%</b>
promedio			52.26%	promedio			70.18%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 45: Porcentaje de la implementación del pre test y post test

PRE TEST														
PERIODO	PLANIFICAR			HACER			VERIFICAR			ACTUAR				
	Total de demandas realizadas	Total de demandas programadas	ÍNDICE DE PLANIFICACIÓN (%)	Numero de demandas admitidas	Numero de demandas pendientes	ÍNDICE DE ACTIVIDADES (%)	Numero de demandas admitidas	Numero de demandas programadas	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	Numero de demandas subsanadas	Numero de demandas con vencimiento	ÍNDICE DE MEJORA (%)		
			TDR x 100			NDA x 100			NML x 100			NDS x 100		
			TDP				NAP				NDP	NDV		
Dic-21	SEMANA 1	10	15	67%	11	15	73%	11	15	73%	6	8	75%	
	SEMANA 2	11	15	73%	11	16	69%	11	15	73%	9	12	75%	
	SEMANA 3	10	15	67%	11	14	79%	11	15	73%	9	11	82%	
	SEMANA 4	10	15	67%	10	13	77%	10	15	67%	9	13	69%	
Ene-22	SEMANA 1	10	15	67%	11	15	73%	11	15	73%	7	9	78%	
	SEMANA 2	13	15	87%	10	16	63%	10	15	67%	7	12	58%	
	SEMANA 3	10	15	67%	10	15	67%	10	15	67%	6	10	60%	
	SEMANA 4	11	15	73%	11	16	69%	11	15	73%	6	9	67%	
Feb-22	SEMANA 1	10	15	67%	10	13	77%	10	15	67%	8	11	73%	
	SEMANA 2	10	15	67%	11	14	79%	11	15	73%	7	10	70%	
	SEMANA 3	12	15	80%	10	16	63%	10	15	67%	9	12	75%	
	SEMANA 4	11	15	73%	11	15	73%	11	15	73%	8	11	73%	
Mar-22	SEMANA 1	12	15	80%	10	13	77%	10	15	67%	8	12	67%	
	SEMANA 2	10	15	67%	10	14	71%	10	15	67%	6	10	60%	
	SEMANA 3	12	15	80%	10	15	67%	10	15	67%	9	12	75%	
	SEMANA 4	10	15	67%	11	16	69%	11	15	73%	8	12	67%	
PROMEDIO DE CADA INDICADOR			71.67%				71.50%				70.00%			70.16%
POST TES														
PERIODO	PLANIFICAR			HACER			VERIFICAR			ACTUAR				
	Total de demandas realizadas	Total de demandas programadas	ÍNDICE DE PLANIFICACIÓN (%)	Numero de demandas admitidas	Numero de demandas pendientes	ÍNDICE DE ACTIVIDADES (%)	Numero de demandas admitidas	Numero de demandas programadas	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	Numero de demandas subsanadas	Numero de demandas con vencimiento	ÍNDICE DE MEJORA (%)		
			TDR x 100			NDA x 100			NML x 100			NDS x 100		
			TDP				NAP				NDP	NDV		
Abr-22	SEMANA 1	12	15	80%	12	16	75%	12	15	80%	7	8	88%	
	SEMANA 2	12	15	80%	12	15	80%	12	15	80%	7	8	88%	
	SEMANA 3	13	15	87%	12	16	75%	12	15	80%	6	9	67%	
	SEMANA 4	12	15	80%	13	16	81%	13	15	87%	8	9	89%	
May-22	SEMANA 1	12	15	80%	12	15	80%	12	15	80%	7	9	78%	
	SEMANA 2	13	15	87%	13	17	76%	13	15	87%	6	8	75%	
	SEMANA 3	13	15	87%	14	17	82%	14	15	93%	6	9	67%	
	SEMANA 4	13	15	87%	13	15	87%	13	15	87%	8	9	89%	
Jun-22	SEMANA 1	14	15	93%	12	16	75%	12	15	80%	7	9	78%	
	SEMANA 2	13	15	87%	13	17	76%	13	15	87%	7	8	88%	
	SEMANA 3	12	15	80%	15	17	88%	15	15	100%	7	9	78%	
	SEMANA 4	13	15	87%	13	15	87%	13	15	87%	7	8	88%	
Jul-22	SEMANA 1	12	15	80%	15	17	88%	15	15	100%	8	9	89%	
	SEMANA 2	13	15	87%	13	15	87%	13	15	87%	7	10	70%	
	SEMANA 3	14	15	93%	12	16	75%	12	15	80%	8	10	80%	
	SEMANA 4	13	15	87%	12	17	71%	12	15	80%	7	9	78%	
PROMEDIO DE CADA INDICADOR			85.00%				80.23%				85.83%			80.38%

Fuente: Elaboración propia

## Análisis económico del trabajo de investigación

Tabla 46: Flujo de caja de análisis económico

Flujo de Caja económico de la Solución		Mes 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
<b>Ventas Proyectadas</b>			24,000	24,000	24,000	24,000	24,000	24,000	24,000	24,000	24,000	24,000	24,000	24,000
<b>Costos Post</b>														
Alquiler de equipos Logísticos														
Alquiler de vehiculos			2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500
<b>Beneficio</b>			21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500
<b>Inversiones Tangibles</b>														
Separatas		-220.00												
Volantes y publicidad		-560.00												
Papel Bond		-96.00												
impresora		550.00												
Materiales Didácticos		-1,600.00												
<b>Inversiones Intangibles</b>														
Horas - Nuevo personal de atencion al cliente		-2,200.00												
Horas - Hombre personal capacitador ( Asesor)		-3,400.00												
Horas - Hombre personal (Pos)		-2,800.00												
Inscripciones a cursos		-2,800.00												
Implementacion de mejora Circulo de Deming		-14,621.00												
<b>TOTALES NETOS</b>		<b>-27,747.00</b>	<b>21,500</b>	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	21,500	<b>21,500</b>
<b>TEA</b>	3%	Ahorro plazo fijo												
<b>TEM</b>	0.247%	$TEM = (1+TEA)^{1/12} - 1$												
<b>Cálculo del VAN</b>		226,164.23	(interés compuesto) VAN : Valor actual neto											
<b>Cálculo de la TIR</b>		77%	$F=P(1+TEM)^n$ $P=F/(1+TEM)^n$											
<b>Cálculo del ratio Beneficio / Costo</b>		9.1509												

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se evidencia que la propuesta de mejor tiene una rentabilidad VAN de S/ 226,164.23 y su TIR es de 77 % por lo que es mayor al porcentaje de la inversión 9.1509

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Para esta fase aplicamos la prueba de Shapiro Wilk o Kolmogorov Smirnov en función a los elementos de estudio a fin de saber si la variable y las dimensión son paramétricas o no paramétricas, cabe resaltar que este estudio tiene como finalidad investigar la productividad antes y después analizando consigo la diferencia, posteriormente se aplico la prueba de hipótesis T-student para la variable principal y Wilcoxon para las dimensiones, lo que nos permitió poder acceder a una data factible y real de las sitio del estudio jurídico.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Teniendo en cuenta la obra de Formosa, Wilson, y Richards (2021) sobre principios éticos en un marco de ciber seguridad ética, esta investigación se enfoca en los mismo de la siguiente manera:

Respeto a la autonomía de las personas:

Conforme al derecho constitucional de la libre de conciencia y manifestación cada colaborador pudo manifestar sus idas de forma autónoma y con libertad de expresión

No maleficencia:

Se evito realizar actos que desvirtúan la data obtenida por lo cual esta representa la realidad in situ.

Beneficencia:

Se transfirió la data recaba por la entidad, por lo cual se respeta en su integridad la información brindada.

Justicia:

No existió mala fe en la fase de investigación al respetarse en integro los resultados obtenidos.



## IV.RESULTADOS

### Estadística descriptiva de productividad

Tabla 47: *Estadística descriptiva de productividad*

		Estadísticos		
		Productividad antes	Productividad después	Diferencia productividad
N	Válido	16	16	16
	Perdidos	0	0	0
Media		52,2625	70,1788	17,9162
Error estándar de la media		2,51411	1,89140	3,13401
Mediana		44,8600	72,7600	18,4800
Moda		44,86	72,76	27,90
Desviación estándar		10,05645	7,56560	12,53604
Varianza		101,132	57,238	157,152
Asimetría		1,130	,457	-,483
Error estándar de asimetría		,564	,564	,564
Curtosis		,232	-,401	-,374
Error estándar de curtosis		1,091	1,091	1,091
Rango		30,96	22,39	42,59
Mínimo		44,86	62,00	-3,06
Máximo		75,82	84,39	39,53
Percentiles	25	44,8600	62,0000	10,0750
	50	44,8600	72,7600	18,4800
	75	62,0200	72,7600	27,9000

Fuente: Base de datos SPSS26

Como se aprecia en el cuadro antes detallado se obtuvo una media de pre tes 52,2625% y en el post test de 70,1788% por ende se refleja una mejora de 17,9162%, en la misma razón se aprecia una mediana de pre test es 44,8600 % mientras que la mediana post test es de 72,7600%, en el mismo sentido la moda pre test es de 44,86% y la misma razón moda post test es 72,76%.

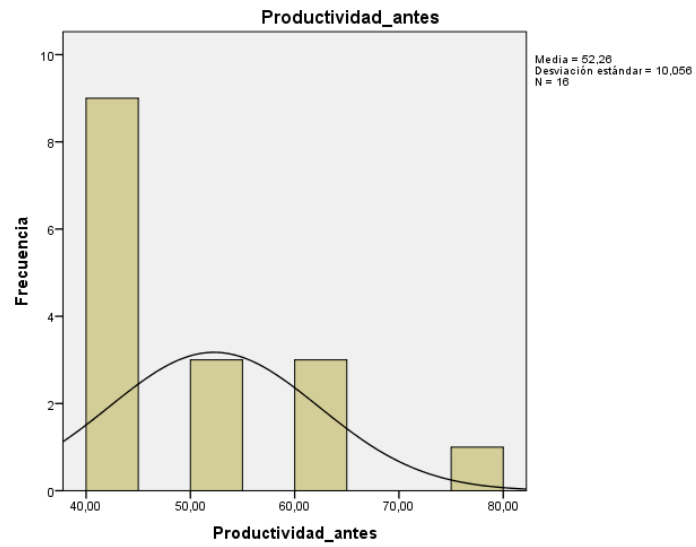


Figura 27: Histograma productividad antes

Fuente: Elaboración SPSS26

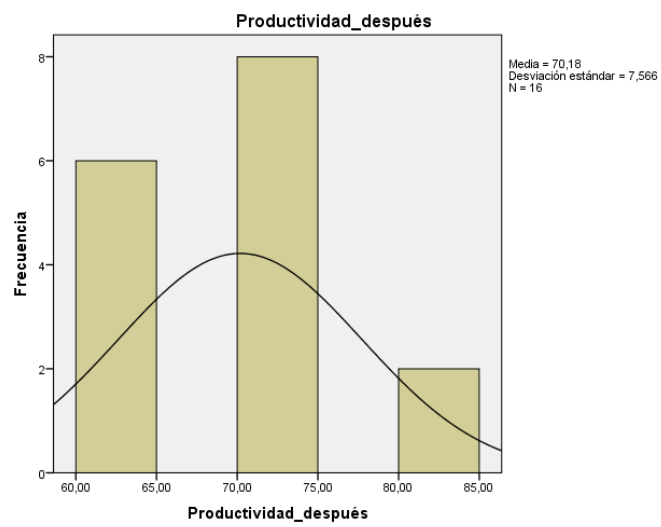


Figura 28: Histograma productividad después

Fuente: Elaboración SPSS26

## Estadística descriptiva de eficiencia

Tabla 48: *Estadística descriptiva de eficiencia*

		Estadísticos		
		Eficiencia_antes	Eficiencia_después	Diferencia_eficiencia
N	Válido	16	16	16
	Perdidos	0	0	0
Media		72,3350	82,3450	10,0075
Error estándar de la media		1,68300	1,10326	2,01196
Mediana		67,2900	83,9600	10,2100
Moda		67,29	83,96	16,67
Desviación estándar		6,73201	4,41302	8,04783
Varianza		45,320	19,475	64,768
Asimetría		1,028	,358	-,537
Error estándar de asimetría		,564	,564	,564
Curtosis		-,142	-,592	-,465
Error estándar de curtosis		1,091	1,091	1,091
Rango		20,23	12,92	26,65
Mínimo		67,25	77,50	-3,52
Máximo		87,48	90,42	23,13
Percentiles	25	67,2900	77,5000	5,0275
	50	67,2900	83,9600	10,2100
	75	79,0675	83,9600	16,6700

Fuente: Base de datos SPSS26

Como se aprecia en el cuadro antes detallado se obtuvo una media de pre test 72,3350% y en el post test de 82.3450% por ende se refleja una mejora de 10,0075%, en la misma razón se aprecia una mediana de pre test es 67.29 % mientras que la mediana post test es de 83.9600%, en el mismo sentido la moda pre test es de 67,29% y la misma razón moda post test es 16,67%.

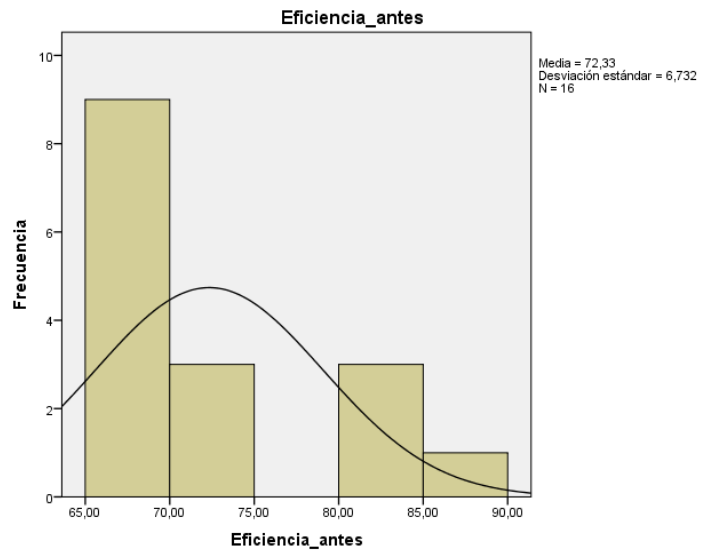


Figura 29: Histograma eficiencia antes

Fuente: Elaboración SPSS26

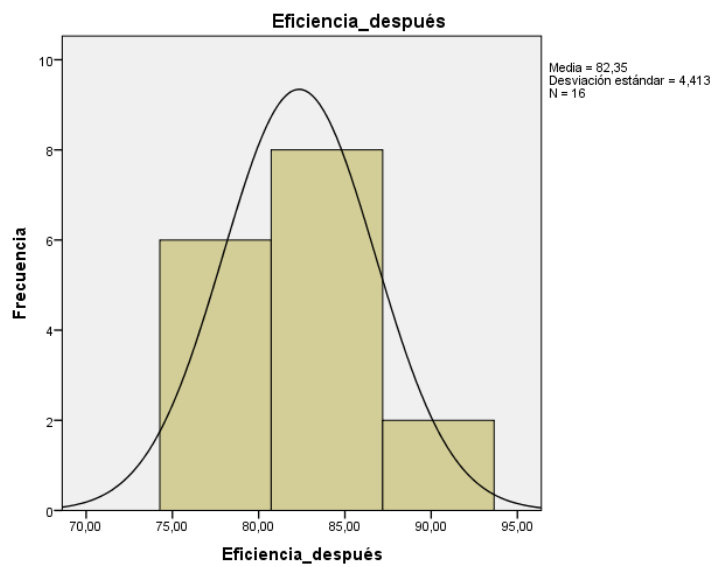


Figura 30: Histograma eficiencia después

Fuente: Elaboración SPSS26

## Estadística descriptiva de eficacia

Tabla 49: *Estadística descriptiva de eficacia*

		Estadísticos		
		Eficacia_antes	Eficacia_después	Diferencia_eficacia
N	Válido	16	16	16
	Perdidos	0	0	0
Media		71,6681	85,0013	22,3331
Error estándar de la media		1,66638	1,13851	5,81991
Mediana		66,6700	86,6700	16,6700
Moda		66,67	86,67	20,00
Desviación estándar		6,66550	4,55404	23,27966
Varianza		44,429	20,739	541,942
Asimetría		1,029	,357	2,070
Error estándar de asimetría		,564	,564	,564
Curtosis		-,138	-,596	3,899
Error estándar de curtosis		1,091	1,091	1,091
Rango		20,00	13,33	85,33
Mínimo		66,67	80,00	,00
Máximo		86,67	93,33	85,33
Percentiles	25	66,6700	80,0000	13,3300
	50	66,6700	86,6700	16,6700
	75	78,3325	86,6700	20,0000

Fuente: Base de datos SPSS26

Como se aprecia en el cuadro antes detallado se obtuvo una media de pre test 71,6681% y en el post test de 85,0013% por ende se refleja una mejora de 22,3331%, en la misma razón se aprecia una mediana de pre test es 66,67 % mientras que la mediana post test es de 86,67%, en el mismo sentido la moda pre test es de 66,67% y la misma razón moda post test es 86,67%.

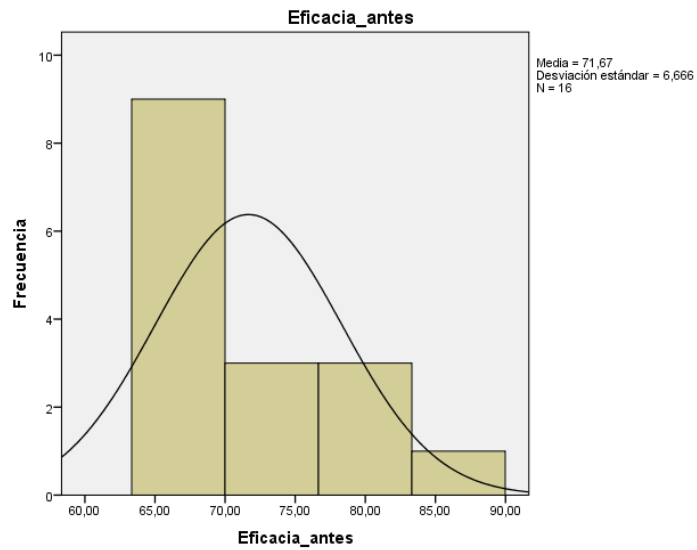


Figura 31: Histograma eficacia antes

Fuente: Elaboración SPSS26

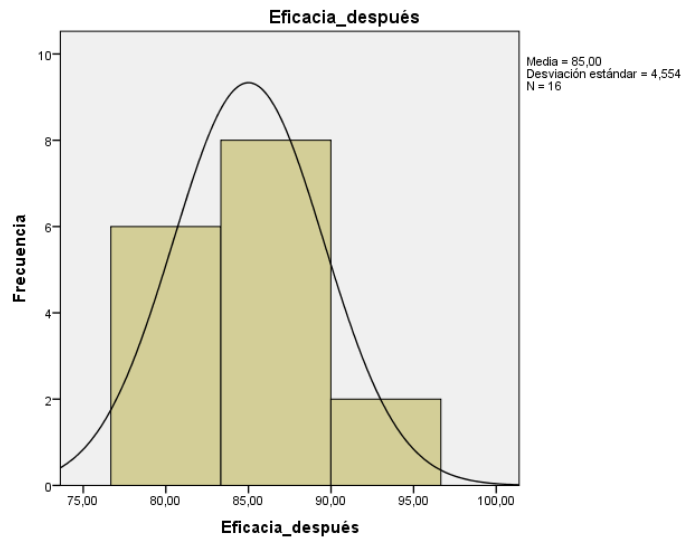


Figura 32: Histograma eficacia después

Fuente: Elaboración SPSS26

## Pruebas de normalidad

### Productividad

H0: Repartimiento de la data es paramétrica.

H1: Repartimiento de la data es distinta a la normal o paramétrica.

Proposición: Accedemos la H0 e impugnamos la H1 si la significancia  $\geq 0.05$ , a contrario sensu impugnamos la H0 y accedemos la H1.

Tabla 50: Pruebas de normalidad - productividad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia productividad	,225	16	,029	,896	16	<b>,070</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos SPSS26

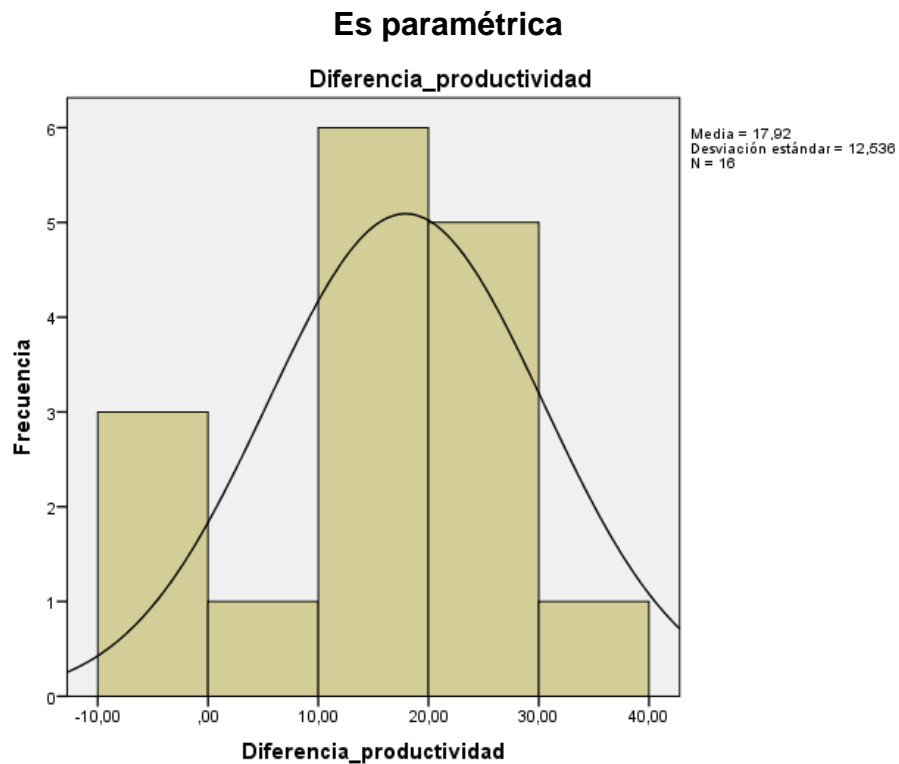


Figura 33: Diferencia de productividad

Fuente: Elaboración SPSS26

## Eficiencia

H0: Repartimiento de la data es paramétrica.

H1: Repartimiento de la data es distinta a la normal o paramétrica.

Proposición: Accedemos la H0 e impugnamos la H1 si la significancia  $\geq 0.05$ , a contrario sensu impugnamos la H0 y accedemos la H1.

Tabla 51: Prueba de normalidad - eficiencia

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia eficiencia	,233	16	,020	,884	16	,045

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos SPSS26

### Es no paramétrica

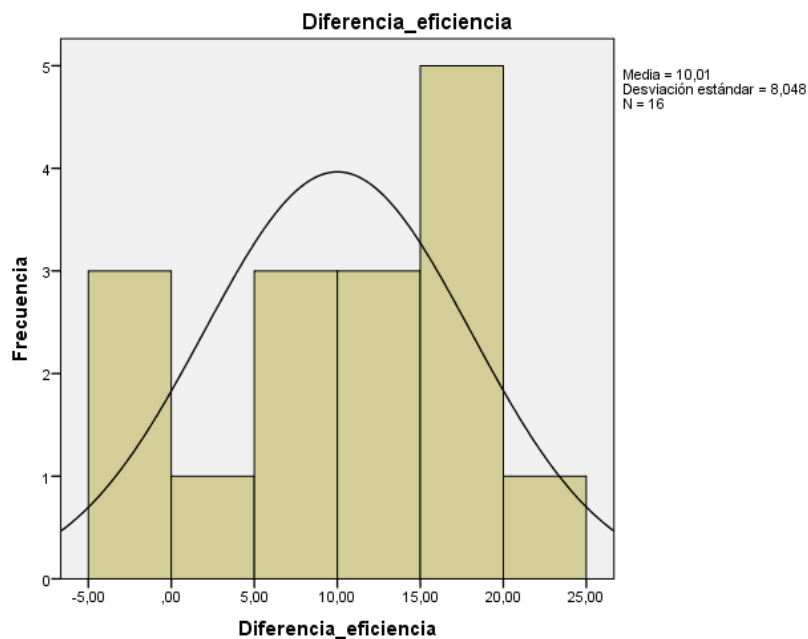


Figura 34: Histograma diferencia eficiencia

Fuente: Elaboración SPSS26



## Eficacia

H0: Repartimiento de la data es paramétrica.

H1: Repartimiento de la data es distinta a la normal o paramétrica.

Proposición: Accedemos la H0 e impugnamos la H1 si la significancia  $\geq 0.05$ , a contrario sensu impugnamos la H0 y accedemos la H1.

Tabla 52: Prueba de normalidad – eficacia

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia_eficacia	,352	16	,000	,698	16	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

0,000162

Fuente: Base de datos SPSS26

### Es no paramétrica

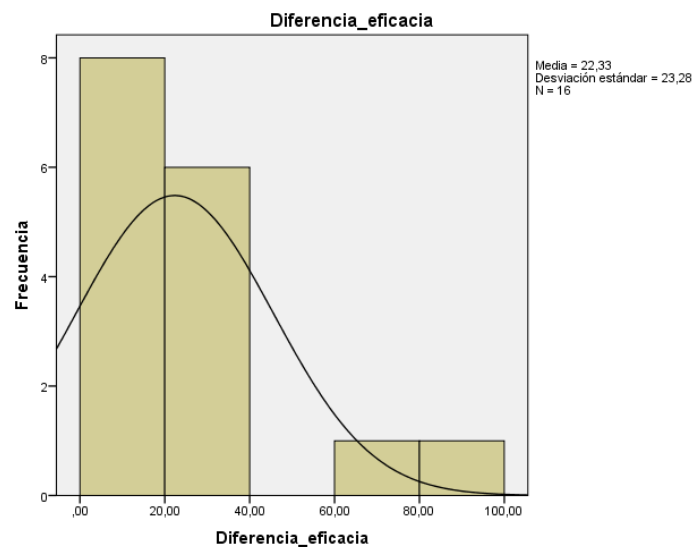


Figura 35: Histograma diferencia eficacia

Fuente: Elaboración SPSS26

## Pruebas de hipótesis

### Productividad

H0: No existe diferencia en el promedio de productividad luego de aplicar la mejora continua

H1: Existe diferencia en el promedio de productividad luego de aplicar la mejora continua

Proposición: Acedemos la H0 e impugnamos la H1 si la significancia  $\geq 0.05$ , a contrario sensu impugnamos la H0 y accedemos la H1.

Tabla 53: Prueba de Hipótesis - productividad

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Productividad_antes - Productividad_después	-17,91625	12,53604	3,13401	-24,59623	-11,23627	-5,717	15	,000

0,000041

Fuente: Base de datos SPSS26

La significancia de la prueba T de student de pares relacionados es 0.000041 menor que 0.05 por lo que se acepta H1: Existe diferencia en el promedio de productividad luego de aplicar la mejora continua. La diferencia se analiza con el estadístico descriptivo de la media, la media pre test es **52.2625%**, la media post es **70.1788%**, existe una diferencia de **17.9162%** la cual es una mejora.

## Pruebas de hipótesis

### Eficiencia

H0: No existe diferencia en las medianas de la eficiencia luego de aplicar la mejora continua

H1: Existe diferencia en las medianas de la eficiencia luego de aplicar la mejora continua

Proposición: Acedemos la H0 e impugnamos la H1 si la significancia  $\geq 0.05$ , a contrario sensu impugnamos la H0 y accedemos la H1.

Tabla 54: Prueba de Hipótesis – eficiencia

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Eficiencia_después - Eficiencia_antes
Z	-3,163 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,002

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Base de datos SPSS26

La significancia de la prueba Wilcoxon es ,002 menor que 0.05 por lo que se acepta H1: Existe diferencia en las medianas de la eficiencia luego de aplicar la mejora continua.

## Pruebas de hipótesis

### Eficacia

H0: No existe diferencia en las medianas de la eficacia luego de aplicar la mejora continua

H1: Existe diferencia en las medianas de la eficacia luego de aplicar la mejora continua

Proposición: Acedemos la H0 e impugnamos la H1 si la significancia  $\geq 0.05$ , a contrario sensu impugnamos la H0 y accedemos la H1.

Tabla 55: *Prueba de Hipótesis - eficacia*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Eficacia_después - Eficacia_antes
Z	-3,210 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Base de datos SPSS26

La significancia de la prueba Wilcoxon es ,001 menor que 0.05 por lo que se acepta H1: Existe diferencia en las medianas de la eficacia luego de aplicar la mejora continua

## V. DISCUSIONES

Según los logros alcanzados en la investigación se procede a realizar comparaciones de los resultados alcanzados con los estudios realizados anteriormente de tal manera que se comente los resultados logrados y el aporte que brinda estos a la investigación y la empresa en estudio.

### **Discusión general**

Al respecto de la hipótesis general, se tiene que: La mejora continua incrementa la productividad en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima 2022, hubo una mejora significativa, la productividad porcentualmente aumentó en 17.9162% con el nivel de significancia de 0.000041 rechazando la hipótesis nula resultado que dio validez a la hipótesis del investigador. En tal sentido este logro alcanzado concuerda con lo obtenido por Biminchumo (2020) quien en su investigación buscó mejorar la productividad en el sector agrícola, el valor porcentual alcanzado antes de la investigación fue de 77% y el resultado póstumo fue de un 88%, se apreció que el investigador determinó que la aplicación de la mejora optimizó la productividad en la organización elegida en el año 2020 y cuya mejora fue de 11%, los instrumentos empleados fueron, el cronómetro, un diagrama de flujo, un diagrama de Ishikawa, un registros de información, un diagrama de Pareto y un software agrotrack ; en el mismo sentido tenemos también a Garay (2018) quien en su investigación buscó mejorar la productividad en el sector metalmecánico, tal que su valor porcentual antes fue de 86.1 % tal que después resultó 97.4% tal que el investigador determinó que la aplicación de la mejora optimizó la productividad en la organización elegida en el año 2020 cuya mejora fue de 11.3%, los instrumentos empleados por el investigador fueron: Hojas de encuestas, cuestionarios dirigidos, guías de observación, fichas técnicas, cronómetro y útiles de escritorio.

Al respecto se tiene evidencia que los tres estudios mejoraron el nivel de productividad el cual demuestra que cuando se realizan mejoras es preciso contextualizar el ámbito de estudio y avanzar para que se facilite el trabajo y los resultados sean favorables.

Sobre el particular es preciso resaltar que los tres estudios sirvieron de base para la presente investigación dado el aporte científico como el aporte estadístico desde las perspectivas de la productividad, la eficacia y la eficiencia se aprecia la utilización de herramientas idóneas para elaborar cada uno de sus constructos así mismo esa data obtenida por los investigadores guarda relación con los resultados ofrecidos en la presente tesis, lo que nos permite darle validez a las conclusiones, así mismo se aprecia que una de las principales herramientas empleadas son el programa SPSS el mismo que es empleado en esta información, es idóneo resaltar que los trabajos fueron enfocados en el sector agrícola como en el sector metal metalúrgico lo que refleja consigo que la mejora continua se puede aplicar en cualquier rama de producción para el caso se aplicó en el sector jurídico, siendo una de las principales innovaciones investigativas.

### **Discusión específica 1**

En lo que respecta a la hipótesis específica 1, se tiene que: La mejora continua incrementa la eficiencia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022, tal que hubo una mejora significativa tal que la eficiencia aumentó porcentualmente en 10.01% con el nivel de significancia de 0.002 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula tal que se dio validez a la hipótesis del investigador.

En tal sentido este logro alcanzado concuerda con lo obtenido por Ccopa (2020) en su tesis buscó determinar la mejora de la productividad en el sector metal metálico. En dicha investigación el resultado de la mejora de la eficiencia fue de 9%, cumpliendo así con el objetivo de estudio, el instrumento empleado

por el investigador fueron las hojas de registro; de la misma razón este resultado concuerda con lo establecido por Hernández (2016) quien en su artículo científico sobre la organización en salud buscó determinar la mejora de la productividad, en dicha investigación el resultado de la mejora de la eficiencia fue de 27.57 %; con lo que se corrobora que en los tres estudios se aportó con mejorar la eficiencia, el cual es relevante para las dos entidades en la medida que se aporte resultados tangibles, es preciso resaltar que estos estudios guardaron fielmente la originalidad de la data recaba los que le permitió llegar a conclusiones solidas los cuales se asemejan a la metodología empleada en este cuerpo investigativo.

En lo que respecta a la hipótesis específica 2, se tiene que: La mejora continua incrementa la eficacia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022, tal que hubo una mejora significativa tal que la eficacia aumentó porcentualmente en 13.34% con el nivel de significancia de 0.002 con el cual se concluye con el rechazo de la hipótesis nula tal que se dio validez a la hipótesis del investigador. En tal sentido este logro alcanzado concuerda con lo obtenido por Garay (2018) tal que, en su tesis desarrollada en el sector metalmecánico, buscó determinar como la implementación sobre mejoras de procesos incrementará la productividad, tal que realizó mediciones y utilizó cronómetros, para las mediciones y concluyó destacando la mejora de la eficacia asociada al tiempo en la producción.

## VI. CONCLUSIONES

Con un valor de significancia de 0,000041 en la T de Student y siendo esta menor que 0.05 se rechazó la H0 y se aceptó H1 existe diferencia en el promedio de productividad luego de aplicar la mejora continua. Analizando el estadístico de la media pre test tuvo un valor de 52.2625% y en la media post fue de un 70.1788%, por lo tanto, se ha determinado que la mejora continua ha permitido incrementar la productividad de demandas judiciales en un 17.9162%.

Con un valor de significancia de ,002 en la prueba Wilcoxon y siendo esta menor que 0.05 se rechazó la H0 y se aceptó H1 existe diferencia en las medianas de la eficiencia luego de aplicar la mejora continua. Analizando el estadístico de la media pre test tuvo un valor de 72,3350% y en la media post fue de un 82,3450%, por lo tanto, se ha determinado que la mejora continua ha permitido incrementar la eficiencia de demandas judiciales en un 10,0075%.

Con un valor de significancia de ,001 en la prueba Wilcoxon y siendo esta menor que 0.05 se rechazó la H0 y se aceptó H1 existe diferencia en las medianas de la eficacia luego de aplicar la mejora continua. Analizando el estadístico de la media pre test tuvo un valor de 71,6681% y en la media post fue de un 85,0013%, por lo tanto, se ha determinado que la mejora continua ha permitido incrementar la eficacia de demandas judiciales en un 22,3331%.



## VII. RECOMENDACIONES

De los resultados logrados se toma en cuenta algunas recomendaciones relevantes para el sostenimiento de la mejora en la empresa:

Primero: Es preciso recomendar al responsable de la gerencia hacer uso de las herramientas de gestión como Balanced score card (BSC) o cuadro de mando integral (CMI), Benchmarking, Reingeniería de procesos (BPR), Gestión de la calidad total (TQM), Matriz BCG y Gestión del tiempo, por ejemplo, sin dejar de lado la aplicación de la mejora continua en base al círculo de Deming para seguir mejorando la productividad.

Segundo: Se recomienda al administrador del estudio jurídico que se brinden capacitaciones a todo el personal, puntualizando en aspectos relativos a su desempeño ya que en la medida que se brinde el servicio con conocimiento de todos los procesos existentes, se logrará sostener la mejora en el tiempo. Continuar monitoreando el control del tiempo de producción de una demanda, en vista que se debe resolver los casos de manera rápida garantizando un buen servicio.

Tercero: Es preciso recomendar al administrador, direccione el servicio a las necesidades de los clientes, se puede crear una plataforma informática de trabajo remoto de oficina, se puede crear una plataforma remota de atención al cliente con personal con los conocimientos requeridos en el tema con atención en tiempo real.

## REFERENCIAS

AHMED, Eddine. Process improvement methodology selection in manufacturing: A literature review perspective, scientific article [en línea]. 03 - noviembre 2020 [Fecha de consulta: 12 de Setiembre de 2021] Disponible en <http://science-gate.com/IJAAS/Articles/2021/2021-8-3/1021833ijaas202103002.pdf>

AHMED Tgarguifa, ABDERAFI, Souad BOUNAHMIDI, Tijani. Energy efficiency improvement of a bioethanol distillery, by replacing a rectifying column with a pervaporation unit. . sciencedirect - scientific article [en línea]. 2018 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0960148118301228>

ARISTA, Raúl y GONZÁLEZ, Paulo. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L., CHIMBOTE 2018. Universidad Cesar Vallejo. [en línea] 2018 [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27568/Arista\\_RRR-Gonz%c3%a1lez\\_NPC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27568/Arista_RRR-Gonz%c3%a1lez_NPC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

BASU, Arnab, JAIN, Tarun y Harza, Jishnu. Supplier selection under production learning and process improvements. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2018 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527318303335>

BIMINCHUMO, Carlos Enrique. Mejora de Procesos para Incrementar la Productividad de la Fumigación Mecanizada en una Empresa Agroindustrial Trujillo, 2020. Universidad Cesar Vallejo. [en línea] 2020 [Fecha de consulta: 14 de noviembre de 2021]. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63262/Biminchumo\\_PCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63262/Biminchumo_PCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

BRAVO, Leonidas. Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional redalyc [en línea]. 2019 [Fecha de consulta: 13 de noviembre de 2021] Disponible en <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29062051021/29062051021.pdf>

CCOPA Medina, Erika Susana. Aplicación Gestión por Procesos para mejorar la Productividad en el área de producción de la empresa Peruana de Proyectos Metalmecánicos S.A.C., Chorrillos-2020. Universidad Cesar Vallejo. [en línea] 2020 [Fecha de consulta: 14 de noviembre de 2021]. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70460/Ccopa\\_MES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70460/Ccopa_MES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CRESPO, Benedicto. Effectiveness, efficiency and efficacy in the multidimensional treatment of schizophrenia: Rethinking project, scientific article [en línea]. 2017 [Fecha de consulta: 13 de noviembre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1888989116300593>

CHAKRAVARTY, Koushik y KUMAR, Sunil. Increase in energy efficiency of a steel billet reheating furnace by heat balance study and process improvement. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2020 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352484719305815>

DILMEGANI, Cem. Process Improvement in 2021: In-depth guide for businesses. Aimultiple. updated on january 1, 2021.published on may 27, 2020. [en línea]. [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2012]. Disponible en <https://research.aimultiple.com/process-improvement/>

FORMOSA, Paul, WILSON, Michael y RICHARDS, Deborah. A principlist framework for cybersecurity ethics. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2021 [Fecha de consulta: 13 de Noviembre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167404821002066>

GARAY Castro, Miguel Santiago. Implementar mejora de procesos para incrementar la productividad en el área de corte de planchas laterales de la empresa Full Metal SAC SJM, 2018. Universidad Cesar Vallejo. [en línea] 2018 [Fecha de consulta: 14 de noviembre de 2021]. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70862/Garay\\_CMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70862/Garay_CMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

GARCÍA, Guilianny [et al.]. Indicators of Efficiency and Efficiency in the management of materials procurement in companies of the construction sector of the Department of Atlántico, Colombia. *Revistaespacios en línea*. 2019 [Fecha de consulta: 13 de Noviembre de 2013] Disponible en <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>

GARZA, José. A PDCA-based approach to Environmental Value Stream Mapping (EVSM). *sciencedirect - scientific article* [en línea]. 2018 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652618301434>

GASPAR, Alexis y MORE, Javier. Mantenimiento Productivo Total para mejorar la eficiencia en la línea de producción de la Empresa Panda S.A.C, Ate, 2019. Universidad Cesar Vallejo. [en línea] 2019 [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47247/Gaspar\\_RA-More\\_PJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47247/Gaspar_RA-More_PJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

GIRÓN, Ricardo. el clima laboral y la productividad en la empresa COMSA Instalaciones y Sistemas Industriales S.I. - sucursal en Perú, Huacho – 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. [en línea] 2019 [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3016/GIR%C3%93N%20MENDOZA%20RICARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

GÓMEZ, M, GURUMETA, Abab y FRANCES, Cansans. Keys to optimizing operating room efficiency. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2019 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0034935618301440>

GORDILLO, Jessica, SÁNCHEZ, Yolanda TERRONES, Aníbal y CRUZ, Mario. La productividad académica en las instituciones de educación superior en México: de la teoría a la práctica. Scielo [en línea]. 2020 [Fecha de consulta: 09 de noviembre de 2021]. Disponible en [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230779992020000400041&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230779992020000400041&script=sci_arttext)  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992020000400041&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992020000400041&script=sci_arttext)

HERNÁNDEZ, Arialys [et al.] Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. Rev. Gerenc. Polít. Salud. [en línea] 2016. [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/18220/14315>

HOLGUIN, Luz y HUISA, David. Eficacia de la mejora del control de Ingeniería para minimizar la exposición al polvo de melamina en el área de producción de la empresa Representaciones Martin S.A.C. Universidad Tecnológica del Peru. [en línea] 2020 [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3619/Luzmarina%20Holquin\\_David%20Huisa\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3619/Luzmarina%20Holquin_David%20Huisa_Tesis_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

HOSONG, Min y FISCHER, Martin. Daily plan-do-check-act (PDCA) cycles with level of development (LOD) 400 objects for foremen. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2020 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1474034620300604>

HOFFMANN, Christoph, PRAß, JULIAN, UHLEMANN, Thomas Y FRANKE, Jörg. Improving the energy efficiency of industrial drying processes: a computational fluid dynamics approach. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2019 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978919305293>

INSTITUTE FOR HEALTHCARE IMPROVEMENT. Tools. Cause and Effect Diagram. Cambridge, Massachusetts, USA [en línea] [Fecha de consulta: 17 de setiembre de 2021]. Disponible en <http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/CauseandEffectDiagram.aspx>

JIANG, Lina. PDCA cycle theory based avoidance of nursing staff intravenous drug bacterial infection using degree quantitative evaluation model. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2021 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211379721005027>

JUÁREZ, Julio. Aplicación de la mejora continua de procesos para mejorar la competitividad en el área de reparación de perforadoras en una empresa, La Victoria - Lima, 2019. Universidad Cesar Vallejo. [en línea] 2019 [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39420/Ju%c3%a1rez\\_CJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39420/Ju%c3%a1rez_CJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

KREUZER, Thomas, RÖGLINGER, Maximilian, RUPPRECHT, Lea. Customer-centric prioritization of process improvement projects, sciencedirect - scientific article [en línea]. June -2020 [Fecha de consulta: 12 de Setiembre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167923620300415?via%3Dihub>

Llanos Jesús. Aplicación de Lean Six Sigma para mejorar la eficiencia de máquina de Pants adulto, Ate 2019. Universidad Cesar Vallejo. [en línea] 2019 [Fecha de

consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38848/Llanos\\_LLJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38848/Llanos_LLJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

LEÓN, Cira [et al.]. La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad. Scielo [en línea]. 2021 [Fecha de consulta: 09 de noviembre de 2021]. Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742021000200019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000200019)

LEIRE, San jose, RETOLAZA, José y BERNAL Ramon. Social value added index: a proposal for analyzing hospital efficiency. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2021 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911119302262>

LIU, Zhao, ZHANG, Huan y ZHU, Tian Tian. How does industrial policy affect the eco-efficiency of industrial sector? Evidence from China. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2020 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306261920307182>

MENDOZA Walter, Henry [et al.]. El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. dialnet [en línea]. 2018 [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

MESCUA, Lizeth, AMPUERO, Evangelina y DELGADO, José. Modelo de Gestión “Business Process Management” para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. [en línea]. 2020 [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/106/92/>

PIÑUELA, Juan y QUITO, Carla. Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. Estudios de la Gestión: revista internacional de administración, No. 8 [en línea] Julio-diciembre de 2020. [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021].

Disponible en <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2413/2321>  
ISSN: 2550-6641; e-ISSN: 2661-6531

PRODUCE. Disposiciones para implementar de la gestión por procesos en el instituto tecnológico de la producción. Ministerio de la Producción [en línea] 2021 [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1957558/Directiva%20Implementacion%20Gestion%20Procesos%20ITP%20-%2018.06.2021.pdf.pdf>

RIBÓ, Anna. Reingeniería de procesos: Aprendiendo del reto COVID-19, Conexión Esan [en línea]. 10 setiembre 2020 [Fecha de consulta: 12 de Setiembre de 2021] Disponible en <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/09/10/reingenieria-de-procesos-aprendiendo-del-reto-covid-19/>

RICARDO, Henry [et al.]. Modelo para la mejora de procesos en contribución a la integración de sistemas. Scielo [en línea]. 2018 [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100003)

SÁNCHEZ Espejo Francisco G. Estadística digital. Arequipa: Centrum Legalis EIRL, 2022. 544 pp. ISBN: 978-612-48174-4-1

SANGPIKUL, Aswin. Implementing academic service learning and the PDCA cycle in a marketing course: Contributions to three beneficiaries. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2017 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1473837617300412>

SCHONBERGER, Richard. Frustration-driven process improvement, sciencedirect - scientific article [en línea]. April -2018 [Fecha de consulta: 12 de Setiembre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0007681317301702>



SCHMIDT, Hugo. Explosive precursor safety: An application of the Deming Cycle for continuous improvement. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2019 [Fecha de consulta: 13 de Noviembre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1871553218300781>

SHIH, Willy. "Global Supply Chains in a Post-Pandemic World: Companies Need to Make Their Networks More Resilient. Here's How." R2005F. Harvard Business Review 98, no. 5, scientific article [en línea]. September–October 2020 [Fecha de consulta: 12 de Setiembre de 2021] Disponible en <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=59030>

SILVA, Adriana, MEDEIROS, Carla y KENNEDY, Raimundo. Cleaner Production and PDCA cycle: Practical application for reducing the Cans Loss Index in a beverage company. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2017 [Fecha de consulta: 13 de Noviembre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652617304687>

TRIANNI, Andrea, CAGNO, Enrico y FAME, Stefano. Barriers, drivers and decision-making process for industrial energy efficiency: A broad study among manufacturing small and medium-sized enterprises. sciencedirect - scientific article [en línea]. 2016 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306261915002639>

VALDERRAMA, Santiago. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica 5.º ed. San Marco, 2015. 39p.  
ISBN:978-612-302-878-7

VÉLEZ, Gian Carlos. Aplicación del ciclo de Deming en el servicio de emergencia en un establecimiento de salud privado de nivel II-2 para mejorar el índice de calidad de atención. Universidad Mayor de San Marco. [en línea] 2021 [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39420/Ju%c3%a1rez\\_CJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39420/Ju%c3%a1rez_CJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

VIDAL William. Propuesta de mejora de procesos en la producción de bebidas alcohólicas utilizando herramientas del Lean Manufacturing. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. [en línea] 2018 [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624917/Vidal\\_GW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624917/Vidal_GW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

VITERI, Geovanny. Artículo científico previo a la obtención del grado académico de magíster en administración y dirección de empresas, mención logística empresarial. Universidad Regional Autónoma de los Andes – Ecuador [en línea]. 2020. [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11636/1/ARTCFMADELE014-2020.pdf>

ZAPATA, Jhon. “Estandarización procesos para influir en la productividad en la preparación de pedidos en una droguería del estado peruano, lima – 2018”. Universidad Cesar Vallejo. [en línea] 2018 [Fecha de consulta: 15 de setiembre de 2021]. Disponible en

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32523/Zapata\\_BJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32523/Zapata_BJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ZOHURI, Bahman y MCDANIEL, Patrick. Appendix A - Plan-do-check-act (PDCA) cycle. scientific article [en línea]. 2021 [Fecha de consulta: 13 de noviembre de 2021] Disponible en

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780323901529000153>

ZIEFLE Thomas. [et al.]. Innovation and accreditation: A quality improvement process, sciencedirect - scientific article [en línea]. 2021 [Fecha de consulta: 01 de Octubre de 2021] Disponible en

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S155730872100007X>

SÁNCHEZ Espejo Francisco G. Estadística digital. Arequipa: Centrum Legalis EIRL, 2022. 544 pp. ISBN: 978-612-48174-4-1

## Anexos

## Anexo 2: Carta de petición de autorización

Lima, 24 de junio de 2022

Señor (a):

**AGIP GAMONAL ANGELITA PILAR  
GERENTA GENERAL  
ESTUDIO JURIDICO AGIP & ASOCIADOS SAC**

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que, dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del 10° ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Mejora continua para incrementar la productividad de demandas judiciales en el Estudio Jurídico Agip & Asociados S.A.C. Lima 2022".

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Vásquez Mondragón Luis Enrique  
DNI 43744359



### Anexo 3: Autorización de uso de información de empresa

#### **AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**

Yo, Agip Gamonal Angelita Pilar identificada con DNI 41297156, en mi calidad de gerenta general de la empresa Estudio Jurídico Agip & Asociados SAC con R.U.C N° 20451508793, ubicada en la ciudad de Jr. Lima Sur Nro. 186 Int. 101 Otr. Chosica (Altura Notaria Molleapaza-Parque Echeniq) Lima - Lima – Lurigancho OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Vásquez Mondragón Luis Enrique, Identificado con DNI N° 43744359, de la Carrera profesional de Ingeniería Industrial, para que utilice la siguiente información de la empresa: Producción de demandas judiciales, Planillas de la empresa, información contable, estados procesales y toda la data que sea necesaria para que el alumno pueda cumplir con el objetivo de su tesis.

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Informe estadístico, ( ) Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

---

**Dra. Angelita Agip Gamonal**  
**ABOGADA**  
**CAL. 44406**

  
DNI: 41297156

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



---

Vásquez Mondragón Luis Enrique  
D.N.I: 43744359

### Anexo 4: Matriz de consistencia

Objeto de estudio	Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumentos
Mejora continua para incrementar la productividad de demandas judiciales en el Estudio Jurídico Agip & Asociados S.A.C. Lima 2022				Variable independiente: Mejora continua	Planificar	$\text{Índice de planificación} = \frac{\text{TDR}}{\text{TDP}} \times 100 \%$ Donde: TDR: Total de demandas realizadas TDP: Total de demandas programados		-Ishikawa -5W2H - Matriz FODA - Matriz de Eisenhower
					Hacer	$\text{Índice de actividades} = \frac{\text{NDA}}{\text{NDP}} \times 100 \%$ Donde: NDA: Número de demandas admitidas NDP: Número de demandas pendientes		- Matriz de Prioridades - Diagrama de Pareto - Diagrama Gantt de las Soluciones implementadas - Cuantificación de problemas, causas y soluciones - Diagrama de flujo de los procesos
					Verificar	$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{NDA}}{\text{NDP}} \times 100 \%$ Donde: NDA: Número de demandas admitidas NDP: Número de demandas programadas		
					Actuar	$\text{Índice de mejora} = \frac{\text{NDS}}{\text{NDT}} \times 100 \%$ Donde: NDS: Número de demandas subsanadas NDT: Número de demandas con termino		Ficha registro de productividad
		<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>				
	¿Cuál es el efecto que tendrá la mejora continua en el incremento de la productividad en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima 2022?	Analizar la mejora continua en la causación del incremento de la productividad en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022.	La mejora continua incrementa la productividad en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022	Variable dependiente: Productividad	Productividad	<b>Productividad = Eficiencia*Eficacia</b>	*Análisis documental *Observación	Ficha de registro de productividad.
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>					
	¿Cuál es el efecto que tendrá la mejora continua en el incremento de la eficiencia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima 2022?	Analizar la mejora continua en la causación del incremento de la eficiencia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022.	La mejora continua incrementa la eficiencia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022.		Eficiencia	$\text{Eficacia} = \frac{\text{SR}}{\text{SP}} \times 100$ Donde: SR: Servicios realizados SP: Servicios programados	Ficha de registro de eficiencia	
	¿Cuál es el efecto que tendrá la mejora continua en el incremento de la eficacia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima 2022?	Analizar la mejora continua en la causación del incremento de la eficacia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022.	La mejora continua incrementa la eficacia en el estudio Jurídico Agip & Asociados SAC, Lima, 2022		Eficacia	$\text{Eficacia} = \frac{\text{NTP}}{\text{NTC}} \times 100$ Donde: NTC: Número de tiempo de colaboradores NTP: Número de tiempo programado	Ficha de registro de eficacia.	

### Anexo 5: Tabla operacionalización de las variables

Mejora continua para incrementar la productividad de demandas judiciales en el Estudio Jurídico Agip & Asociados S.A.C. Lir						
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones		Indicadores	Escala de indicadores
Variable independiente Mejora continua	Radica en analizar ocasiones de perfeccionamiento a fin de conseguir soluciones a través de acciones correctivas positivas las cuales pueden permanentes en el tiempo (Juárez, 2019, p.32)	El camino correcto para la mejora es usar responsablemente las dimensiones planear, hacer, verificar y actuar para ello se empleará los instrumentos matriz FODA, DOP, DAP, flujogramas, VSM, poka yoke, etcétera (VIDAL, 2018).	Planificar (Plan)	Etapa donde, cual es la finalidad que se quiere aplicar y cuál es la selección de los procedimientos aptos para alcanzar los objetivos.	$\text{Índice de planificación} = \frac{\text{TDR}}{\text{TDP}} \times 100 \%$ <p>Donde:</p> <p>TDR: Total de demandas realizadas TDP: Total de demandas programados</p>	Razón
			Hacer (Do)	Consiste en poner en práctica el plan diseñado y las acciones correctivas de la etapa anterior.	$\text{Índice de actividades} = \frac{\text{NDA}}{\text{NDP}} \times 100 \%$ <p>Donde:</p> <p>NDA: Número de demandas admitidas NDP: Número de demandas pendientes</p>	
			Verificar (Check)	En esta fase se comprueba si los resultados planteados se han logrado o, si no es así, planificar nuevamente para tratar de superarlos.	$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{NDA}}{\text{NDP}} \times 100 \%$ <p>Donde:</p> <p>NDA: Número de demandas admitidas NDP: Número de demandas programadas</p>	



			Actuar (Act)	Fase donde se analiza los resultados y se formaliza el cambio o acción de mejora de forma aplicada introduciéndolo en los procesos y/o actividades	$\text{Índice de mejora} = \frac{\text{NDS}}{\text{NDT}} \times 100 \%$ <p>Donde: NDS: Número de demandas subsanadas NDT: Número de demandas con termino</p>	
Variable dependiente Productividad	Se relaciona con la economía, a fin de entenderlo de forma puntual se puede afirmar que es la correlación entre productos e insumos que se encuentran en las industrias (Gordillo, Sánchez, Terrones, Cruz, 2020).	“Indicador de producción que se mide a través de la eficiencia y eficacia” (Zapata,2018, p.41). La productividad se medirá en función de demandas judiciales/día, se emplearán como instrumentos la ficha de medición de productividad, eficiencia y eficacia (García [et al.], 2019).	Eficacia:	Capacidad de la empresa para lograr resultados, incluyendo la eficiencia y elementos del entorno.	$\text{Eficacia} = \frac{\text{SR}}{\text{SP}} \times 100$ <p>Donde: SR: Servicios realizados SP: Servicios programados</p>	Razón
			Eficiencia:	Es la relación que hay en el resultado logrado y los recursos usados.	$\text{Eficiencia} = \frac{\text{NTP}}{\text{NTC}} \times 100$ <p>Donde: NTC: Número de tiempo de colaboradores NTP: Número de tiempo programado</p>	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 6: Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

### Carta de presentación

Ing.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me dirijo a Ud. en calidad de estudiante de la escuela de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede de Lima Norte, manifestarle que requiero validar los instrumentos con los cuales se recoge la información necesaria para poder desarrollar el presente trabajo de investigación y con el cual optaré al título de bachiller.

El título del proyecto de investigación es: “Mejora continua para incrementar la productividad de demandas judiciales en el Estudio Jurídico Agip & Asociados S.A.C. Lima 2022” y considerando su experiencia en temas de Ingeniería Industrial y/o investigación tecnológica, le solicito validar los instrumentos de recolección de datos.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad de expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente.



Abg. Vásquez Mondragón, Luis Enrique

D.N.I: 43744359

### a) Definición conceptual de las variables y dimensiones

**Variable independiente:** Mejora continua

Radica en analizar ocasiones de perfeccionamiento a fin de conseguir soluciones a través de acciones correctivas positivas las cuales pueden ser permanentes en el tiempo (Juárez, 2019, p.32).

**Dimensiones de la variable independiente:**

Planificar (Plan): En esta etapa se identifica la realidad de la organización identificando el problema y sus posibles soluciones a través de un plan basado en resultados esperados (Isixsigma,2021).

$$\text{Índice de planificación} = \frac{\text{Total de demandas realizadas}}{\text{Total de demandas programadas}} \times 100$$

Hacer (Do): Aquí se ejecuta el plan elaborado cumpliendo fielmente cada paso detallado se recomienda actuar en tres pasos, el primero el de emplear una capacitación, el segundo iniciar la realización y el tercero registrar todos los datos y conocimientos (Hargrave, 2021).

$$\text{Índice de actividades} = \frac{\text{Numero de demandas admitidas}}{\text{Numero de demandas pendientes}} \times 100$$

Verificar (Check): Observar la ejecución del plan y de encontrar falencias, realizar las correcciones idóneas una vez concluido y realizar una segunda verificación a fin de aprender de todo lo sucedido (Isixsigma,2021).

$$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{Numero de demandas admitidas}}{\text{Numero de demandas programadas}} \times 100$$

Actuar (Act): Una vez que se ha creado el mapa de estado futuro, el siguiente paso en el método propuesto consiste en la creación de un plan para Implementar las estrategias concebidas para eliminar / minimizar los residuos, y de esta manera 'transformar' el flujo de valor estudiado en su estado futuro deseado (GARZA, 2018).

$$\text{Índice de mejora} = \frac{\text{Numero demandas subsanadas}}{\text{Numero de demandas con termino}} \times 100$$

#### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE Y SUS DIMENSIONES

**Variable dependiente:** Productividad

Se relaciona con la economía, a fin de entenderlo de forma puntual se puede afirmar que es la correlación de productos e insumos que se encuentran en las industrias (Gordillo, Sánchez, Terrones, Cruz, 2020).

#### **Dimensiones de las variables:**

Dimensión 1 Eficiencia

Eficiencia: Es el logro de las metas aplicando para ello todos los materiales existentes sin incrementar los costos ni perjudicar la calidad de la producción (Bravo,2019, p.43).

$$Eficiencia = \frac{N^{\circ} \text{ tiempo de colaboradores}}{N^{\circ} \text{ tiempo programdo}}$$

Dimensión 2 Eficacia

Eficacia: Se puede definir la eficacia como aquella capacidad de intervención a fin de obtener un resultado idóneo en condiciones ideales (Crespo, 2017)

$$Eficacia = \frac{\text{Servicios realizados}}{\text{Servicios programados}}$$

**Matriz de operacionalización de las variables**

Mejora continua para incrementar la productividad de demandas judiciales en el Estudio Jurídico Agip & Asociados S.A.C. Lima 2022.						
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones		Indicadores	Escala de indicadores
Variable independiente Mejora continua	Radica en analizar ocasiones de perfeccionamiento a fin de conseguir soluciones a través de acciones correctivas positivas las cuales pueden permanentes en el tiempo (Juárez, 2019, p.32)	El camino correcto para la mejora es usar responsablemente las dimensiones planear, hacer, verificar y actuar para ello se empleará los instrumentos matriz FODA, DOP, DAP, flujogramas, VSM, poka yoke, etcétera (VIDAL, 2018).	Planificar (Plan)	Etapa donde, cual es la finalidad que se quiere aplicar y cuál es la selección de los procedimientos aptos para alcanzar los objetivos.	$\text{Índice de planificación} = \frac{\text{TDR}}{\text{TDP}} \times 100 \%$ <p>Donde:</p> <p>TDR: Total de demandas realizadas TDP: Total de demandas programados</p>	Razón
			Hacer (Do)	Consiste en poner en práctica el plan diseñado y las acciones correctivas de la etapa anterior.	$\text{Índice de actividades} = \frac{\text{NDA}}{\text{NDP}} \times 100 \%$ <p>Donde:</p> <p>NDA: Número de demandas admitidas NDP: Número de demandas pendientes</p>	
			Verificar (Check)	En esta fase se comprueba si los resultados planteados se han logrado o, si no es así, planificar nuevamente para tratar de superarlos.	$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{NDA}}{\text{NDP}} \times 100 \%$ <p>Donde:</p> <p>NDA: Número de demandas admitidas NDP: Número de demandas programadas</p>	

			Actuar (Act)	Fase donde se analiza los resultados y se formaliza el cambio o acción de mejora de forma aplicada introduciéndolo en los procesos y/o actividades	$\text{Índice de mejora} = \frac{\text{NDS}}{\text{NDT}} \times 100 \%$ <p>Donde: NDS: Número de demandas subsanadas NDT: Número de demandas con termino</p>	
Variable dependiente Productividad	Se relaciona con la economía, a fin de entenderlo de forma puntual se puede afirmar que es la correlación entre productos e insumos que se encuentran en las industrias (Gordillo, Sánchez, Terrones, Cruz, 2020).	“Indicador de producción que se mide a través de la eficiencia y eficacia” (Zapata,2018, p.41). La productividad se medirá en función de demandas judiciales/día, se emplearán como instrumentos la ficha de medición de productividad, eficiencia y eficacia (García [et al.], 2019).	Eficacia:	Capacidad de la empresa para lograr resultados, incluyendo la eficiencia y elementos del entorno.	$\text{Eficacia} = \frac{\text{SR}}{\text{SP}} \times 100$ <p>Donde: SR: Servicios realizados SP: Servicios programados</p>	Razón
			Eficiencia:	Es la relación que hay en el resultado logrado y los recursos usados.	$\text{Eficiencia} = \frac{\text{NTP}}{\text{NTC}} \times 100$ <p>Donde: NTC: Número de tiempo de colaboradores NTP: Número de tiempo programado</p>	

## Certificado de validez de contenido de instrumentos: Ficha de registro documental.

Nº	Dimensiones / ítems	Coherencia 1	Relevancia 2	Claridad 3	Sugerencias
Variable Independiente: Mejora continua					
<b>Dimensión 1: Planificar</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	Índice de planificación = $\frac{TDR}{TDP} \times 100 \%$	X		X	
<b>Dimensión 2: Hacer</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
2	Índice de actividades = $\frac{NDA}{NDP} \times 100 \%$	X		X	
<b>Dimensión 3: Verificar</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
3	Índice de cumplimiento = $\frac{NDA}{NDP} \times 100 \%$	X		X	
<b>Dimensión 4: Actuar</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
4	Indie de mejora = $\frac{NDS}{NDT} \times 100 \%$	X		X	
Variable Dependiente: Productividad					
<b>Dimensión 1: Eficacia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	Eficacia = $\frac{SR}{SP} \times 100 \%$	X		X	
<b>Dimensión 2: Eficiencia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
2	Eficiencia = $\frac{NTC}{NTP} \times 100$	X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):        Si hay suficiencia       

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. / Mg: Dávila Laguna Ronald

DNI: 22423025



<sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Certifico:**

**tos: Ficha de registro documental.**

Nº	Dimensiones / ítems	Coherencia 1	Relevancia 2	Claridad 3	Sugerencias
Variable Independiente: Mejora continua					
<b>Dimensión 1: Planificar</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	Índice de planificación = $\frac{TDR}{TDP} \times 100 \%$	X		X	
<b>Dimensión 2: Hacer</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
2	Índice de actividades = $\frac{NDA}{NDP} \times 100 \%$	X		X	
<b>Dimensión 3: Verificar</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
3	Índice de cumplimiento = $\frac{NDA}{NDP} \times 100 \%$	X		X	
<b>Dimensión 4: Actuar</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
4	Indie de mejora = $\frac{NDS}{NDT} \times 100 \%$	X		X	
Variable Dependiente: Productividad					
<b>Dimensión 1: Eficacia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1	Eficacia = $\frac{SR}{SP} \times 100 \%$	X		X	
<b>Dimensión 2: Eficiencia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
2	Eficiencia = $\frac{NTC}{NTP} \times 100$	X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):        Si hay suficiencia       

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. / Mg: JORGE MARTIN LLOMPART CORONADO

DNI: 02694031

<sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Jorge Martín Llompart Coronado  
INGENIERO INDUSTRIAL  
ESPECIALISTA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL  
Y MEDIO AMBIENTE  
CIP Nº 63465



**Certificado de validez de contenido de instrumentos: Ficha de registro documental.**

N°	Dimensiones / ítems	Coherencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
Variable Independiente: Mejora continua								
<b>Dimensión 1: Planificar</b>								
1	Índice de planificación = $\frac{TDR}{TDP} \times 100 \%$	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
<b>Dimensión 2: Hacer</b>								
2	Índice de actividades = $\frac{NDA}{NDP} \times 100 \%$	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
<b>Dimensión 3: Verificar</b>								
3	Índice de cumplimiento = $\frac{NDA}{NDP} \times 100 \%$	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
<b>Dimensión 4: Actuar</b>								
4	Indie de mejora = $\frac{NDS}{NDT} \times 100 \%$	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
Variable Dependiente: Productividad								
<b>Dimensión 1: Eficacia</b>								
1	Eficacia = $\frac{SR}{SP} \times 100 \%$	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
<b>Dimensión 2: Eficiencia</b>								
2	Eficiencia = $\frac{NTC}{NTP} \times 100$	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):     Si hay suficiencia    

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. / Mg: CHAVEZ MILLA HUMBERTO ANGEL

DNI: 32793925

<sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

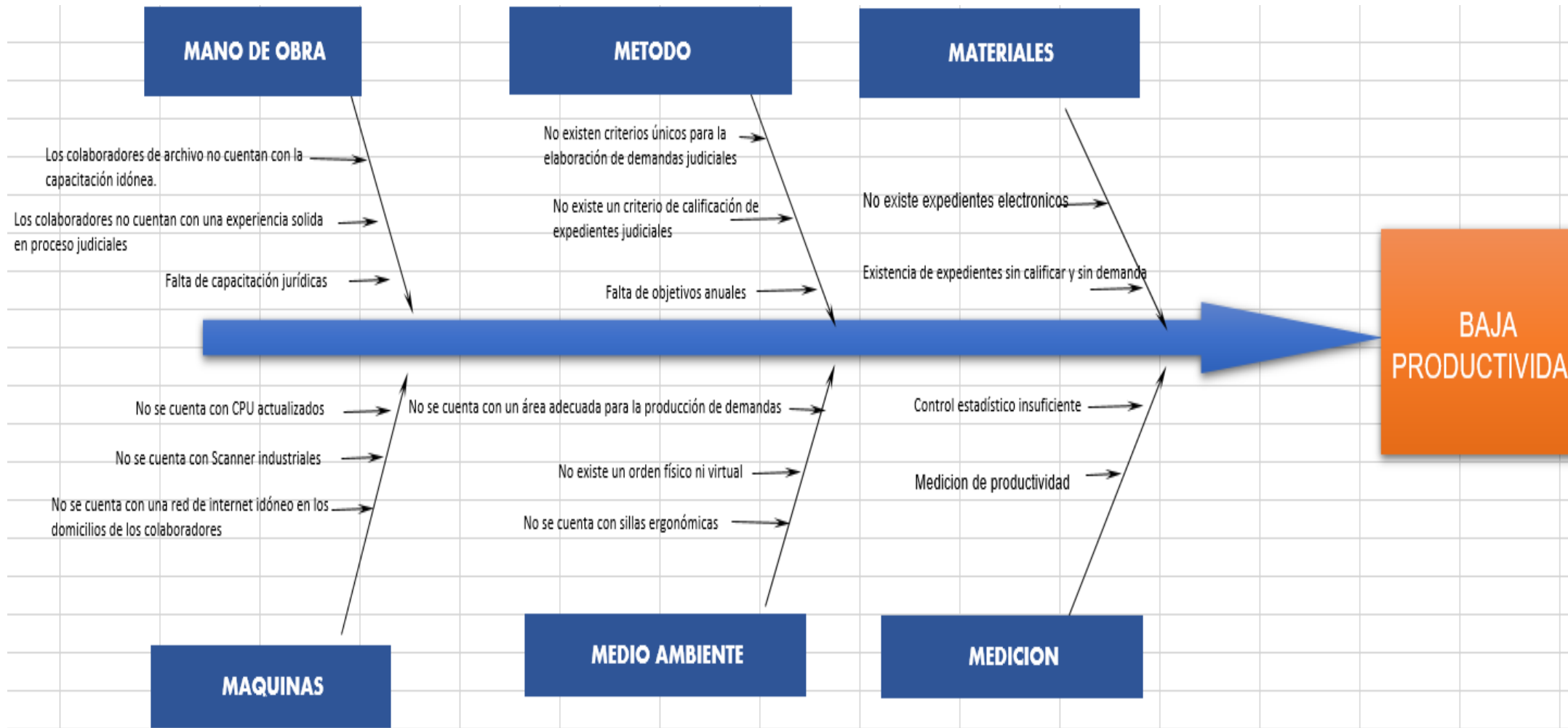
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Ing. CIP. CHAVEZ MILLA HUMBERTO ANGEL  
ING. INDUSTRIAL  
Reg. Colegio de Ingenieros N° 27136

### Anexo 7: Diagrama de Ishikawa



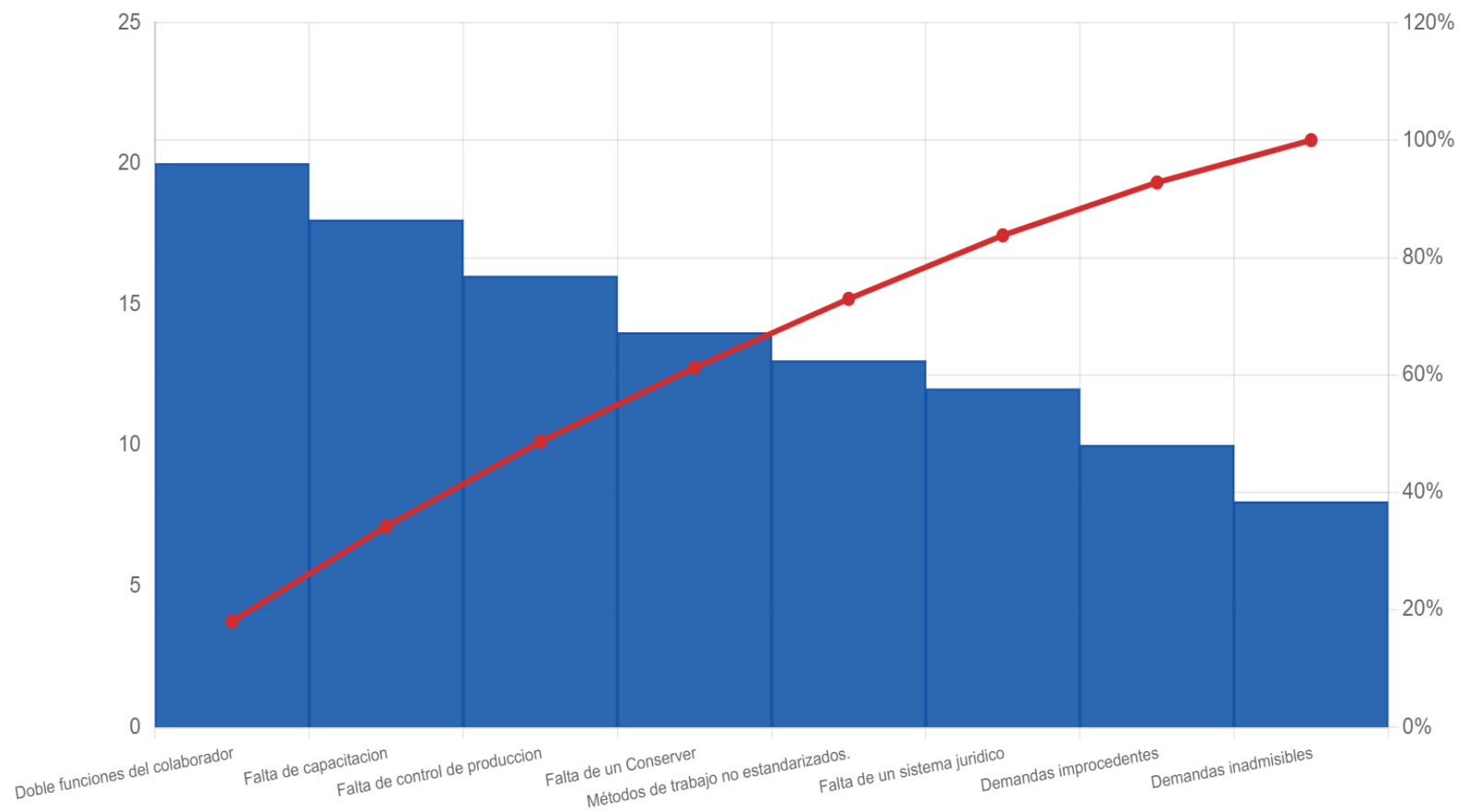
Fuente: Elaboración propia

Anexo 8: Resultados de la herramienta de Pareto:

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Abs. Acumulada</b>	<b>Frecuencia Rel. Acumulada</b>
Doble funciones del colaborador	20	18.02%	20	18.02%
Falta de capacitación	18	16.22%	38	34.23%
Falta de control de producción	16	14.41%	54	48.65%
Falta de una base de datos intranet	14	12.61%	68	61.26%
Métodos de trabajo no estandarizados.	13	11.71%	81	72.97%
Falta de un sistema jurídico	12	10.81%	93	83.78%
Demandas improcedentes	10	9.01%	103	92.79%
Demandas inadmisibles	8	7.21%	111	100%

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 9: Gráfico: Diagrama de Pareto



Fuente: Elaboración propia

Anexo 10: Base de datos SPSS26

Productividad (1).sav [ConjuntoDatos8] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

19: Visible: 9 de 9 variables

	Productividad_antes	Productividad_después	Diferencia_productividad	Eficiencia_antes	Eficiencia_después	Diferencia_eficiencia	Eficacia_antes	Eficacia_después	Diferencia_eficacia	var	var	var	var	var	var
1	44,86	62,00	17,14	67,29	77,50	10,21	66,67	80,00	13,33						
2	54,28	62,00	7,72	74,02	77,50	3,48	73,33	80,00	6,67						
3	44,86	72,76	27,90	67,29	83,96	16,67	66,67	86,67	20,00						
4	44,86	62,00	17,14	67,29	77,50	10,21	66,67	80,00	13,33						
5	44,86	62,00	17,14	67,29	77,50	10,21	66,67	80,00	13,33						
6	75,82	72,76	-3,06	87,48	83,96	-3,52	86,67	86,67	,00						
7	44,86	72,76	27,90	67,29	83,96	16,67	66,67	86,67	20,00						
8	54,28	72,76	18,48	74,02	83,96	9,94	73,33	86,67	13,34						
9	44,86	84,39	39,53	67,29	90,42	23,13	66,67	93,33	26,66						
10	44,86	72,76	27,90	67,29	83,96	16,67	66,67	86,67	20,00						
11	64,60	62,00	-2,60	80,75	77,50	-3,25	80,00	80,00	72,00						
12	54,28	72,76	18,48	74,02	83,96	9,94	73,33	86,67	13,34						
13	64,60	62,00	-2,60	80,75	77,50	-3,25	80,00	80,00	,00						
14	44,86	72,76	27,90	67,29	83,96	16,67	66,67	86,67	20,00						
15	64,60	84,39	19,79	80,75	90,42	9,67	80,00	93,33	85,33						
16	44,86	72,76	27,90	67,25	83,96	16,67	66,67	86,67	20,00						
17															
18															
19															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escritorio 11:40 02/07/2022

Anexo 11: Prueba T de Student - Productividad

Resultado1 tesis luis vasquez (2).spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Explorar

- Títulos
- Notas
- Resumen de procesamiento
- Descriptivos
- Pruebas de normalidad
- Diferencia\_eficiencia
  - Títulos
  - Gráfico de tallo y hojas
  - Gráfico Q-Q normal
  - Gráfico Q-Q normal sin t
  - Diagramas de caja
- .ogarithmo
- Explorar
  - Títulos
  - Notas
  - Resumen de procesamiento
  - Descriptivos
  - Pruebas de normalidad
  - Diferencia\_eficacia
    - Títulos
    - Gráfico de tallo y hojas
    - Gráfico Q-Q normal
    - Gráfico Q-Q normal sin t
    - Diagramas de caja
- .ogarithmo
- Prueba T
  - Títulos
  - Notas
  - Estadísticas de muestras emparejadas
  - Correlaciones de muestras emparejadas
  - Prueba de muestras emparejadas

**Prueba T**

**Estadísticas de muestras emparejadas**

	Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1 Productividad_antes	52,2625	16	10,05645	2,51411
Productividad_después	70,1787	16	7,56560	1,89140

**Correlaciones de muestras emparejadas**

	N	Correlación	Sig.
Par 1 Productividad_antes & Productividad_después	16	,008	,977

**Prueba de muestras emparejadas**

	Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior				Superior
Par 1 Productividad_antes - Productividad_después	-17,9162	12,53604	3,13401	-24,5962	-11,2363	-5,717	15	,000

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 194, W: 718 pt.

18°C Soleado

ESP LAA

13:17 2/07/2022

Anexo 12: Prueba de Wilcoxon - Eficiencia

Resultado1 tesis luis vasquez (2).spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Explorar

- Títulos
- Notas
- Resumen de procesamiento
- Descriptivos
- Pruebas de normalidad
- Diferencia\_eficiencia
  - Títulos
  - Gráfico de tallo y hojas
  - Gráfico Q-Q normal
  - Gráfico Q-Q normal sin t
  - Diagramas de caja
- Logaritmo

Explorar

- Títulos
- Notas
- Resumen de procesamiento
- Descriptivos
- Pruebas de normalidad
- Diferencia\_eficacia
  - Títulos
  - Gráfico de tallo y hojas
  - Gráfico Q-Q normal
  - Gráfico Q-Q normal sin t
  - Diagramas de caja
- Logaritmo

Prueba T

- Títulos
- Notas
- Estadísticas de muestras emparejadas
- Correlaciones de muestras emparejadas
- Prueba de muestras emparejadas

### Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

**Rangos**

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Eficiencia_después - Eficiencia_antes	Rangos negativos	3 <sup>a</sup>	2,33	7,00
	Rangos positivos	13 <sup>b</sup>	9,92	129,00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	16		

a. Eficiencia\_después < Eficiencia\_antes  
 b. Eficiencia\_después > Eficiencia\_antes  
 c. Eficiencia\_después = Eficiencia\_antes

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Eficiencia_después - Eficiencia_antes
Z	-3,163 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,002

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo  
 b. Se basa en rangos negativos.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 194, W: 718 pt.

18°C Soleado

ESP LAA

13:19 2/07/2022

Anexo 13: Prueba de Wilcoxon – Eficacia

Resultado1 tesis luis vasquez (2).spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Explorar

- Títulos
- Notas
- Resumen de procesamiento
- Descriptivos
- Pruebas de normalidad
- Diferencia\_eficiencia
  - Títulos
  - Gráfico de tallo y hojas
  - Gráfico Q-Q normal
  - Gráfico Q-Q normal sin t
  - Diagramas de caja
- Logaritmo
- Explorar
  - Títulos
  - Notas
  - Resumen de procesamiento
  - Descriptivos
  - Pruebas de normalidad
  - Diferencia\_eficacia
    - Títulos
    - Gráfico de tallo y hojas
    - Gráfico Q-Q normal
    - Gráfico Q-Q normal sin t
    - Diagramas de caja
  - Logaritmo
  - Prueba T
    - Títulos
    - Notas
    - Estadísticas de muestras em
    - Correlaciones de muestras e
    - Prueba de muestras empare

### Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

**Rangos**

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Eficacia_después	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00
- Eficacia_antes	Rangos positivos	13 <sup>b</sup>	7,00	91,00
	Empates	3 <sup>c</sup>		
	Total	16		

a. Eficacia\_después < Eficacia\_antes  
 b. Eficacia\_después > Eficacia\_antes  
 c. Eficacia\_después = Eficacia\_antes

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Eficacia_después - Eficacia_antes
Z	-3,210 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo  
 b. Se basa en rangos negativos.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

18°C Soleado

ESP LAA

13:20 2/07/2022



Anexo 14: Base de datos de la organización

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	karde	OFICINA	NOMBRE	APELLIDOS	DEMANDADO	MATERIA	EXPEDIENTE	JUZGADO	ESTADO		
2	1	CHOSICA	Victor	AMAYA ALVA	ONP	AMPARO	16558-2013-1801-JR-CI-04	4 CONSTITUCIONAL	EJECUCION	a conocimiento: exprese su posi	apruebe la liquida
3	5	CHOSICA	Maximo	ARATOMA TORRES	ONP	AMPARO	19523-2012-0-1801-JR-CI-09	9 CONSTITUCIONAL	EJECUCION	presentar recibo por honorarios	
4	7	CHOSICA	Raymundo	Alvarez Cortez	ONP	AMPARO	15791-2015-0-1801-JR-CI-11	11 CONSTITUCIONAL	TRAMITE	reitere requerimiento suc.	
5	8	CHOSICA	Aldo	BARAHONA PAWLOVSKY	ONP	AMPARO	8379-2012-0-1801-JR-CI-05	5 CONSTITUCIONAL	EJECUCION	se emita pronunciamiento	
6	9	CHOSICA	Hipolito	BARRETO SILVESTRE	MONTES ASTO JUAN CARLOS	PENAL	00405-2015-0-3202-JR-PE-01	JUZGADO DE TRANSITORIO Y	EJECUCION		
7	14	CHOSICA	BRAULIO	CABALLERO CALVO	ONP	AMPARO	20468-2015-0-1801-JR-CI-09	9 CONSTITUCIONAL	EJECUCION	presentar recibo por honorarios	
8	15	CHOSICA	Jesus	CAÑAHUA PALOMINO	ONP	AMPARO	26974-2010-0-1801-JR-CI-02	2 CONSTITUCIONAL	POR SENTENCIAR	tengase prrsente el correo electronico	
9	16	CHOSICA	Juan	CORRALES CASAPIA	ONP	AMPARO	21995-2010-0-1801-JR-CI-07	7 CONSTITUCIONAL	EJECUCION	se resuelva	
10	18	CHOSICA	Felix Teodolo	DE LA CRUZ CAPCHA	ONP	AMPARO	20094-2013-0-1801-JR-CI-04	4 CONSTITUCIONAL	EJECUCION	que: expida nueva resolucion reconociendo aportaciones	
11	19	CHOSICA	ESPINAR	PALOMINO RODOLFO	ONP	AMPARO	10677-2016-0-1801-JR-CI-09	9 CONSTITUCIONAL	EJECUCION	OBS INFORME PERICIAL/ PARA MEJOR RESOLVER	
12	21	civil	Pablo Mariano	FLORES NOLASCO	ONP	INDEMNIZACION	2586-2012-0-1801-JP-CI-10	JUZ 10	APELACION	SE REMITE EXP AL JUZ CIVIL	CASACION DE:
13	22	CHOSICA	Braulio Alejandro	FLORES BENITES	ONP	INDEMNIZACION	13617-2016-0-1801-JR-CI-09	4 SALA CIVIL	POR SENTENCIAR		
14	22	CHOSICA	Braulio Alejandro	FLORES BENITES	ONP	INDEMNIZACION	1542-2021-0-5001-SU-DC-01	PRIMERA SALA DE DERECHO			
15	23	CHOSICA	Celestino	GAMBOA QUISPE	ONP	AMPARO	13260-2012-0-1801-JR-CI-02	2 CONSTITUCIONAL	SENTENCIAD	APROBAR LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA	
16	26	CHOSICA	Yanet Matilde	HURTADO CAJACHAGUA	Asoc Benefica cultu	LABORAL	29304-2010-0-1801-JR-LA-10	14 ESPECIALIZADO Laboral Transitor	EJECUCION	OFICIAR	

Listo

18°C  
Soleado



ESP  
LAA  
13:02  
2/07/2022

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

E2072 ONP

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
1	karde	OFICINA	NOMBRE	APELLIDOS	DEMANDADO	MATERIA	EXPEDIENTE	JUZGADO	ESTADO			
2066	2049	maynas	ROGER	INUMA MORAL,	petrex	Liquidación de las remuneraciones	00183-2014-0-1903-JR-LA-01	1° JUZG DE TRABAJO TRANSITORIO DE MAMAL - CDTF	EJECUCION			
2067	2050	LIMA	CARLOS ENRIQUE	GUERRERO BRANDT	SCOTIABANK PERU SAA	OBLIGACION DE DAR SUMA DE DINERO	02275-2019-0-1817-JR-CO-10	10 JUZGADO CIVIL - COMERCIAL	PROCESO			
2068	2051	PIURA	CARLOS ENRIQUE	GUERRERO BRANDT	PERCY JUAN VERASTEGUI LAZO AC	PROCESO PIURA AC EXTINTORES			PROCESO			
2069	2052	LIMA	CARLOS ENRIQUE	GUERRERO BRANDT	CASTRO ORTIZ JEWEL	EJECUCION DE ACTA DE	01525-2020-0-1801-JP-CI-03	JUZGADO 03	PROCESO			
2070	2053	LIMA	CARLOS ENRIQUE	GUERRERO BRANDT	GUARDIA ESPECIAL DE SEGURIDAD CUIUDADANA Y PROTENCCION PATRIMONIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA							
2071	2054		MENSY GESSICA	RIOS RUIZ			00018-2020-0-1832-JR-PE-02	2° JUZGADO DE TRANSITO Y	TRAMITE			
2072	2055	LIMA	TITO	MACHACA QUISPE	ONP	INDEMNIZACION	00613-2021-0-1801-JR-CI-36	36° JUZGADO CIVIL	TRAMITE			
2073	2056		MELISSA DEL CARMEN	CORONEL SANCHEZ	MINISTERIO PUBLICO- GERENCIA PROFESA	AUTORIZACION JUDICIAL	00258-2021-0-3202-JR-FC-01	1° JUZGADO DE FAMILIA	TRAMITE			
2074	2057	LIMA	MAXIMO WILFREDO - JUSTO -ANATOLIO	DONAYRE FRANCO RAUCANA CHACCHI, RAUCANA CHACCHE	ASESORES Y CONSULTORES	INDEMNIZACION	03262-2020-0-1801-JR-CI-01	1° JUZGADO CIVIL	TRAMITE			

JUDICIAL ARCHIVADOS O DEVUELTOS KARDEX EXP. ADM. NUEVO OTORGA SCTR CD. ...

Listo Accesibilidad: No disponible

18°C Soleado

13:11 2/07/2022