

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**Escuela profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Gestión Administrativa y mejora continua en la Municipalidad de  
Distrital de Carhuamayo - 2022**

**Para optar** : El Título profesional de Licenciada en Administración

**Autora** : Bach Adm. LANDEON GRANADOS, ROSI KARINA

**Asesor(a)** : Mg. Santana Camargo, Walter Ruben

**Línea de investigación**

**institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de inicio**

**y culminación** : 13.01.2023 – 12.01.2024

**HUANCAYO – PERÚ**

**2024**

HOJA DE APROBACION POR LOS JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativa y Contables**

**TESIS**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA CONTINUA EN LA  
MUNICIPALIDAD DE DISTRITAL DE CARHUAMAYO - 2022

**PRESENTADA POR:**

Bach. Landeon Granados, Rosi Karina

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración.

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**APROBADO POR EL JURADO:**

DECANO: Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy

PRIMER MIEMBRO: Mg. Verastegui Velazques, Graciela Soledad

SEGUNDO MIEMBRO: Mg. Casas Cordova, Carlos Jonas

TERCER MIEMBRO: Mg. Ricse Lizarraga, Antonio Oscar

Huancayo, de .....del 2024,

**ASESOR**

Mg, Santana Camargo, Walter Ruben

### **DEDICATORIA**

A mis, padres por su confianza por hacer de mí un ser inquebrantable, dispuesto a asumir todos los retos posibles y mejorar continuamente y para poder ser alguien competitivo, util en el mercado laboral.

**Rosi**

## **AGRADECIMIENTO**

Estoy muy agradecido con la Universidad Peruana los Andes por las enseñanzas brindadas, experiencias compartidas, su compromiso y su dosis de pasión por hacer bien las cosas a pesar de que el escenario sea incierto y muy complicado.

A Dr Santana Camargo, Walter Ruben por las las enseñanzas por el buen el asesoramiento que me brindó y el respaldo en la realización de nuestro trabajo de investigación con la experiencia y conocimientos que tiene y la oportunidades de continuar y crecer en mi vida profesional, personal y familiar.

**Rosi**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFÍOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 0327 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA CONTINUA EN LA MUNICIPALIDAD DE DISTRICTAL DE CARHUAMAYO - 2022**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. LANDEON GRANADOS ROSI KARINA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : Mg. SANTANA CAMARGO WALTER RUBEN

Fue analizado con fecha 22/07/2024; con 92 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de 25 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 22 de julio del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI  
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

HOJA DE APROBACION POR LOS JURADOS .....	ii
ASESOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
CONTENIDO .....	vii
CONTENIDO DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>xii</b>
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPITULO I: .....	14
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>14</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b> .....	<b>14</b>
<b>1.2. Delimitación del problema</b> .....	<b>17</b>
<b>1.2.1. Delimitación espacial</b> .....	<b>17</b>
<b>1.2.2. Delimitación temporal</b> .....	<b>17</b>
<b>1.2.3. Delimitación conceptual o temática</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3 Formulación del Problema</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3.1 Problema general</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3.2. Problemas específicos</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4 Justificación</b> .....	<b>18</b>
<b>1.4.1 Justificación social</b> .....	<b>18</b>
<b>1.4.2 Justificación Teórica</b> .....	<b>18</b>
<b>1.4.3 Justificación metodológica</b> .....	<b>18</b>
<b>1.5 Objetivos de la investigación</b> .....	<b>19</b>
<b>1.5.1 objetivo general</b> .....	<b>19</b>
<b>1.5.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>19</b>
CAPITULO II .....	20
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>20</b>
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	<b>20</b>

2.1.1 Nacionales.....	20
2.2. Bases teóricas o científicas .....	27
2.2.1 Gestión Administrativa.....	27
2.2.2 Dimensiones de la Variable Gestión Administrativa .....	29
2.2.4 Dimensiones de la Mejora Continua .....	35
2.3. Marco Conceptual .....	37
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>40</b>
<b>HIPÓTESIS .....</b>	<b>40</b>
3.1. Hipótesis General.....	40
3.2. Hipótesis específicas.....	40
3.3. Variables.....	40
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>43</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>43</b>
4.1. Método de investigación .....	43
4.3. Nivel de investigación .....	44
4.4. Diseño de investigación.....	44
4.5. Población y muestra .....	45
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	48
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	51
4.8. Aspectos éticos de la investigación .....	51
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>53</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
5.1 Descripción de resultados.....	53
5.2 Contrastacion de hipótesis .....	56
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>67</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>71</b>
Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	78
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable Gestión administrativa y Mejora Continua.....	79

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento .....	80
Anexo 4: Instrumentos de investigación.....	82
Anexo 5 : consideraciones eticas .....	85
Anexo 6: Base de datos.....	86
Anexo 7. validez de instrumento.....	87
Anexo 8: Evidencias (Fotografías de aplicación de encuesta).....	90
Anexo 9 : Consentimiento Informado .....	91

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de operacionaalizacion de la variable gestion adminstrativa.....	42
<b>Tabla 2.</b> Relacion de colaboradores que integran la poblacion de estudio.....	45
<b>Tabla 3.</b> Validez de Contenido.....	49
<b>Tabla 4.</b> Tabla de nivel de confiabilidad de Alpha de Cronbach .....	50
<b>Tabla 5.</b> Nivel de confiabilidad según coeficiente de Alpha de Cronbach .....	50
<b>Tabla 6.</b> variable 1 Gestion Administrativa. ....	54
<b>Tabla 7.</b> Variable 2: Mejora continua .....	55
<b>Tabla 8: resultado inferencial de la correlación</b> .....	56
<b>Tabla 9.</b> <i>Tabla de Coeficiente de correlación de Rho de Spearman</i> .....	56
<b>Tabla 10.</b> <i>Correlaciones entre las variables gestión administrativa y mejora continua</i> .....	57
<b>Tabla 11.</b> Correlaciones entre la dimension planificacion y mejora continua .....	58
<b>Tabla 12.</b> <i>Correlaciones entre la dimension planificacion y mejora continua</i> .....	59
<b>Tabla 13.</b> Correlaciones entre la dimension direccion y mejora continua .....	60
<b>Tabla 14.</b> Correlaciones entre la dimension control y mejora continua.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Dimensiones de Gestion Administriva .....	29
<b>Figura 2.</b> Procesos de la Mejora continua .....	33
<b>Figura 3.</b> Dimensiones de la Mejora continua .....	35
<b>Figura 4.</b> Simbología del diseño de investigación .....	45
<b>Figura 5.</b> Escala de medicion de valorizacion.....	48
<b>Figura 6</b> .Modelo Relacional para la formulación de los objetivos específicos.....	49
<b>Figura 7..</b> Fórmula de la confiabilidad de Alpha de Cronbach .....	50

## INTRODUCCION

El Informe final, titulado Gestión administrativa y Mejora continua en la Municipalidad de Distrital de Carhuamayo - 2022, tiene como **objetivo general**: Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Mejora continua en la Municipalidad de Distrital de Carhuamayo – 2022. **Presenta como hipótesis**: Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y Mejora continua en la Municipalidad de Distrital de Carhuamayo - 2022.

La **metodología** utilizada en El Informe final de investigación es de tipo *básica*, es de nivel *correlacional*, es de diseño *No Experimental*. Se empleo al *método científico* como guía de la investigación, para el acopio de los datos se recurria a la técnica de la *encuesta* y empleo el *cuestionario* como instrumento de investigación.

La tesis, se divide en cinco capítulos, de acuerdo al siguiente detalle: Capítulo I, se plantea, sistematiza y formula el problema, determinando el objetivo general y los específicos, las justificaciones; delimitaciones del trabajo de investigación. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, compuestos por los antecedentes internacionales, nacionales y locales, las bases teóricas de acuerdo a las variables y dimensiones de estudio, la definición de conceptos relacionados a la investigación, el planteamiento de las hipótesis (general y específicos) y la operacionalización de las variables. En el Capítulo III, se desarrolla el método, el tipo, el nivel, el diseño, la población y la muestra de estudio, las técnicas de recolección y análisis de datos. En el Capítulo IV, se muestra la metodología a emplearse en la investigación; y finalmente en el Capítulo V, se expone el resultado, descripción de resultados y contrastación de hipótesis del presente Informe Final.

La autora

## RESUMEN

**La tesis titulada** Gestión administrativa y Mejora continua en la Municipalidad de Distrital de Carhuamayo - 2022, El objetivo fue: Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Mejora continua en la Municipalidad de Distrital de Carhuamayo – 2022. La hipótesis señalo: Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y Mejora continua en la Municipalidad de Distrital de Carhuamayo - 2022. La metodología de investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental. Recurre al método científico como principal guía de investigación, se apoya en la técnica de la encuesta y empleo el cuestionario como instrumento de investigación. La conclusión principal indica que se determinó la relación entre la gestión administrativa y la mejora continua en la Municipalidad de Distrital de Carhuamayo - 2022, siendo, equivalente a 0,066 lo que significa CORRELACION POSITIVA MODERADA y no es significativa.

**Palabras claves:** gestión administrativa. Mejora continua.

## ABSTRACT

The thesis entitled Administrative Management and Continuous Improvement in the Municipality of Carhuamayo District - 2022, The objective was: To determine the relationship that exists between Administrative Management and Continuous Improvement in the Municipality of Carhuamayo District - 2022. The hypothesis states: There is a significant relationship between Administrative Management and Continuous Improvement in the Municipality of Carhuamayo District - 2022. The research methodology was of a basic type, of a correlational level, of a non-experimental design. It uses the scientific method as the main research guide, relies on the survey technique and will use the questionnaire as a research instrument. The main conclusion indicates that the relationship between administrative management and continuous improvement in the Municipality of Carhuamayo District - 2022 was determined, being equivalent to 0.066, which means MODERATE POSITIVE CORRELATION and is not significant.

**Keywords:** Administrative Management. Continuous Improvement

## CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Este informe final de investigación consideró el método del embudo como se muestra, según (Vara, 2023).

El propósito de este proyecto de investigación tiene dilucidar qué relación existe la Gestión administrativa y la Mejora continua en la Municipalidad de Distrital de Carhuamayo.

Existe una diversidad de experiencias acerca de la ejecución de la gestión administrativa, de las que se detallan a continuación.

A nivel organizativo internacional las empresas públicas están viviendo nuevas experiencias en la gestión administrativa, al respecto (Diego & Tello, 2019), Enfatizan en su libro de *fundamentos de Administracion*, el criterio de aquello Cuándo tiene sentido estratégico perder dinero y cuándo no en la gestión administrativa en las organizaciones. A su vez, (Chalco, 2018), sostiene, en el Libro *Gestion Administraiva* sostiene que existen estrategias para atraer talentos jóvenes a la gestión que no se basa en recetas ni en buenas experiencias pasadas, sino que basan en la iniciativa, la creatividad, la innovación, sin refutación (Barnett, 1953), quien señalo que la innovación puede ser defectuosa porque hasta cierto punto es temporal, pero no se debe aceptar que la competencia es sostenible, pero se logra el liderazgo. Aunque el enfoque es diferente (García P & A., 2003), el libro *Mejora continua* insiste en mencionar la innovación como un cambio real en la gestión . Por otro lado, (Ton & Alex, 2022) , creen en que no solo es suficiente la innovación , sino también valores como el consenso y la confianza. Es más, cree que la motivación quedó en el siglo XX. Por su

parte (Perez & Jose, 2023), mencionan en el libro “dirección ejecutiva” que la *Gestión Administrativa actual*, desarrolla la agilidad empresarial, en una hoja de ruta que reduce la refracción organizacional y romper con procesos de negocios tradicionales obsoletos.

A nivel internacional, el panorama de la gestión administrativa y la **mejora** continua está en constante cambio, la gestión es donde toda organización puede mejorar continuamente sus procesos para ser más eficiente y tener un mejor desempeño.

Aquellos que no se reinventen constantemente quedarán atrás, porque Gary (Andía, W., 2019), Hamel hizo referente y replanteó en el libro *El futuro del management*, la administración ya no es un proceso, sino que es un paradigma, y que la innovación la nueva estrategia competitiva, quebrando lo enseñado por su maestro Michael Porter.

A nivel nacional, la administración pública sigue anquilosada en el pasado sobre el que hacer de la gestión administrativa, excepto que sí avanzó en la aplicación de algunas herramientas de gestión. Algunos autores peruanos, como Fernando D'Alessio, de la PUCP; o como Carlos Villajuana, Lidya Arbaiza, de Universidad ESAN, consideran que la gestión administrativa junto con la evaluación comparativa la reingeniería de procesos; el cuadro de mando integral, han mejorado su desempeño.

Las instituciones públicas del Perú están atravesando serias deficiencias dentro de la gestión administrativa, muchas veces debido por la ignorancia de los procesos administrativos que dan lugar a la duplicidad de las funciones, a las descoordinaciones afectando el resultado total de la gestión. Se suma a ello, la deficiencia en procesos como la razón, objetivos en equipos, el liderazgo; y la interacción, así como confundir los procesos gerenciales basados en la toma de decisiones con los procesos administrativos.

En la Municipalidad Distrital de Carhuamayo, en los últimos tiempos, ante la presencia de la crisis política actual, se ha observado que la manera de desarrollar la gestión administrativa y mejora continua ha sido muy deficiente, y por ende ha generado mucho malestar en los ciudadanos, por lo que se investigo si la gestión Administrativa tiene una relación con la mejora continua. Desde luego que la literatura dice que sí, no obstante, mucho depende el escenario real en una institución pública y también en una municipalidad distrital, que de alguna manera está alejada de las grandes ciudades. Se identifico las características problemáticas como; mala coordinación en asuntos administrativos como son los etapas de proceso de selección al sistema de convocatoria CAS, en la oficina de abastecimiento, almacén, patrimonio nacional, se ve una gran deficiencia en los requerimientos que realizan en las jefaturas de las oficinas que cuenta con la entidad, como también en el método de contratación de los profesionales a las distintas áreas no cumplen con los términos de referencias en el caso del servicio requerido, por otro lado tampoco cuentan con las especificaciones técnicas de los materiales e insumos requeridos, y en otra área que también se ve un gran déficit es en el área de contabilidad ya que se cuenta con un personal nombrado y asume roles que no le corresponde dejando de lado sus funciones según el Reglamento, Organizacional Y Funciones (ROF), establecido por la municipalidad. La Tesis muestra un panorama evaluando el sistema de control de interno y el desarrollo organizacional, sus resultados proporcionaran recomendaciones para la gestión administrativa y mejora continua de los procesos internos con el fin de direccionar adecuadamente la operatividad de la entidad.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La tesis de investigación se llevó a cabo en la Municipalidad distrital de Carhuamayo, provincia de Junín, departamento de Junín.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

La tesis se desarrolló en el año 2022, de enero a diciembre.

### **1.2.3. Delimitación conceptual o temática**

La tesis estudio las variables

- Gestión administrativa
- Mejora continua

## **1.3 Formulación del Problema**

### **1.3.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022?

### **1.3.2. Problemas específicos**

PE1. ¿Qué relación existe entre la Planificación y la Mejora continua en la Municipalidad distrital de Carhuamayo – 2022?

PE2. ¿Qué relación existe entre la Organización y la Mejora continua en la Municipalidad distrital de Carhuamayo – 2022?

PE3. ¿Qué relación existe entre la Dirección y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022?

PE4. ¿Qué relación existe entre el Control y la Mejora continua en la Municipalidad distrital de Carhuamayo – 2022?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Justificación social**

La tesis aportó con las orientaciones acerca de lo que es la gestión administrativa y la mejora continua y esta en constante mejora su proceso de manera eficiente, y tiene un mejor rendimiento en la población de Carhuamayo, específicamente en los usuarios con los funcionarios y el público de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo, para que de esa manera aprecien el desempeño de la gestión municipal que se viene llevando a cabo.

Como resultado, ofrece a los trabajadores oportunidades de empleo, lo que permite a muchas familias alcanzar la estabilidad social y económica por el bien de sus familias.

### **1.4.2 Justificación Teórica**

La tesis contribuyo con una amplitud de conocimientos, con la actualización de los criterios y términos acerca de la gestión administrativa y de la mejora continua en los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo. Ahora con las explicaciones brindadas se tiene mayor conocimientos sobre la aplicación tanto de gestión y mejora continua, comprendiendo y obteniendo mejores resultados en los próximos años de su gestión.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

La tesis, colaboro con la propuesta de algunos lineamientos en términos de gestión administrativa para la mejora continua, brindando claridad y confianza para la

optimización de los procesos de gestión que se ejecutan, la gestión municipal en la Municipalidad distrital de Carhuamayo. La mejora continua es el compromiso de todo los colaboradores siguiendo los lineamientos descritos en la presente tesis

## **1.5 Objetivos de la investigación**

### **1.5.1 objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- OE1. Determinar la relación que existe entre la Planificación y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.
- OE2. Determinar la relación que existe entre y la Mejora continua en la Municipal Distrital de Carhuamayo – 2022.
- OE3. Determinar la relación que existe entre la Dirección y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.
- OE4. Determinar la relación que existe entre el Control y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1 Nacionales

Presentado por (Barrutia, 2017) , en la investigación para la obtención del grado de licenciado denominado “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2017”, en la Universidad Alas Peruanas, La creación de un plan estratégico de gestión administrativa fue el objetivo para alcanzar el posicionamiento de la empresa. Los factores de Romero, que establecieron la gestión administrativa y la calidad del servicio, sugieren que se utilizó un diseño de estudio observacional, prospectivo, transversal y correlacional. En el estudio se empleó una metodología de encuesta con una muestra de 100 trabajadores y se utilizó un cuestionario para recoger los datos. Al final, el autor llegó a las siguientes conclusiones: en primer lugar, existe una correlación directa entre la percepción que tiene el personal de atención al cliente de la gestión administrativa y la percepción que tiene el usuario de la calidad del servicio; en segundo lugar, la dimensión de planificación tiene una correlación moderada con la dimensión organización evidenció una correlación alta con la calidad de servicio; la dimensión dirección obtuvo una correlación alta con la calidad de servicio; la dimensión control alcanzó una correlación alta con la calidad de servicio.

(Requejo & Leidy, 2019), su investigación tuvo el objetivo principal es sugerir una mejora continua de los procesos para impulsar la productividad en el área de pilado de Molino Chiclayo S.A.C. Utilizando instrumentos, técnicas y herramientas de mejora como la observación, encuestas, fichas de observación, cuestionarios de

encuesta, fichas de registro y diagramas causa-efecto, el método de investigación es descriptivo y de diseño transversal no experimental porque no habrá manipulación de variables. Entre los resultados se encuentran la falta de limpieza y orden, la desmotivación del personal, la falta de existencias de seguridad, una elevada tasa de rotación y la falta de mantenimiento preventivo. Estos factores contribuyen a la baja productividad del proceso, y se ofrecen posibles soluciones mediante la aplicación de la metodología de las 5S, una herramienta de gestión.

(Arrollo, 2018) en su tesis titulada, la implementación del sistema integrado de administración financiera para gobiernos locales (SIAFGL). de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel - Rioja - San Martín, Tuvo como objetivo la implementación y uso del SIAF, el problema fue el avance de la tecnología en el mundo viene dándose de manera acelerada y el interés es avanzar a corde de ello, La información se recopiló utilizando métodos como cuestionarios y entrevistas con una muestra de 65 empleados públicos. El diseño de la investigación fue descriptivo y se utilizó la metodología Se determinó que ni el personal ni las políticas vigentes brindaban capacitación sobre la funcionalidad del sistema. El SIAF-GL se convierte en una herramienta de ayuda a la gestión del Ayuntamiento, erradicando la mala gestión y elevando el nivel de los servicios. La sección de recursos humanos presentó recomendaciones, entre ellas crear y perfilar directrices de formación para los miembros del personal implicados en la gestión del SIAF-GL, teniendo en cuenta que cualquier cambio requiere trabajo y dedicación a los objetivos de la organización.

(Cordova & Areválo, 2018), la tesis para optar el grado de licenciado denomina "La gestión administrativa y la calidad de los servicios informáticos en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto" fue conocer en qué medida la gestión

administrativa influye en la calidad de los servicios informáticos que prestan las organizaciones del sector público del distrito de Tarapoto. En consecuencia, la hipótesis planteada fue la siguiente: En las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto, la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de los servicios informáticos. Las pruebas estadísticas se realizaron utilizando los programas Excel, E-Views\_v10 y SPSS\_v21. Los datos fueron analizados, interpretados y contrastados gracias a la información proporcionada por el coeficiente Alfa de Cronbach, test de KMO y Bartlett, varianza, mediana, correlación de Pearson, test de Fisher y test de student. Cumplido el objetivo de la investigación y verificada la validez de la hipótesis a través del procesamiento y análisis de la información, se concluye que la gestión administrativa explica el 98,69% de las variaciones en la calidad de los servicios informáticos prestados por las entidades públicas del distrito de Tarapoto. Asimismo, se sugiere un modelo de gestión e iniciativas de mejora en previsión de los cambios proyectados en el uso de las TIC en los establecimientos del sector público del ámbito de Tarapoto.

(Morales, 2017, pág. 67), la tesis titulada, "la gestión administrativa de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017". Universidad de Lima señaló que la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de SJD, 2017. El estudio empleó una técnica hipotético-deductiva, un enfoque correlacional, cuantitativo y un diseño transversal no experimental. La muestra y la población estuvieron constituidas por sesenta empleados de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Como instrumentos de recogida de datos para el método de encuesta se utilizaron dos cuestionarios debidamente contrastados por opiniones de

expertos y mediante una prueba de fiabilidad utilizando el estadístico Alfa de Crombach. En el análisis estadístico de los resultados obtenidos se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, que ya se comentó en la discusión. Podemos afirmar lo siguiente: De acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho=0,136$ ) y  $p$ -valor= $0,000$ , existe una leve vinculación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención al cliente en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Esto se entiende como: a mejor gestión administrativa, entonces una mejor calidad de atención al usuario.

(Flores, 2021), según la investigación titulada: Mejora continua y transparencia de gestión en la Municipalidad Distrital 2020 de Morales. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre mejora continua con la transparencia de gestión.

89 colaboradores conformaron la población y muestra de este estudio de tipo básico, no experimental, transversal y de diseño descriptivo correlacional. Se utilizaron encuestas y cuestionarios como instrumentos para la recolección de datos, y los resultados mostraron que la Municipalidad Distrital de Morales 2020, casi siempre tuvo un 37% de nivel de efectividad para la mejora continua. Asimismo, la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, tiene un nivel de ocasionalmente con 42% para la transparencia de la gestión; lo que indica que existe una relación entre la transparencia de la gestión y la mejora continua en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, como lo indica el coeficiente de correlación de Spearman.

(Pare, 2018), en la tesis titulada , “Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal en Moquegua, 2017”. objetivo. Relacionar la gestión administrativa y el clima laboral de los colaboradores de del Instituto medicina Legal en Moquegua. Metodología: Diseño no experimental de corte

transversal, Tipo Básico Descriptivo correlacional nivel de investigación 32 colaboradores del Instituto de Medicina Legal conforman la población y muestra. Métodos de recolección de datos Encuesta, métodos para el procesamiento y análisis de datos y estadística inferencial utilizando SPSS versión 23. Se encontró una correlación sustancial entre la gestión administrativa y el clima laboral, así como entre estos factores y los siguientes aspectos de recursos humanos, trabajo en equipo, satisfacción laboral, planeación administrativa, organización administrativa y control administrativo, en cada caso de los objetivos específicos. En definitiva, se han obtenido las siguientes conclusiones: Con un margen de error del 5%, existe relación entre la gestión administrativa y el clima laboral en el Instituto de Medicina Legal de Moquegua en el año 2017. Se recomienda a los directivos de la entidad ejecutar y establecer lo necesario.

### **2.1.2 Internacionales**

Según (Acosta & Ramirez, 2019), en la tesis titulada “La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de Tungurahua”, en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador, El objetivo era averiguar si existe una relación entre la administración y la planificación estratégica. El estudio tuvo como metodología un enfoque deductivo y exploratorio. En él participaron nueve personas encargadas del departamento de planificación de cada municipio. Los datos se recopilaron utilizando un cuestionario como instrumento y procedimientos de encuesta y entrevista. El autor concluyó diciendo que, aunque la mayoría de los municipios tienen planes estratégicos, su cumplimiento es mediocre y, por lo tanto, no se realizan plenamente. Adicionalmente, la gestión administrativa se ve impactada por

la falta de capacidad técnica en la planeación estratégica, por lo que debe existir una mayor exigencia para mejorar el desempeño y revisión de los mismos.

(Zayas Barreras, 2022), Este estudio se propuso conocer si las empresas del municipio de Angostura, Sinaloa, entendían y utilizaban la mejora continua como un componente de crecimiento y competitividad en el mercado. Utilizando un formulario de manejo y un mecanismo de muestreo probabilístico aleatorio básico, se utilizó la metodología cualitativa para encuestar a 93 organizaciones sobre escenarios pandémicos relacionados con la COVID-19. Los resultados mostraron que, de las 93 empresas encuestadas, el 64,1% había oído hablar de la mejora continua, el 63% implicaba al personal en mejoras internas de la empresa, el 38% de los empleados era recompensado con primas de producción por sugerir mejoras a la empresa, el 58,7% nunca había recurrido a consultoría externa para implantar la mejora continua y el 76,1% afirmaba que estaría dispuesto a hacerlo. Aunque las empresas del municipio de Angostura no están muy familiarizadas con la mejora continua, están deseosas de mejorar sus procedimientos para producir bienes y capacidades que les permitan competir en un mercado más favorable. En consecuencia, la mejora continua es un componente esencial de la competitividad, como lo demuestra el reconocimiento por parte de las empresas de que necesitan seguir creciendo a lo largo del tiempo.

(Logancho & Veronica, 2019), En su estudio para optar el grado de maestría , denominado “Proceso de contrataciones y adquisiciones públicas en la gestión administrativa de la municipalidad de Coishco 2021”. El objetivo principal de esta investigación fue conocer la correlación entre el escrutinio del procedimiento de contratación pública de bienes y servicios y su potencial para mejorar la gestión administrativa. Se aplicó la técnica de encuesta, la muestra estuvo conformada por

ocho unidades administrativas, el cuestionario fue validado mediante opinión de expertos y se utilizó el análisis Alfa de Cronbach para confirmar la confiabilidad del cuestionario.

(Rodriguez & Daniel, 2019), la tesis para obtener el grado de lic, titulada: “*Una propuesta para aplicar la gestión por procesos a los objetivos y operaciones auxiliares de la fundación Desayunitos Creando Huella, de la Universidad Católica de Colombia.*” La tesis propone integrar la gestión por procesos a las metas y operaciones auxiliares de la fundación Desayunitos Creando Huella. Un estudio descriptivo correlacional se ajustaría a la metodología. Las conclusiones son las siguientes: Un componente crucial para que el sistema de gestión de la fundación sea conforme y cumpla con las normas ISO 9001-2015 es el establecimiento y registro de sus procesos. Del mismo modo, la propuesta de investigación desarrollada para la gestión de procesos sirve tanto de base para la normalización de la misión y los procedimientos de apoyo de la fundación de igual manera constituyen el documento formalizando el cumplimiento de los requisitos a la Norma ISO-2015.

(Montesinos & Vasquez, 2020), El objetivo de este estudio es evaluar los resultados del uso del Ciclo Deming de Mejora Continua por parte del área de inventarios de una planta mexicana de almacenamiento y distribución de gas L.P.. Se aplicó la técnica de Deming Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Además, se analizaron otros métodos fundamentales para la mejora continua, como puntos fuertes y débiles, Pareto, tormenta de ideas, diagramas de causa y efecto, hojas de comprobación y diagramas de barras. La aplicación del ciclo dentro de la organización y el análisis condujeron a una mejora constante en el desempeño del área de almacenamiento e inventarios, que pasó de 2,64% en 2016 a 3,09% en 2017 y 4,04% en 2018. En

consecuencia, se puede afirmar que la aplicación de mejora continua según el ciclo Deming en el área de inventarios potencio segnicativamnete su rendimiento, por que puede ser empleadaen otras plantas y bodegas asi mismo en otro tipo de negocios.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1 Gestión Administrativa**

Uno de los trabajos más cruciales e importantes en cualquier organización es la gestión administrativa. Su principal objetivo es coordinar los esfuerzos del grupo y servir de marco para la consecución de metas y objetivos mediante el uso de colaboradores y los instrumentos laborales básicos que conlleva en la creación de procedimientos como organizar, planificar, dirigir y controlar. (Koontz, 2003).

Según (Koontz, "Elementos de Administración", 2001), La evolución del proceso administrativo, a partir de las tareas fundamentales de planificación y ordenación de la estructura organizativa, establecimiento de los cargos de la organización y dirección y control de cada acción, se conoce como gestión administrativa.

Asimismo, (Schemerhorn, 2001), “señala que la Gestión Administrativa se fundamenta ser un soporte adminstraivo para distintos proceso de la organización de todas las áreas , con el obtevio de tener un resultado efetivo teniendo mayores ventajas competetivos que serán evidenciados en los estados financieros”.

Al respecto, (Hernández & Rodríguez, 2002) , plantea que una organización siembren esfuerzos para determinay cumplir metas especificas por medio del capital humano y otros recursos donde explica para una correcta gestión administrativa, involucrando eficiencia , eficacia y competitividad , ventajas estratégicas, productividad, obteniendo un conjunto de herraminetas util los objetivos planteados.

La palabra "gestión" tiene su origen en el latín "gestio" o "gestius", que significa "hacer" o "hecho", "producido", y lleva el sufijo "cion", que se refiere a la acción o impacto de un objeto. Así pues, la tarea de la gestión es hacer algo. Según (martinez, 2005), la gestión se define como "la toma continua de decisiones, cuya base es la información".

Administración, según (Hellriegel & Slocum, 2008), Las frases "ad" y "ministratio", que denotan una tarea realizada bajo la dirección de otro, son las fuentes de la palabra "administración", según (Chiavenato, 2001), la gestión administrativa tiene su origen en la Escuela de Administración Científica, dirigida por Frederick Taylor y Henri Fayol, este último considerado el fundador de la moderna teoría administrativa operativa. Sin embargo, la administración se remonta a los egipcios, que vivieron 4.000 años antes de Cristo.

Según (Chiavenato, "Administración", 2002), Las teorías administrativas que se conocían entonces eran las siguientes: la teoría de la gestión científica de 1903; la teoría de la burocracia de 1909; la teoría clásica de 1916; la teoría de las relaciones humanas de 1932; la teoría estructuralista de 1947; y unos años más tarde, apareció la teoría de los sistemas. Unos años más tarde, apareció la teoría neoclásica; unos años más tarde, apareció la teoría de los sistemas; y unos años más tarde, apareció la llamada teoría neoclásica. A principios de los años sesenta, la teoría del desarrollo organizativo (1962); por fin, la teoría situacional (1967); y por último, la Teoría General de la Administración (1990).

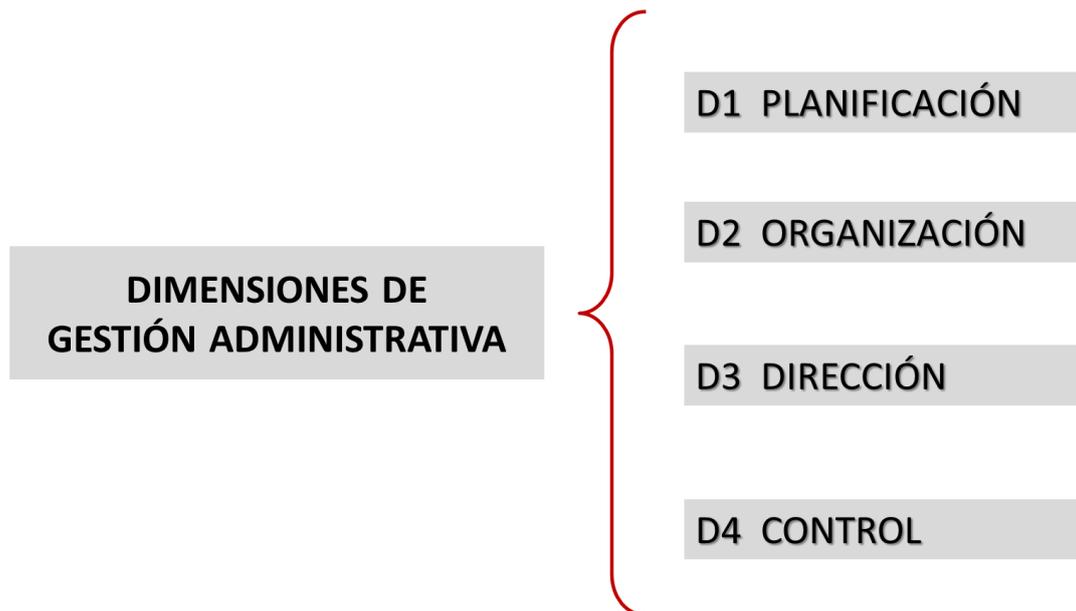
#### IMPORTANCIA:

la gestión Administrativa es clave y sirve y ayuda de manera eficiente a las empresas a optimizar todo sus procesos y a reducir costos, y potencializar las

actividades para cumplir con las metas planteados y contribuir con al supervivencia y crecimiento.

### 2.2.2 Dimensiones de la Variable Gestión Administrativa

*Figura 1. Dimensiones de Gestion Administriva*



Elaboración propia.

Los autores fundacionales son Henry Fayol y Frederick Taylor, mientras que los autores más recientes sobre gestión administrativa son Stephen Robbins, Mary Coulter (2014) e Idalberto Chiavenato (2014). Estos escritores han superado a otros escritores de la década de 1990 y principios de la década de 2000, como James Stoner (1996), Harol Koontz (2012), etc. Hamel (2010) afirma que la gestión ya no es un sistema o un proceso, sino un paradigma. Aunque comenzó como un proceso en 1903, esta configuración mental está muy avanzada en el siglo XXI.

Las cuatro dimensiones de la gestión administrativa incluyen la planificación, la organización, la dirección y el control, Según (Robbins & Coulter, 2014);

### **Dimensión 1: Planificación**

La planificación es un proceso metódico que comienza con la identificación de la necesidad y termina con el desarrollo de la mejor solución para abordarla dentro de un marco estratégico que permite identificar las prioridades teniendo en cuenta las circunstancias actuales y cualquier factor externo o interno que pueda tener un impacto en la consecución del objetivo.

El proceso de establecer acciones futuras es la dimensión de planificación. Planifica. Según (Robbins & Coulter, 2005), implica crear tareas que se llevarán a cabo con la ayuda de recursos, como el tiempo. No es lo mismo planificar que planificar.

Según, (Serna, 2001), “define que la planificación es una técnica para minimizar la incertidumbre y dar mas consistencia al desempeño de la empresa”.

(Hellriegel D. , 2002)“platea que la planificación es gran medida la tarea de hacer que sucedan cosas que de otro modo no sucederían”.

Asimismo, (Acosta L. , 2012), define la planificación como un modelo teórico para actuar en el futuro, donde se establecen los objetivos y se detallan los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. opina que la planificación, desde el punto de vista administrativo, es la primera función porque sirve de base para las demás funciones administrativas.

### **Dimensión 2: Organización**

La dimensión de la organización es implementar conjutno de métodos con claridad una orden en las actividades de cada elemento de la empresa según su puesto.

.Insisten (Robbins & Coulter, Administración. 10ma ed., 2009) , que la organización es el proceso que surge entre las personas que trabajan para cualquier corporación a través de políticas que rigen las funciones, los deberes, la producción y

las especializaciones, así como las divisiones por áreas, unidades y puestos de trabajo, entre otros criterios.

Según, (Chiavenato, I 2000), define a “la organización como la coordinación a diferentes áreas con la finalidad de efectuar intercambios planteados con el ambiente”.

(Segredo, 2012), señala que “las organizaciones tiene una estructura y que ella puede ser caracterizada con un sistema estable y coordinado de relaciones entre funciones”.

Asimismo, (Segredo, Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico., 2016)concluye que “el funcionamiento de una organización puede ser descrito como una superposición combinadas”.

### **Dimensión 3: Dirección**

la dirección es una línea por el cual unos puntos se mueven. Se entiende ala dirección como una trayectoria o camino al punto donde se quiere llegar.asi mismo es, fomentar las relaciones humanas basadas en principios como la motivación y el trabajo en equipo entre los empleados de la empresa y los responsables de sus distintos departamentos.

Según (Robbins & Judge, 2017),“el liderazgo se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo al logro de una visión o un conjunto de metas”.

La dirección es dirigirlas operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los colaboradores mediante ello obtener productividad, con la comunicación, motivacion y supervicion.

Así mismo, la dirección es medio para lograr tanto como organización y colaborador pongan en acto todo sus facultades, después realizar una igualdad en la distribución de beneficios, obtenidos por el esfuerzo de ambas partes.

#### **Dimensión 4: Control**

Finalmente, es el proceso que verifica el rendimiento su comparación con los estándares establecidos. También implica reordenar y modificar los objetivos para cumplir la misión.

Al respecto, nótese que el control es un componente inclusivo de la evaluación (Robbins y Coulter, 2014). Según Robbins y Coulter (2014), p. 267, el proceso de control permite verificar el cumplimiento del plan; destacan que el uso de indicadores de gestión en el proceso de control es crucial. Según varios profesionales de la gestión administrativa, la aplicación del Cuadro de Mando Integral es la estrategia más eficaz para mantener el control.

Del mismo modo, "se puede decir que el control es el proceso de determinar lo que se está realizando, evaluarlo y, si es necesario, aplicar medidas correctivas, para que la ejecución se lleve a cabo de acuerdo con el plan" .

#### **2.2.3 Mejora Continua**

##### **CONCEPTO**

Según , (González, 2004)), la mejora continua es una secuencia de manera ordenada para administrar y mejorar los procesos dentro de la organización mediante las identificación de causas o restricciones creando nuevas ideas y proyectos de mejora

Para (Galloway, 2000), Harrington la mejora continua (1993), mejora continua significa modificar para que sea mas efectivo e eficiente y adaptable ; que cambiar depende del enfoque específico y que requiera la organización .

Del mismo modo, Kabboul, (García & Quispe, 2003), afirma que las empresas de los países subdesarrollados pueden cerrar la brecha técnica utilizando un método práctico y accesible conocido como mejora continua.

El objetivo de la mejora continua, que se remonta al siglo XX, es mejorar los procesos, los bienes y los servicios. Parte del supuesto de que la base para garantizar la estabilidad de los procesos y el potencial de mejora debe ser una mentalidad general. Una organización o comunidad debe identificar todos sus procesos y realizar un análisis cuantificable de cada paso que se da para crecer y prosperar. La acción correctiva, la acción preventiva y el análisis de la satisfacción de los miembros o clientes son algunas de las herramientas que se emplean. Este es el mejor enfoque que pueden adoptar las empresas para elevar los niveles de calidad y productividad. En las empresas, la calidad.

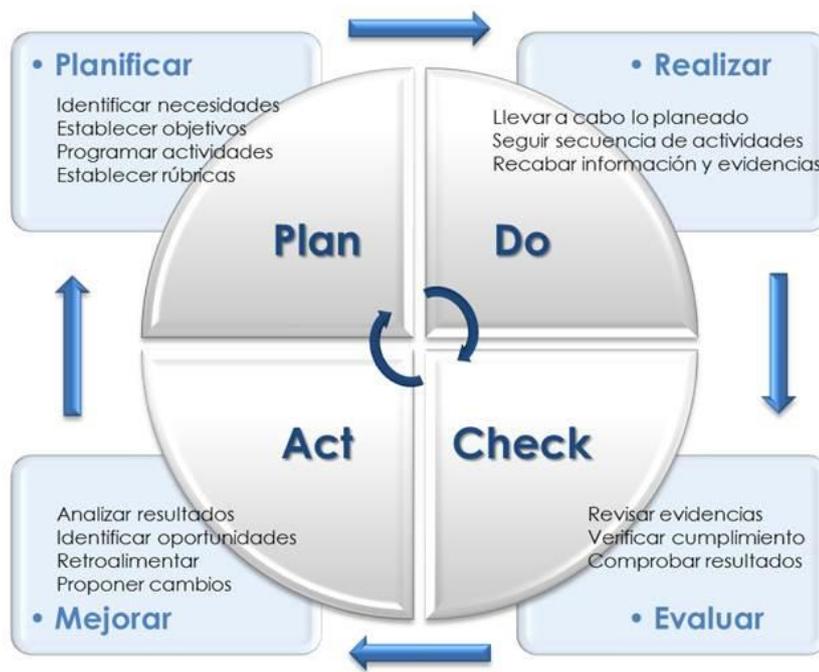
### **IMPORTANCIA**

La posibilidad de que todos los implicados en el proceso expresen sus opiniones y sugieran mejoras es crucial para la mejora continua, porque permite a los participantes sentirse más vinculados a su trabajo y garantiza que la información procede directamente de la fuente, ya que la persona que plantea el problema y sugiere la mejora está familiarizada con el procedimiento y lo utiliza a diario.

### **PROCESO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

Lean Manufacturing, Six Sigma, Kaizen y otras técnicas son algunos de los enfoques vinculados a la mejora continua. Sin embargo, el Círculo de Deming es la piedra angular de la mejora continua en todas las áreas de procesos, productos y/o servicios.

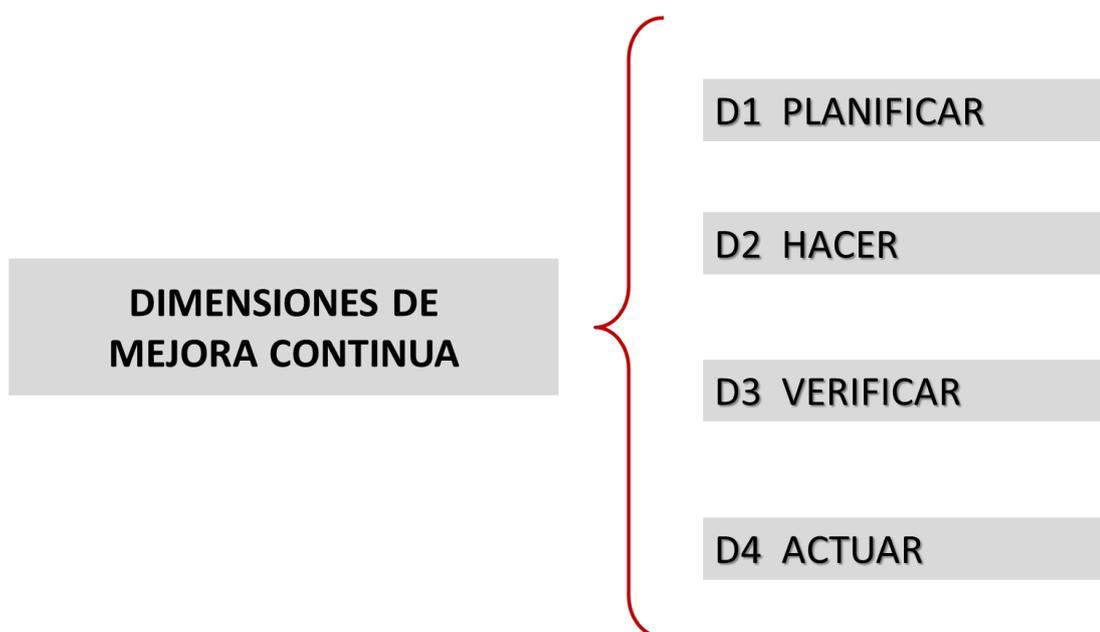
**Figura 2.** Procesos de la mejora continua



Fuente: gestión del talento de I. Chiavenato (2009, p. 534)

## 2.2.4 Dimensiones de la Mejora Continua

*Figura 3. Dimensiones de la Mejora continua*



*Elaboración propia.*

Las dimensiones de la Mejora Continua son las siguientes:

### **Dimensión 1: Planificar**

Según (Bateman & Snell, 2005), Es un proceso científicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado.

Planificar es realizar un conjunto de acciones procedimientos mediante el cual se emplea dentro de una organización , que tiene como propósitos contrebuir en determinada con el el fin de alcanzar una sitausion elegida como deseable.

Por otro lado planificar, es un método para escoger entre altaernativas que se caracterizan por que mediante ello se puede monitorear la prioridad la factibilidad de de las metas y que nos permite seleccionar de los instrumentos mas eficientes.

La planificación es otra tarea administrativa que incluye observar, analizar y elegir entre varias opciones, objetivos, políticas, procesos y programas dentro de una organización.

Ordenación lógica del trabajo.

- Identificación y preparación del problema.
- Análisis y observaciones.
- Determinación de los objetivos que deben alcanzarse.
- Establecimiento de indicaciones de control.

### **Dimensión 2: Hacer**

Hacer definimos como una obligaciones que tienen como objeto una prestación consistente en desarrollar una actividad distinta .pueden ser positivas o negativas.

Asimismo Hacer, hace referencia a una transformación o cambios. Ejemplos la municipalidad distrital de Carhuamayo nunca ha ganado una licitación, y ahora tenemos que hacer todo lo necesario para que gane esa licitacion.

Realización precisa de las tareas programadas.

- Preparación cuidadosa y metódica de la planificación.
- Ejecución cuidadosa del plan.
- Confirmación de la ejecución.

### **Dimensión 3: Verificar**

Verificar, es el proceso que se realiza para comprobar, examinar una determinada acción que se este cumpliendo con los requisitos y normas previstos. Por ejemplo, las obra de reservorio ya esta culmianda: ahora falta que pasen las autoridades estatales a realizar la verificación correspondiente.

Por otro lado verificar , es método que permite comprobar su veracidad y examinar la gestión de procesos que se emplea por el cual se alcanzan dichos objetivos.

Comprobación de los logros obtenidos

- Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
- Comparación con los objetivos.

#### **Dimensión 4: Actuar**

Actuar, dentro de la gestión administrativa y la mejora continua permite la conducción de las actividades, de una forma correcta.

Por otro lado Actuar, es una acción que se pone a producir una consecuencia sobre una determinada tarea.

potencial para aprovechar y ampliar los conocimientos y experiencias adquiridos en muchos contextos.

- Examinar los datos recogidos.
- Aportar sugerencias de mejora.
- Consolidación y normalización.
- puesta en marcha de la siguiente fase del plan.

### **2.3. Marco Conceptual**

- 1) **Gestión:** Es la acción, un conjunto de actividades de dirección y la administración de una organización.
- 2) **Mejora :** Las organizaciones deben identificar y asignar los recursos necesarios para la creación, ejecución, mantenimiento y desarrollo continuo del SGC durante el proceso de mejora continua. recursos para el seguimiento y la medición, el personal, la infraestructura y los entornos operativos de los procesos, entre otros.

Determinar los conocimientos organizativos necesarios para garantizar el buen funcionamiento de los procesos y la conformidad de los bienes y servicios de la empresa. competencia, conciencia, diálogo y datos registrados.

- 3) **Círculos de calidad:** Son grupos de trabajo que se reúnen con frecuencia para examinar, investigar y resolver cuestiones relacionadas con la calidad.
- 4) **Colaboradores:** Personas y grupos de la comunidad que adquieren productos o servicios de la empresa. Son esenciales para el éxito de la organización.
- 5) **Cultura organizativa:** Se refiere a los significados y conceptos comunes que conforman el modo en que los miembros de una organización interactúan entre sí y con las personas ajenas a ella.
- 6) **Empoderamiento:** Animar a los trabajadores a tomar decisiones sobre su trabajo y confiar en su buen juicio para hacerlo.
- 7) **Evaluación del rendimiento:** Los requisitos de medición, análisis y evaluación se contemplan en la evaluación del rendimiento. Es importante reflexionar sobre los procedimientos que deben medirse, el calendario de análisis de datos y elaboración de informes, y los intervalos entre análisis.
- 8) **Liderazgo:** La alta dirección, o el individuo o grupo encargado de dirigir y controlar la organización en su más alto nivel, requiere liderazgo. La alta dirección debe mostrar liderazgo y dedicación al sistema de gestión de la calidad para cumplir este requisito. La alta dirección tiene una gran responsabilidad a la hora de garantizar que los procesos de la organización cumplen los criterios del SGC y que los objetivos y las políticas se alinean con la dirección estratégica de la organización. En el mismo contexto, debe ser consciente de los puntos fuertes y débiles internos de la organización y de cómo podrían afectar a su capacidad

para proporcionar bienes y servicios. Todo ello reforzará la idea de gestión de procesos empresariales, incluida la obligación de asignar funciones concretas a los procesos y demostrar que se conocen los principales peligros relacionados con cada proceso y la estrategia utilizada para gestionar, transferir o minimizar los riesgos.

- 9) **Mejora:** La intervención correctiva está supeditada al desarrollo continuo. En primer lugar, hay que responder a las no conformidades adoptando las medidas necesarias para regular, rectificar y gestionar las consecuencias resultantes. Averiguar si ya existen o podrían existir no conformidades comparables es el segundo paso. La eficacia e idoneidad del SGC se incluyen ahora en el criterio de mejora continua, pero no está claro cómo puede lograrlo una empresa.
- 10) **Operación:** Describe cómo se llevan a cabo los planes y procedimientos para que la empresa pueda satisfacer las necesidades de los clientes y diseñar bienes y servicios.
- 11) **Planificación:** Implica planificar con antelación las respuestas a los riesgos y oportunidades, averiguar cómo incorporar y llevar a cabo estas respuestas en los procedimientos de su sistema de gestión y, a continuación, evaluar el éxito de estas respuestas.
- 12) **Proceso de control:** Se refiere al procedimiento que compara el rendimiento real con el punto de referencia e inicia la intervención de la dirección para abordar las desviaciones notables.
- 13) **Gestión:** Es una totalidad de acciones, procedimientos que se realizan para lograr un objetivo trazado.
- 14) **Administración :** busca por medio de la planificación.

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

HE1. Existe relación significativa entre la Planificación y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.

HE2. Existe relación significativa entre la Organización y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.

HE3. Existe relación significativa entre la Dirección y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.

HE4. Existe relación significativa entre el Control y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022

#### **3.3. Variables**

##### **Variable 1: Gestion Administrativa**

**Definición conceptual :** según Robbins y Coulter (2014) la administración es un proceso, sistema y paradigma. Por lo tanto es administrar los recursos con lo que cuenta una organización para poder llegar a una determinada meta trazada mediante las actividades realizadas coordinadamente que ayudan a una empresa a utilizar los recursos a una empresa de manera optima.

**Definición operativa:** La variable Gestión administrativa se compone de cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Estas dimensiones están

dispersas en 20 indicadores, cada uno de los cuales tiene incluida una sola pregunta, lo que hace un total de 20 preguntas.

Del mismo modo para ambas variables se usó la medición por medio de la escala de Likert de : muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto

### **Variable 2: MEJORA CONTINUA**

**Definición conceptual:** La Mejora Continua es un concepto del siglo XX que pretende mejorar la competitividad en las organizaciones en cualquiera de sus áreas a través de su productividad en los productos, servicios y procesos, y se basan en el ciclo PDCA, (Richard & Niedzwiecki, 1999)

**Definición operativa:** La variable de mejora continua consta de cuatro dimensiones: planificar, hacer, verificar y actuar. Estas dimensiones se dispersan en ocho indicadores, cada uno de los cuales tiene una pregunta considerada, para un total de ocho preguntas.

Para medir las dos variables se utilizó una escala de Likert: muy bajo, bajo, medio, moderado, alto y muy alto.

**Tabla 1. Matriz de operacionaalización de la variable gestion adminstrativa**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	Según Robbins y Coulter (2014), la gestión es un proceso y una actividad humana más significativa que se encarga de planificar y dirigir eficientemente el trabajo grupal e individual para cumplir los objetivos que se han planteado en un tiempo determinado. Este proceso debe estar destinado a producir cambios y mejoras para alcanzar las metas.	Planificar, organizar, dirigir y controlar son los pasos que hay que dar. Planificar, organizar, dirigir y controlar son los pasos que hay que dar. De ello se encarga un gestor administrativo, que está al frente de todas las actividades de la organización y se asegura de que los recursos se emplean con eficacia y de que toda la información es exacta.	Planificación	Planificación de recursos hacia cumplimiento de procesos	Cuestionario	Ordinal
				Planificación de recursos hacia la dinamización de labores		
				Cumplimiento de los procesos de la planificación		
				Disponibilidad de recursos disponibles		
			Organización	Programación de los procesos		
				Nivel de coordinación para dinamizar procesos		
				Nivel de delegación de funciones		
				Cumplimiento de metas		
			Dirección	Cumplimiento de cambios		
				Ejecución de diseño organizacional		
				Nivel de integración de personal		
				Nivel de liderazgo		
			control	Nivel de empatía en el trabajo		
				Nivel de actuación de liderazgo		
				Nivel de motivación		
				Mejora de desempeño		
	Evaluación de desempeño					
	Aseguramiento de la calidad de servicio					
	Reconocimiento de incentivos					
	Existencia de controles programados					
<b>MEJORA CONTINUA</b>	El objetivo de la noción de mejora continua del siglo XX, que se basa en el ciclo PDCA, es aumentar la competitividad de una organización en cualquiera de sus áreas mediante el incremento de la productividad en sus bienes, servicios y procesos (David, 2012, p. 7).	El proceso de calidad, también conocido como gestión de procesos, consiste en los procesos de planificación, realización, confirmación y actuación. Realiza pequeños ajustes muy importantes que ocurren con poca frecuencia en las empresas con el objetivo expreso de producir resultados que aumenten la eficacia de los procesos y generen beneficios para la organización.	Planificar	Establece niveles de planes dentro de la gestión administrativa	Cuestionario	Ordinal
			Hacer	Precisa número de objetivos dentro de la gestión administrativa		
			Verificar	Frecuencia de ejecución de las acciones establecidas		
				Nivel de desempeños realizados		
			Actuar	Frecuencia de verificación de los objetivos-metas en la gestión administrativa		
				Niveles de logros que se alcanza dentro de la gestión administrativa		
				Índice de resultados positivos que se logra dentro de la gestión administrativa		
				Porcentaje de mejoras a las que se llega dentro de la gestión administrativa		

**Fuente:** elaboración propia

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de investigación**

Como metodología general de la investigación se utilizó el método científico. (Garcia, 2012), afirma que la investigación científica es una colección de hechos o acciones, ya sea de forma secuencial o simultánea, que se examinan y prueban científicamente utilizando técnicas específicas definidas por la ciencia para evitar la subjetividad y los malentendidos al producir nuevos conocimientos (García-Pereyra, 2012, Namakforoosh, 2005).

Asimismo, el presente proyecto será asistido por los siguientes métodos específico:

- a) Enfoque hipotético-deductivo: La deducción particular se aplicó para comprobar las hipótesis y determinar si se aceptan o rechazan en función del coeficiente de correlación. También permitirá explicar las conclusiones de la investigación.
- b) Método deductivo: Se utilizó la deducción porque la investigación era de naturaleza cuantitativa y porque las dimensiones de cada variable se infirieron deductivamente a partir de éstas en los indicadores.
- c) El método descriptivo, que se utiliza en toda la composición de la tesis.
- d) Enfoque lógico: La tesis utiliza la lógica en varios lugares. Se encuentra en el cumplimiento de los objetivos mencionados en las conclusiones y en la forma en que se expresa en la matriz de coherencia

#### **4.2 Tipo de investigación**

El proyecto ha considerado desarrollar el tipo de investigación básica. Según (Aco, 2006), la investigación básica o fundamental es aquella que busca descubrir nuevos conocimientos, porque sirve de cimiento a la investigación aplicada, y porque

es el fundamento para la ciencia. Según Selltiz, (Hernandez, 1996), del tipo de investigación se desprende los niveles de investigación, en este caso, por ser la presente tesis, una investigación de tipo básica, le corresponde optar por el nivel correlacional.

**Tipos:** básica o teorica o pura, aplicada o practica, tecnológica.

#### **4.3. Nivel de investigación**

La tesis es de nivel correlacional. Según (Hernandez & Andegger, 1972) tipo de investigación no experimental , en las que se estudia el nexo que unen dos variables, su grado de vinculación acerca de una temática en común.

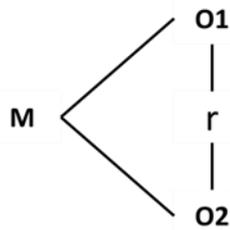
#### **Nivel y diseño de investigación;**

No experimental; correlacional, descriptiva.

#### **4.4. Diseño de investigación**

La tesis ha sido desarrollada siguiendo la estrategia del diseño No Experimental. Según (Kerlinger & Lee, 2002) argumento que el diseño “se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (p. 128). De la misma manera , el diseño consiste en que solo se recolecto infomacion de la unidad de análisis en una sola oportunidad. El símbolo del diseño de investigación, es la siguiente:

**Figura 4.** Simbolo del diseño de investigación



*Fuente: Valderrama Mendoza y Jaimes Velásquez (2019, p. 255)*

Dónde:

- M = Muestra
- O1 = V 1 (Gestión administrativa)
- O2 = V2 (Mejora continua)
- R = Relacion de los varibales de estudio

#### **4.5. Población y muestra**

##### **Población**

La población alcanza a las sesenta (60) trabajadores que laboran en la Municipalidad distrital de Carhuamyo. La población, según Carrasco Díaz (2013) “es el conjunto de las personas que habitan en un territorio determinado del cual se realizará la investigación” (p. 236).

**Tabla 2.** Relacion de colaboradores que integran la poblacion de estudio

**COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD**

DNI

46

		DNI
	<b>ALCADESA</b>	
1.	INCHE LLANA, SONIA ELVA	20790972
	<b>GERNTE MUNICIPAL</b>	
2.	FLORES VALLE, ERIK	72233364
	<b>COLABORADORES</b>	
3.	BARBARON GOMEZ, KEVIN	75434335
4.	GOMEZ QUISPE, ANGEL	48343536
5.	SUACUALAYA ROMERO, EDUARDO	74453637
6.	RIOS RAYGADO, ANGEL	20989434
7.	MENDOZA PORRAS BRIAN	77484567
8.	TORRES MAYTA, STVEEN	76643245
9.	LOPEZ VASQUEZ, KELLY	48540403
10.	HURTADO CAMPOS, KATTY	48657854
11.	ALIAGA CAMPOS, JESUS	20930807
12.	MALDONADO HILARIO, NICOLAS	75984545
13.	CANO ANGULO, ANTONIO	43224248
14.	PUENTE RAMOS, CESAR	74751745
15.	AMARO PORRAS, JOUSE	21772084
16.	AMARO APAZA, HENRY	20724280
17.	HINOSTROZA SALGADO, GIAN	20997153
18.	VASQUEZ SEGURA, ANDRES	77664345
19.	ESPINAL GARCIA, RENZO	44103963
20.	BALVIN LAZO, PAOLO	20211137
21.	HUAYRA RAMOS, RAUL	74464748
22.	PORRAS VERA, LUIS	77564256
23.	LIZARRAGA VALENTIN, JIMMY	40147513
24.	CIRO EVERLING, PERCY	40928388
25.	CHAVEZ BALTAZAR, MAYRA	74401192
26.	TORRES MENDOZA, ERICK	20836241
27.	TAIPE MAGLORIO, ALFREDO	21217112
28.	MALLMA FRANCISCO, JUAN JOSE	49495644
29.	RAMOS DUEÑAS, DANTE	73779396
30.	CAMPOS MANUEL, SAUL	41232118
31.	MUBARAK CHCIPANA, ADAM	19825671
32.	BALBIN GOMEZ, ANGEL	4302385
33.	CANCHANYA PORRAS, NELSON	21582065
34.	ESPINOZA EULOGIO, RONY	40531075
35.	INGA LOPEZ, PERCY	45509116
36.	IRENEO LAZO, ELVIS	90039500
37.	VENEGAS HUAMAN, LUZ MARIA	21182914
38.	URIBE CAPCHA, ALFREDO	40226645
39.	CRUZ BELTRAN, JAMES	48170262
40.	BERMUDEZ CRUZ, DANILO	98262109
41.	HUAYNCANI LEONCIO SHEYLA	20895858
42.	QUINTANA PEREZ, CARLOS	44001628
43.	MERCADO LANDEON, EFRAIN	70106723
44.	ROSALES VALLE, JESUS	43622721
45.	ESTRELLA VERA, JOHN	46924104
46.	PAREDES COSME, NINOSKA	45154961
47.	OCHOA GASPAS, BRAYAN	20880975
48.	FLORES GASPAS, MIGUEL	20179984
49.	EGOAVIL PACHECO, KEVIN	20121838
50.	PONCE QUISPE, PEDRO	20134706
51.	URDANEGUI CAMARGO, EDUARDO	20413906
52.	MEDINA CUADROS, JEAN	20061963
53.	BELTRAN DIAZ, LUIS	77320738
54.	ARANADA LEON, JAMES	48080794
55.	ROMERO PIÑAN, SAUL	20364458
55.	PARRAGA CASTILLO, DAVID	48518853
56.	GUZMAN VILLANUWVA, WILLIAM	20214546
57.	ROMERO PIÑAN, JOEL	20989384
58.	MEZA ZAMUDIO ALEJANDRA	48621678
59.	ARCA CONDOR, FIORELLA	77484645
60.	MORALEZ GALVEZ ARTHUR	74567734

## **Muestreo**

El muestreo es la manera de cómo se halla la muestra. Existen dos tipos de muestreo: aquellos probabilísticos y no probabilísticos. Los probabilísticos “se caracterizan porque todas las unidades de observación finita tienen las mismas posibilidades de ser seleccionadas para conformar la muestra” (Córdova, 2008, p. 26). Según (Avila, 2006), el muestreo no probabilístico corresponde a las investigaciones de enfoque cualitativo.

## **Muestra**

La muestra de investigación del presente proyecto es de 60 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo. Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018, p. 196), La muestra “es un subgrupo de población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población)”.

### **A. Unidad de análisis**

La unidad de análisis lo constituye Municipalidad Distrital de Carhuamayo.

### **B. Tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra es de 60 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.

### **C. Selección de la muestra**

Criterios de selección .-

- 1. Criterios de exclusión .-** Se excluye a aquellos trabajadores que no pertenezcan a la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.

2. **Criterios de Inclusión .** - Se incluye a los trabajadores que pertenecen a la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.

#### 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### Técnica

Para la recolección de datos , se empleo la técnica de la encuesta. Según (Garcia & Ibáñez, 1995), la encuesta “consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra”.

##### Instrumento

El instrumnto de recolección de datos que se utilizo para la ejecución de la tesis fue el cuestionario. Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) , “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”.

##### a) Diseño:

El cuestionario tuvo una escala de medición de tipo ordinal, asimismo, una categorización de cinco escalas de valoración. Véase la figura 11:

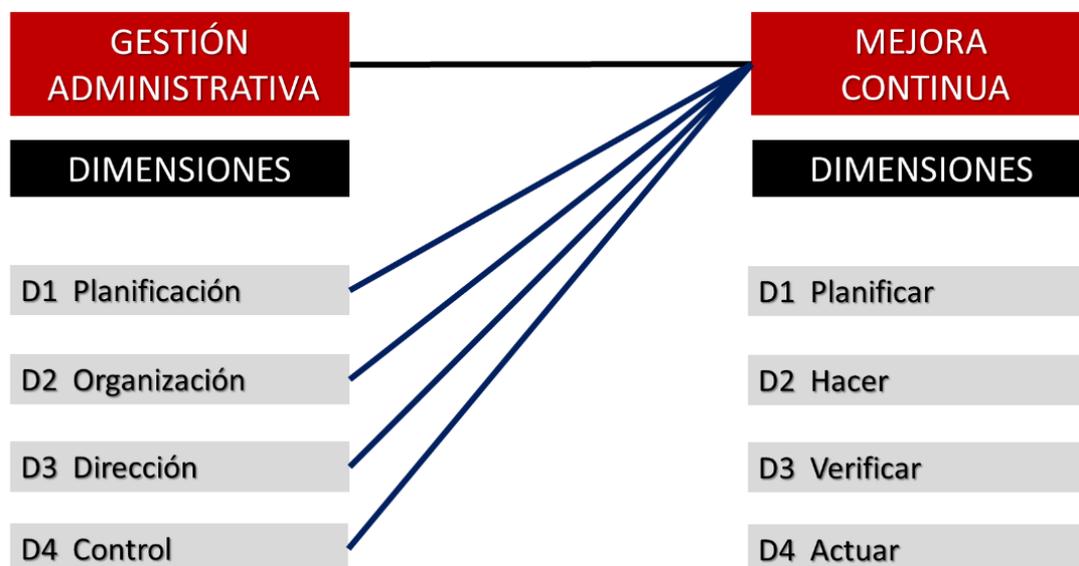
**Figura 5.** Escala de medicion de valorizacion

ESCALA DE MEDICIÓN: ORDINAL		
Indicadores	Categoría	Valorizacion
nivel	Muy bajo	1
nivel	Bajo	2
nivel	Medio	3
nivel	Alto	4
nivel	Muy alto	5

*Fuente:* Instrumentos de investigación de (Córdova, 2019).

El instrumento de investigación fue diseñado teniendo en cuenta el modelo Relacional propuesto por Moisés, et al (2019). Véase la siguiente figura:

**Figura 6 .Modelo Relacional para la formulación de los objetivos específicos**



*Elaboración propia.*

Así mismo el cuestionario 1: Gestión administrativa tiene 4 dimensiones y 20 ítems  
el cuestionario 2: Mejora Continua tiene 4 dimensiones y 8 ítems

**b) Validez:**

- Validez de constructo
  - ✓ Se construye el constructo gestión administrativa
  - ✓ Se construye el constructo mejora continua
- Validez de contenido
  - ✓ Se procedió
  - ✓ con la validez de Contenido (jueces expertos)

**Tabla 3. Validez de Contenido**

N°	JUECES EXPERTO	GRADO ACADEMICO	CALIFICACION
1	BUSTINZA ZUASNABAR, Edwar	Magister	Nivel Alto
2	PAUCAR CLAUDIO, Edgar	Magister	Nivel Alto

---

Elaboración propia.

c) **Confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento fue determinado mediante el Alpha de Cronbach. A continuación, se presenta la fórmula:

**Figura 7.** Formula de confiabilidad de Alpha de Cronbach

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

Nota: Valderrama (2019)

Donde:

K = Numero de items

$S^2i$  = varianza de cada item

$S^2t$  = varianza de la suma de items

**Tabla 4.** Table del nivel de confiabilidad de Alpha de Cronbach

ESCALA	CATEGORÍA
r = 1	Confiabilidad perfecta
0.90 < r < 0.99	Confiabilidad muy alta
0.70 < r < 0.89	Confiabilidad alta
0.60 < r < 0.69	Confiabilidad aceptable
0.40 < r < 0.59	Confiabilidad moderada
0.30 < r < 0.39	Confiabilidad baja
0.10 < r < 0.29	Confiabilidad muy baja
0.01 < r < 0.09	Confiabilidad despreciable
r = 0	Confiabilidad nula

Fuente: instrumentos de investigación (Córdova Baldeón, 2019)

**Tabla 5.** Nivel de confiabilidad según coeficiente de Alpha de Cronbach

N°	VARIABLES	RESULTADO	CALIFICACION
	Gestion		
1	Administrativa	0.999	excelente confiabilidad
2	Mejora Continua	0.998	excelente confiabilidad

*Fuente:* elaboración propia

La variable Gestion Administrativa es equivalente a 0,999 de nivel de confiabilidad, representando ser de excelente confiabilidad, de la misma manera, la variable mejora continua a 0,998 de nivel de confiabilidad, demostrando ser de excelente confiabilidad; en otras palabras, no existe ningún problema acerca de que los cuestionarios no gocen de tal para que la investigación no pueda probar hipótesis.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los datos recogidos mediante tablas de distribución de frecuencias se tratarán con estadística descriptiva. Para la estadística inferencial se utilizará la versión 27 del programa informático IBM SPSS. Nos serviremos de lo siguiente Para determinar el tipo de distribución de los datos y elegir una medida paramétrica o no paramétrica para probar las hipótesis, se emplea una prueba de normalidad -en este caso, la prueba de Kolmogorov-Smirnov-. (se utiliza por que el número de datos es mayor que 50). Esta prueba identificará qué coeficiente de correlación es el Rho de Spearman.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Se adjunta en la sección de anexos, la declaración de ética.

Nuestra investigación esta realizada entre seres humanos y se está respetando los reglamentos de grados y títulos, se respetó el estilo APA, derechos de autor, no se incurrió en plagio todo el documento fue redactado o parafraseado, se respetó los principios a acuerdo a tres éticos básicos: Respeto a las personas, Búsqueda del bien, Justicia.

Búsqueda del bien: Lograr los máximos beneficios y de reducir al mínimo el daño y la equivocación

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

Para realizar el trabajo de campo, la tesis aplicó una encuesta transversal a la población de empleados y/o muestra censal. Se trataba de dos cuestionarios con 28 preguntas: 8 preguntas para la mejora continua y veinte preguntas para la gestión administrativa. Una vez finalizada la encuesta, se procedió al recuento de los datos, obteniéndose veintiocho preguntas que respondían tanto a la medición de la evaluación por categorías basadas en escalas de cinco valores como a la medición ordinal.

Posteriormente, se transfirieron los dos tipos de estadística: en primer lugar, la estadística descriptiva, que se utilizó para presentar los resultados a través de tablas de distribución de frecuencias; en segundo lugar, la estadística inferencial, que implicó la comprobación de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman y la prueba de Kolmogorov-Smirnoff para determinar la normalidad de los datos; estos resultados indicaron que los datos no seguían una distribución normal, y que era crucial comprobar las hipótesis utilizando una medida no paramétrica como el coeficiente de Rango de Spearman indicado. (Oseda, 2018).

### 5.1.2 Resultados de la descripción de la variable Gestión administrativa y sus dimensiones

Debemos presentar en primera instancia resultados de la variable 1;

**Tabla 6.** variable 1 Gestión Administrativa.

niveles	variable 1: Gestión Administrativa				Frecuencia	Porcentaje	
	D1	D2	D3	D4			
	PLANIFICACION tablas 1-5	ORGANIZACION Tablas 6-10	DIRECCION Tablas 6-10	CONTROL Tablas 6-10			
Muy bajo		33	24	24	40	121	14.15%
bajo		41	42	42	41	166	19.42%
Medio		54	30	62	60	206	24.09%
Alto		50	42	49	45	186	21.75%
Muy alto		48	37	50	41	176	20.58%
Total		226	175	227	227	855	100.00%

**Fuente:** resultado del cuestionario

**Descripción:** en la tabla 4 , según los encuestados, la variable Gestión administrativa esta en los siguientes niveles: 24,09% en el nivel medio, 21,75% en el nivel alto, 20,58% en el nivel muy alto y 19,42% en el nivel bajo. Apenas el 14,15% se ofrece en el nivel extremadamente bajo.

**Interpretación:** Interpretación: Teniendo en cuenta el total de los niveles medio, alto y muy alto, que asciende a 66,42%, la variable Gestión Administrativa, según la escala (baremo), alcanza el nivel sobresaliente. Véase el Cuadro 3.

**Tabla 7. Variable 2: Mejora continua**

Niveles	variable 1: Mejora Continua				Frecuencia	Porcentaje	
	D1	D2	D3	D4			
	PLANIFICAR tablas 1-2	HACER Tablas 3-4	VERIFICAR Tablas 5-6	ACTUAR Tablas 7-8			
Muy bajo		35	28	12	39	114	13.06%
Bajo		42	40	43	38	163	18.67%
Medio		40	38	60	59	197	22.57%
Alto		50	53	49	45	197	22.57%
Muy alto		50	48	55	49	202	23.14%
Total		217	207	219	230	873	100.00%

**Fuente:** resultado del cuestionario

**Descripción:** Como se muestra en la Tabla 5, las valoraciones de los encuestados para la variable Mejora Continua la sitúan en un 23,14% en el nivel muy alto, un 22,57% en el nivel alto, un 22,57% en el nivel medio y un 18,67% en el nivel bajo. Apenas 13,06% se sitúan en el nivel extremadamente bajo.

**Interpretación:** Teniendo en cuenta el total de los niveles medio, alto y muy alto, que asciende a 68,28%, la variable Mejora Continua, según la escala, alcanza el nivel sobresaliente. Véase el cuadro 3.

## 5.2 Contrastacion de hipótesis

*Tabla 8: resultado inferencial de la correlación*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 variable 1: Gestion administrativa	,110	60	,071	,971	60	,163
Dimensión 01: Planificación	,121	60	,028	,943	60	,008
Dimensión 02: Organización	,130	60	,013	,952	60	,019
Dimensión 03: Dirección	,147	60	,003	,911	60	,000
Dimensión 04: Control	,152	60	,001	,922	60	,001
V2: variable 2: Mejora continua	,128	60	,015	,966	60	,090

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** SPSS.

Como tenemos una distribución no paramétrica y el valor sig. de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova (utilizada porque la cantidad de datos es superior a 50) como el sig es inferior a 0,05, por lo tanto rho spearman hará las pruebas de correlaciones.

**Tabla 9.** *Tabla de coeficiente de correlación de Rho de Spearman*

INTERPRETACIÓN	COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN
Correlación negativa perfecta	-1.00
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación	-0.09 – +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	+1.00

Nota: Oseda et al. (2020, p.114)

### 5.2.1 Contrastación de hipótesis general

#### a) Definición del nivel de significancia

95% de confiabilidad

05% de Margen de Error

#### b) Determinación del estadístico de prueba

El estadígrafo de prueba es el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

#### c) Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si  $p - \text{valor} < 0,05$  se rechaza la hipótesis alterna

Si  $p - \text{valor} < 0,005$  se acepta la hipótesis alterna.

## PRUEBA DE LA HIPOTESIS GENERAL

### a) Formulación de las hipótesis de trabajo/estadísticas

**H0:** No existe una relación directa y significativa entre Gestión Administrativa y Mejora Continua de La Municipalidad Distrital de Carhuamayo - 2022.

**H1:** existe una relación directa y significativa entre Gestión Administrativa y Mejora Continua de La Municipalidad Distrital de Carhuamayo - 2022..

**Tabla 10.** *Correlaciones entre las variables gestión administrativa y mejora continua*

		Gestión administrativa	Mejora continua
Rho de spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilaterall)	.
		N	60
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	,854**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

Fuente: SPSS.

### Conclusión estadísticas

Los resultados de la prueba de hipótesis general muestran que existe una correlación positiva (coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,854) entre las variables Gestión Administrativa y Mejora Continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo -2022. Se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0) porque la correlación tiene un nivel de significación de 0,000, que es menor que el valor  $p$  (sig.= 0,05).

#### 5.2.2 Contrastación de hipótesis específica 1

##### a) Formulación de las hipótesis de trabajo/estadísticas

**H0:** No existe una relación entre la dimension planificación y la variable mejora continua en La Municipalidad Distrital de Carhuamayo - 2022.

**H1:** Existe una relación entre la dimension planificación y la variable mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo - 2022.

**Tabla 11.** Correlaciones entre la dimension planificacion y mejora continua

		Dimension 1: Planificación	Variable 2: Mejora continua
Rho de Spearman	Dimensión 01: Planificación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
V2: variable 2: Mejora continua	V2: variable 2: Mejora continua	Coeficiente de correlación	,794**
		Sig.. (bilateral)	,000
		N	60

Fuente:SPSS

### Conclusión estadística

Los resultados del coeficiente de correlación entre dimensión 1: Planificación con la V2: mejora continua es equivalente a 0,794 lo que se significa correlación positiva fuerte entre la dimensión planificación y Mejora Continua, dicho resultado es significativo por haber obtenido un 0.000 (menor al 0.05), se acepta la hipótesis alterna (H1); se rechaza la hipótesis nula (H0).

#### 5.2.3 Contrastación de hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión Organización y La variable Mejora Continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo - 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la dimensión Organización y La variable Mejora Continua en en la Municipalidad distrital de Carhuamayo - 2022.

**Tabla 12.** *Correlaciones entre la dimensión planificación y mejora continua*

		Dimensión 02: Organización	variable 2: Mejora continua
Rho de Spearman	Dimensión 02: organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,673**
		N	60
V2: variable 2: Mejora continua		Coeficiente de correlación	,673**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

Fuente: SPSS.

### Conclusión estadística

Los resultados del coeficiente de correlación entre dimensión 2: organización con la V2: mejora continua es, equivalente a 0, 673 lo que significa correlación positiva media entre la dimensión organización y Mejora Continua, dicho resultado es significativo por

haberse obtenido un 0.000 (menor al 0.05 estándar), se acepta la hipótesis alterna (H1); y se rechaza la hipótesis nula (H0).

### 5.2.4 Contratación de hipótesis específica 3

#### a) formulación de las hipótesis de trabajo/estadísticas

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión Dirección y la variable Mejora Continua en la Municipalidad distrital de Carhuamayo - 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la dimensión Dirección y la variable Mejora Continua, en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo - 2022.

**Tabla 13.** Correlaciones entre la dimensión dirección y mejora continua

		Dimensión 03: Dirección	V2: variable 2: Mejora continua
Rho de Spearman	Dimensión 03: Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	V2: variable 2: Mejora continua	Coefficiente de correlación	,095**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

Fuente: SPSS.

### Conclusión estadística

Los resultados del coeficiente de correlación entre dimensión 3: Dirección con la V2: mejora continua es equivalente a 0,095 lo que significa correlación positiva alta entre la dimensión dirección y Mejora Continua, dicho resultado es significativo por haber obtenido un 0,000 (menor al 0,05 estándar), por lo tanto se acepta la hipótesis (H1); y se rechaza la hipótesis nula (H0).

### 5.2.5 Contrastación de hipótesis específica 4

#### a) Formulación de las hipótesis de trabajo/estadísticas

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión control y la variable Mejora Continua, en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo - 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la dimensión control y la Variable Mejora Continua, en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo - 2022.

**Tabla 14.** Correlaciones entre la dimensión control y mejora continua

		Dimensión 04: Control	V2: variable 2: Mejora continua
Rho de Spearman	Dimensión 04: Control	Coefficiente de correlación	,836**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
V2: variable 2: Mejora continua		Coefficiente de correlación	,836**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

Fuente:SPSS.

#### Conclusión estadística

Los resultados del coeficientes de correlación entre la dimensión 4: control con la V2: mejora continua es, equivalente a 0,836 lo que significa correlación alta entre la dimensión control y la variable mejora continua, dicho resultado es significativo por haber obtenido un 0.000 (menor al 0,05), se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>); y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

## ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

### Respecto al objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.

### Los resultados obtenidos nos indican lo siguiente:

Los resultados del coeficiente de correlación entre las variables gestión administrativa y mejora continua es equivalente a 0,854 lo que significa CORRELACION POSITIVA ALTA entre dichas variables mencionadas.

(Anzola, 2002), en su investigación, se pudo concretar que la gestión Administrativa y la mejora continua, se encuentra en el nivel medio, lo que determino que si existe una relación significativa entre las variables. Esto guarda relación a los resultados de la hipótesis general, y se observa en que existe una relación significativa entre ambas variables en nivel alta para ambas. Este resultado cumplió con el objetivo principal de la investigación donde planteo, determinar si existe relación entre variables, y de la misma forma también responde a la hipótesis planteada, aludiendo a que efectivamente existe una relación muy significativa, pues la evidencia es de un 55% en ambas variables. Por lo tanto se afirma que existe un entendimiento medio de lo manifestado por, Para Hurtado (2008, p. 46) por lo tanto que toda gestión administrativa es un proceso que está conformado por actividades en las que se planifica, organiza, dirige, ejecuta y se controla, en base a propósitos y/o objetivos empelados para la constante mejora continua (p. 46), así mismo un correlato con las aportaciones de (Hellriegel J., 2015), quien define gestión administrativa como supervisión de las operaciones de la organización asegurando que los recursos sean utilizados de manera correcta (p. 21). Por lo tanto la mejora

continua es optimización a pequeña escala de forma continua, este proceso mejora la calidad en los procesos y efectividad en la organización, según (Ruiz, 2009)

**Respecto al primer objetivo específico:**

Determinar la relación que existe entre la Planificación y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.

**Los resultados obtenidos nos indican lo siguiente:**

Los resultados del coeficiente de correlación entre las dimensión planificación y la variable Mejora continua, equivalente 0,794 lo que significa correlación positiva fuerte y es significativa.

Los resultados de la presente investigación, guarda **relacion** Presentado por (cordova, 2017), Los resultados de la presente investigación, guarda **relación** con la investigación presentada por, Morales (2017) en su tesis de licenciatura denominada: “*la gestión administrativa y calidad d eatencion del usuario de la municipalidad de san juan de Lurigancho, Lima.*” de la universidad de lima formulo los siguientes hallazgos:

En este estudio aplicado se utiliza la metodología descriptiva correlacional para determinar si existe o no relación entre las variables GA y CA. La tesis utilizó un diseño no experimental y fue de nivel correlacional. Se incluyeron en la muestra (censo) 60 empleados del municipio mencionado con fines demográficos. Los resultados mostraron que existe una relación significativa y una correlación directa y positiva entre las dos variables de la investigación.

Mientras que en Municipalidad distrital de Carhumayo-2022, utilizamos el diseño descriptivo correlacional, se empleo dos variables, diseño no experimental, la población (60) y la muestra es censal.

Mientras la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022. obtuvieron correlaciones positiva alta como resultado por ello en la dimensión planificación y la variable mejora continua es significativa. La planificación es proceso bien organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado. Según , (Colombo, 2019).

**Respecto al segundo objetivo específico:**

Determinar la relación que existe entre la Organización y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.

**Los resultados obtenidos nos indican lo siguiente:**

Los resultados del coeficiente de correlación de la dimension organización y la variable mejora continua es, equivalente a 0, 673 lo que significa correlación positiva media es significativa.

(Hamel & Bill, 2009), en su investigación realizada, determino que más del 70% de encuestados aseguran que dentro de su lugar de trabajo existe una deficiencia de calidad de organización y es respaldados por la teoría de Granda (2016), que asegura la organización va de la mano brindada mediante el esfuerzo del personal, y la motivación con que llos puedan tener en dicha organización . lo mencionaso en anterior es contrario a los resultados de del objetivo 2 , donde más del 50% de encuestados asegura que una buena organización dentro la entidad pero que se quiere mejorar aun mas de la mano con la mejora continua .

**Respecto al tercer onjetivo específico.**

Determinar la relación que existe entre la Dirección y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.

**Los resultados obtenidos nos indican lo siguiente:**

Los resultados del coeficiente de correlación de la dimensión dirección y la variable mejora continua es equivalente a 0,095 lo que significa correlación positiva alta, es significativa.

Aquí es oportuno indicar que este resultado en paralelo coincide con la investigación de en (Valderrama, 2019), que todo los colaboradores están implicados en la mejora continua, es la dirección la que influye de manera mas directa en el éxito de este método. Ya que solo se pudo lograr muy buenos resultados si la gerencia lidera con el ejemplo y motiva lo suficiente a los colaboradores.

**Respecto al cuarto objetivo específico:**

Determinar la relación que existe entre Control y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.

**Los resultados obtenidos nos indican lo siguiente:**

Los resultados del coeficiente de correlación entre dimensión control y la variable mejora continua es equivalente a 0,836 lo que significa correlación positiva alta y es significativamente.

Los resultados de la presente investigación, guardan **relacion**, con la investigación presentada por Rodríguez (2017), en la tesis denominado: *propuesta de implementación de la gestión por procesos y el control de las actividades misionales y de apoyo de la de la fundación desayunos creano huellas*; donde se implemento un plan de control para que se haga conforme fue planeado y organizado, según las ordenes dadas, para los errores o desvíos con el fin de corregirlos y evitar su repetición en la empresa

constantemente con la mejora continua. Sintetizando que toda organización debe llevar a cabo de manera eficiente un proceso administrativo con un adecuado control, sobre todo cuando se trata de hacer un buen uso de los recursos del estado.

## CONCLUSIONES

1. Se cumplió con el objetivo principal de la tesis de determinar la relación la relación existente entre las variables gestión administrativa y la mejora continua, equivalente a 0,854 lo que significa correlación positiva alta. De acuerdo a la corriente filosófica del pragmatismo que busca saber la utilidad de las cosas, este resultado permitirá cumplir con la justificación teórica, que señala que con las explicaciones acerca de la importancia de la gestión administrativa mejora continua en la entidad, ha contribuido a comprender muchísimo más el los procesos administrativos y así ser eficientes.
2. Se cumplió con el objetivo específico de determinar la relación existente entre la dimensión planificación y la variable mejora continua en la municipalidad distrital de carhuamayo-2022, equivalente a 0,794 lo que significa correlación positiva alta. según la tabla de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.
3. Se cumplió con el objetivo específico de determinar la relación existente entre la dimensión organización y la variable mejora continua en la municipalidad distrital de carhuamayo-2022, equivalente a 0,673 lo que significa correlación positiva alta. según la tabla de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.
4. Se cumplió con el objetivo específico de determinar la relación existente entre la dimensión dirección y la variable mejora continua en la municipalidad distrital de carhuamayo-2022, equivalente a 0,095 lo que significa correlación positiva alta. según la tabla de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.
5. Se cumplió con el objetivo específico de determinar la relación existente entre la dimensión control y la variable mejora continua en la municipalidad distrital

de carhuamayo-2022, equivalente a 0,836 lo que significa correlación positiva alta, según la tabla de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda elevar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la mejora continua en la municipalidad de Carhuamayo, poniendo especial interés en el desarrollo del potencial humano, en la gestión de los cambios, en el monitoreo permanente de los procesos y procedimientos y el análisis los resultados a través de la implementación de la herramienta ERP y de sistemas de planificación de recursos empresariales
2. Respecto a la planificación se recomienda formular planes estratégicos en los que se refleje los objetivos corporativos de la municipalidad, priorizando las actividades, los plazos y tiempos, los responsables y recursos necesarios a fin de cumplir las metas que permitan brindar un mejor servicio a los colaboradores y usuarios de la municipalidad.
3. Respecto a la organización se recomienda adoptar un diseño organizacional más dinámico que permita lograr las metas y objetivos institucionales; coordinar los recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos, y otros basados en un clima organizacional armonioso donde se resalte el trabajo competitivo del potencial humano.
4. Con relación a la Dirección se recomienda implementar la cultura de mejora continua con la formulación de principios y valores institucionales y se materialice a través del estilo de liderazgo, utilizando las mejores técnicas de comunicación organizacional que permitan mantener permanentemente motivados a los colaboradores para brindar el mejor servicio a los usuarios de la municipalidad de Carhuamayo.
5. Con relación al control se recomienda fijar estándares y normas de rendimiento, que permitan realizar evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores y realizar la retroalimentación correspondiente. Así también se recomienda realizar los controles previos, concurrentes y los controles finales a fin de medir los resultados

progresivos de la mejora continua en cada de las áreas funcionales de la municipalidad de Carhuamayo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aco, c. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW HILL INTERAMERICANA S.A.
- Acosta, L. (2012). *Planificación*. Ecuador : universidad tecnica de ambato.
- Acosta, L., & Ramirez, f. (2019). *La Planificación estrategica y la gestion administrativa de los gobiernos autonomos*. Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Andia, W. (2019). *Mnual de gestion publica: Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos*. Lima, Perú: Ediciones Arte y Pluma.
- Anzola, S. (2002). *Administracion de pequeñas empresas*. Mexico: McGrawhill.
- Arrollo, C. (2018). *El sistema integrado de administración financiera para gobiernos locales SIAF-GL*. El Porvenir: Universida Privada del Norte.
- Avila, B. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación. E*. mexico: Cuauhtémoc (Chihuahua).
- Barnett, H. (1953). *Innovation*. New York : McGraw Hill.
- Barrutia, I. (2017). *relacion entre la Gestion Administrativa y la calidad de sirvicios en lasoficinas de atencion al publico de la Municipalidad de San Martín de Porres*. Lima: Universidad Alas.
- Bateman, T., & Snell, S. (2005). *Administración. Un nuevo panorama competitivo, 6ª Edición*. Mexico: McGraw Hill,.

- Chalco, B. (2018). *la gesstion Administriva y el desempeño*. Villa El Salvador : Casatomada S.A.C.
- Chiavenato, I. (2001). *"Elementos de Administración"*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *"Administración"*. Colombia: Mc Graw Hill.
- colombo, D. (2019). *como organizar tu dia de trabajo en 6 pasos: vas a ser mas productivo y tener mas tiempo libre*. Colombia: Cari.
- cordova, I. (2017). *La gestion administrativa y calidad de atencion del usuario de la Municipalidad de San Juan de lurigancho, lima*. . Lima: Moshera S.A.
- Cordova, J., & Areválo, L. (2018). *gestion Administrativa y calidad de servicios de tecnologia*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Diego, A., & Tello, S. (2019). *Fundamentos de la administración* . Peru: SAGE Publications.
- Flores, K. (2021). *Mejora continua y transparencia de gestion en la Municipalidad distrital de Morales, 2020*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55969>
- Galloway, D. (2000). *Mejora continua de procesos* . USA.: Gest ión 2000.com.
- García P, M., & A., Q. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Lima : Industrial Data.
- Garcia, M., & Ibáñez, J. (1995). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Madrid : Alianza Universidad Textos.
- García, M., & Quispe, A. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Lima : Industrial Data, vol. 6, núm. 1.

- García, P. R. (2012). *Metodos de elaboracion de proyectos de investigacion* . Chihuahua, México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Gonzales, I. (2004). *modelos de evaluacion de la calidad orientados a la mejora de las instituciones educativa*. Huelva: Revista de Educación 6.
- Hamel, G., & Bill, B. (2009). *the future of management - El futuro de la administración*. . Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Hellriegel, D. (2002). *Administracion : un enfoque basado en competencias* . Mexico: thomson.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2008). *"Administración"*. Mexico: International Thomson Editores.
- Hellriegel, J. (2015). *"Administración"*. México: imusa Wiley.
- Hernández, & Rodríguez, S. (2002). *"Administración, pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia"*. Mexico: Mc Graw Hill,.
- Hernandez, S. (1996). *Ciencias e investigacion* . Abancay: Universidad Tecnológica de los Andes.
- Hernandez, s., & Andegger, E. (1972). *Introduccion alas técnica de investigacion social* . Buenos Aires: Humanista.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación. 4ª ed.* mexico: McGraw-Hill.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigacion del comportamiento. Metodos de inestigacion en ciencias sociales.*. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H. (2001). *"Elementos de Administración"*. Mexico: Mc Graw Hill.

Koontz, H. (2003). *Administracion*. Mexico: Mc Graw Hill.

Logancho, C., & Veronica, m. (2019). *Procesos de contratacion publica de bienes y servicios y su contribucion al mejoramiento de la gestion administrtiva* . Quito - Ecuador:

IAEN. Obtenido de URI <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/3871>

martinez, C. (2005). *Teorias avanzadas de Organización y Gestion: analisis del desarrollo de competencias en empresas colobianas*. Colombia : Universidad Nacional de Colombia (UNAL).

Montesinos, S., & Vasquez, c. (2020). *Mejora Continua en una empresa en México*. Mexico: RVG.

Morales , E. (2017). *la gestion Administrativa y calidas de atencion al usuario fr la Municipalidad de San Juan de lurigancho*,. San juan de Lurigancho: Universidad Cesar Vallejo.

Pare, G. (2018). *Gestion Administriva y clima laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal en Moquegua, 2017*. Moquegua: Universidad Jose Carlos Mariategui.

Perez, R., & Jose, I. (2023). *Gestión administrativa e innovación*. Mexico: Costa-Amic Editores.

Requejo, B., & Leidy, G. (2019). *Mejora continua del proceso productivo, para incrementar la productividad en el area del pilado del molino Chiclayo S.A.C*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.

Richard, C., & Niedzwiecki, M. (1999). *Las Herramientas para la Mejora Continua de la Calidad*. Buenos Aires: Juan Granisa S.A.

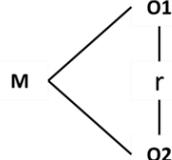
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *planeamiento estrategico, 8ª Edición*. Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2009). *Administracion . 10ma ed*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administracion. (12ª Ed.)*. . Mexico: Pearson educacion .
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional. (17ª ed.)*. Mexico: Pearso.
- Rodriguez, R., & Daniel, A. (2019). *Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la Fundación Desayunitos Creando Huella*. Bogota: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10983/23227>
- Ruiz, A. (2009). *Herramientas de la calidad* . Madrid: Universidad Pontificia.
- Schemerhorn, J. (2001). *"Administración"*. Mexico: Limusa Wiley.
- Segredo, A. (2012). *Estrategia Organización, eficiencia y calidad en los servicios*. La Habana: ENSAP.
- Segredo, A. (2016). *Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico*. La habana: Educ Méd.
- Serna, H. (2001). *Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión* . Colombia: 3R.
- Ton, G., & Alex, O. (2022). *Las dolencias de la innovación*. Harvard: Business Review.
- Valderrama, M. (2019). *Pasos para elaborar investigacion cientifica: cualitaiva, cuantitativa y mixta* . Lima-Peru: San Marcos S.A.
- Vara, H. (2023). *Relevancia de la Investigacio Empresarial y de Gestion*.

Zayas Barreras, I. (2022). *La mejora continua: elemnto compettividad empesarial* Mexico: Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación. Obtenido de Recuperado a partir de <http://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253>

# ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de Consistencia**

Título: Gestión administrativa y Mejora continua en la Municipalidad de Distrital de Carhuamayo - 2022.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022?	Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.	Existe una relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.		MÉTODO GENERAL: Método específico Hipotético deductivo TIPO
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b>	Variable 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	NIVEL: ▪ Investigación Básica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre la Planificación y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la Organización y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la Dirección y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre el Control y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la Planificación y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la Organización y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la Dirección y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el Control y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre la Planificación y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.</li> <li>• Existe una relación significativa entre la Organización y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.</li> <li>• Existe una relación significativa entre la Dirección y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.</li> <li>• Existe una relación significativa entre el Control y la Mejora continua en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo – 2022.</li> </ul>	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul> Variable 2 MEJORA CONTINUA  Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar</li> <li>• Hacer</li> <li>• Verificar</li> <li>• Actuar</li> </ul>	NIVEL: ▪ Investigación Correlacional DISEÑO: ▪ Diseño No Experimental ▪ Discrepante correlacional  ESQUEMA:  POBLACIÓN ▪ 60 Colaboradores MUESTRA CENSAL ▪ 60 Colaboradores TÉCNICA: ▪ Encuesta INSTRUMENTO: ▪ Cuestionario

**Anexo 2:** Matriz de operacionalización de la variable Gestión administrativa y Mejora Continua

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	Según Robbins y Coulter (2014), la gestión es un proceso y una actividad humana más significativa que se encarga de planificar y dirigir eficientemente el trabajo grupal e individual para cumplir los objetivos que se han planteado en un tiempo determinado. Este proceso debe estar destinado a producir cambios y mejoras para alcanzar las metas.	Planificar, organizar, dirigir y controlar son los pasos que hay que dar. Planificar, organizar, dirigir y controlar son los pasos que hay que dar. De ello se encarga un gestor administrativo, que está al frente de todas las actividades de la organización y se asegura de que los recursos se emplean con eficacia y de que toda la información es exacta.	Planificación	Planificación de recursos hacia cumplimiento de procesos	Cuestionario	Ordinal
				Planificación de recursos hacia la dinamización de labores		
				Cumplimiento de los procesos de la planificación		
				Disponibilidad de recursos disponibles		
				Programación de los procesos		
			Organización	Nivel de coordinación para dinamizar procesos		
				Nivel de delegación de funciones		
				Cumplimiento de metas		
				Cumplimiento de cambios		
				Ejecución de diseño organizacional		
			Dirección	Nivel de integración de personal		
				Nivel de liderazgo		
				Nivel de empatía en el trabajo		
				Nivel de actuación de liderazgo		
				Nivel de motivación		
			Control	Mejora de desempeño		
Evaluación de desempeño						
Aseguramiento de la calidad de servicio						
Reconocimiento de incentivos						
<b>MEJORA CONTINUA</b>	El objetivo de la noción de mejora continua del siglo XX, que se basa en el ciclo PDCA, es aumentar la competitividad de una organización en cualquiera de sus áreas mediante el incremento de la productividad en sus bienes, servicios y procesos (David, 2012, p. 7).	El proceso de calidad, también conocido como gestión de procesos, consiste en los procesos de planificación, realización, confirmación y actuación. Realiza pequeños ajustes muy importantes que ocurren con poca frecuencia en las empresas con el objetivo expreso de producir resultados que aumenten la eficacia de los procesos y generen beneficios para la organización.	Planificar	Establece niveles de planes dentro de la gestión administrativa	Cuestionario	Ordinal
				Precisa número de objetivos dentro de la gestión administrativa		
			Hacer	Frecuencia de ejecución de las acciones establecidas		
				Nivel de desempeños realizados		
			Verificar	Frecuencia de verificación de los objetivos-metas en la gestión administrativa		
				Niveles de logros que se alcanza dentro de la gestión administrativa		
			control	Índice de resultados positivos que se logra dentro de la gestión administrativa		
				Porcentaje de mejoras a las que se llega dentro de la gestión administrativa		

### Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	INSTRUMENTO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	Planificación de recursos hacia cumplimiento de procesos	La planificación de recursos en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo permite cumplir con los procesos de la Mejora continua.	Escala de likert  Ordinal: ■ Muy bajo ■ Bajo ■ Medio ■ Alto ■ Muy alto	Cuestionario
		Planificación de recursos hacia la dinamización de labores	La planificación de recursos dinamiza la labor en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.		
		Cumplimiento de los procesos de la planificación	Las actividades administrativas permiten cumplir con los procesos de la planificación en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.		
		Disponibilidad de recursos disponibles	Los recursos disponibles se obtienen de acuerdo a lo planificado en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.		
		Programación de los procesos	Las actividades programadas en los procesos de Mejora continua se cumplen según lo planificado en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.		
	ORGANIZACIÓN	Nivel de coordinación para dinamizar procesos	La Municipalidad Distrital de Carhuamayo dinamiza con su personal los procesos de la Mejora continua en su institución.		
		Nivel de delegación de funciones	La estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo contempla la delegación de funciones en los procesos de Mejora continua.		
		Cumplimiento de metas	Las metas programadas, en los procedimientos de la Mejora continua, se cumple según lo establecido por la M.D. de Carhuamayo.		
		Cumplimiento de cambios	Las metas respecto a los procedimientos de la Mejora continua se ven afectadas por el cambio de autoridades en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.		
		Ejecución de diseño organizacional	El diseño organizacional de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo está hecho para llevar a cabo una gestión administrativa de manera competente.		
	DIRECCIÓN	Nivel de integración de personal	La alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo busca la integración del personal.		
		Nivel de liderazgo	La alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo dinamiza la gestión administrativa en el tiempo previsto.		
		Nivel de empatía en el trabajo	Existe buena empatía entre los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo que favorece el logro de sus metas previstas.		
		Nivel de actuación de liderazgo	La alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo actúa con liderazgo con los servidores públicos de la entidad pública.		

		Nivel de motivación	Los servidores públicos actúan con celeridad frente a las órdenes emanadas por la alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.		
	CONTROL	Mejora de desempeño	El control permite mejorar el desempeño de los servidores públicos en la alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.		
		Evaluación de desempeño	La evaluación de desempeño de los servidores públicos se orienta a la mejora continua en las labores efectuadas en la alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.		
		Aseguramiento de la calidad de servicio	La alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo asegura la calidad de servicio como parte de su control administrativo.		
		Reconocimiento de incentivos	El buen desempeño del servidor público se reconoce otorgándole incentivos por parte de la alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.		
		Existencia de controles programados	El control programado por la Municipalidad Distrital de Carhuamayo mejora la eficiencia de los servidores públicos que ofertan		
MEJORA CONTINUA	PLANIFICAR	Establece niveles de planes dentro de la gestión administrativa	¿Establece usted niveles de planes dentro de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?		
		Precisa número de objetivos dentro de la gestión administrativa	¿Precisa usted número de objetivos dentro de la gestión administrativa?		
	HACER	Frecuencia de ejecución de las acciones establecidas	¿Con qué frecuencia se ejecutan las acciones establecidas por la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?		
		Nivel de desempeños realizados	¿Cuál es el nivel de desempeños realizados en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?		
	VERIFICAR	Frecuencia de verificación de los objetivos-metas en la gestión administrativa	¿Cuál es la frecuencia de verificación de los objetivos-metas en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?		
		Niveles de logros que se alcanza dentro de la gestión administrativa	¿A qué niveles de logros se alcanza dentro de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?		
	ACTUAR	Índice de resultados positivos que se logra dentro de la gestión administrativa	¿Cuál es el índice de resultados positivos que se logra dentro de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?		
		Porcentaje de mejoras a las que se llega dentro de la gestión administrativa	¿Cuál es el porcentaje de mejoras a las que se llega dentro de la gestión administrativa que se realiza en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?		

**Anexo 4:** Instrumentos de investigación

**UNIVERSIDAD PERUANA LOSANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**E.A.P. DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**CUESTIONARIO N°1**

**GESTION ADMINISTRATIVA**

Estimada(o)

Mediante el presente cuestionario, se pretende obtener informacion acerca de la variable Mejora continua, por lo que se agradece su valioso apoyo.

**ESCALA DE VALORACION:**

ESCALA DE MEDICIÓN: <b>ORDINAL</b>		
CÓDIGO	Escala de valoración	
	Categoría	Valoración
MB	Muy bajo	1
B	Bajo	2
Me	Medio	3
A	Alto	4
MA	Muy alto	5

Por favor conteste marcando con una X en la celda que usted crea conveniente-

ITEMS		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 01: Planificación</b>						
01	La planificación de recursos en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo permite cumplir con los procesos de la Mejora continua.	1	2	3	4	5
02	La planificación de recursos dinamiza la labor en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.	1	2	3	4	5
03	Las actividades administrativas permiten cumplir con los procesos de la planificación en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.	1	2	3	4	5
04	Los recursos disponibles se obtienen de acuerdo a lo planificado en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.	1	2	3	4	5
05	Las actividades programadas en los procesos de Mejora continua se cumplen según lo planificado en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 02: Organización</b>						
06	La Municipalidad Distrital de Carhuamayo dinamiza con su personal los procesos de la Mejora continua en su institución.	1	2	3	4	5
07	La estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo contempla la delegación de funciones en los procesos de Mejora continua.	1	2	3	4	5
08	Las metas programadas, en los procedimientos de la Mejora continua, se cumple según lo establecido por la M.D. de Carhuamayo.	1	2	3	4	5
09	Las metas respecto a los procedimientos de la Mejora continua se ven afectadas por el cambio de autoridades en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.	1	2	3	4	5
10	El diseño organizacional de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo está	1	2	3	4	5

	hecho para llevar a cabo una gestión administrativa de manera competente.					
<b>Dimensión 03: Dirección</b>						
11	La alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo busca la integración del personal.	1	2	3	4	5
12	La alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo dinamiza la gestión administrativa en el tiempo previsto.	1	2	3	4	5
13	Existe buena empatía entre los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo que favorece el logro de sus metas previstas.	1	2	3	4	5
14	La alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo actúa con liderazgo con los servidores públicos de la entidad pública.	1	2	3	4	5
15	Los servidores públicos actúan con celeridad frente a las órdenes emanadas por la alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 04: Control</b>						
16	El control permite mejorar el desempeño de los servidores públicos en la alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.	1	2	3	4	5
17	La evaluación de desempeño de los servidores públicos se orienta a la mejora continua en las labores efectuadas en la alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.	1	2	3	4	5
18	La alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo asegura la calidad de servicio como parte de su control administrativo.	1	2	3	4	5
19	El buen desempeño del servidor público se reconoce otorgándole incentivos por parte de la alcaldía de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo.	1	2	3	4	5
20	El control programado por la Municipalidad Distrital de Carhuamayo mejora la eficiencia de los servidores públicos que ofertan.	1	2	3	4	5

Muchas gracias,

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**E.A.P. DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**CUESTIONARIO N°2**  
**MEJORA CONTINUA**

Estimada (o)

Mediante el presente cuestionario, se pretende obtener información acerca de la variable Mejora continua, por lo que se agradece su valioso apoyo.

**ESCALA DE VALORACION:**

ESCALA DE MEDICIÓN: <b>ORDINAL</b>		
CÓDIGO	Escala de valoración	
	Categoría	Valoración
MB	Muy bajo	1
B	Bajo	2
Me	Medio	3
A	Alto	4
MA	Muy alto	5

Por favor, marca con una X en la celda que usted crea conveniente.

ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 01: Planificar</b>					
01	¿Establece usted niveles de planes dentro de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?				
02	¿Dentro de gestión administrativa usted tiene claro los objetivos de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo ?				
<b>Dimensión 02: Hacer</b>					
03	¿Con qué frecuencia se ejecutan las acciones establecidas por la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?				
04	¿Cuál es el nivel de desempeños realizados en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?				
<b>Dimensión 03: Verificar</b>					
05	¿Cuál es la frecuencia de verificación de los objetivos-metas en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?				
06	¿A qué niveles de logros se alcanza dentro de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?				
<b>Dimensión 04: Actuar</b>					
07	¿Cuál es el índice de resultados positivos que se logra dentro de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?				
08	¿Cuál es el porcentaje de mejoras a las que se llega dentro de la gestión administrativa que se realiza en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo?				

Muchas gracias,

**Anexo 5 : consideraciones eticas****CONSIDERACIONES ETICAS**

La presente Tesis, se ajusta a los principios y valores éticos cosignados en las normas establecidas de la Escuela Profesional de Administracion y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes.

En alianza a estos principios éticos, señalo tolo lo que se espresa en la tesis es veraz, además se aplixa la objetividad e imparcialidad en el tratamiento de las variables .

Asimismo, se tuvo mucho cuidado parare respetar las distintas opiniones de los autores cuyas tesis guardan relación con las varibales de la presente tesis, mencionándolos en los antecedentes de la tesis.

Por ultimo, enhonor a la ética y transparencia de los responsables de este proyecto, se orecisa que los datos cosignados en la tesis son verídicas, es el producto de trabajo de campo realiza y fueron apliacdos con honestidad.

Landeón Granados, Rosi Karina

DNI N° 77484365

Anexo 6: Base de datos

GESTION ADMINISTRATIVA																MEJORA CONTINUA								TOTAL						
D1 PLANIFIC					D2 ORGANIZACION					D3 DIRECCION						D4 CONTROL				D1 PLANIFICAR		D2 HACER		D3 VERIFICAR		D4 ACTUAR		TOTAL		
Item	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	TOTAL	
MIBRES																														
3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	95	
3	3	1	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
2	3	2	1	5	2	3	3	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	61	
4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	83	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	
4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	5	2	2	1	90	
3	3	4	3	2	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	76	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	1	2	3	3	102	
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	89	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	100	
3	3	2	3	4	4	2	4	2	4	2	2	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2	86	
3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	1	88	
3	4	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	1	2	3	2	4	4	4	2	3	3	1	3	4	1	3	3	75	
2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	2	1	5	2	3	3	76	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	105	
3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	2	3	90	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	108	
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	94	
4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	85	
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	101	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	4	92	
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	102	
3	3	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	82	
2	3	2	1	5	2	3	3	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	4	73	
4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	88	
2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	1	3	3	2	3	3	88	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	1	4	2	2	4	4	2	4	96	
4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	1	2	1	3	3	3	3	85	
3	3	4	3	2	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	85	
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	97	
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	99	
3	3	3	3	4	4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	89	
3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	88	
3	4	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	1	2	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	83	
2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	80	
3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	105	
3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	91	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	1	4	3	3	2	4	3	101	
4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	1	2	3	2	4	4	2	3	88	
4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	85	
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	98	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	4	2	4	2	3	89	
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	100	
3	3	2	3	2	3	1	3	3	4	4	4	3	2	3	4	1	4	4	4	1	3	2	3	3	4	3	3	3	82	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	83	
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	83	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	94	
4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	84	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	3	4	3	2	4	85	
3	2	4	3	4	5	2	2	1	5	4	2	2	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	88	
2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	83	
3	3	4	5	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	94	
3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	1	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	86	
2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	5	4	2	2	3	3	3	80	
4	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	94	
4	4	4	4	3	2	2	3	1	4	4	4	3	2	3	4	1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	91	
3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	1	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	86	
4	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	95	
3,217	33	31	32	32	31	33	33	32	35	34	34	33	31	32	33	29	33	34	29	29	29	33	32	29	33	29	29		5345	

## Anexo 7. validez de instrumento

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

## Cuestionario 1: Gestión Administrativa

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES	
D1	1	3	3	4	4	4		
	2	3	3	3	4	4		
	3	3	3	4	4	4		
	4	3	3	4	4	4		
	5	3	4	4	4	4		
D2	6	3	4	4	4	4		
	7	3	4	4	4	4		
	8	3	3	3	3	3		
	9	3	4	4	3	4		
	10	3	3	4	4	3		
D3	11	3	4	4	3	4		
	12	3	3	3	3	4		
	13	3	3	4	4	4		
	14	4	3	4	4	4		
	15	4	3	4	3	4		
D4	16	3	4	4	4	4		
	17	4	4	3	3	4		
	18	3	4	4	3	4		
	19	4	3	4	4	4		
	20	3	3	4	3	4		
EVALUACIÓN POR CRITERIOS		CU	Nivel Moderado	Nivel Moderado	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Macha Hospital

## Cuestionario 2: Mejora Continua

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES	
D1	1	4	3	3	4	4		
	2	4	4	4	3	4		
D2	3	4	3	4	4	4		
	4	4	3	4	4	4		
D3	5	4	3	4	4	4		
	6	3	3	4	4	4		
D4	7	3	4	4	4	3		
	8	3	4	4	4	4		
EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS			Nivel Alto	Nivel Moderado	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Macha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
---------------	------------------------------

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

## Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Perez Capcha, Carlos Geovany	MAGISTER	28	112

Sello y Firma:



### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

#### Cuestionario 1: Gestión Administrativa

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	3	4	4	4	4	
	2	3	4	3	3	4	
	3	3	4	3	4	4	
	4	3	3	4	3	3	
	5	4	3	3	4	4	
D2	6	4	4	4	4	4	
	7	3	3	4	3	4	
	8	3	4	4	4	4	
	9	3	4	3	4	4	
	10	4	3	3	4	4	
D3	11	4	3	4	3	4	
	12	3	4	3	4	4	
	13	3	4	4	4	4	
	14	3	3	4	4	4	
	15	3	3	4	3	4	
D4	16	3	4	4	4	4	
	17	3	4	4	4	4	
	18	3	4	3	3	4	
	19	4	3	3	3	4	
	20	4	3	4	4	4	
EVALUACION POR CRITERIOS CU		Moderado	Alto.	Alto.	Alto.	Alto.	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

#### Cuestionario 2: Mejora Continua

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	3	3	4	
	2	3	4	4	4	4	
D2	3	3	3	3	4	3	
	4	3	4	4	3	4	
D3	5	3	4	4	3	4	
	6	3	3	4	4	4	
D4	7	3	4	4	4	4	
	8	4	4	3	4	4	
EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS		Bajo.	Alto.	Alto.	Alto.	Alto.	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>
----------------------	---

#### Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Pavez Claudio Edgar	Magister	28	Nivel Alto.

Sello y Firma:

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

**Cuestionario 1: Gestión Administrativa**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	3	4	3	4	4	
	2	3	4	4	3	4	
	3	3	4	3	4	4	
	4	4	3	4	3	4	
	5	3	4	4	4	4	
D2	6	3	4	4	4	4	
	7	3	3	4	4	4	
	8	3	4	4	3	4	
	9	4	3	3	3	4	
	10	4	3	3	3	3	
D3	11	4	3	4	3	4	
	12	3	4	4	3	4	
	13	3	4	3	4	4	
	14	3	3	4	4	3	
	15	3	4	3	3	3	
D4	16	3	3	4	4	4	
	17	3	4	3	4	4	
	18	3	4	4	3	4	
	19	3	4	4	4	4	
	20	3	4	4	4	4	
EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS		Nivel Moderado	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

**Cuestionario 2: Mejora Continua**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	3	4	4	4	
	2	3	3	4	4	4	
D2	3	3	4	3	4	4	
	4	3	3	4	3	3	
D3	5	4	4	4	3	4	
	6	3	4	4	4	4	
D4	7	3	4	4	4	4	
	8	3	4	4	4	4	
EVALUACION CUANTITATIVA POR CRITERIOS		Nivel Moderado	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. <u>Nivel alto</u>

**Validez de contenido**

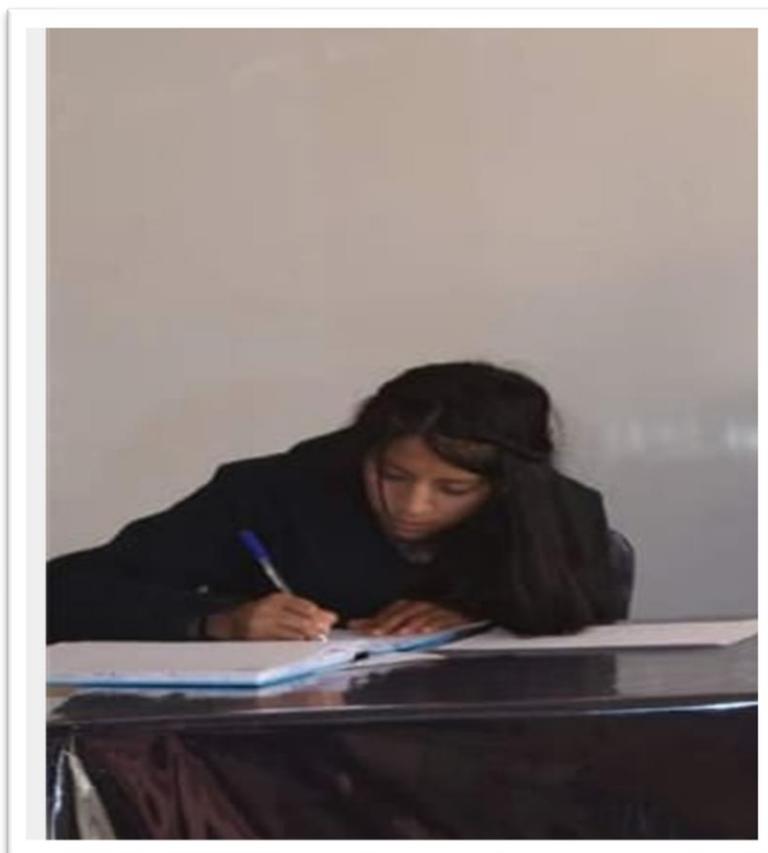
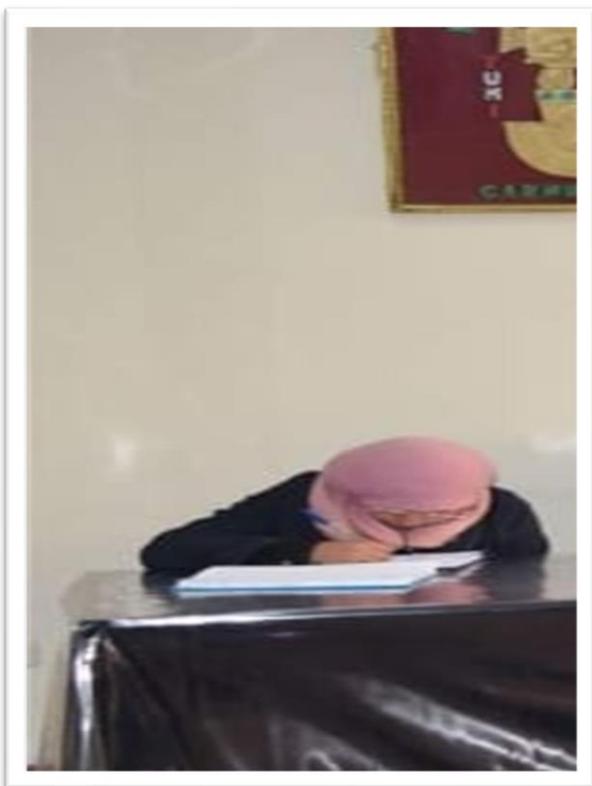
**Cuadro 1  
Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Basilia Zuñabara Edgait	Magister	28	Nivel Alto

Sello y Firma:



**Anexo 8: Evidencias (Fotografías de aplicación de encuesta)**



## Anexo 9 : Consentimiento Informado

 **MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE CARHUAMAYO**

**ALCALDIA**

**Año de la unidad, la paz y el desarrollo**

**CARTA N°01-MDC**

**FECHA: 12 DE SETIEMBRE DEL 2022**

---

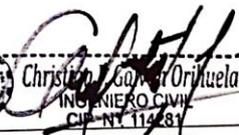
**ATENCION**

➤ Gerente Municipal Ing. ING. CHRISTIAN E. GALVAN ORIHUELA

**ASUNTO: AUTORIZACION A LA SRTA. LANDEON GRANADOS, ROSI KARINA. PARA REALIZAR EL PROYECTO INVESTIGACION TITULADO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA CONTINUA EN LA MUNICIPALIDAD DE DISTRICTAL DE CARHUAMAYO - 2022**

: Es grato dirigirme a usted: Para expresarle mi mas cordial saludo y a la vez, hacer de su conocimiento que se ha **AUTORIZADO** a la Srta; **Landeon Granados, Rosi Karina**. Para que realicen el trabajo de investigación en nuestra entidad, donde en la actualidad la srta. Viene laborando, asimismo, esto contribuirá a mejorar el nivel de la gestión y la mejora continua en la entidad.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

  
  
ING. CHRISTIAN E. GALVAN ORIHUELA  
GERENTE MUNICIPAL  
CIP N°114281