



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA:

Quispe Mendoza, Prissila (orcid.org/0000-0002-0596-4760)

ASESOR:

Dr. Pazos Almeyda, Miguel Ángel (orcid.org/0000-0002-8264-9123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a todas las personas que me acompañaron en esta etapa de mi vida profesional, por despertar en mí la inquietud de investigar y aprender.

Agradecimiento

A todos los que contribuyeron para que este peldaño profesional en mi vida se concrete, gracias a la asociación Nueva Acrópolis por contribuir en el proceso de investigación de mi tesis.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	60

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Variable Gestión administrativa	31
Tabla 2. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Gestión administrativa	32
Tabla 3. Variable Mejora continua	33
Tabla 4. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Mejora continua	34
Tabla 5. Prueba de normalidad de las variables en estudio	35
Tabla 6. Análisis de correlación entre Gestión administrativa y Mejora continua	36
Tabla 7. Análisis de correlación entre Planeación y Mejora continua	37
Tabla 8. Análisis de correlación entre Organización y Mejora Continua	38
Tabla 9. Análisis de correlación entre Dirección y Mejora continua	39
Tabla 10. Análisis de correlación entre Control y Mejora continua	40
Tabla 11. Validación de expertos	44
Tabla 12. Alpha de Cronbach variable gestión administrativa	45
Tabla 13. Alpha de Cronbach variable mejora continua	46

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema de investigación	25
Figura 2. Variable Gestión Administrativa	31
Figura 3. Variable Mejora continua	33

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y Mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. La fundamentación teórica de la variable Gestión administrativa se mencionó al autor Chiavenato (2014) y para la variable Mejora continua se consideró al autor Bonilla (2020). La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La unidad de análisis estuvo conformado por los 15 colaboradores del área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario conformada por 23 ítems. Los resultados obtenidos fueron que existe una relación positiva y directa entre la gestión administrativa y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. (Rho Spearman de 0.761 y $p < 0.05$). Finalmente se concluye que existen evidencias suficientes para afirmar que la gestión administrativa tiene relación positiva y directa con la mejora continua, logrando así comprobar la hipótesis de nuestra investigación.

Palabras clave: Gestión administrativa, tercer sector, mejora, proceso administrativo

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between Administrative Management and Continuous Improvement in the study area of the New Acropolis Cusco association, 2022. The theoretical foundation of the Administrative Management variable was mentioned by the author Chiavenato (2014) and for the variable Continuous improvement was considered the author Bonilla (2020). The methodology used was a quantitative approach, applied type, correlational descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The unit of analysis was made up of the 15 collaborators of the study area of the New Acropolis Cusco association. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire made up of 23 items. The results obtained were that there is a positive and direct relationship between administrative management and continuous improvement in the study area of the New Acropolis Cusco association, 2022. (Rho Spearman of 0.761 and $p < 0.05$). Finally, it is concluded that there is sufficient evidence to affirm that administrative management has a positive and direct relationship with continuous improvement, thus verifying the hypothesis of our research.

Keywords: Administrative management, third sector, improvement, administrative process

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el denominado tercer sector, también conocido como no lucrativo o solidario presenta varios ámbitos de expresión como son la educación, salud, ayuda social, cultura, medios profesionales y laborales, deportes y recreación. Este sector ha crecido enormemente porque cubre necesidades sociales las cuales no pueden ser atendidas por el Estado. Muchas asociaciones sin fines de lucro surgen por iniciativa de ciudadanos con misión social (La Porte, 2006)

Dentro de las características en común que presentan las diversas ONGs podemos mencionar que aunque incluyen personal remunerado, en su mayor proporción están conformados por voluntarios que no reciben utilidad económica, son estos últimos los que aportan en gran medida al crecimiento, eficiencia y sostenibilidad de las asociaciones sin fines de lucro (Gomes de Aquino et al. 2020).

De tal forma, la labor voluntaria al contribuir al objetivo de las ONGs, se entiende como una participación solidaria en búsqueda del bienestar colectivo (Fresno & Tsolakis, 2012).

También Arias & Pesantez (2011), mencionan que las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) generalmente cuentan con recursos limitados para su gestión, por otra parte Simón de Cirene (2015) indica que aunque las organizaciones sociales cuenten con recursos económicos, estructuras adecuadas, dirigentes comprometidos, experiencia y buenos voluntarios, etc., si no existe una adecuada gestión no sirve de nada.

Las organizaciones del tercer sector presentan una manera particular de llevar a cabo su gestión, habitualmente son transmitidas de forma oral y no están formalizadas. Por lo que la implementación de sistemas formalizados de gestión administrativa y de mejora continua constituye un reto para las organizaciones no lucrativas (Ede, 2007).

Para Leguizamón et al. (2019) el modo en la que laboran las organizaciones del tercer sector en relación a las prácticas administrativas es implícita en el día a día de los dirigentes, además la evolución de este tipo de organizaciones responde al perfil del fundador, es decir a las motivaciones, fines, principios que luego se van convirtiendo en una cultura, donde el fundador, por sus características guía el

horizonte de la organización, lo cual influye a la hora de tomar decisiones y contribuyen al mejoramiento de su gestión.

Para Hudson (2007) las organizaciones del tercer sector se diferencian fundamentalmente de la gestión de las organizaciones privadas y públicas en: cuentan con un modelo de transacción peculiar, los objetivos son imprecisos, el impacto es difícil de medir, poseen diversas responsabilidades para diferentes grupos de interés, las estructuras de dirección son complicadas, los colaboradores son voluntarios que no perciben remuneración económica, el enfoque de gestión depende de la finalidad y por último los valores son motores para alcanzar los objetivos en una organización no lucrativa.

Para Soldevila & Cordobés (2012) el recurso humano es especialista en el ámbito social, no así en lo referente a la gestión administrativa, por lo que es importante dedicarle un esfuerzo a la capacitación de los voluntarios, si se quiere alcanzar la eficiencia y eficacia en una organización no lucrativa.

También Aguilera & Asprilla (2019) en la investigación realizada a una fundación en Colombia, expresa que la informalidad a la hora de gestionar es por falta de experiencia y lo que ello implica en cuanto a beneficios, oportunidades y potencial que aporta el conocimiento de gestión para el desarrollo de una organización no lucrativa.

De allí que es fundamental el concepto de gestión administrativa entendida como la aplicación sucesiva de cuatro pasos fundamentales, como son: planificación, organización, dirección y control de manera continua, buscando siempre mejorar en relación a lo ya ejecutado. La aplicación de estos pasos se dan paulatinamente en las organizaciones sin fines de lucro (Cirene, 2015).

De no atender estos problemas en una organización sin ánimo de lucro el efecto sería que no exista una mejora en el desempeño de sus actividades provocando así la desmotivación en el talento humano y por tanto la no participación en la organización por carecer de herramientas necesarias para llevar a cabo su gestión (Ede, 2007).

Entonces diríamos que las asociaciones sin ánimo de lucro tienen la premura de gestionar adecuadamente los procesos administrativos de forma eficiente y eficaz para conquistar sus objetivos trazados.

Para Ramirez et al. (2017) considera que una adecuada gestión está fundamentada en el buen manejo del talento humano puesto que son las personas las que pueden mejorar y desarrollar a la organización.

Pero esto no sería posible sin la dirección de los líderes de la organización ya que de ellos depende la puesta en práctica del conjunto de actividades del proceso administrativo (Escobar et al. 2017).

Dentro del ámbito nacional, de acuerdo a Bejar (2008), las primeras organizaciones no gubernamentales en el Perú fueron impulsadas en los años 70 por Organizaciones Americanas que promovían principalmente la salud, educación y formación en valores. Las asociaciones sin fines de lucro suelen ser concurridas con mayor frecuencia por la mayoría de los ciudadanos, de acuerdo a la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI), existen 1480 organizaciones registradas (Gestion, 2015).

Para el año 2015, según el Gobierno del Perú, el 1% del producto bruto interno (PBI) corresponde a las acciones del voluntariado, y de estas acciones, el 39% entre las edades de 15 a 29 años participan de alguna organización de voluntariado, y un 34% de la población mayor de 18 años ha realizado alguna vez labor de voluntariado (Vargas & Vega, 2020).

Estos datos demuestran que el rol del voluntariado en nuestro país está conformado en su mayoría por jóvenes (Charities Aid Foundation, 2019).

Dentro de las diferentes formas de expresión de las ONGs en nuestro país, las que presentan mayor incidencia se encuentran en el sector educativo, con un 17%, lo cual indica la mayor proporción de ONGs en el ámbito nacional (Gestion, 2015).

Según Dourojeanni (2006) las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) en el Perú presentan dos problemas fundamentales; muchas de ellas carecen de un enfoque claro sobre su misión, el cual es el brindar apoyo y el desinterés ocasiona no lograr una adecuada gestión de sus recursos.

De la misma manera, según Cirene (2015), manifiesta que una empresa social, presenta niveles de dificultad como son; el manejo de definiciones, al no

tener claro la dirección de sus actividades que realizan y a donde quieren llegar; a nivel de los servicios, debido al desconocimiento de las herramientas de mejora continua no existe fluidez para informar acerca de las actividades que realiza; a nivel de gestión, los procesos administrativos no son adecuados para poder lograr la eficiencia y eficacia; y por tanto no ponen énfasis en la importancia de desarrollar una gestión administrativa.

Por lo antes expuesto Dourojeanni (2006), afirma que se debe reestablecer su autonomía realizando proyectos de índole social que tengan relación con su enfoque y finalidad, lo cual serviría de apoyo y motivación para su desarrollo como Organización No Gubernamental, del mismo modo crear o rediseñar una actitud más activa y agresiva en su reputación para ser reconocida.

En el contexto local, vemos por conveniente estudiar en la ciudad del Cusco, a la asociación sin ánimo de lucro Nueva Acrópolis, con 32 años de experiencia en la ciudad del Cusco y 65 años presente en el mundo, que plantea un ideal de valores que encamina al hombre a la evolución individual y colectiva a través de distintas estrategias enfocadas a la enseñanza de la filosofía, promoción de la cultura y el ejercicio del voluntariado. En la actualidad dicha asociación está conformado por una estructura organizacional formal, conformada por varias áreas, tales como: El director de la asociación sede Cusco, el área de Estudios, el área de Relaciones públicas, el área de Propaganda, el área de Promoción y Cultura y finalmente el área de Economía, todas las áreas en mención están conformados por voluntarios que no reciben utilidad económica. El contexto donde se realizó la investigación es en el área de estudios, dicha área está conformado por 15 voluntarios-colaboradores, cuya labor es fundamental para la asociación debido a que reciben, integran y fidelizan a los nuevos estudiantes que se matricularon al curso de "Filosofía para la vida", cuyo propósito del curso en mención es desarrollar en el ser humano valores a través de las cátedras de un plan de estudios que cumple con este propósito. Dentro de las labores que realiza el área de estudios podríamos clasificarlas en dos: labores mecánicas (planifican actividades para una mejor experiencia de los estudiantes, organizan a los estudiantes y profesores voluntarios en sus respectivos salones, con los planes de estudio correspondientes) y labores dinámicas que básicamente consiste en poner en práctica lo planificado

y organizado a través de acciones como: implementar las aulas con todos los recursos disponibles para el dictado de clases, llamar asistencia, comunicar los eventos filosóficos y sociales a todos los estudiantes, programan la recuperación de clases, etc.

Gracias a una entrevista realizada a la encargada del área en estudio (ver Anexo 7) se puede percibir algunos problemas en relación a la gestión administrativa y dentro de lo que engloba dicho estudio en cuanto al proceso administrativo que involucra la planificación, la organización, la dirección y el control. En cuanto a la planificación se observa que los objetivos planteados no guardan relación con los recursos disponibles, el que hacer y cómo hacerlo no están bien establecidos ni claros por lo que no hay una planeación constante y participativa a largo plazo. Evidentemente ello repercute en la organización generando la utilización desordenada de los recursos y en consecuencia una organización a destiempo de las actividades sin considerar los recursos disponibles. La dirección es un elemento a favor porque a pesar de gestionar la planificación y organización de los recursos de manera empírica existe liderazgo y motivación en el área de estudios para alcanzar las metas diarias. También se puede observar que el control efectuado no es medido a largo plazo, no hay seguimiento ni es cuantificable si las actividades fueron exitosas en relación a otras. Por todo lo observado podríamos decir que al menos el proceso administrativo es llevado a la práctica de manera empírica, ello podría afectar en el logro de objetivos de forma eficaz y eficiente.

Por todo lo mencionado anteriormente surge el interés de investigar el problema ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022?. Asimismo, los problemas específicos que derivan de la pregunta anterior son: (a) ¿Qué relación existe entre la planeación y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022?, (b) ¿Qué relación existe entre la organización y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022?, (c) ¿Qué relación existe entre la dirección y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022?, (d) ¿Qué relación

existe entre el control y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022?

Para Bernal (2010) la investigación posee justificación teórica cuando se confronta una teoría y se contrasta los resultados; esta investigación permitirá conocer la relación entre la gestión administrativa y mejora continua. Se mencionó al autor Chiavenato (2014) para la primera variable y al autor Bonilla (2020) para la segunda variable. Respecto a la justificación metodológica, una investigación cumple este requisito cuando propone una nueva estrategia para generar conocimiento confiable y válido (Bernal, 2010). Para la presente investigación utilizó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, la recolección de datos fue por encuestas a los colaboradores de la asociación Nueva Acrópolis Cusco.

En cuanto a la justificación práctica, según Bernal (2010) es practica si ayuda a solucionar un problema en el proceso de la investigación. La presente investigación contribuyo a conocer las fortalezas y debilidades de la asociación sin ánimos de lucro Nueva Acrópolis Cusco.

La investigación tiene relevancia social porque será útil para mejorar la gestión administrativa de la asociación Nueva Acrópolis, así como a las diversas asociaciones sin ánimo de lucro que buscan referencias de mejora.

El objetivo principal de la investigación fue: Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y mejora continua del área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022. Los objetivos específicos son: a. Determinar la relación que existe entre la planificación y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. b. Determinar la relación que existe entre la organización y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. c. Determinar la relación que existe entre la dirección y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. d. Determinar la relación que existe entre el control y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Por último, sobre la hipótesis, tenemos la hipótesis general Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. Las hipótesis específicas fueron: H1: Existe relación entre la planificación y mejora continua en el área de estudio de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. H2: Existe relación entre la organización y mejora continua en el área de estudio de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. H3: Existe relación entre la dirección y mejora continua en el área de estudio de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. H4: Existe relación entre el control y mejora continua en el área de estudio de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

II.MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes Nacionales, según Pedraza (2019) dicha investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la asociación civil denominada Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019. La metodología fue de nivel descriptivo correlacional, de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal. La población estudiada estuvo conformada por 51 voluntarios entre varones y mujeres. Como instrumento de medición se realizó un cuestionario, el cual estuvo conformado por 21 preguntas en la escala de Likert. Finalmente, se concluyó que la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio (Rho de Spearman de 0.720 y $p < 0.05$).

Para Carbajal (2021) en la investigación gestión administrativa y su incidencia en la mejora continua de procesos en un restaurante de la ciudad de Trujillo. La investigación fue de nivel descriptiva, correlacional de corte transversal. La población estuvo compuesta por 45 trabajadores. Se utilizó como técnica las encuestas, entrevistas y diagrama de flujo y como instrumento se usó el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que el 82,2% consideran regular la gestión administrativa y en cuanto a la mejora continua de procesos el 77,8% considera también que es regular. Finalmente concluye exponiendo que existe una relación positiva significativa entre la variable gestión administrativa y mejora continua de procesos (Rho de Spearman de 0.964 y $p < 0.05$).

Según Arévalo (2021) en la investigación que realizó acerca de la mejora continua del servicio educativo y gestión administrativa en una institución educativa de San Martín, se buscó determinar la relación entre ambas variables por lo que la metodología fue de diseño no experimental de corte transversal, tipo básica, y descriptivo correlacional. Con una población de 99 colaboradores y muestra de 30 colaboradores. Los resultados indicaron que el nivel de la mejora continua del servicio educativo fue alto en 80 %, así como también el nivel de la gestión administrativa fue alto en 63.3 %. Concluyendo que existe relación significativa entre las dos variables, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0,724 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, sólo el 52.39 % de la mejora continua del servicio educativo, influye significativamente en la gestión administrativa.

Ascencio (2022) en la tesis busco identificar la relación de la gestión administrativa y clima laboral en una institución educativa. El estudio fue de nivel descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, enfocado a una muestra de 109 colaboradores, que al ser encuestados evidenciaron que los resultados descriptivos fueron que el 83% considero que la gestión administrativa es buena y el 17% indico que el clima laboral fue regular. A nivel de resultados inferenciales se demostró que la relación entre la gestión administrativa y clima laboral guardan una relación moderada con un $r=0.682$. Concluyendo así a mejor gestión administrativa, mejor será el clima laboral.

Para Acuña (2021) al buscar determinar la relación entre la variable gestión administrativa y la rotación del personal en una empresa constructora, a través de un estudio tipo aplicado, con enfoque cuantitativo y de nivel correlacional con diseño no experimental, encuestó a 32 colaboradores, siendo ellos el total de la población. Los resultados obtenidos demuestran que la relación entre la gestión administrativa y rotación del personal en una empresa constructora fue positivo ($r=0.901$).

En el ámbito internacional se consideró a Torrez (2015) la tesis tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa y su impacto para la mejora continua hacia la calidad en una empresa cafetera en Nicaragua. La metodología utilizada fue la siguiente: enfoque cuantitativo, tipo sistémico con diseño transaccional no experimental y nivel descriptivo, para la investigación, se aplicó el método de muestreo no probabilístico y se emplearon encuestas, entrevistas, guía de observación y de análisis documental. Los resultados fueron: 42.86% cumplen las metas de la organización, el 57.14% no cuentan con un manual de procedimientos, el 71.43% indican que no han recibido capacitaciones, el 80% refleja que el servicio brindado al cliente es muy bueno. La investigación concluye en que la empresa lleva a cabo una planificación empírica es decir que no existe planificación ni cuenta con indicadores para medir las perspectivas organizacionales.

Para Mendoza (2017) el tema de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la innovación en las principales empresas comerciales de la ciudad de Manta, Ecuador. La metodología fue cuantitativo analítico, de alcance no experimental y diseño transversal correlacional causal. La unidad de análisis estuvo constituida por 54 empresarios y 54

trabajadores. Los resultados expresaron que los indicadores valorados negativamente fueron: Innovación organizacional con el 100%; el control con el 60%; y planeación con el 57,14 %. Mientras que los indicadores valorados positivamente fueron: la Innovación de productos con un 100%, la Innovación en marketing con el 75%, la Organización, Dirección e Innovación de procesos, con un 60%. Dicha investigación concluyó que la innovación es la respuesta a una sociedad globalizada que exige constantemente transformaciones eficaces si quieren sobrevivir a las exigencias de un mundo globalizado (Rho Spearman 0.843 y $p < 0.05$).

Para Cabezas & Yanza (2021) la tesis tuvo como objetivo diseñar e implementar un plan de mejora continua a la gestión administrativa en una municipalidad en Ecuador. La investigación realizada fue de campo, porque se obtuvo información de la realidad, fue exploratoria porque se obtuvo información sin alterar las condiciones existentes, también fue de tipo descriptiva porque puntualiza las características de la población en estudio. El método fue deductivo-inductivo, por otra parte las técnicas fueron: encuesta, recolección de datos, y observación. Y los instrumentos correspondientes los cuales fueron: cuestionario, diagrama de procesos y recorrido y ficha de observación. La población estuvo conformada por los 24587 habitantes de Cantón, Guano. El tamaño de la muestra fue de 394 habitantes entre hombres y mujeres, quienes fueron encuestados para recabar información acerca de su percepción de la gestión administrativa de dicha municipalidad. Se concluyó que la implementación de un plan de mejora permitió mejorar el proceso administrativo.

De acuerdo a las investigaciones realizadas por los diferentes autores tenemos una visión más amplia de las variables en estudio, las cuales son: gestión administrativa y mejora continua, así como también se desarrolló a profundidad los conceptos y sus respectivas dimensiones que se consideraron relevantes.

Entonces de la primera variable en estudio podemos definir que según Chiavenato (2014) la gestión administrativa es el conjunto de actividades coordinadas de un grupo de personas para el logro de objetivos a través de labores fundamentales como son la planeación, organización, dirección y control (p. 70).

De acuerdo a Chiavenato (2001) estas labores fundamentales formarían parte del proceso administrativo e integra las diferentes actividades de planeación, organización, dirección y control en los distintos niveles de la organización. Esto quiere decir que existe proceso administrativo para el nivel institucional, nivel medio y nivel operativo, aunque con distintas formas de aportar, todos están encaminados a cumplir la estrategia empresarial (p. 133).

Según la teoría, para el presente trabajo se tomó en cuenta las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: La planeación, es el proceso en el que se establecen los objetivos para luego plantear el cómo alcanzarlos, considerando los recursos con los que se posee, las tareas a plasmar, las acciones a emprender y los tiempos que deben durar. También indica que la planeación al ser una guía que facilita la acción, garantiza que: las organizaciones obtengan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos, las actividades responden a los objetivos planteados y los objetivos se pueden monitorear y evaluar frente a ciertos estándares (Chiavenato 2014). Desde la teoría consideramos los siguientes indicadores: Objetivos, son los puntos a donde se desea llegar y deben reflejar los resultados deseados. Todos los objetivos de una organización deben estar interconectados; y el indicador programas, son parte de los planes operacionales (rutinarios) relacionados con el tiempo y las actividades que se deben realizar.

También podríamos mencionar que planeación, según diferentes autores es: Para Gonzales et al. (2020) de manera simplificada indica que es la primera función administrativa, y consiste en definir metas, trazar objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un determinado tiempo. Para Hernández & Pulido (2011) es la proyección impresa de las acciones de corto, mediano y largo plazo de las empresas, permitiendo así la buena administración y organización de sus recursos, dirigirlas, controlarlas y gerenciales. Partiendo de la clara definición de objetivos y de la estrategia general. Una definición más completa es la de Ramirez et al. (2017) la planificación, es una acción de construir un puente entre; la situación presente y un futuro deseado. Según Cirene (2015) la planeación es actuar en base a una guía; es seguir un mapa trazado previamente, compuesta por cinco pasos, los cuales son: Diagnóstico, definición de objetivos, establecimiento

de cursos de acción posibles, programar el curso de acción elegido, recursos para los programas. Finalmente para Cano (2017) la planeación es también entendida como una acción intencional de influenciar positiva y formalmente el curso de la organización.

Respecto a la segunda dimensión, la organización consiste en definir la estructura de una organización, con el objetivo de dividir la labor y clasificar las responsabilidades de manera efectiva (Chiavenato, 2014).

En esta etapa se distribuyen no sólo los recursos materiales, humanos, tecnológicos, financieros, sino también de información, todo ello una vez definida la estructura organizativa para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados (Gonzales et al. 2020). Es de valor indispensable la organización porque es un medio para lograr la efectividad basada en el esfuerzo colectivo, la coordinación de las acciones de los individuos para obtener la satisfacción, y contribuir a que se alcancen los objetivos. (Hernández & Pulido, 2011).

La organización es una función de la administración que busca identificar y clasificar las actividades demandadas para alcanzar los objetivos trazados, en base a los recursos disponibles, coordinando horizontal y verticalmente las relaciones de autoridad así como la integración de las personas (Ramírez et al. 2017). Así también, la organización facilita el manejo del recurso humano porque se establecen con claridad los cargos de cada uno es decir que se da a conocer las responsabilidades y las jerarquías de cada cargo, evitando así confusiones y malos entendidos (Cirene, 2015).

Por ultimo para Cano (2017) la etapa de la organización es un medio para la conquista de objetivos, a través de la estructuración de la organización y de todas las tareas y actividades en acuerdo con los planes preestablecidos.

La tercera dimensión, la dirección es una función administrativa que se refiere a la relación interpersonal del administrador y subordinado; para que la planeación y organización puedan ser eficaces se deben complementar con la orientación y el apoyo de las personas a través de la comunicación, liderazgo y motivación adecuados (Chiavenato 2014).

También la dirección es la etapa de ejecución de las estrategias a través de la motivación, liderazgo y la comunicación (Gonzales, 2020). Esta etapa es muy importante porque de ella depende en gran medida el cumplimiento de las metas organizacionales, por ello la influencia que se ejerza hacia los colaboradores a través de la motivación, liderazgo y la comunicación efectiva serán cruciales en el encaminamiento al logro de objetivos (Hernández & Pulido, 2011).

Esta etapa según Ramírez et al. (2017) es el elemento más dinámico del proceso administrativo que implica la responsabilidad que tiene todo administrador de conducir, alentar, organizar e impulsar al personal subordinado, a la mejor realización de sus funciones, con el máximo de eficiencia y colaboración.

Para Cirene (2015) la dirección es un elemento fundamental en la plasmación de lo planificado, además resalta la importancia de que si no hay un buen líder tampoco habrá una buena organización de lo planeado. De tal forma que la dirección es una técnica que puede ser aprendida y tener éxito en la medida que se usen los métodos adecuados.

Finalmente para Cano (2017) La función de la dirección es la que orienta la puesta en marcha de los planes y programas que conducen al cumplimiento de la misión organizacional a través de la motivación, la comunicación, la toma de decisiones, la promoción, enriquecimiento del puesto de trabajo, desarrollo de trabajo y principio de autoridad.

De la cuarta y última dimensión de la variable gestión administrativa, el control tiene el propósito de ejecutar una coherencia entre los planes establecidos y los resultados anhelados. Así como identificar los problemas y causas que los generaron para luego tomar decisiones y corregirlas (Chiavenato, 2014).

El control es el acto de verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas y si en caso se encontrara alguna desviación, corregirlas para luego evaluar los resultados para un mejor proceso de toma de decisiones (Gonzales et al. 2020).

Para Ramírez et al. (2017) el control es la medición y corrección del desempeño con el propósito de que se cumplan los objetivos de la empresa .En términos más sencillos para Simón de Cirene (2015) el control es el desvío entre lo planeado y la realidad.

Finalmente para Cano (2017) es el proceso a través del cual se garantiza que los objetivos y políticas de una empresa se cumplan y que los recursos disponibles para ello estén siendo utilizados con eficiencia y eficacia.

A continuación mencionaremos los artículos científicos que guardan relación con la primera variable de estudio.

Para Gonzales et al. (2020) la gestión administrativa es el soporte del desarrollo empresarial, social, económico y tecnológico. Por tal razón es fundamental que sean los ejecutivos quienes supervisen, organicen y hagan uso de un efectivo flujo de información.

También Mendoza (2017) menciona que la gestión administrativa tiene un carácter sistémico porque todas las acciones están orientadas a lograr los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo.

Así también para Ramirez et al. (2017) es la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos de la administración. Así como también a través de la buena utilización del talento humano, ya que las personas son las que transforman, comercializan los bienes y prestan los servicios consiguiendo así la rentabilidad para la empresa.

Salguero & García (2018) en la revista Polo del conocimiento, busco identificar las herramientas necesarias para identificar que la gestión administrativa se de manera efectiva. Concluye entonces para que una empresa funcione de manera efectiva, es imprescindible la planeación, dirección, dirección y control.

Para Zambrano & Ormaza (2020) tuvo como objetivo analizar el aporte del proceso administrativo en el fortalecimiento de los emprendimientos comerciales, a través de un enfoque cuali-cuantitativo, de campo, método deductivo, inductivo, descriptivo. El estudio fue enfocado a 253 emprendedores comerciales. Los resultados relevantes demostraron que el 62% tiene regular conocimiento del proceso administrativo y los procesos administrativos a los que otorgan mayor importancia fueron: 8% Planeación, 15% Dirección, 37% Organización y 40%

Control. Concluyendo que planear, organizar, dirigir y controlar aportan significativamente y de forma directa en los emprendedores comerciales.

Para Soledispa & Pacheco (2022) el estudio realizado a las Pymes del sector automotriz busco determinar la incidencia del proceso administrativo en el crecimiento empresarial. Para lo cual utilizo el método deductivo, inductivo, estadístico, analítico-sintético y bibliográfico aplicado a los talleres automotrices. Concluye que los procesos de gestión y de apoyo son los que han incidido en el crecimiento empresarial.

De acuerdo a Parrales et al. (2021) en el artículo científico describe como las empresas comerciales de insumos agrícolas no han logrado alcanzar el desarrollo organizacional esperado. La falta de conocimiento del proceso administrativo ha generado un bajo desempeño laboral y administrativo, no alcanzando así progreso en el rubro en el cual se desenvuelve. El enfoque de estudio fue cualitativo-cuantitativo, de campo, aplicaron como técnica la encuesta y entrevista a 12 personas entre el gerente y trabajadores.

Para Márquez et al. (2021) en la investigación efectuada, busco determinar la relación entre el proceso administrativo y la sostenibilidad empresarial en el rubro hotelero en Ecuador. Los resultados obtenidos al relacionar las variables a través del coeficiente Pearson fueron de 0,797, es decir la correlación fue directa, proporcional y alta. Se concluye entonces que a medida que los niveles de proceso administrativo son altos, también la sostenibilidad incrementa.

Para Anchelia et al. (2021) en la revista científica Propósitos y Representaciones, determinó la relación de la gestión administrativa con el compromiso organizacional en el ámbito de la educación. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. Los resultados obtenidos reflejaron que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables (Rho Spearman de 0.361 y $p < 0.05$). Concluyendo así que mientras exista una buena gestión administrativa, el compromiso de los colaboradores se incrementa progresivamente.

Para Bao et al. (2020) en la revista Gaceta Científica, determinó la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida por los usuarios

de una escuela de Posgrado en Huánuco, el estudio fue descriptivo-correlacional con una muestra conformada por 147 estudiantes de maestría, los resultados evidenciaron que existe una relación positiva entre la gestión administrativa y calidad de servicio (ρ Spearman de 0,742 y $p=0,000$).

Para Mendoza et al. (2022) en su estudio, determinó la influencia de la gestión administrativa sobre el desarrollo organizacional en una institución de educación superior en Ecuador. La metodología para dicho estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y transaccional. Se concluyó que la relación entre ambas variables es directa y positiva.

Mantilla & Solís (2022) en el estudio efectuado a 112 Mipymes en Ecuador, busco determinar la asociación entre las habilidades gerenciales, planeación estratégica y la competitividad en las Mipymes comerciales. La metodología se fundamentó en un enfoque cuantitativo, de nivel exploratorio, descriptivo y correlacional; además, es transversal y no experimental. Los resultados evidenciaron que a nivel de habilidades gerenciales y competitividad ($r=0,587$ y $p<0.05$) y nivel de planeación estratégica y competitividad ($r=0,578$ y $p<0.05$). Concluyo que los resultados evidencian que las habilidades gerenciales y planificación estratégica impactan positivamente en la competitividad en las Mipymes.

También López & De la Garza (2020) en el estudio efectuado tuvo como objetivo determinar la influencia de la planeación estratégica sobre la creación de valor en las microempresas de México, a través del método cuantitativo, explicativo, observacional y transformacional, con una muestra de 407 jóvenes emprendedores llego a los siguientes resultados: $r=0.686$; $p=0.001<0.05$ entre las variables planeación estratégica y creación de valor, concluye que existe suficiente evidencia para afirmar que ambas variables están fuertemente relacionadas.

Para Baldeos et al. (2020) planteo como objetivo estimar los indicadores de planeación estratégica que influyen en la competitividad de las 390 MYPES, siendo un estudio descriptivo correlacional se llegó a los siguientes resultados: $r=0,711$ y $p=0,000<0,05$. Concluyendo que la planeación estratégica influye en la competitividad de las MYPES.

Tóala et al. (2022) en la indagación realizada a 50 microempresas, busco conocer como la planeación estratégica aporta al desarrollo organizacional de las microempresas. El estudio evidencio que la gran mayoría de microempresas llevan a cabo una planeación empírica lo cual explica porque no han experimentado crecimiento empresarial y que en apenas cuatro años estas microempresas desaparezcan.

Del mismo modo para Aguilar & Tovar (2019) el análisis que realizo al determinar la relación entre el control administrativo y la ecoeficiencia del agua y la energía eléctrica en una facultad universitaria, a través del método cuantitativo de nivel descriptivo correlacional al encuestar a 247 personas, se logró obtener los siguientes resultados entre las variables en estudio ($r > 0.5$) y (Sig. < 0.05), lo cual indico que existe una correlación muy fuerte entre el control administrativo y la ecoeficiencia del agua y energía eléctrica. Concluyendo que en toda organización se debe llevar a cabo un eficiente proceso administrativo, con un adecuado control sobre todo cuando se trata de recursos como el agua y la energía eléctrica.

Boscan et al. (2021) a través de un estudio cuantitativo, descriptivo, de campo, con diseño no experimental, transversal y correlacional, busco determinar la relación entre las competencias tecnológicas y la gestión administrativa en instituciones educativas públicas. El instrumento diseñado se aplicó a 138 personas, entre directores y docentes de dicha institución, los resultados evidenciaron que existe una correlación alta y positiva entre ambas variables. Considerando las dimensiones de la variable gestión administrativa: organización institucional ($r = 0,580$), desarrollo profesional ($r = 0,720$), información y comunicación ($r = 0,682$), infraestructura ($r = 0,666$), equipamiento ($r = 0,567$) y servicios complementarios ($r = 0,643$). Concluyendo que mientras mayores son las competencias tecnológicas y habilidades para el manejo de las TIC que posee el equipo directivo y, singularmente, su director, mayor será también el nivel de gestión administrativa para los procesos de desarrollo profesional, información y comunicación e infraestructura.

Para Aguilera & Asprilla (2019) en la investigación , tuvo como objetivo verificar las prácticas de la gestión del conocimiento en una organización del tercer sector, dicho estudio se realizó bajo el enfoque cualitativo, descriptivo y para

recolectar los datos a través de entrevistas semi-estructuradas. El caso de estudio fue a una fundación colombiana, cuyos resultados evidenciaron que la gestión del conocimiento carece de una estructura formalmente establecida, y esto debido a que no hay claridad en relación a gestionar el conocimiento por la falta de experiencia y los beneficios que éste aporta para el desarrollo de la fundación.

Para Sánchez & Schmitt (2020) en el estudio realizado a una ONG, busco determinar las variables que permitan llevar a cabo una gestión integra. La metodología fue de tipo descriptiva-explicativa. Se usó entrevista y encuestas dirigidas a los voluntarios y directivos de dicha ONG. Los resultados evidenciaron que para que exista una gestión integra es importante considerar la gestión de ética, gestión de igualdad, seguridad y ambiente, así como la gestión de calidad.

Para Riffo (2019) el estudio busco determinar la influencia de la gestión administrativa en los procesos de calidad en una institución educativa, para lo cual se aplicó el instrumento a las profesoras, quienes evidenciaron que el 70% de las mismas desarrollaron competencias administrativas, el 85% indica que la gestión es de buena calidad pero un 5% menciona que las competencias administrativas del personal directivo no era suficiente para el cargo que ocupan. Finalmente se concluyó que el nivel de gestión administrativa es de calidad y si se quiere lograr la excelencia es necesario poner énfasis en el mejoramiento del personal directivo.

Para Becerra (2022) busco analizar las afectaciones de la Covid-19 en la gestión administrativa de una institución educativa superior, evidenciando que los principales problemas fueron: estancamiento de información, trabajo demorado, incertidumbre, reorganización y división del trabajo y modificación de procesos.

Para Leguizamón et al. (2019) en la investigación descriptiva-inductiva, efectuada a 15 fundaciones sin ánimos de lucro, a través de entrevistas a profundidad y revisión documentaria, evidenciaron que existe niveles de evolución y prácticas administrativa implícitas en este tipo de organizaciones sin fines de lucro. Concluye que esta forma particular de llevar a cabo la administración, en la práctica aporta mejoras y sostenibilidad para este tipo de organizaciones.

De la segunda variable en estudio la “mejora continua”, se expone la fundamentación teórica, se consideró a Bonilla et al. (2020) quien menciona que la

mejora continua es una estrategia empresarial utilizada para elevar el desempeño de los procesos y consecuentemente la satisfacción de los usuarios, y como tal está constituida por una serie de programas de acción y uso de recursos; puede desarrollarse en los niveles operativos, tácticos y estratégicos.

También señala que la mejora continua se conquista de dos maneras, con mejoras pequeñas llamado Kaizen o a través de mejoras radicales denominado Innovación. El primero involucra a mandos medios y operarios en un corto plazo, mientras que el segundo involucra a la alta dirección en un largo plazo ya que tiene un alcance sistémico. La mejora continua también constituye un elemento fundamental en los modelos de gestión de calidad. Es preciso, entonces, conocer los principios que sostiene el modelo ISO 9001:2008, enfocados a la calidad, los cuales son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque a procesos, enfoque sistémico, toma de decisiones basado en resultados y relaciones beneficiosas con proveedores (Bonilla et al. 2020).

Para la presente investigación, en relación a la segunda variable “mejora continua” se consideraron las siguientes dimensiones, que a continuación son conceptualizadas por diferentes autores.

Primera dimensión: Enfoque al cliente, consiste en comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes para así poder satisfacer sus requisitos y aun exceder sus expectativas, ya que las organizaciones dependen en gran medida de los clientes (Sotelo, 2008). Para Gómez (2017) considera que es el enfoque principal de la gestión de la calidad porque de ello depende atraer y conservar la confianza de los clientes y de otras partes interesadas. Cada oportunidad de interacción con el cliente es motivo para generar más valor para el cliente, contribuyendo así al éxito en el tiempo de la organización. En palabras más sencillas para Alzate (2018) la interacción con el cliente proporciona una oportunidad de generación de valor.

Segunda dimensión: Liderazgo, los líderes son los que orientan y dirigen a la organización a la conquista de sus propósitos, por tanto ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización (Sotelo, 2008). Los líderes en los diferentes niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y

crean condiciones en la que las personas se involucran en el logro de los objetivos de la calidad de la organización. Todo ello permite a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos (Gómez, 2017). De la misma manera para Alzate (2018) el liderazgo establece la unidad de propósito y el direccionamiento de la organización en todos los niveles, lo cual propicia el logro de los objetivos.

Tercera dimensión: Compromiso del personal, el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización (Sotelo, 2008). Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para incrementar la capacidad de la organización de generar y proporcionar valor. Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante respetar e implicar activamente a todas las personas en todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de la competencia facilitan el compromiso en el logro de los objetivos de la calidad de la organización (Gómez, 2017). Para Alzate (2018) la organización debe contar con personas competentes, y proporcionarles empoderamiento para lograr mayor motivación y compromiso, para alcanzar los resultados previstos.

Cuarta dimensión: Enfoque a procesos, un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso (Sotelo, 2008). Para Gómez (2017) cuando las actividades se comprenden y gestionan como procesos interrelacionados coherentemente se alcanzan los objetivos de manera más eficaz y eficiente. Del mismo modo Alzate (2018) menciona que gestionar los trabajos por procesos, velando por su interacción y disponibilidad de los recursos para su operación, conducen a un sistema coherente para el logro de los resultados de una manera más eficaz y eficiente.

Quinta dimensión: Enfoque sistémico, tiene que ver con la identificación, entendimiento y capacidad de gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que aporta a la eficiencia y eficacia de una organización en la conquista de sus objetivos (Sotelo, 2008).

A continuación definiremos la variable mejora continua desde los diferentes puntos de vista de los autores de libros y revistas científicas indexadas.

Según Hirata (2020) indica que existen 2 caminos para generar mejoras en una organización, a través del enfoque de solución de problemas (kaizen) y el enfoque de diseño (kaikaku o kakushin). Del enfoque de solución de problemas o Kaizen, el Dr. Hirata indica que este enfoque es posible si la organización está buscando reducir lo que no desea, es decir reducir las desviaciones a partir de la identificación de la raíz del mismo, por ello es fundamental centrar la energía en encontrar la causa del problema. De acuerdo al problema identificado en la organización se pueden emplear diferentes métodos, como son: Equipos de mejora, Círculos de calidad, Proyectos de Six Sigma DMAIC, lean, Análisis de los accidentes, Equipos de mantenimiento productivo, Mejoras ergonómicas, 8D's entre otros modelos. Por otra parte el enfoque de diseño o Kakushin, según el mismo autor, es posible si lo que la organización está buscando es una nueva forma de mejorar, es decir construir lo deseado, ya no buscando encontrar la causa a los problemas sino generando nuevas estrategias de mejora para alcanzar el objetivo deseado. De acuerdo a este enfoque se pueden aplicar los siguientes modelos: Rediseño de procesos o reingenierías, desarrollo de nuevos productos, equipos para la innovación, arquitectura de procesos y sistemas, automatización de procesos, entre otros.

Por otra parte Chiavenato (2014) indica que la mejora continua es un cambio organizacional gradual centrado en la colaboración y participación del personal con el propósito de alcanzar la excelencia en la calidad de los productos y servicios mediante programas de largo plazo.

Para Sánchez & Blanco (2016) en la investigación efectuada realizo un análisis de la producción científica de la mejora continua en España, nos indica que la mejora continua es un proceso de mejora incremental de nunca acabar de todos los colaboradores que conforman una organización. A través de métodos cuantitativos y cualitativos se evidencio que la mejora continua en la literatura hispana no estaba muy desarrollada.

Más allá del camino que tome una organización para implementar mejoras es fundamental que se cree una cultura de mejora donde todos participen desde los altos directivos hasta los operarios. Para ello, es importante que los líderes tengan conocimiento pleno de las herramientas, métodos de mejora porque para cada problema existe un método que se le puede adecuar (Hirata, 2020).

Según Veintimilla et al. (2020) en la revista científica nos da a conocer que la mejora continua es una herramienta eficiente en la medida en que participa el personal debidamente capacitado para mejorar y reducir las desviaciones de los procesos administrativos. El estudio cualitativo realizado, evidencio que es posible mejorar los procesos administrativos en una organización a partir de una mejora continua de procesos basadas en un control estricto de los procesos y actividades y así evitar ineficiencias en la organización.

Para Proaño et al. (2017) en la investigación efectuada implementó una metodología para elaborar un plan de mejora continua, evidencio que la mejora continua es una herramienta competitiva que busca mejorar los procesos, productos y servicios a partir de una relación entre los procesos y el personal, generando una sinergia que contribuyan al progreso constante. Concluye que el plan de mejora continua es una herramienta útil que garantiza permanencia, crecimiento y competitividad en el mercado. Todo ello a partir de los siguientes pasos: definir el área a mejorar-definir los problemas a solucionar-propuesta de un plan de mejora-implementación y seguimiento-finalmente la evaluación.

Por otra parte para Germania & Erazo (2021) en la investigación enfocada a la mejora continua de una organización educativa a partir de la satisfacción de los stakeholders internos, plantea que la mejora continua es una cultura, una forma de ser de las personas y organizaciones de mejorar constantemente como meta principal. Esta cultura de mejora debe ser constante, sistemática y estratégica para generar continuidad y éxito a la hora de implantar mejoras en una empresa. Finalmente concluye que la satisfacción de lo stakeholders internos es alta aunque existe un considerable porcentaje de insatisfacción por lo que es necesario plantear estrategias de mejora.

Según Zayas (2022) el objeto de estudio de dicha investigación fue determinar si las pequeñas empresas familiares del municipio de Sinaloa conocen y aplican la mejora continua como una herramienta de competitividad en el

mercado. Con un enfoque cualitativo, las 93 pequeñas empresas encuestadas evidenciaron que el 64.1% alguna vez escucharon el término mejora continua, el 63% considera al personal para las mejoras internas, el 38% es incentivado con bonos por los aportes de mejora, el 58.7% desconocen las herramientas de mejora continua, y finalmente el 76.1% están dispuestos a ser parte del mejoramiento a través de la reestructuración de los procesos. Se concluye que la mejora continua sí es un elemento fundamental para la competitividad en las empresas familiares de Sinaloa.

Para Alarcón (2017) la mejora continua, se concentra en buscar permanentemente la mejora de los procesos empleando una estricta disciplina en calidad, productividad, satisfacción del cliente, tiempos del ciclo y costos.

Fajardo (2020) en el estudio que realizó a 110 entidades del tercer sector en Cataluña, abordó la importancia de la calidad en la formación de las organizaciones del tercer sector social, dicha investigación evidenció que este sector aumentó la formación a sus profesionales y voluntarios en los últimos años, así como también la necesidad de mejorar la calidad de servicios que brindan.

Polo Escobar et al. (2020) en la investigación efectuada buscó determinar el nivel de mejora continua en los procesos de servicios que reciben los usuarios aplicando el modelo de las tres esferas de Kaizen, la encuesta realizada a los 120 trabajadores de una Dirección Agraria en Perú, mostró que el nivel de liderazgo en los trabajadores, el nivel de desarrollo de las personas, nivel de interés por el usuario externo, mejora de la competitividad y el nivel de gestión y mejora de procesos fue del 47%, 44%, 45%, 37% y 49%, respectivamente. Finalmente concluye que el modelo influye positivamente en los niveles de la calidad de los servicios que perciben los usuarios de dicha institución.

Luque et al. (2022) en la investigación efectuada tuvo como objetivo construir un instrumento válido y confiable que evalúe el grado de satisfacción que podemos encontrar tanto en el alumnado como en el profesorado de educación superior.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación aplicada se basa en los conocimientos teóricos que se van adquiriendo a lo largo de la investigación. Lo que busca en sí en este tipo de investigación es confrontar la teoría con la realidad ya que se aplica a un problema o circunstancia en específico (Behar Rivero, 2008). La presente investigación fue aplicada ya que nos basamos en la información recolectada durante la investigación.

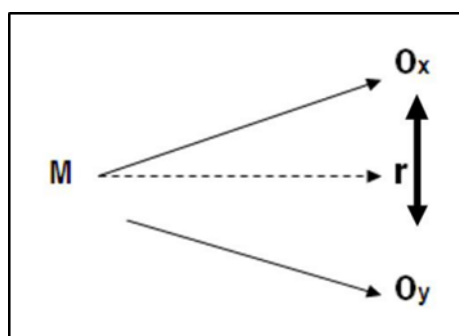
3.1.2 Diseño de Investigación

Según Salinas (2012) menciona que una investigación es no experimental cuando las variables no son sometidas a condiciones experimentales, los sujetos son estudiados en su contexto natural, por ello no se manipulan las variables de estudio. La investigación fue de diseño no experimental y corte transversal.

La investigación transversal se observan los sujetos en su entorno real, y los datos son recolectados en un tiempo único sin modificar las variable (Hernández et al., 2014). Además Manterola et al. (2019), menciona que la característica principal en una investigación de corte transversal es que al hacerse en una sola instancia, no existe seguimiento.

El nivel de investigación fue descriptiva, porque tiene como finalidad describir los hechos y acontecimientos que sucedieron en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco. También fue de nivel correlacional porque busca conocer la relación que existe entre las variables gestión administrativa y mejora continua. Además este nivel de investigación se respaldan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández et al., 2014)

Figura 1. *Esquema de investigación*



Dónde:

M: muestra

Ox (V1): gestión administrativa

Oy (V2): mejora continua

r: relación de ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

Según Hernández et al. (2014) una variable es susceptible de medirse u observarse, pero para que tenga relevancia científica, una variable tiene que relacionarse con otras variables, es decir, tiene que ser parte de una hipótesis o de una teoría (p. 105). En la presente investigación se usó el método cuantitativo, el cual tuvo como variables de estudio la gestión administrativa y la mejora continua.

Variable: Gestión administrativa

Definición conceptual: De acuerdo con Chiavenato (2014) la gestión administrativa es el conjunto de actividades coordinadas de un grupo de personas para el logro de objetivos a través de labores fundamentales como son la planeación, organización, dirección y control (p. 70).

Definición operacional: según Chiavenato (2014) nos indica las dimensiones de la gestión administrativa como parte del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.

Indicadores: la investigación considero como indicadores: Objetivos, actividades programadas, recursos, manual de funciones y operaciones, liderazgo,

comunicación, motivación, corrección, evaluación y supervisión. Los cuales permitieron medir la variable gestión administrativa.

Escala de medición: Para Hernández et al. (2014) la escala de Likert es un instrumento que sirve para medir, a través de ítems, la reacción del sujeto en varias categorías (p. 238). Para la variable gestión administrativa se usó la escala de Likert para poder medirla.

Variable: Mejora continua

Definición conceptual: Bonilla (2020) define a la mejora continua como estrategia empresarial utilizada para elevar el desempeño de los procesos y consecuentemente la satisfacción de los usuarios, y como tal está constituida por una serie de programas de acción y uso de recursos; puede desarrollarse en los niveles operativos, tácticos y estratégicos” (pág. 23).

Definición operacional: para Bonilla las dimensiones de la mejora continua son: Enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque a procesos y enfoque sistémico.

Indicadores: consideramos como indicadores: Interés y necesidades, satisfacción, capacitación, experiencia, recursos, procesos eficientes, tecnología, comunicación, disposición, tiempo de clases y tiempo adecuado.

Escala de medición: Para Hernández et al. (2014) la escala de Likert es un instrumento que sirve para medir, a través de ítems, la reacción del sujeto en varias categorías (p. 238). Para la variable mejora continua se usó la escala de Likert para poder medirla.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Hernández et al. (2014) la población es el conjunto de todos los elementos que coinciden con determinadas características (p. 174).

Para Arias (2012) la población es un conjunto infinito o finito de elementos con características similares o comunes entre sí. Para la presente investigación se tomó como población a los colaboradores del área de estudios de la asociación

Nueva Acrópolis Cusco del presente año. Siendo esta una población finita conformada por un total de 15 colaboradores en la actualidad.

Criterios de inclusión: Se tomaron en cuenta a todos los colaboradores del área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Criterios de exclusión: No fueron tomados en cuenta a los que no forman parte del área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco 2022.

La presente investigación vio por conveniente tomar a toda la población como muestra debido a que el número de colaboradores es pequeña, por tal razón se usó una muestra censal. Siendo así la población igual a la muestra, es decir se consideró a la totalidad de colaboradores del área de estudios, conformado por 15 colaboradores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación utilizó la técnica de encuesta que consiste en elaborar una serie de procedimientos y herramientas para guiar el camino de recolección de datos (Arias, 2020).

Así mismo como instrumento se aplicó el cuestionario a los 15 colaboradores de la Asociación Nueva Acrópolis Cusco. Ya que el instrumento es una herramienta que sirve de apoyo para recolectar datos a través de una serie de preguntas de acuerdo a las variables que se desee medir (Hernández et al., 2014).

También utilizamos la técnica de entrevista cuyo propósito es recoger información a través del proceso directo de comunicación entre el entrevistador y entrevistado, quien responde a una serie de cuestiones en relación a las dimensiones en estudio que previamente fueron elaboradas por el entrevistador (Bernal, 2010). Con el respectivo instrumento que fue la guía de entrevista.

Se utilizó el análisis documentario con el instrumento de fichas bibliográficas y así obtener la información adecuada del área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis. El análisis documentario tiene el propósito de buscar y recuperar documentos actuales o pasados para obtener y usar la información cuando sea conveniente. (Behar Rivero, 2008).

Se aplicó la escala de Likert que según Hernández et al. (2014) es un instrumento que sirve para medir, a través de ítems, la reacción del sujeto en varias categorías (p. 238). Para Behar Rivero (2008), la escala de Likert mide las actitudes y las opiniones de las personas respecto a algo en concreto.

La validez, de acuerdo a Hernández et al. (2014), indica que es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que busca medir. Según el autor existen 3 tipos de evidencia para validar un instrumento: evidencia relacionada con el contenido, con el criterio y constructo (p. 200). En cuanto a la validez de expertos, obtuvimos la validez de tres especialistas en la materia de estudio, quienes realizaron la validación del instrumento, dicha información se encuentra en el Anexo 3, tabla 11 y el Anexo 8.

La confiabilidad, según Hernández et al. (2014) es el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (p. 200). La actual investigación utilizó el Alpha de Cronbach, el cual indica el grado de relación entre ambas variables. Si el resultado se encuentra entre 0.80 – 1, el instrumento es confiable y viable (Quero, 2010).

El coeficiente de alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento, se calculó a través del software SPSS versión 25 y su resultado fue de 0.887 y 0.872, el que según la interpretación de Quero (2010) tiene una “confiabilidad aceptable” porque se encuentra en el rango 0.80 – 1. Por tanto, se concluye que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable y procede su aplicación (Anexo 4 que contiene la tabla 12 “*Alpha de Cronbach variable gestión administrativa*” y Anexo 5 que contiene la tabla 13 “*Alpha de Cronbach variable mejora continua*”).

3.5. Procedimientos

En cuanto a los procedimientos para la investigación, fueron: Se solicitó autorización al presidente de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, para realizar la investigación en el área de estudios de la asociación.

La fuente de investigación fueron los colaboradores del área de estudios. El cuestionario estuvo conformado por 11 preguntas de la primera variable y 12 preguntas de la segunda variable, lo cual hace un total de 23 preguntas. Este

cuestionario fue compartido a través del formulario de Google form a los 15 colaboradores del área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco.

También utilizamos el análisis documental que nos permitió buscar la documentación necesaria, como son: tesis, revistas científicas, libros, páginas web, videos para construir nuestro marco teórico.

Una vez concluidas las encuestas, la información recolectada fue procesada mediante el programa estadístico SPSS V.25. Los resultados obtenidos fueron comparados con el marco teórico y poder conseguir la discusión de la investigación. Finalmente terminamos con las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos que se utilizó para la presente investigación es la estadística descriptiva e inferencial.

Se utilizó el cuestionario para recolectar los datos, el cual permitió examinar la relación entre las variables gestión administrativa y mejora continua en la investigación.

También se utilizó el programa estadístico SPSS V.25; el cual agrupo por variables y dimensiones, de acuerdo a la escala de Likert, obteniendo así los resultados por variables y dimensiones. Así como también la correlación entre variables y dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

Según Bernal (2010) menciona que la ciencia debe ser utilizada de forma consciente, correcta, es decir ético. Orientando al hombre a ser mejor (p. 18).

Bajo esta perspectiva, la presente investigación se realizó de manera correcta porque se consideró los principios éticos de autonomía, eficiencia y justicia, respetando así la libertad de los participantes, ofreciéndoles información veraz y clara, en el desarrollo de la investigación. También la investigación se realizó tomando como referente la "Guía de elaboración de productos de investigación de fin de programa" aprobada en la resolución del vicerrectorado de investigación N° 110-2022-VI-UCV, y normas internas de la Universidad Cesar Vallejo.

Así mismo los párrafos fueron citados con sus respectivos autores, de acuerdo a las normas APA versión 7. La originalidad de la investigación fue validada por el programa Turnitin de la Universidad Cesar Vallejo, con un porcentaje inferior al 25% en el nivel de similitud para evitar cualquier posible plagio de otras investigaciones.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos

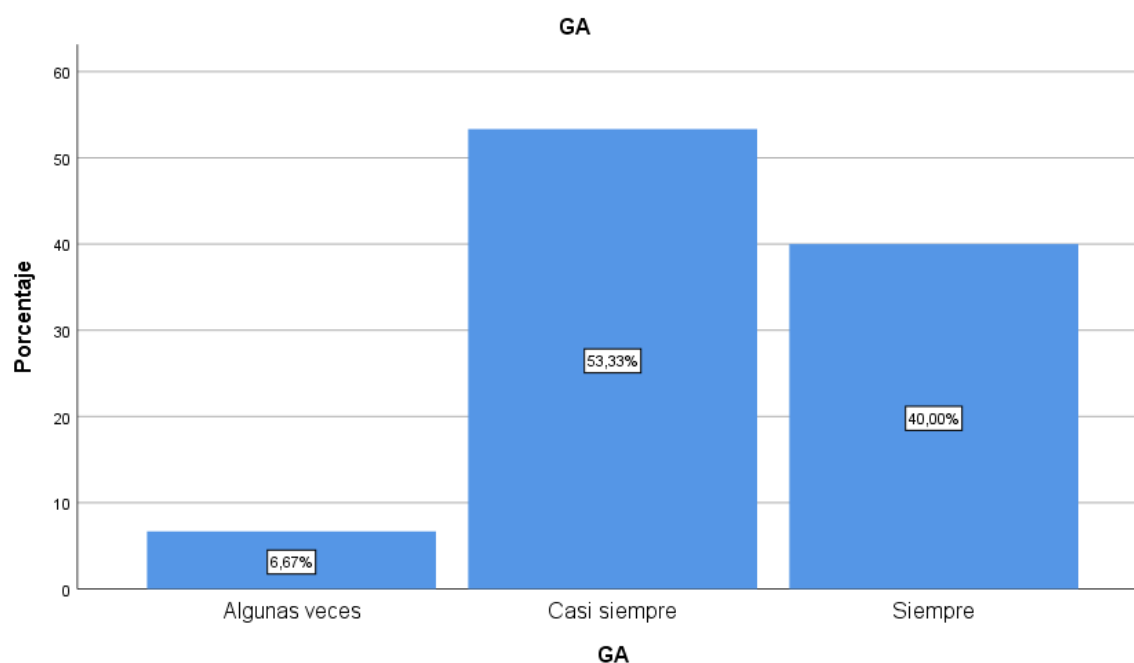
Tabla 1.

Variable Gestión administrativa

		Gestión Administrativa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	8	53,3	53,3	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 2.

Variable Gestión Administrativa



Nota. De acuerdo a la tabla 1 y figura 2, los colaboradores del área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis, indicaron que el nivel de gestión administrativa en su mayoría se da “casi siempre y “siempre” con un porcentaje de 53.3% y 40%

respectivamente. Una minoría indico que se da “algunas veces” con un porcentaje de 6.67%. Estos resultados demuestran que en general se lleva a cabo una buena gestión administrativa en el área de estudios.

Tabla 2.

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Gestión administrativa

Detalle	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Planeación	Algunas veces	1	6,7
	Casi siempre	8	53,3
	Siempre	6	40,0
	Total	15	100,0
Organización	Casi nunca	1	6,7
	Algunas veces	8	53,3
	Casi siempre	5	33,3
	Siempre	1	6,7
	Total	15	100,0
Dirección	Casi siempre	7	46,7
	Siempre	8	53,3
	Total	15	100,0
Control	Algunas veces	2	13,3
	Casi siempre	8	53,3
	Siempre	5	33,3
	Total	15	100,0

Nota. De la tabla 2, los resultados muestran que los colaboradores del área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco 2022, en su mayoría piensan que la planeación se da “casi siempre” con un 53.3%, y el 40% indica que se da “siempre”. Asimismo un 53.3% considera que “algunas veces” hay organización, y un 33.3% opina que “casi siempre” se organiza. En cuanto a la dirección la gran mayoría de los colaboradores indico que “siempre” y “casi siempre” en un porcentaje de 53.3% y 46.7% respectivamente, considera que existe dirección. Finalmente indicaron que a nivel de control, un 53.3% menciona que “casi siempre” hay control, y un 33.3% piensa que “siempre” hay control.

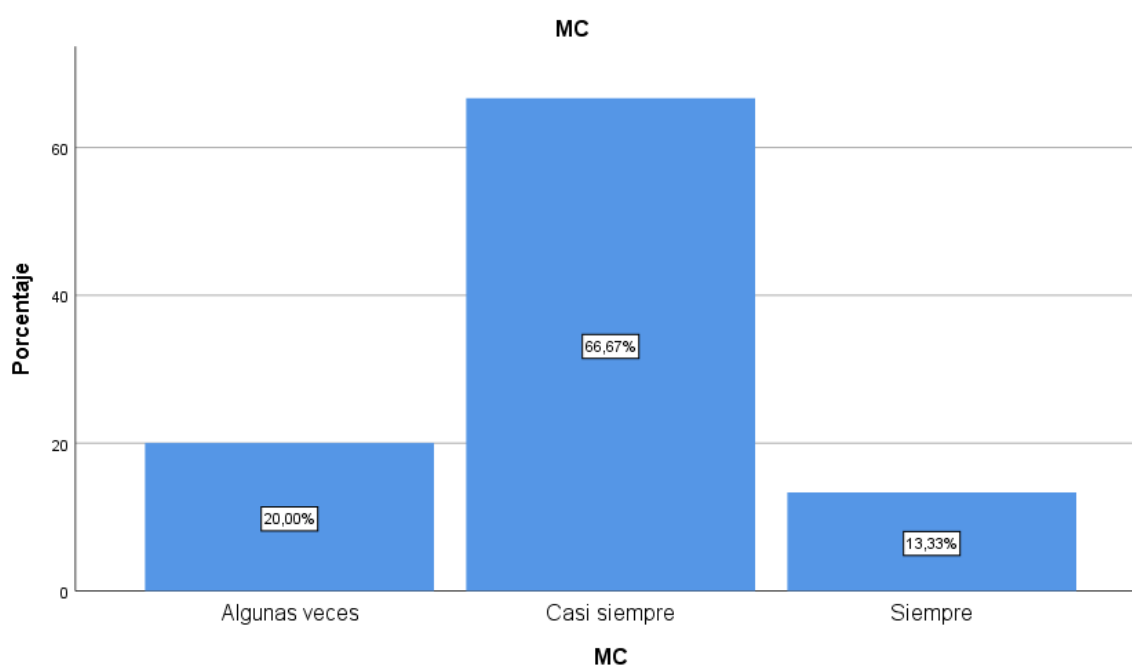
Tabla 3.

Variable Mejora continua

		Mejora Continua			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	10	66,7	66,7	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 3.

Variable Mejora continua



Nota. De la tabla 3 y figura 3 se obtuvo, que el 20% mencionó que “algunas veces” se da la mejora continua y un 66.67% indicó que “casi siempre”. Así mismo un 13.33% de los colaboradores mencionó que “siempre” hay mejora continua.

Tabla 4.*Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Mejora continua*

	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Enfoque al cliente	Algunas veces	3	20,0
	Casi siempre	10	66,7
	Siempre	2	13,3
	Total	15	100,0
Liderazgo	Algunas veces	1	6,7
	Casi siempre	12	80,0
	Siempre	2	13,3
	Total	15	100,0
Enfoque sistémico	Algunas veces	6	40,0
	Casi siempre	9	60,0
	Total	15	100,0
Compromiso del personal	Algunas veces	1	6,7
	Casi siempre	12	80,0
	Siempre	2	13,3
	Total	15	100,0
Enfoque a procesos	Casi siempre	13	86,7
	Siempre	2	13,3
	Total	15	100,0

Nota. De la tabla 4 podemos concluir que los colaboradores del área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco 2022, a nivel de la dimensión enfoque al cliente el 66.7% respondió “casi siempre”, el 20% indico que “algunas veces” y un 13% indico “siempre”. Asimismo a nivel de liderazgo el 80% respondió “casi siempre”, el 13.3% indico “siempre” y el 6,7% menciona “algunas veces”. Del mismo modo para la dimensión enfoque sistémico el 60% respondió “casi siempre” y el 40% indico “algunas veces”. Para la dimensión compromiso del personal, el 80% de los colaboradores indico “casi siempre”, el 13.3% dijo “siempre” y el 6.7% indico “algunas veces”. Finalmente en relación a la dimensión enfoque a procesos, el 86.7% respondió con un “casi siempre” y solo un 13.3% indico “siempre”.

Resultados inferenciales

Tabla 5.

Prueba de normalidad de las variables en estudio

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,305	15	,001	,766	15	,001
Mejora Continua	,345	15	,000	,763	15	,001

Nota. En la tabla 5 se muestra los resultados de la prueba de normalidad de las variables mediante el estadístico de Kolmogorov Smirnov y Shapiro Wilk. De acuerdo con Bernal (2014) la prueba de Kolmogorov Smirnov se debe utilizar si hay más de 50 unidades de análisis. En cambio, la prueba de Shapiro Wilk se debe utilizar si hay menos de 50 unidades de análisis (p. 21). Se obtiene para la variable gestión administrativa un valor de significancia de $0,001 < 0,05$ por lo que los datos de la variable gestión administrativa no presentaron una distribución normal, y se aplicó la estadística no paramétrica. Con respecto a la variable mejora continua no presentaron una distribución normal (sig. $< 0,05$). En conclusión, para la prueba de correlación se usó el estadístico de Rho de Spearman con motivo a que las variables a correlacionar son no paramétricas.

Análisis inferencial

Hipótesis general

H1: Existe relación entre la Gestión administrativa y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Ho: No existe relación entre la Gestión administrativa y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Tabla 6.

Análisis de correlación entre Gestión administrativa y Mejora continua

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Mejora Continua
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,732
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	15	15
	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	,732	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	15	15

Nota. Se puede afirmar de acuerdo a la tabla 6 que el p valor calculado es de 0.018, que es menor al 0.05 ($0.018 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: H1: Existe relación entre la Gestión administrativa y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. El coeficiente rho spearman es de 0.732, lo que indica que la relación entre las variables es moderada (Martinez et al., 2009).

Hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

Hi1. Existe relación entre la planeación y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Ho: No existe relación entre la planeación y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Tabla 7.

Análisis de correlación entre Planeación y Mejora continua

Correlaciones				
			Planeación	Mejora Continua
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,526
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	15	15
	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	,526	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	15	15

Nota. Se puede afirmar de acuerdo a la tabla 7 que el p valor calculado es de 0.020, que es menor al 0.05 ($0.020 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Hi1. Existe relación entre la planeación y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022. El coeficiente rho Spearman es de 0.526, lo que indica que la relación entre las variables es moderada (Martinez et al., 2009).

Hipótesis específica 2

Hi2. Existe relación entre la organización y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Ho: No existe relación entre la organización y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Tabla 8.

Análisis de correlación entre Organización y Mejora Continua

Correlaciones				
			Mejora Continua	Organización
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	1,000	,754
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	15	15
	Organización	Coeficiente de correlación	,754	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	15	15

Nota. Se puede afirmar de acuerdo a la tabla 8 que el p valor calculado es de 0.010, que es menor al 0.05 ($0.010 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Hi2. Existe relación entre la organización y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022 El coeficiente rho spearman es de 0.754, lo que indica que la relación entre las variables es moderada.

Hipótesis específica 3

Hi3. Existe relación entre la dirección y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Ho: No existe relación entre la dirección y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Tabla 9.

Análisis de correlación entre Dirección y Mejora continua

Correlaciones				
			Dirección	Mejora Continua
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,652
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	15	15
Mejora Continua	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	,652	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	15	15

Nota. Se puede afirmar de acuerdo a la tabla 9 que el p valor calculado es de 0.015, que es menor al 0.05 ($0.015 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Hi3. Existe relación entre la dirección y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022. El coeficiente rho spearman es de 0.652, lo que indica que la relación entre las variables es moderada.

Hipótesis específica 4

Hi4. Existe relación entre el control y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Ho: No existe relación entre el control y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Tabla 10.

Análisis de correlación entre Control y Mejora continua

Correlaciones				
			Mejora Continua	Control
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	1,000	,821
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	15	15
	Control	Coeficiente de correlación	,821	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	15	15

Nota. Se puede afirmar de acuerdo a la tabla 10 que el p valor calculado es de 0.003, que es menor al 0.05 ($0.003 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Hi4. Existe relación entre el control y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022. El coeficiente rho spearman es de 0.821, lo que indica que la relación entre las variables es fuerte.

V. DISCUSION

La discusión se realizó considerando los resultados obtenidos producto de la aplicación de los instrumentos, con estos resultados se efectuó una comparación o no, con las investigaciones existentes que más adelante nos llevara a concluir y recomendar.

En primer lugar se efectuó un análisis descriptivo en el cual se evidencio que la gran mayoría de los colaboradores del área de estudios de la asociación nueva Acrópolis Cusco 2022 considera que la variable gestión administrativa es valorada en un 53.3% que en la escala de Likert significa “casi siempre”. Estos resultados son similares a los de Mendoza et al. (2022) en el estudio determino como la gestión administrativa influencia en el desarrollo organizacional de las instituciones educativas de nivel superior, el cual llevo a encuestar a 247 docentes universitarios, quienes evidenciaron que el 49% indica que la gestión y desarrollo organizacional van de la mano porque contribuye al desarrollo económico, tecnológico, educativo y científicos. Así como también los docentes valoran en un 48.5% de forma neutral el hecho de la implementación de talleres que fomenten el desarrollo organizacional a través de una buena gestión. También el 32% de los docentes menciona que no es necesario implementar estrategias y proyectos que fomenten una buena gestión. En conclusión el autor indica que la gestión administrativa es fundamental en el desarrollo organizacional correcto y coherente para mantener la línea de beneficios económicos, estudiantiles y laborales. Así como herramienta que servirá para motivar un cambio organizacional a través de estrategias que impulsen la competitividad y eficacia en el ambiente laboral. Por todo ello coincidimos con dicha investigación.

También estamos de acuerdo con Arévalo (2021) en la tesis denominada Mejora continua del servicio educativo y gestión administrativa en una institución educativa. Los resultados determinaron que el nivel de la mejora continua del servicio educativo fue alto en 80% y el nivel de la gestión administrativa fue alto también en un nivel de 63.3 %. Concluyendo así que existe relación significativa entre las dos variables, ya que el coeficiente Pearson fue de 0,724 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); lo cual indica que la entidad ha implementado mecanismos y elementos apropiados para una mejora continua y

gestión administrativa, ocasionando así mínimos niveles de vulnerabilidad en el servicio educativo.

Según Bao et al. (2020) la investigación realizada busco relacionar la variable gestión administrativa y calidad de servicio en los estudiantes de Posgrado de las diferentes áreas profesionales como son: Ciencias de salud, Educación y Sociales, Ingenierías y finalmente Ciencias administrativas y Empresariales en la ciudad de Huánuco, obteniendo una valoración aceptable de la variable gestión administrativa en un 69.4% y 67.4% valoran como buena la calidad de servicio de los 147 estudiantes encuestados. Los resultados obtenidos al relacionar ambas variables evidenciaron que se relacionan de forma (rho Spearman de 0,742 y $p=0,000$). Dichos resultados coinciden con nuestra investigación al obtener similar valoración de nuestra variable gestión administrativa.

Concordamos con Salguero & García (2018) al mencionar que la implementación de herramientas tales como la planeación, organización, dirección y control garantizan la eficacia en una organización.

Así también para Riffo (2019) la gestión administrativa aplicado a centros educativos evidencio que el 85% de las profesoras encuestadas considera que la gestión administrativa es de calidad.

Para Zambrano & Ormazá (2020) el proceso administrativo influye significativamente en el fortalecimiento de los emprendimientos comerciales, otorgando importancia en gran medida al control en un 40%, 37% organización, 15% dirección y valorando con tan solo en un 8% la planeación. Esto debido a que el 62% los emprendedores comerciales conocen regularmente el proceso administrativo. Del mismo modo Parrales et al. (2021) demostró que debido al desconocimiento del proceso administrativo no han logrado alcanzar el desarrollo organizacional esperado, provocando en el personal un desempeño laboral y administrativo bajo, no alcanzando el crecimiento esperado.

Para Márquez et al. (2021) a medida que el proceso administrativo en el sector hotelero son altos, la sostenibilidad en una empresa también incrementa ($r=0,797$; $p=0,000<0.05$)

Los resultados obtenidos por Torrez (2015) en la investigación gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en una empresa

cafetera en Nicaragua, no coincide con nuestra investigación pues concluye que la empresa lleva a cabo los procesos administrativos de manera empírica y esto debido a que no poseen una cultura de planificación y por tanto la inexistencia de planes estratégicos e indicadores de gestión, por lo que también carecen de procesos de calidad no concretando así acciones de mejora en la empresa.

Por otra parte Aguilera & Asprilla (2019) concluye que la gestión en una organización del tercer sector en Colombia se da de manera informal por falta de experiencia con lo que respecta a la gestión del conocimiento, lo cual impide documentar y estructurar la gestión, a pesar de estas desventajas, menciona el autor que la organización refleja un interés por a) adquirir conocimientos para saber las necesidades de los beneficiados y el b) uso del conocimiento para mejorar la calidad de atención a sus beneficiados. El estudio tiene puntos en común con el nuestro, primero porque son organizaciones que pertenecen al mismo sector de análisis, son entidades no lucrativas y luego porque a pesar de no tener conocimientos formales y estructurados en relación a la gestión aprovechan al máximo los pocos recursos que disponen.

Así también Leguizamón et al. (2019) en relación a las prácticas administrativas que se efectuaron en las más de 15 fundaciones de Bocayá, se evidencio que la administración de este tipo de organizaciones se da de manera implícita es decir que no se registra ni documenta sin embargo se identifican estos procesos administrativos a la hora de ejecutar. El estudio tiene similitud con nuestra investigación porque a través de la entrevista que se realizó a la encargada del área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, se evidencio la misma conclusión a la cual llego Leguizamón.

Luego se analizó la variable mejora continua, variable que arrojó un valor de 66.7%, que en la escala de Likert significa “casi siempre”. De acuerdo a la valoración de los estudiantes de colaboradores del área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. Al respecto, estamos de acuerdo con Proaño et al. (2017) en su estudio

Para Cabezas & Yanza (2021) implemento un plan de mejora continua aplicado a los procesos administrativos, obteniendo como resultados el mejoramiento del proceso administrativo.

Según Veintimilla et al. (2020) evidencio que es posible mejorar los procesos administrativos en una organización a partir de una mejora continua de procesos basadas en un control estricto de los procesos y actividades y así evitar ineficiencias en la organización.

Para Proaño et al. (2017) en el estudio evidencio que la mejora continua es una herramienta competitiva que busca mejorar los procesos, productos y servicios a partir de una relación entre los procesos y el personal, generando una sinergia que contribuyan al progreso constante. Atraves de los siguientes pasos: definir el área a mejorar-definir los problemas a solucionar-propuesta de un plan de mejora- implementación y seguimiento-finalmente la evaluación.

Por otra parte para Salguero & Erazo (2021) en el estudio cuali-cuantitativo evidencio que los niveles de satisfacción de los stakeholders (estudiantes) fueron valorados en los factores: espacios para quejas y sugerencias, tramites de matrículas y atención del personal administrativo, en un % alto de insatisfacción. Por lo que se debe desarrollar estrategias de mejoras.

La indagación realizada por Zayas (2022) en relación a la mejora continua como elemento de competitividad obtuvo como resultados que 64.1% alguna vez escucharon el termino mejora continua, el 63% considera al personal para las mejoras internas, el 38% es incentivado con bonos por los aportes de mejora, el 58.7% desconocen las herramientas de mejora continua, y finalmente el 76.1% están dispuestos a ser parte del mejoramiento a través de la reestructuración de los procesos. Se concluye que la mejora continua si es un elemento fundamental para la competitividad en las empresas familiares de Sinaloa.

Para Fajardo (2020) la calidad en la formación en las organizaciones del tercer sector aumento la formación a sus profesionales y voluntarios en los últimos años, así como también la necesidad de mejorar la calidad de servicios que brindan.

Polo Escobar et al. (2020) en la investigación efectuada busco determinar el nivel de mejora continua en los procesos de servicios que reciben los usuarios. Los resultados demostraron que el nivel de liderazgo en los trabajadores, el nivel de desarrollo de las personas, nivel de interés por el usuario externo, mejora de la competitividad y el nivel de gestión y mejora de procesos fue del 47%, 44%, 45%, 37% y 49%, respectivamente.

En relación a la **hipótesis general** se tuvo que la variable gestión administrativa y mejora continua mostraron como correlación moderada de 0.732 y el p valor calculado es de 0.018, que es menor al 0.05 ($0.018 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: H1: Existe relación entre la Gestión administrativa y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022, de acuerdo al teórico Chiavenato (2014) define que es el conjunto de actividades coordinadas de un grupo de personas para el logro de objetivos a través de labores fundamentales como son la planeación, organización, dirección y control.

Dichos resultados coinciden con Carbajal (2021) en la tesis denominada gestión administrativa y su incidencia en la mejora continua de procesos en un restaurante en la ciudad de Trujillo, estudio que demostró que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables a través de Rho spearman de 0.964. Esto debido a que se debe mejorar la comunicación y capacitación de los trabajadores en aspectos referidos a la planeación, organización, dirección y control. Así como también en lo referente a la mejora continua de procesos falta integrar los planes de cada área y seguir mejorando los procesos en todas las áreas.

También coincidimos con el estudio de Pedraza (2019) dicha investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la asociación civil denominada Hermana Tierra O.N.G. en Callao. Los resultados obtenidos por Pedraza indican que la variable de gestión administrativa es un factor importante a considerar en una ONG para obtener una buena calidad de servicio ($r = 0.720$ y $p = 0,000 < 0.05$).

De igual manera con Anchelia et al. (2021) evidencia que la relación que guarda entre la variable gestión administrativa y compromiso organizacional es positiva y significativa (rho Spearman de 0,361 y $p < 0.05$) lo cual indica que mientras exista una buena gestión, el compromiso de los trabajadores incrementara progresivamente.

Concordamos con Boscan et al. (2021) al evidenciar en la investigación la relación directa y fuerte de las competencias tecnológicas y la gestión administrativa. Concluyendo que mientras mejores sean las competencias

tecnológicas y habilidades para el manejo de las TIC, mayor será el nivel de gestión administrativa.

Veintimilla et al. (2020) al obtener como resultados que la mejora de los procesos administrativos en una organización es posible a partir de una mejora continua en sus procesos. Esto quiere decir que mientras mayor sea la mejora continua en los procesos, mayor será la mejora de los procesos administrativos.

Los resultados alcanzados con la **primera hipótesis específica**, al correlacionar planeación y mejora continua fue de 0.526 lo que indica que la relación entre las variables es débil y el p valor calculado es de 0.020, que es menor al 0.05 ($0.020 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: H_1 . Existe relación entre la planeación y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Estos resultados tienen similitud con la investigación realizada por Mantilla & Solís (2022) similar a nuestros resultados, halló que las habilidades gerenciales y la planificación estratégica inciden positivamente en la competitividad de las Mipymes, a través de la prueba de Pearson se obtiene p valor de 0.00 para las tres variables. Al relacionar habilidades gerenciales y competitividad se obtuvo 0.587 ($0,000 < 0.05$), así también al relacionar planeación estratégica y competitividad se halló un 0.578, demostrando una correlación fuerte entre ambas variables. Estos resultados hacen notar que las habilidades gerenciales y la planificación estratégica inciden positivamente en la competitividad de las Mipymes.

También López & De la Garza (2020) evidencio que existe una relación positiva y significativa a través del coeficiente de Pearson entre la planeación estratégica y la creación de valor en los emprendimientos de las microempresas en Guanajuato ($r=0,686$; $p < 0,001$).

Baldeos et al. (2020) también coincide con nuestros resultados al demostrar que la correlación entre la variable planeación estratégica y competitividad en las MYPES peruanas dio como resultado una correlación fuerte positiva de $r=0,711$; $p=0,000 < 0,05$, con lo cual se llegó a la conclusión que la planeación estratégica influye en la competitividad de las MYPES.

Los resultados obtenidos por la **segunda hipótesis específica**, al correlacionar organización y mejora continua fue de 0.754, lo que indica que la relación entre las variables es moderada y el p valor calculado es de 0.010, que es menor al 0.05 ($0.010 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: H_{i2} . Existe relación moderada entre organización y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Dichos resultados coinciden con Ascencio (2022) al determinar la relación entre la dimensión organización y clima laboral a través de un coeficiente de correlación de 0,636 y $p=0,000 < 0,05$ moderado. Concluyendo así que a mayor organización mejor será el clima laboral.

Para Acuña (2021) al buscar determinar la relación entre la organización y la rotación del personal en una empresa constructora, se demostró a través del coeficiente de correlación de Pearson que la relación entre ambas variables fue de $r=0,786$ y $p=0,000$, demostrando así una relación significativa entre la organización y la rotación del personal.

Los resultados obtenidos por la **tercera hipótesis específica**, al correlacionar dirección y mejora continua fue de 0.652, lo que indica que la relación entre las variables es moderada y el p valor calculado es de 0.015, que es menor al 0.05 ($0.015 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: H_{i3} . Existe relación moderada entre dirección y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Dichos resultados coinciden del mismo modo con Mendoza (2017) evidencia una correlación fuerte entre las variables dirección e innovación en las medianas empresas comerciales ($r=0,835$ y $p\text{-valor}=0,000 < 0,01$).

Los resultados obtenidos por la **cuarta hipótesis específica**, al correlacionar control y mejora continua fue de 0.821, lo que indica que la relación entre las variables es moderada y el p valor calculado es de 0.003, que es menor al 0.05 ($0.003 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: H_{i4} . Existe relación moderada entre control y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022.

Dichos resultados coinciden con Ganahreh et al., (2018) evidencio que existe un impacto del control administrativo sobre el desempeño de los colaboradores con un $p < 0.05$ y $r = 0.567$. Además concluyo que la falta de control administrativo, planeación y dirección afectan los deberes y responsabilidades de los colaboradores.

También Aguilar & Tovar (2019) en la indagación efectuada evidencio que existe una correlación muy fuerte entre el control administrativo y la ecoeficiencia del agua y energía eléctrica ($r = 0.5$ y $p < 0,05$). Concluyendo que en toda organización se debe llevar a cabo un eficiente proceso administrativo, con un adecuado control sobre todo cuando se trata de recursos como el agua y la energía eléctrica.

VI. CONCLUSIONES

Producto de los resultados obtenidos en la presente investigación, al encuestar a 15 colaboradores del área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022, a continuación daremos a conocer las conclusiones:

Primera: Se concluyó que existe una correlación positiva y considerable ($r=0,732$) y estadísticamente significativa ($p=0,0018<0,05$) entre la gestión administrativa y la mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. Registrando niveles del 53.33% valorada como “casi siempre” para la variable gestión administrativa y del 66.67% como “casi siempre” para la mejora continua. Estos resultados determinaron que la relación entre ambas variables es directamente proporcional, y para lograr una valoración de “siempre” en la gestión administrativa hace falta mejorar a nivel de la organización administrativa y enfoque sistémico.

Segunda: Se concluyó que existe una correlación positiva media ($r=0,526$) y estadísticamente significativa ($p=0,020<0,05$) entre la planeación y la mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. Registrando que la planeación se da “casi siempre” con un 53.3%, y el 40% los colaboradores del área de estudios indica que se da “siempre”. Estos resultados nos demuestran que no es suficiente trazar objetivos sino que es necesario contar con los recursos y procesos necesarios para cumplirlos, además de establecer la formalidad a la hora de planear y organizar actividades que satisfagan el cumplimiento de los mismos.

Tercera: Se concluyó que existe una correlación positiva y considerable ($r=0,754$) y estadísticamente significativa ($p=0,010<0,05$) entre la organización y la mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. Registrando que la organización se da “algunas veces” con un 53.3%, y el 33.3% de los colaboradores del área de estudios indica que se da “casi siempre”. Estos resultados evidencian que el vínculo entre ambas variables es directa. A si también es necesario contar con los recursos materiales y humanos suficientes, con manuales de funciones y

procedimientos bien definidos para que las funciones y responsabilidades en el área de estudios sean llevadas a cabo de forma eficaz y eficiente.

Cuarta: Se concluyó que existe una correlación positiva y media ($r=0,652$) y estadísticamente significativa ($p=0,015<0,05$) entre la dirección y la mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. Registrando que la dirección se da “siempre” con un 53.33%, y el 46.7% de los colaboradores del área de estudios indica que se da “casi siempre”. Estos resultados a nivel descriptivo demuestran que los niveles de dirección son mejor valorados por los colaboradores del área, lo cual evidencia que en una organización no lucrativa, es más importante la comunicación, el liderazgo y motivación para el logro de los objetivos trazados. Esta forma particular de gestionar en la práctica aporta mejoras significativas y sostenibles en este tipo de organizaciones sin fines de lucro (Ede, 2007; Hudson, 2007; Leguizamón et al., 2019).

Quinta: Se concluyó que existe una correlación positiva y considerable ($r=0,821$) y estadísticamente significativa ($p=0,003<0,05$) entre el control y la mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022. Registrando niveles del 53.33% valorada como “casi siempre” y del 33.33% como “siempre” para el control. Estos resultados determinaron que la relación entre ambas variables es directamente proporcional debido a que mientras mientras exista coherencia entre los objetivos y los resultados, así como la corrección oportuna, hará de la mejora continua una herramienta útil en el desarrollo de toda organización.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas, a continuación, se presentan las siguientes recomendaciones:

Primera: La encargada y las colaboradoras del área de Estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, deben programar capacitaciones mensuales en relación al proceso administrativo de planeación, organización, dirección y control pues esto incrementaría su eficiencia y eficacia. Poniendo énfasis en la organización.

Segunda: Diseñar un manual de funciones y operaciones adaptado a la realidad del área de estudios y que este sea del conocimiento de todas las colaboradoras del área de estudios.

Tercera: A nivel de dirección, se recomienda establecer una cultura de mejora con la implementación de equipos de mejora que mensualmente se reúnan para analizar las causas, problemas y probables soluciones del área de estudios. Para luego, a través de un informe, presentarlo al Director de la asociación Nueva Acrópolis Cusco.

Cuarta: En relación al control, especializar a una colaboradora del área de estudios para realizar el seguimiento estadístico de las diferentes actividades que organiza el área de estudios, como son: asistencia a clases, asistencia a eventos sociales, base de datos de los estudiantes, así como la implementación de un programa de asesorías de acuerdo a la realidad y necesidad del estudiante, con su respectivo control.

Quinta: En cuanto a la mejora continua, se recomienda establecer un sistema de calidad basado en los principios: Enfoque al cliente, para conocer a detalle las necesidades de los estudiantes y ser más efectivos a la hora de diseñar actividades de integración, también el enfoque de procesos para cumplir con eficacia cada actividad diseñada por el área de estudios, y finalmente un enfoque sistémico, para planear y ejecutar de manera coherente a los objetivos estratégicos de la asociación Nueva Acrópolis.

REFERENCIAS

- Acuña, D. (2021). "Gestión administrativa y rotación del personal de la empresa Constructora Perez Y Perez S.A.C. - Moyobamba 2020."
<https://bit.ly/3BXwq5b>
- Aguilar, A., & Tovar, M. (2019). El control administrativo en el manejo del ecoeficiente del agua y energía: estudio una institución de educación superior. *Revista Electrónica de Investigación En Ciencias Económicas Abriendo Camino Al Conocimiento*, 7(14).
<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-3297-4147>
- Aguilera, A., & Asprilla, V. (2019). Prácticas de gestión del conocimiento en organizaciones del tercer sector(ONGs): Caso de estudio. *Tendencias*, 20(2), 49–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rtend.192002.122>
- Alarcón, J. (2017). Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 183.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6713/Alarcon_gj.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Alzate-Ibañez, A. M. (2018). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 576. <https://doi.org/10.31876/revista.v22i80.23175>
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(SPE1).
<https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nspe1.899>
- Arévalo, T. (2021). "Mejora Continua del servicio educativo y gestión administrativa en la unidad de Gestión educativa local San Martín, 2021". In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Arias, A., & Pesantez, L. (2011). *Propuesta de modelo de gestión para las ONG (Organizaciones No Gubernamentales) sin fines de lucro, enfocado en el*

- ámbito del desarrollo, educación y servicio social, en la provincia del Azuay.*
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1038/12/UPS-CT002058.pdf>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación* (6ta ed.). Episteme.
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de tesis-Guia de elaboracion* (Issue tabla 1). www.agogocursos.com
- Ascencio, J. (2022). *Gestion administrativa y clima laboral de una Institucion Educativa Privada, Ate - 2021.*
- Baldeos, L., Lioo, F. de M., & Vellon, V. (2020). Planeación estratégica y la competitividad de las MYPES en la provincia de Huaura del Perú. *Revista San Gregorio*, 5(3), 78–91. <https://orcid.org/0000-0003-0425-0990>
<http://galeno.pri.sld.cu>
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F., & Huamanyauri, W. (2020). Vista de Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. In *Gaceta científica* (Vol. 6, pp. 104–111).
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Becerra, M. (2022). Vista de Afectaciones en la gestión administrativa de las instituciones de educación superior por la covid-19.pdf. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigacion y El Desarrollo Educativo*, 12(24).
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1171>
- Bernal, C. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (3ra ed.). Pearson Educacion.
- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F., & Noriega, M. (2020). *Bonilla_Diaz_kleeberg_Noriega_Mejora_continua.pdf* (pp. 30–37).
- Boscan, M., Allidren, R., Vilca, L., & Guadalupe, C. (2021). Competencias tecnológicas y gestión administrativa en instituciones educativas públicas ecuatorianas del nivel de bachillerato , en escenarios de pandemia. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 315–330.
- Cabezas, M., & Yanza, B. (2021). *Diseño e implementación de un plan de mejora*

continua a la gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Guano.

Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo. *Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano*, 119.

<http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>

Carbajal, C. R. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la mejora continua de procesos en el restaurante “ E l Sombrero ”, Trujillo, 2019.*

Dourojeanni, M. J. (2006). ¿ Organizaciones no gubernamentales internacionales o “transnacionales”? *Ecología Aplicada*, 5(1–2), 157–166.

Ede, F. (2007). *Tercer Sector De Acción Social : Situación Actual Y Propuestas De Futuro.*

Escobar Escobar, D. C., Mora-Aristega, J. E., & Huilcapi-Masacón, M. R. (2017). Gestión administrativa y financiera en el cumplimiento presupuestario de las instituciones públicas. *Polo Del Conocimiento*, 2(6), 26.

<https://doi.org/10.23857/pc.v2i6.126>

Fajardo, S. (2020). La calidad de la formación en las organizaciones del tercer sector social . Situación actual y propuestas de mejora y Introducción Estamos viviendo nuevos fenómenos derivados de la llamada nueva econo-. *Educación Social: Revista de Intervención Socioeducativa.*, 76, 154–174.

Fresno, J. M., & Tsolakis, A. (2012). *Profundizar El Voluntariado: Los Retos Hasta 2020.* 13–14.

Ganahreh, E. A., Bello, B., & Abdullah, F. (2018). THE IMPACT OF ADMINISTRATIVE CONTROL ON EMPLOYEES ' PERFORMANCE : EVIDENCE FROM INDUSTRIAL COMPANIES IN JORDAN. *International Journal of Accounting, Finance and Business*, 3(10), 52–66.

Gestion, D. (2015). *Cada año desaparece una ONG de Perú por reducción de fondos.* <https://gestion.pe/impres/ano-desaparece-ong-peru-reduccion-fondos-89332-noticia/?ref=gesr>

Gomes de Aquino, M. A., Cavalcante, C. E., Caldas, P. T., & Mendes, J. da S.

- (2020). IN SEARCH OF RETENTION: VOLUNTEERS IN BRAZILIAN NGO. *Rev. Adm. UFSM*, 11(2), 471–488. <https://doi.org/10.5902/19834659>
- Gómez Martínez, J. A. (2017). *Guía para la aplicación ISO 9001 2015*.
- Gonzales Rodriguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Moran, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). *Modelo de gestion administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. 32–37.
- Hernández Sampieri, R., Fernanadez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la investigacion* (McGRAW-HILL (ed.); Sexta edic).
- Hirata Okamoto, R. (2020a). *Cultura de mejjora continua e innovacion en las organizaciones*. Innovimiento y Keisen Consultores.
<https://youtu.be/A7TtxtaJCAc>
- Hirata Okamoto, R. (2020b). *Cultura de mejora continua e innovacion en las organizaciones*. <https://youtu.be/A7TtxtaJCAc>
- Hudson, M. (2007). La gestión de las organizaciones no lucrativas. *Harvard Deusto Business Review*, 84, 76–82.
- La Porte, J. M. (2006). Realidades comunicativas. *Los Hemisferios*, 9(2), 91–100.
<http://dspace.uhemisferios.edu.ec:8080/jspui/handle/123456789/456>
- Leguizamón-arias, J., Ortiz-salamanca, D. A., & Barreto-bernal, P. C. (2019). Prácticas administrativas de las fundaciones en el departamento Boyacá : una aproximación a la realidad. *Cooperativismo y Desarrollo*, 27(2), 1–30.
<https://doi.org/https://doi.org/10.16925/2382-4220.2019.02.06>
- López, J., & De la Garza, M. (2020). La creación de valor a través de la planeación estratégica en microempresas emprendedoras. *Contaduria y Administracion*, 65(3), 1–23.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2312>
- Luque Suárez, M., Mohamed Mohand, L., & Olmos Gómez, M. del C. (2022). Mejora continua dela calidad de la educación superior. *International Journal of Developmenttal and Psychology*, 1, 367–374.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los

- tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. In *Revista Médica Clínica Las Condes* (Vol. 30, Issue 1, pp. 36–49). <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Mantilla Crespo, X. A., & Solís Muñoz, J. B. (2022). Habilidades gerenciales y planeacion estrategica factores de competitividad en mipymes comerciales: Azogues-Ecuador. *ConcienciaDigital*, 5(3.2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i3.2.2324>
- Márquez, L., Viteri, M., Useche, L., & Cuétara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(2), 367–385. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35931>
- Martinez, R., Tuya, L., Martinez, M., Perez, A., & Cánovas, A. M. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Rev Haban Méd La Habana*, VII(4), 1–12.
- Mendoza, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Mendoza Fernández, V. M., Moreira Choez, J. S., & Mera Plaza, C. L. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. In *Revista Publicando* (Vol. 9, Issue 34, pp. 31–40). <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>
- Parrales, V., Carrasco, G., Miranda, J., & Lucio, R. (2021). Proceso administrativo para el desarrollo organizacional en las empresas comerciales de insumos agrícolas. *Journal of Science and Research*, 6(4), 123–138. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.5803700>
- Pedraza, M. (2019). *Gestion administrativa y calidad de servicio de la asociacion civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019.*
- Polo Escobar, B. R., Bazán Valque, R. Y., & Sánchez Pantaleón, A. J. (2020).

Mejora continua en el servicio que reciben los usuarios, Dirección Regional Agraria Amazonas, Perú, 2017. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 21.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.578> Artículo

Proaño Villavicencio, D. X., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). Metodología Para Elaborar Un Plan De Mejora Continua. *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(5), 50–56.

<https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>

Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente de Alpha de Cronbach. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 3(2), 1547–1550.

<https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Ramirez Casco, A. del P., Ramirez Garrido, R. G., & Calderon Moran, E. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Contribuciones a La Economía*.

Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de Chorrillos. *Revista Scientific*, 4, 153–172.

<https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>

Salguero, N., & Erazo, R. (2021). Mejora continua en las organizaciones a partir de la satisfacción de los stakeholders internos. *Revista Enfoques*, 5(18), 1–20. <https://doi.org/http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i18.113>

Salguero, N., & García, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente en la gestión del talento humano. *Polo Del Conocimiento*, 3(9), 240–250.

<https://doi.org/10.23857/casedelpo.2018.3.9>

Salinas, P. (2012). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Universidad los Andes.

Sánchez, J., & Schmitt, V. (2020). Gestion del Tercer sector: una lucha colectiva por permanecer. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 7(2), 62–73.

- Sánchez, L., & Blanco, B. (2016). Análisis de la producción científica hispana en mejora continua : 1990-2011. *Revista Española de Documentación Científica*, 39(1), 1–12. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.1.1264>
- Simón de Cirene, C. (2015). *Manual para construir y gestionar empresas sociales* (Cuarta Edi).
- Soldevila, P., & Cordobés, M. (2012). La gestión en las Entidades No Lucrativas: aspectos distintivos. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 14(14), 11–50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4484212>
- Soledispa, B. J., & Pacheco, L. R. (2022). Incidencias en los Procesos Administrativos y el Crecimiento Empresarial de los Talleres Automotrices. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 947–957. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2614> Ciencias
- Sotelo, J. (2008). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001 : 2008. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 7(13). <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00607.pdf>
- Tóala, S. P., Tóala, F. A., & Cañarte, A. D. (2022). La planeación estratégica y su aporte al desarrollo organizacional de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 1016–1034. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2619>
- Torrez, M. (2015). *Gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, 2013-2014*.
- Vargas, C., & Vega, M. (2020). *Permanencia de voluntarios y prácticas de retención en las ONGs del sector educación en el Perú*. 98.
- Veintimilla-Rodas, J., Gómez-Bonilla, M., & Mora-Sánchez, N. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *593 Digital Publisher CEIT*, 2(5), 44–55. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164>
- Zambrano, M. J., & Ormaza, M. G. (2020). Proceso administrativo de

fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo. *Revista Científica, Dominio De Las Ciencias*, 6(3), 467–486.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1410>

Zayas, I. (2022). La mejora continua : Elemento de competitividad empresarial
Continuous improvement : Corporate competitiveness element. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 9(17).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIÓN	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022?	Determinar la relación entre la Gestión administrativa y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.	Gestión Administrativa	Planificación Organización Dirección Control	TIPO: Aplicada DISEÑO: No experimental
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DIMENSIONES	ENFOQUE: Cuantitativo
<p>PE1. ¿Qué relación existe entre la planeación y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022?</p> <p>PE2. ¿Qué relación existe entre la organización y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022?</p> <p>PE3. ¿Qué relación existe entre la dirección y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022?</p> <p>PE4. ¿Qué relación existe entre el control y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022?</p>	<p>OE1. Determinar la relación entre la planeación y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.</p> <p>OE2. Determinar la relación entre la organización y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.</p> <p>OE3. Determinar la relación entre la dirección y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022.</p> <p>OE4. Determinar la relación entre el control y mejora continua en el área de estudios de la asociación de Nueva Acrópolis Cusco, 2022</p>	Mejora Continua	Enfoque al cliente Liderazgo Enfoque sistémico Compromiso del personal Enfoque a procesos	<p>POBLACION: Colaboradores del área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022.</p> <p>MUESTRA 15 colaboradores</p>

Fuente propia

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables Gestión administrativa y Mejora continua

Operacionalización de la primera variable gestión administrativa

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	Chiavenato (2014) define a la gestión administrativa como “es el conjunto de actividades coordinadas de un grupo de personas para el logro de objetivos a través de labores fundamentales como son la planeación, organización, dirección y control (p. 70).	La gestión administrativa se medirá a través de las dimensiones formuladas por Chiavenato, se evaluará utilizando el instrumento de cuestionario con valores tipo likert, en cuanto a la recopilación de datos mediante la encuesta	Planeación	Objetivos Actividades programadas	5 – Siempre 4 – Casi Siempre 3 – Algunas veces 2 – Casi Nunca 1 – Nunca
			Organización	Recursos Manual de funciones y operaciones	
			Dirección	Liderazgo	
				Comunicación	
				Motivación	
			Control	Corrección	
				Evaluación	
				Supervisión	

Fuente propia

Operacionalización de la segunda variable Mejora continua

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Mejora Continua	E. Bonilla (2020) define a la mejora continua como estrategia empresarial utilizada para elevar el desempeño de los procesos y consecuentemente la satisfacción de los usuarios, y como tal está constituida por una serie de programas de acción y uso de recursos; puede desarrollarse en los niveles operativos, tácticos y estratégicos” (pág. 23).	La variable mejora continua se desarrollará a través de las dimensiones propuestas por Bonilla, se evaluará por medio del cuestionario con valores del tipo Likert.	Enfoque al cliente	Interés y necesidades	5 – Siempre 4 – Casi Siempre 3 – Algunas veces 2 – Casi Nunca 1 – Nunca
				Satisfacción	
			Liderazgo	Capacitación	
				Experiencia	
			Enfoque sistémico	Recursos	
				Procesos eficientes	
				Tecnología	
			Compromiso del personal	Comunicación	
				Disposición	
			Enfoque a procesos	Tiempo de clases	
Tiempo adecuado					

Fuente propia

Anexo 3. Validación de instrumento

Tabla 11.

Validación de expertos

N	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
1	Mgtr. Luis Enrique Dios Zárate	Aplicable	Administración
2	Dr. Miguel Ángel Pazos Almeyda	Aplicable	Administración
3	Dr. Yasser Abarca Sánchez	Aplicable	Administración

Nota. La tabla 13 evidencia los datos de los 3 expertos en la materia de estudio, quienes validaron el instrumento. La validez, de acuerdo a Hernández et al. (2014), indica que es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que busca medir. Según el autor existen 3 tipos de evidencia para validar un instrumento: evidencia relacionada con el contenido, con el criterio y constructo (p. 200).

Anexo 4. Prueba de fiabilidad del instrumento para la variable gestión administrativa

Tabla 12.

Alpha de Cronbach variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	11

Nota. El coeficiente de alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento, se calculó a través del software SPSS y su resultado fue de 0.887, el que según la interpretación de Quero Virla (2010) tiene una “confiabilidad aceptable” porque se encuentra en el rango 0.80 – 1. Por tanto, se concluye que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable y procede su aplicación.

Anexo 5. Prueba de fiabilidad del instrumento para la variable mejora continua

Tabla 13.

Alfa de Cronbach variable mejora continua

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	12

Nota. El coeficiente de alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento, se calculó a través del software SPSS y su resultado fue de 0.872, el que según la interpretación de Quero Virla (2010) tiene una “confiabilidad aceptable” porque se encuentra en el rango 0.80 – 1. Por tanto, se concluye que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable y procede su aplicación.

Anexo 6. Cuestionarios

Cuestionario – Gestión administrativa y Mejora continua

Buenas tardes, en búsqueda de dar solución al problema planteado en la presente investigación, se le solicita su colaboración para responder al cuestionario. Tómese el tiempo que usted considera pertinente para responderlo y de antemano se le agradece por su colaboración

Marque con una x la casilla de escala de valoración según lo descrito a continuación:

5) Siempre 4) Casi siempre 3) Algunas veces 2) Casi nunca 1) Nunca

VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA		ESCALA DE VALORACION				
Dimensión 1 : Planeación		1	2	3	4	5
1	¿Se establecen objetivos claros y formales en el área de estudios?					
2	¿Las actividades programadas por el área de estudios responden a los objetivos trazados?					
DIMENSION 2: Organización		1	2	3	4	5
3	¿Los recursos materiales y humanos con los que cuenta el área de estudios son suficientes?					
4	¿Cuenta con manuales de funciones y de procedimientos?					
5	¿Cuenta con una estructura organizativa bien definida con asignación de funciones y responsabilidades?					
DIMENSION 3: Dirección		1	2	3	4	5
6	¿La comunicación entre la encargada y colaboradores es asertiva?					
7	¿Existe motivación en el área de estudios para el logro de los objetivos trazados?					
8	¿Existe liderazgo en el área de estudios?					
DIMENSION 4: Controlar		1	2	3	4	5
9	¿Existe coherencia entre los objetivos trazados y los resultados obtenidos en el área de estudios?					
10	¿Se toma acciones correctivas para la solución de los problemas en el área de estudios?					

11	¿Se ejecutan tareas de supervisión para las diferentes actividades que realiza el área de estudios?					
VARIABLE MEJORA CONTINUA		ESCALA DE VALORACION				
Dimensión 1: Enfoque al cliente		1	2	3	4	5
1	¿El área de estudios conoce mis intereses y necesidades?					
2	¿Estoy satisfecho con las actividades de integración que organiza el área de estudios?					
3	¿La atención ofrecida por los colaboradores que conforman el área de estudio es adecuada?					
Dimensión 2: Liderazgo		1	2	3	4	5
4	¿Los colaboradores están capacitados?					
5	¿Toman en cuenta la experiencia y aportes de los colaboradores?					
Dimensión 3: Enfoque sistémico		1	2	3	4	5
6	¿El área de estudios cuenta con recursos suficientes para llevar a cabo su labor?					
7	¿Los procesos son eficientes?					
8	¿El área de estudios dispone de tecnología adecuada para realizar su labor (equipos informáticos y de otro tipo)?					
Dimensión 4: Compromiso del personal		1	2	3	4	5
9	¿La comunicación (actividades de integración, clases, eventos especiales) que brinda el área de estudios es eficiente?					
10	¿La disposición de las colaboradoras del área de estudio es adecuada?					
Dimensión 5: Enfoque a procesos		1	2	3	4	5
11	¿Se cumple el tiempo en el dictado de clases?					
12	¿El tiempo de dictado de clases es el adecuado?					

Fuente propia

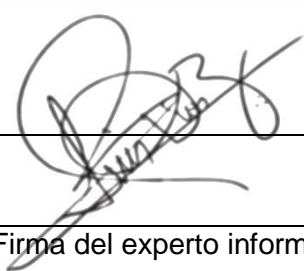
Anexo 7. Guía de entrevista

Guía de entrevista estructurada para evaluar la opinión de la encargada del Área de Estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco.

VARIABLE	DIMENSIONES	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Gestión administrativa	Planeación	¿En el área de estudios que usted dirige se trabaja permanentemente en base a planes, el qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo, están formalmente definidos? ¿Qué falta mejorar?	Falta definirlo formalmente
	Organización	¿En el área de estudios que usted dirige se cuenta con una estructura organizativa formal bien definida, con asignación de responsabilidades y funciones?	Sí, aunque la asignación de responsables de grupos va cambiando de acuerdo a la apertura de nuevos grupos.
	Dirección	¿El área que usted dirige, permanentemente se motiva a los colaboradores, así como se desarrolla un liderazgo en base a una comunicación asertiva?	Sí, el programa entrena a individuos para actuar como está cada colaboración y reuniones grupales nominales para afrontar la tarea.
	Control	¿En el área que usted dirige se realiza el monitoreo, corrección y evaluación a las diferentes actividades que realizan?	Sí, en el informe final, pero hace falta un espacio para poder ver los logros.
Mejora continua	Como encargada del área de estudios, ¿involucra a las colaboradoras en la búsqueda de mejoras continuas para el mejor desempeño de las labores propias del área? ¿Tiene conocimiento de las herramientas y metodologías que aporta la mejora continua?	Sí, en nuestras reuniones mensuales. Conozco parcialmente las herramientas de mejora continua.	

Anexo 8. Validaciones de expertos

Certificado de validez de contenido que mide la Gestión administrativa y Mejora continua

I. DATOS GENERALES			
Apellidos y nombres del experto informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autor (a) del instrumento
Dios Zárate Luis Enrique	UCV	Cuestionario	
Título de la tesis: "Gestión administrativa y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022"			
II. ASPECTOS DE LA VALIDACION			
INDICADORES	CRITERIOS	RESPUESTA	
		DE ACUERDO	EN DESACUERDO
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible	X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables	X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación organizada	X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente	X	
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo de acuerdo a los objetivos planteados	X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos	X	
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/ medidas	X	
9. ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de a investigación	X	
10. APLICACION	Existencia de condiciones para aplicarse	X	
III. OPINION DE APLICABILIDAD			
Callao, 22/08/2022	07909441		
Lugar y Fecha	D.N.I.	Firma del experto informante	Teléfono



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la “Gestión administrativa”

DIMENSION/Ítems	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)	
	Si	No	Si	No	Si	No
I.- Planificación						
1.- ¿Se establecen objetivos claros y formales en el área de estudios?	x		x		x	
2.- ¿Las actividades programadas por el área de estudios responden a los objetivos trazados?	x		x		x	
II.- Organización						
3.- ¿Los recursos materiales y humanos con los que cuenta el área de estudios son suficientes?						
4.- ¿Cuenta con manuales de funciones y de procedimientos?	x		x		x	
5.- ¿Cuenta con una estructura organizativa bien definida con asignación de funciones y responsabilidades?	x		x		x	
III.- Dirección						
6.- ¿La comunicación entre la encargada y colaboradores es asertiva?	x		x		x	
7.- ¿Existe motivación en el área de estudios para el logro de los objetivos trazados?	x		x		x	
8.- ¿Existe liderazgo en el área de estudios?	x		x		x	
IV.- Control						
9.- ¿Existe coherencia entre los objetivos trazados y los resultados obtenidos en el área de estudios?	x		x		x	

10.- ¿Se toma acciones correctivas para la solución de los problemas en el área de estudios?	x		x		x	
11.- ¿Se ejecutan tareas de supervisión para las diferentes actividades que realiza el área de estudios?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Abarca Sánchez Yasser
 DNI: 44857483

Especialidad del validador: Dr. en Administración:

20 de Agosto de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide “Mejora Continua”

DIMENSION /ITEM	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)	
	Si	No	Si	No	Si	No
I.- Enfoque al cliente						
1.- ¿El área de estudios conoce los intereses y necesidades de los estudiantes?	x		x		x	
2.- ¿Las actividades de integración que organiza el área de estudios satisfacen las necesidades de los estudiantes?	x		x		x	
3.- ¿La atención de los colaboradores del área de estudio es adecuada?	x		x		x	
II.- Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No
4.- ¿El área de estudios cuenta con colaboradores capacitados para prestar la atención que brinda?	x		x		x	
5.- ¿Toman en cuenta la experiencia y aportes de los colaboradores?	x		x		x	
III.- Enfoque sistémico	Si	No	Si	No	Si	No
6.- ¿El área de estudios cuenta con recursos suficientes para llevar a cabo su labor?	x		x		x	
7.- ¿Los procesos son eficientes?	x		x		x	
8.- ¿El área de estudios dispone de tecnología adecuada para realizar su labor (equipos informáticos y de otro tipo)?	x		x		x	
IV.- Compromiso del personal	Si	No	Si	No	Si	No
9.- ¿La comunicación (actividades de integración, clases, eventos especiales) que brinda el área de estudios es eficiente?	x		x		x	

10.- ¿La disposición de las colaboradoras del área de estudio es adecuada?	x		x		x	
V.- Enfoque a procesos	Si	No	Si	No	Si	No
11.- ¿Se cumple el tiempo en el dictado de clases?	x		x		x	
12.- ¿El tiempo de dictado de clases es el adecuado?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Abarca Sánchez Yasser
 DNI: 4485783

Especialidad del validador: Licenciado en Administración:

20 de Agosto de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la “Gestión administrativa”

DIMENSION/Ítems	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)	
	Si	No	Si	No	Si	No
I.- Planificación						
1.- ¿Se establecen objetivos claros y formales en el área de estudios?	x		x		x	
2.- ¿Las actividades programadas por el área de estudios responden a los objetivos trazados?	x		x		x	
II.- Organización						
3.- ¿Los recursos materiales y humanos con los que cuenta el área de estudios son suficientes?						
4.- ¿Cuenta con manuales de funciones y de procedimientos?	x		x		x	
5.- ¿Cuenta con una estructura organizativa bien definida con asignación de funciones y responsabilidades?	x		x		x	
III.- Dirección						
6.- ¿La comunicación entre la encargada y colaboradores es asertiva?	x		x		x	
7.- ¿Existe motivación en el área de estudios para el logro de los objetivos trazados?	x		x		x	
8.- ¿Existe liderazgo en el área de estudios?	x		x		x	
IV.- Control						
9.- ¿Existe coherencia entre los objetivos trazados y los resultados obtenidos en el área de estudios?	x		x		x	

10.- ¿Se toma acciones correctivas para la solución de los problemas en el área de estudios?	x		x		x	
11.- ¿Se ejecutan tareas de supervisión para las diferentes actividades que realiza el área de estudios?	x		x		x	

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Pazos Almeyda Miguel Ángel

DNI: 06298721

Especialidad del validador: Administrador

LIMA 30 de AGOSTO del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide “Mejora Continua”

DIMENSION /ITEM	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)	
	Si	No	Si	No	Si	No
I.- Enfoque al cliente						
1.- ¿El área de estudios conoce los intereses y necesidades de los estudiantes?	x		x		x	
2.- ¿las actividades de integración que organiza el área de estudios satisfacen las necesidades de los estudiantes?	x		x		x	
3.- ¿La atención de los colaboradores del área de estudio es adecuada?	x		x		x	
II.- Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No
4.- ¿El área de estudios cuenta con colaboradores capacitados para prestar la atención que brinda?	x		x		x	
5.- ¿Toman en cuenta la experiencia y aportes de los colaboradores?	x		x		x	
III.- Enfoque sistémico	Si	No	Si	No	Si	No
6.- ¿El área de estudios cuenta con recursos suficientes para llevar a cabo su labor?	x		x		x	
7.- ¿Los procesos son eficientes?	x		x		x	
8.- ¿El área de estudios dispone de tecnología adecuada para realizar su labor (equipos informáticos y de otro tipo)?	x		x		x	
IV.- Compromiso del personal	Si	No	Si	No	Si	No
9.- ¿La comunicación (actividades de integración, clases, eventos especiales) que brinda el área de estudios es eficiente?	x		x		x	

10.- ¿La disposición de las colaboradoras del área de estudio es adecuada?	x		x		x	
V.- Enfoque a procesos	Si	No	Si	No	Si	No
11.- ¿Se cumple el tiempo en el dictado de clases?	x		x		x	
12.- ¿El tiempo de dictado de clases es el adecuado?	x		x		x	

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Pazos Almeyda Miguel Ángel

DNI: 06298721

Especialidad del validador: Administrador

LIMA 30 de AGOSTO del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 10: Autorización de aplicación del instrumento

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Cusco, 17 de agosto del 2022

Señor (es):

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Presente.-

ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA APLICACIÓN DE
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

De mi consideración:

Mediante la presente queremos dejar constancia que la Asociación Nueva Acrópolis Perú, filial Cusco, y RUC N° 20113015765., representado por Director Martín Moisés Domenack Kihien con DNI N° 70138796, ACEPTA la realización de la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario), para la investigación titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA CONTINUA EN EL ÁREA DE ESTUDIOS DE LA ASOCIACIÓN NUEVA ACRÓPOLIS CUSCO - 2022” , solicitado por PRISSILA QUISPE MENDOZA, identificada con DNI N° 70788471, estudiante de la carrera profesional de Administración en la Universidad César Vallejo Sede Callao - Lima.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para fines que estime conveniente

Sin otro particular.



Director de la Asociación Nueva Acrópolis Perú - Filial Cusco

Martín Moisés Domenack Kihien

DNI N° 70138796



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAZOS ALMEYDA MIGUEL ANGEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y mejora continua en el área de estudios de la asociación Nueva Acrópolis Cusco, 2022", cuyo autor es QUISPE MENDOZA PRISSILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 22 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAZOS ALMEYDA MIGUEL ANGEL DNI: 06298721 ORCID: 0000-0002-8264-9123	Firmado electrónicamente por: MPAZOSAL el 22-12- 2022 23:28:51

Código documento Trilce: TRI - 0499651