



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio
Internacional WAYRA año 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Calderón Córdova, Grace Oyle (ORCID: 0000-0002-5046-9515)

Salazar Llontop, Jhon Lestter (ORCID: 0000-0003-4687-6270)

ASESOR:

Mg. Dios Zárate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0001-5728-3871)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Nuestra tesis la dedicamos con mucho cariño a nuestros padres por todo el apoyo y aliento que nos brindaron para seguir adelante y no rendirnos, lo cual nos inspiraron a poder cumplir nuestros objetivos y metas. La familia entera a sido nuestra mayor inspiración para poder obtener nuestro título profesional de Administración de empresas una carrera que nos encanta y seguiremos en constante empeño para obtener un mejor futuro.

AGRADECIMIENTO

Agradezco mucho a mis profesores, que son unas personas de gran sabiduría y se han esforzado por apoyarnos durante todo el proceso de nuestra carrera universitaria, además de ello agradecerles por haber transmitido sus conocimientos y dedicación en cada enseñanza, he logrado importantes objetivos, como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener un título profesional. Familia en general agradezco mucho por su apoyo y sus buenos consejos.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras y gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	15
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	16
3.6. Procedimientos	17
3.7. Método de análisis de datos.....	17
3.8. Aspecto ético.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
4.1. Análisis descriptivo.....	18
4.2. Análisis inferencial	22
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de percepción de la Mejora Continua	18
Figura 2. Niveles de percepción de la dimensión Ciclo de Deming	19
Figura 3. Niveles de percepción de Procesos Administrativos	20
Figura 4. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Procesos Administrativos	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados del análisis de fiabilidad de instrumentos	17
Tabla 2. Niveles de percepción de la Mejora Continua	18
Tabla 3. Niveles de percepción de la dimensión Ciclo de Deming	19
Tabla 4. Niveles de percepción de Procesos Administrativos	20
Tabla 5. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Procesos Administrativos	21
Tabla 6. Tabla cruzada de mejora continua * procesos administrativos.....	22
Tabla 7. Prueba de χ^2 para la Hipótesis General	23
Tabla 8. Tabla cruzada de planificación * mejora continua	24
Tabla 9. Prueba de χ^2 para la Hipótesis Específica 1.....	25
Tabla 10. Tabla cruzada de organización * mejora continua.....	26
Tabla 11. Prueba de χ^2 para la Hipótesis Específica 2.....	27
Tabla 12. Tabla cruzada de dirección * mejora continua.....	28
Tabla 13. Prueba de χ^2 para la Hipótesis Específica 3.....	29
Tabla 14. Tabla cruzada de control * mejora continua	30
Tabla 15. Prueba de χ^2 para la Hipótesis Específica 4.....	31

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Consorcio Internacional Wayra – Callao 2021, teniendo como objetivo principal determinar la relación entre la mejora continua y los procesos administrativos del consorcio. La investigación corresponde al tipo aplicada con diseño no experimental, de corte transversal y correlacional causal. La población del estudio estuvo constituida por 73 trabajadores del consorcio, la muestra estuvo constituida por 62 trabajadores encuestados. El instrumento de medición empleado fueron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Además, se emplearon estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis se utilizó el modelo de Chi Cuadrado de Pearson. Los resultados señalan que el 14.5% de los trabajadores del Consorcio Internacional Wayra perciben que la mejora continua es excelente, el 41.9% bueno y el 43.5% regular. Mientras que, el 38.7% de los trabajadores encuestados perciben que sus procesos administrativos presenta un nivel muy adecuado, el 35.5% adecuado y el 25.8% regular. Los resultados demuestran que los encuestados consideran que la mejora continua y los procesos administrativos se relacionan entre sí; demostrándose, a través de la prueba de Chi² de Pearson, dado que el X^2_e (18.355) es mayor al X^2_t (9.487) con cuatro grados de libertad, asimismo, con un P valor menor a la significancia estadística ($0.001 < 0.05$). Llegando a la conclusión que la mejora continua tiene relación significativa con los procesos administrativos del Consorcio Internacional Wayra.

Palabras clave: Mejora continua, ciclo de Deming, procesos administrativos

ABSTRACT

This research was carried out in the International Consortium Wayra - Callao 2021, with the main objective of determining the relationship between continuous improvement and the administrative processes of the consortium. The research corresponds to the applied type with a non-experimental, cross-sectional and causal correlational design. The study population consisted of 73 workers from the consortium, the sample consisted of 62 workers surveyed. The measurement instrument used was two Likert scale questionnaires. In addition, descriptive statistics were used and Pearson's Chi Square model was used for hypothesis testing. The results indicate that 14.5% of the workers of the Wayra International Consortium perceive that continuous improvement is excellent, 41.9% good and 43.5% regular. While, 38.7% of the workers surveyed perceive that their administrative processes present a very adequate level, 35.5% adequate and 25.8% regular. The results show that the respondents consider that continuous improvement and administrative processes are related to each other; demonstrating, through Pearson's Chi² test, since X^2_e (18.355) is greater than X^2_t (9.487) with four degrees of freedom, also, with a P value less than statistical significance ($0.001 < 0.05$). Reaching the conclusion that continuous improvement is significantly related to the administrative processes of the Wayra International Consortium.

Keywords: Continuous improvement, Deming cycle, administrative processes

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, los consumidores y la propia competencia exigen a diario que se busquen nuevos métodos de mejora en los servicios como en los procesos de la producción. Para ello, es fundamental lograr un excelente manejo organizacional y tener una tecnología acorde a las exigencias de hoy.

En el ámbito internacional, la preparación de diversos tipos de productos derivados de la leche en Ecuador, son realizados con procesos tradicionales heredados y sin tecnología. Siendo una falencia que exige cambios para mejorar sus procesos con novedosos avances en tecnología, iniciando por sus procesos administrativos (Mármol et al, 2020). En México, el estudio ofrecido por Montesinos et al (2020) estableciendo que se debe mejorar toda la estructura del área de almacenes e inventarios, su total control y administración del mismo, para ello, el ciclo Deming va permitir su mejora continua en base a sus cuatro fases.

En el ámbito nacional, el estudio de Pérez (2017) establece que implementar herramientas para el control de la calidad en las empresas de confección en Perú va permitir que no existan atrasos al entregar sus productos y mejorar la calidad de sus productos. Para el área de servicio y atención al cliente, las demoras de facturación y la falta de metas asignadas conllevó a establecer la propuesta de un plan de mejora en los procesos administrativos de la empresa Maquinarias S.A de Arequipa, esto permitió que los empleados tengan objetivos y funciones según su cargo, permitiendo la agilidad en sus procesos (López & Rodríguez, 2015).

En el ámbito local, el consorcio Wayra está conformada por 3 empresas Acciona, Ferrovial y JJC, según lo que indicó LAP. En el consorcio Wayra se está llevando a cabo la nueva torre de control del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, pero existen diversos problemas en cuanto a la organización y coordinación entre jefes inmediatos para el buen manejo de las actividades, lo cual está produciendo desacuerdos entre los encargados.

El consorcio Wayra, por intermedio de ACCIONA desarrolla proyectos en Latinoamérica a principios de los años 70, siendo el Perú donde empieza a

realizar el proyecto hidroeléctrico y riego en Arequipa (Valle de Majes) por el año 1974. Esto le permitió adquirir grandes proyectos a nivel internacional, como el realizado en Estados Unidos de Norteamérica, donde en Texas, a finales del 2016 creó el parque eólico de San Román proporcionando energía renovable a más de treinta mil casas.

A partir del año 2020, el consorcio se adjudicó el proyecto más grande de todo Sudamérica en uno de los mejores aeropuertos del mundo, construyendo la nueva Torre de Control del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, por ello, el consorcio tiene proyectado implementar métodos de mejora continua en toda su cadena de suministros en bienestar de la productividad eficaz de todas las áreas y de óptimos procesos administrativos.

Es por ello, que se ha decidido realizar una investigación a profundidad sobre la mejora continua, para la verificación del buen manejo de sus actividades, además del proceso administrativo dentro de la organización, de ese modo se podrá saber las razones que causan esta problemática utilizando planteamientos necesarios que brindarán soluciones a dicho problema.

Planteándose como problema general: ¿Qué relación existe entre la mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021? Teniendo de ese modo los problemas específicos las cuales son: ¿Qué relación existe entre la mejora continua y la planificación en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021?, ¿Qué relación existe entre la mejora continua y el control en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021? y ¿Qué relación existe entre la mejora continua y la dirección en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021? ¿Qué relación existe entre la mejora continua y el organizar en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021?

La justificación permite fundamentar la relevancia de la problemática que tiene el proyecto y la urgencia de efectuar la investigación para encontrar la solución. Se expone las diversas razones que conllevan a invertir tiempo y recursos para efectuar el proyecto, esto es, se esgrimen la totalidad de argumentos para demostrar la trascendencia en ejecutar la investigación propuesta (Castillo, 2004, p.57)

En cuanto a lo teórico, la investigación brindará ayuda para que de ese modo se pueda indagar sobre los conocimientos respecto a los relatos que se dará a conocer con la mejora continua y los procesos administrativos. Respecto a la justificación metodológica el estudio brinda y contribuye a la descripción de la medición el cual es: proceso administrativo y mejora continua, para posteriormente ser analizada y verificar la conexión que tienen estas dos variables con la población de los colaboradores del Consorcio Wayra. Por último, en cuanto a la justificación práctica, la presente investigación contribuye con la aportación de una totalidad de análisis empíricos relacionados con los resultados del estudio que sirven para verificar los nuevos procesos administrativos en la organización.

Como objetivo general se plantea: Determinar la relación entre la mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021. De ese modo como problemas específicos tenemos: Establecer la relación entre la mejora continua y la planificación en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021. Establecer la relación entre la mejora continua y el control en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021. Establecer la relación entre la mejora continua y la dirección en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021. Por último, establecer la relación entre la mejora continua y el organizar en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021.

Como hipótesis general se plantea: Existe relación significativa entre la mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021. Teniendo como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la mejora continua y la planificación en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021. Existe relación significativa entre la mejora continua y el control en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021. Existe relación significativa entre la mejora continua y la dirección en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021. Por último, existe relación significativa entre la mejora continua y la dirección en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se describen los antecedentes utilizados como guía de elaboración y fuente teórica relacionado a las variables en estudio. Teniendo como antecedentes internacionales:

Tenemos el artículo realizado por Marín, García & Maheut (2018), teniendo por objetivo analizar las posibilidades que hay de mejora continua de los procesos en las universidades públicas de México. Utilizando como metodología las recomendaciones generales para protocolos científicos. Concluyendo que la mejora continua de los procesos en las universidades públicas mexicanas va permitir una correcta información a sus usuarios y sencillez en sus mecanismos. Se tiene también a Barrionuevo (2018), para esta tesis se tiene por objetivo general el planteamiento de un rediseño en los procesos administrativos y operativos del Hostal Saraí en el Cantón Baños de agua Santa. La metodología que se utilizó fue la investigación exploratoria para una muestra de 316 encuestados, teniendo como resultado que un 49% reconocen el Hostal y un 51% no conocen el Hostal. Se tiene por conclusión que existe un porcentaje grande de potenciales clientes que aún desconocen el Hostal puesto que no se tiene un correcto plan de publicidad que permita posicionar la marca de la empresa dentro del sector Hotelero de la zona. Un periodo atrás, el estudio de Romero (2016), presenta en esta tesis como objetivo principal realizar un modelo de mejora continua que proporciona la Universidad Nacional en los servicios de TI con la finalidad de velar por una gestión eficiente de sus servicios. La metodología que se realizó fue de naturaleza mixta (cualitativa y cuantitativa), para una muestra conformada por 142 clientes, teniendo por resultado que el 61% señala que la atención en los servicios de TI es percibida como fortaleza y el 39% lo perciben como una debilidad. Concluyendo que se identificaron las internas necesidades en la gestión de servicios de TI y se utilizó una lista de criterios como plan piloto para obtener un catálogo de mejoras. Igualmente, para Bedoya, Hernández & Villegas (2016) establecen como principal objetivo la elaboración de un sistema de automatización para gestionar efectivamente los procesos administrativos. Su diseño metodológico fue de tipo aplicado, con diseño documental y de propuesta de mejora. Teniendo como conclusión que se

ha demostrado la rapidez y eficiencia de los programas en la arquitectura cliente servidor puesto que al tener conexión se pueden comunicar a largas distancias que permite enviar mensajes si el desplazamiento hacia ese lugar.

A continuación, se describen los antecedentes nacionales recopilados en este proyecto de investigación:

El artículo de Sotelo (2020), señala que las industrias peruanas grandes en el rubro de alimentos aplican los conceptos del Kaizen para la reducción de costos y exista una carga laboral equilibrada. Teniendo como objetivo general la optimización de operaciones de traslado de productos perecibles desde la producción hasta la distribución, su metodología fue descriptiva aplicando los siete pasos de mejora continua. Teniendo como conclusión que el sistema PHVA permite el flujo en el transporte y almacenamiento interno. Ese mismo año, el estudio de Reátegui (2020) establece en su tesis como objetivo general establecer que la gestión de la calidad se relaciona con la eficacia en los procesos administrativos en las mypes de restaurantes de comida rápida. El diseño metodológico utilizado fue un enfoque cuantitativo con diseño no experimental-transversal y con nivel descriptivo para una muestra de nueve restaurantes de comida rápida. El resultado de su estudio señala que los microempresarios el 66.7% son varones y el 33.3% son mujeres. Se concluye que según el objetivo general, existe relación entre ambas variables. Anteriormente, el estudio realizado por Guerrero (2018) señala en su tesis por objetivo principal establecer de qué forma el Kaizen contribuye como proceso de mejora constante en la calidad educativa de IES del Ecuador del 2015 al 2016. La metodología utilizada fue con diseño no experimental y nivel descriptivo para una muestra de 150 participantes, el resultado de su investigación señala que F es 18.53 por tanto es mayor que punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 11,1$). Teniendo por conclusión que la mejora constante del Kaizen aporta en mejorar la calidad de la educación en los Institutos de educación Superior del Ecuador. Por último, el estudio de Rojas (2017), señala que su objetivo es explicar las consecuencias de la falta de procedimientos de adquisición dentro de Topy Top SJL. La clasificación del método es descriptivo correlacionado, la muestra empleada para dicho proceso fue de 30 personas pertenecientes al departamento de Compras. La herramienta de medición empleada fue compuesta por 23 preguntas. Los

resultados señalan que la correlación de Pearson es 0.781, siendo esta un índice correlacional elevado, el nivel de Significancia es del 0, 003, generando la aceptación de la Hipótesis paralela, con lo que se puede inferir que la Estructura PDCA está significativamente ligada con los procedimientos de compra.

A continuación, se describen los antecedentes locales recopilados en este proyecto de investigación:

Se tiene a Medina (2019), señala como objetivo principal establecer que los procedimientos administrativos se relacionan con la mejora constante en la UGEL de Celendín. El diseño metodológico empleado fue con diseño de correlación-causal, no experimental para una muestra de 120 usuarios. El resultado indica una correlación de Spearman a 0.774 positiva alta. Teniendo como conclusión que este estudio es de vital relevancia dado que permite la mejora en los procedimientos administrativos disciplinarios de la UGEL. Ese mismo año, el estudio realizado por Arias & Vargas (2019) señalan como objetivo general establecer una relación que comprende la mejora continua con los procesos administrativos. El diseño metodológico empleado fue teniendo un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, no experimental y transeccional para una muestra de 39 empleados para el Colegio Mentas Brillantes de Trujillo. El resultado obtenido es una correlación de Spearman a 0.581, llegando a la conclusión que si no se ejecuta correctamente la mejora continua va afectar significativamente los procesos administrativos. Finalmente, el estudio de Espinoza (2017), tuvo como objetivo principal establecer la relación de los procesos administrativos con la mejora continua de la empresa Vigarza. La metodología empleada fue con nivel descriptivo y diseño correlacional para una muestra de 86 participantes. El resultado señala una correlación de Spearman a 0.944 siendo positiva y muy fuerte, con lo que se concluye que existe una significativa relación entre las variables de estudio.

En relación a la variable Mejora Continua, se enunciarán las definiciones más relevantes tomadas por el presente estudio, siendo las siguientes:

Para Armendáriz (2019) La rueda de Deming, es un ciclo para la resolución de problemas y de su mejora, consta de cuatro puntos: Planificar (elegir cuales son

los objetivos y qué realizar para alcanzarlos), Ejecutar (es la puesta en marcha de la totalidad de lo planificado), Comprobar (es la medición de los resultados de la segunda fase con los objetivos establecidos en la planificación), Actuar (establecimiento de acciones adecuadas para corregir los errores detectados).

Como análisis del párrafo, se puede entender que para empezar con la aplicación de la CMC (ciclo de mejora continua), sobre algún área de la organización es importante que se puedan realizar procesos que estén claros y definidos.

Según la Teoría de las 5S: Si las 5 s se practican con regularidad, se estimula la creación de un ciclo de mejoras, que empiezan con la reducción de las variaciones causadas por las anomalías, y continúa con la creación de una estabilidad y uniformidad en los procesos de producción, pues constituyen por sí mismas otra técnica de la calidad (García, Oropeza & Maldonado, 2017, p.3)

Estas teorías son: Seiri, cuya traducción al español es clasificación; seiton, que es equivalente a orden u organización; seiso, que se refiere a la limpieza; seiketsu, que se relaciona con lo estandarizado, con la higiene y la imagen, y shitsuke, que alude a la disciplina y al compromiso.

Estos autores señalan que están soportadas por cinco principios que son la identificación y definición del valor (value), identificación de los flujos de valor (value stream) alineamiento con los flujos de valor (flow) lograr que las necesidades y expectativas del cliente jalonen (pull) persiguiendo la perfección (perfection).

Para Soler et al (2016) la metodología del lean manufacturing busca eliminar los despilfarros maximizando o utilizando únicamente las actividades que contienen valor agregado a través de las herramientas (5S, Kaizen, Kanban, por nombrar algunas) todas con origen japonés inspirados por los principios de Edwards Deming (p.42)

En cuanto a los modelos teóricos de la Mejora Continua que sostienen la presente investigación, se describen los más importantes por su contenido y por su aporte al presente estudio:

El ISO 9001 es un sistema de gestión consta de principios, reglas y estándares interrelacionados, estructurados y regulados, para ayudar a gestionar las operaciones específicas o generales de una asociación. Un sistema de gestión estandarizado es un sistema cuyos requisitos están definidos por estándares internacionales, nacionales o de la industria. Las asociaciones de todos los tipos y tamaños utilizan sistemas de gestión estandarizados debido a los muchos beneficios que se pueden obtener de la acreditación (Gómez, 2015).

Según Dudin et al (2015) para lograr la mejora continua, uno de los métodos más utilizados es el ciclo de Deming o metodología PHVA, que son procedimientos de mejora de la calidad, estos procedimientos tienden a reducir costos, eliminar errores, etc. Según Deming, el objetivo principal de este curso (o círculo de Deming) es la autoevaluación, que destacará las fortalezas a mantener y las áreas de mejora donde se deben tomar medidas. Para lograr la mejora continua del proceso, debe estar adecuadamente capacitado en la sucesión de herramientas y técnicas de resolución de problemas y el correcto funcionamiento del trabajo en equipo; Contribuir a mejorar la calidad y aumentar la productividad (Carrasco, 2017). La metodología anterior identifica cuatro etapas o pasos sucesivos: planificación, implementación, revisión y acción. De modo que cuando se llega al último paso, se vuelve a realizar el primer paso y así se repite el ciclo nuevamente. Sugiere formas de mejorar de manera sistemática y sostenible (Soret & De Obesso, 2020).

El uso del diagrama de Ishikawa no identifica la causa principal del problema y, a menudo, se aplica a problemas en el campo de la calidad en una empresa, donde el diagrama de Ishikawa agrupa las causas del problema en tipos. Las categorías que se forman colectivamente son: máquinas, materiales, métodos y personas. (Domínguez, 2016). Diagrama de Pareto, esta herramienta de calidad se utiliza para priorizar e identificar los factores que influyen o influyen en un problema y fallas en la organización, para ser evaluados y las medidas preventivas necesarias y necesidades. Este gráfico se basa en la regla 80-20, que establece que el 20% de las causas constituyen el 80% de los efectos (Madrigal, 2021).

Dimensiones del Ciclo de Mejora Continua, según el Ciclo de Deming (PHVA):

Planificar: Para Deming, durante la primera etapa se tiene que: “Analizar cuál es el estado de la empresa con sus necesidades. Ello te facilitará delimitar una serie de objetivos, así también, las medidas que te permitan lograrlo. Así mismo, se tendrá que establecer cómo se medirá si dichos objetivos se lograron o no” (Botero, 2021).

Hacer: Una vez especificado las actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos, es el instante de poner manos a la obra: “En este modo, se debe implementar el plan realizado cumpliendo con directrices que se haya planteado en la fase uno” (Botero, 2021).

Verificar: Después de haber puesto en marcha la maquinaria, debes ver si has sido capaz de avanzar en la dirección adecuada: “Para hacer tus valoraciones tan solo tendrás que seguir el sistema de evaluación que tú mismo hayas definido en la primera fase. Lo primordial es determinar el grado de cumplimiento de los objetivos e identificar cuáles son las acciones más efectivas” (Botero, 2021).

Actuar: Según Deming, en esta última fase debes estudiar los resultados del control para elaborar informes y comparativas: “Toda la documentación que generes durante esta fase va a servir para crear el siguiente plan, ya que el proceso vuelve a iniciarse tras realizar los ajustes correspondientes” (Botero, 2021).

Para la variable Procesos Administrativos, se describen las definiciones más relevantes ofrecidas en el presente estudio:

Para Sánchez & García (2021) Las organizaciones por intermedio de los procesos administrativos efectúan diversas tareas y actividades que son coordinadas de forma eficaz y eficiente con los demás procesos que se ejecutan en la organización. Tiene cuatro tareas básicas: Planificar, organizar, direccionar y controlar (p.20)

Planificar: Es la definición de metas, fijando las estrategias para alcanzarlas y elaborando presupuestos para poder realizarlos. Organizar: Es la confección de organigramas de la organización, los grados de jerarquía en la toma de

decisiones y las tareas a ejecutar. Direccionar: Por el cual se incentiva a los empleados, desarrollando políticas de comunicación. Controlar: Estableciendo los estándares que se proponen lograr, vigilando las tareas que se realizan a diario y se realizan feedbacks para hacer correcciones de ser necesario.

La integración, control y dirección conforman la etapa dinámica del proceso administrativo, teniendo igual relevancia que la planeación y organización para que toda organización logre sus propósitos definidos (Cipriano, 2015, p.126)

Para que toda organización cuente con recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos se debe ejecutar el proceso de integración que es la identificación de necesidades del total de sus recursos y se pueda satisfacer a toda organización cumpliendo con sus expectativas.

En cuanto a los modelos teóricos de los Procesos Administrativos que sostienen la presente investigación, se describen los más importantes por su contenido y por su aporte al presente estudio:

Modelo Servo Anzola, citado por (Caldas, Carrión & Heras, 2017) enfatiza los cuatro elementos constitutivos del proceso administrativo: Planificación, para determinar los objetivos y lo necesario para alcanzarlos; Organización, como la coordinación de acciones y la distribución efectiva de recursos para lograr los objetivos; Dirección, que corresponde a la ejecución de lo planificado, utilizando la motivación y orientación del administrador; Control, en el que se analizan los resultados y se identifican las desviaciones de los resultados para tomar acciones correctivas.

Modelo de Münch establecido en el año 2010, citado por (Lacalle, 2016), su teoría señala que trabajamos y enfatizamos el logro de los objetivos de la organización con la coordinación del uso de recursos mediante la revisión de indicadores de productividad, calidad y competitividad. También indica las cuatro funciones administrativas: 1) Planificación, donde se determinan las estrategias y se planifican las actividades de acuerdo con la filosofía de la empresa, es decir, la misión, visión y valores. 2) Organización, en la que se realiza la distribución de recursos y la descripción de las funciones, se determina la estructura jerárquica y la distribución de los departamentos. 3) Integración, en esta fase se integran los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto, los cuales son:

recursos humanos, materiales, informáticos y financieros.) Gestión, donde se lleva a cabo el proceso de toma de decisiones, así como la motivación, comunicación y liderazgo del líder hacia los empleados. 5) Control, donde se establecen los sistemas de control, herramientas y sus indicadores.

Modelo de Robbins & Coulter establecido en el año 2008, citado por (Carmona, 2019). Señala que los procesos de coordinación y control de las actividades están vinculados a la gestión administrativa de tal forma que se lleven a cabo de manera eficiente y acorde con los planes de trabajo. En este sentido, este modelo enfatiza los cuatro elementos administrativos: 1) Planificación, donde se decide la estrategia a seguir para lograr los objetivos. 2) Organización, donde se estructuran la organización y los recursos de la empresa. 3) Gestión, donde las funciones se realizan de acuerdo con los recursos establecidos, a través de la orientación del gerente. Control, para analizar los resultados y determinar los mecanismos de control durante el proceso.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo:

Baptista et al (2014) indican que la investigación es un conglomerado de procedimientos críticos, sistemáticos y empíricos que están destinados a analizar algún problema y/o fenómeno. Es empírica porque es realizada de distintas formas con el fin de saber la verdad y es crítico ya que se realizan preguntas de carácter constructivo con relación al proyecto de investigación, su resultado debe ser verídica para lograr ser científica (p. 5).

Hernández et al (2018) señalan que la investigación de tipo aplicada busca encontrar la solución a una problemática inmediata en el que se encuentra la sociedad (p.30).

El estudio que se utilizó fue de tipo aplicado, puesto que proporciona el estudio de los cambios que se logren producir en la sociedad con estrecha relación a la problemática que se está planteando y que las soluciones que se determinen puedan efectuar cambios positivos a la sociedad.

Diseño:

Bilbao y Escobar (2020) establecen que las investigaciones de correlación tienen por finalidad la medición del grado de relación de dos o más variables y su forma de interactuar entre sí. Son establecidas en igual contexto y en función de los mismos sujetos de estudio (p.59).

Para los estudios sin manipulación intencional de sus variables y que tiene soporte relevante en la observación de los fenómenos que se dan tal cual en su hábitat natural para que posteriormente sean analizados, son los estudios no experimentales (Hernández y Coello, 2020, p.58).

Ñaupas et al (2014) señalan que los estudios transversales son los que se conducen en un tiempo y periodo determinado, con estos estudios podemos observar distintas variables en un momento único (p.341).

Este proyecto de investigación tendrá un diseño de correlación no experimental y corte transversal, porque su finalidad es delinear y especificar las variables y analizar la interrelación e incidencia en una determinada circunstancia.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Mejora Continua

Definición conceptual:

García et al (2017) conocido como ciclo PHVA es un cuadro de acción valedero para aplicarse en todos los procedimientos de gestión (...) que sustentan su implementación y desarrollo en el método de mejora continua. Corresponden a las iniciales: Planificación, hacer, verificación y actuación (p.454).

Definición operacional:

La variable Mejora Continua obtendrá su estudio tomando en cuenta la dimensión Ciclo de Deming y sus indicadores: Planificar, hacer, verificar y actuar. La muestra resultante se obtuvo de los trabajadores del Consorcio Internacional

WAYRA, Callao 2021. Para realizar su medición se realizará un cuestionario de 12 preguntas.

Dimensiones:

1. Ciclo de Deming, sus indicadores son:

- Planificar
- Hacer
- Verificar
- Actuar

Variable: Proceso Administrativo

Definición conceptual:

Según Caldas (2017) señala que toda organización necesita de su funcionamiento, porque hace que los empleados realicen sus funciones correctamente siendo eficaces y responsables, siendo así, implica mucho la gestión administrativa para una empresa, ya que, se enfoca en el día a día de los procesos de la organización demostrando habilidades por los trabajadores y para que la empresa pueda obtener mejores resultados.

Definición operacional:

La variable Procesos Administrativos obtendrá su estudio tomando en cuenta las dimensiones: Planificar, Organizar, Dirección y Control. La muestra resultante se obtuvo de los trabajadores del Consorcio Internacional WAYRA, Callao 2021. Para realizar su medición se realizará un cuestionario de 18 preguntas.

Dimensiones:

1. Planificar, sus indicadores son:

- Selección de objetivos
- Medios para los objetivos

2. Organizar, sus indicadores son:

- Estructura organizativa
- Cumplimiento de funciones

3. Dirección, sus indicadores son:

- Motivación
- Toma de decisiones

4. Control, sus indicadores son:

- Sistemas de control
- Sistema de evaluación

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Para Hernández y Coello (2020) establecen que “la población es la totalidad del fenómeno a estudiar y la parte representativa de éste, se le considera como una muestra” (p.50). Por ello, este estudio contó con una población de 73 trabajadores del Consorcio Internacional Wayra. Estos han sido seleccionados en un periodo bimestral (Julio – Agosto) del presente año 2021.

- **Criterio de inclusión:** Todos los trabajadores en planilla del Consorcio Internacional Wayra (ambos sexos).
- **Criterio de exclusión:** Trabajadores fuera de planilla (Service) y empresas ajenas al sector construcción que no pertenecen al consorcio Internacional Wayra.

Muestra:

Para Baena (2017) la muestra “tiene que ser representativa del total de la población analizada y su unidad de análisis incluirá a la muestra” (p. 204). En ese sentido, este estudio tendrá como muestra a 62 trabajadores del Consorcio Internacional Wayra.

Muestreo:

Todos los componentes de la población contienen una posibilidad diferente a cero para ser elegidos como unidad muestral en el muestreo probabilístico. (...). El método más conocido es el muestreo aleatorio simple. Esta probabilidad es calculada con anterioridad y no es necesario que sea igual para todos los elementos. (Jiménez, 2016, p. 205).

Unidad de análisis:

Lo descrito por el autor en el párrafo anterior, el tamaño de la muestra de esta investigación presentó los siguientes criterios: se aplicó la formula estadística donde $P=73$ con un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 95%.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**Técnica:**

La técnica es el procedimiento por el cual se efectúa una indagación o consulta de una investigación (Galán y Martínez, 2014). Para este estudio se utilizará la encuesta que servirá para indagar sobre el funcionamiento de las variables de estudio.

Instrumento:

Gil (2016) establece que los instrumentos sirven para la medición de características de las variables a través de test, pruebas o cuestionarios. Es por eso que se utilizará al cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Ficha Técnica N° 1

Nombre:	Cuestionario para medir la Mejora Continua en el Consorcio Internacional Wayra.
Autor:	Arias y Vargas (2019)
Adaptado por:	Calderón y Salazar.
Objetivo:	Determinar las metodologías de mejora continua.
Tipo de aplicación:	Individual.
Tiempo:	Contará con tiempo de 20 minutos para su ejecución.
Tipificación:	Categorizado por niveles.

Ficha Técnica N° 2

Nombre:	Cuestionario para medir los procesos administrativos en el Consorcio Internacional Wayra.
Autor:	Espinoza (2017)
Adaptado por:	Calderón y Salazar.
Objetivo:	Establecer los niveles en los procesos administrativos.
Tipo de aplicación:	Individual.
Tiempo:	Contará con tiempo de 20 minutos para su ejecución.
Tipificación:	Categorizado por niveles.

Descripción del instrumento: Esta constará de 30 preguntas. Para la variable mejora continua se tendrán 12 preguntas y para la variable procesos administrativos se tendrán 18 preguntas. Se utilizó la escala de Likert: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez: Es la que demuestra que el cuestionario hace su correcta medición en las variables y dimensiones (Naghi, 2000). En este caso, los instrumentos fueron validados por los tres expertos:

- Mg. Dios Zárate, Luis Enrique
- Mg. López Landauro, Rafael Arturo
- Mg. Campos Huamán, Juan Martín

Confiabilidad: El instrumento consistente es la que manifiesta ser confiable (Bernal, 2006). Para este estudio se utilizó la prueba de fiabilidad del instrumento puesto que las preguntas están conformadas por escalas tipos likert, así se podrá identificar el grado de confiabilidad de los instrumentos, siendo sus resultados:

Tabla 1. Resultados del análisis de fiabilidad de instrumentos

VARIABLES	Total de preguntas	Coefficiente de fiabilidad
Mejora continua	12	,858
Procesos administrativos	18	,843

Fuente: Spss 24.0

3.6. Procedimientos

Para Hernández, Moreno, Placencia y Ramos (2018), señalan que: “Significa la manera de hacer, es decir, la forma en que se propone realizar la investigación. Con frecuencia se denomina metodología a esta sección, nombre que es completamente inadecuado” (p.41). De esta última definición se realizó la aprobación del título de Tesis, se efectuó la aprobación y autorización por parte del Consorcio Internacional Wayra en realizar el estudio de las variables en su organización. La validación y aprobación del instrumento estuvo a cargo del docente asesor Dios Zárate, Luis.

3.7. Método de análisis de datos

El análisis estadístico e interpretación de datos se seguirá en el siguiente orden: Se escogerá el programa que se usará para obtener los datos estadísticos el cual será el SPSS 24.0

Se vaciará los datos recogidos de los cuestionarios aplicados a la muestra de estudio (clientes del Consorcio Internacional Wayra) y se irán corroborando que los datos estén correctamente establecidos. A su vez se crearán variables categorizadas según percepción de niveles, determinando estadística descriptiva y análisis de frecuencias mediante tablas. Así mismo para la comprobación de hipótesis se realizará un análisis de datos mediante estadísticos.

3.8. Aspecto ético

La realización de este proyecto de investigación contó con la validación, autorización y acreditación en los siguientes aspectos:

- a) La veracidad de todos los datos proporcionados en esta investigación (antecedentes y marco teórico)
- b) La veracidad de los resultados en las encuestas formuladas a los integrantes de la muestra de estudio.
- c) La veracidad de los resultados procesados en el software estadístico SPSS 24.0.
- d) La autorización del Gerente General o representante legal del Consorcio Internacional Wayra.

IV. RESULTADOS

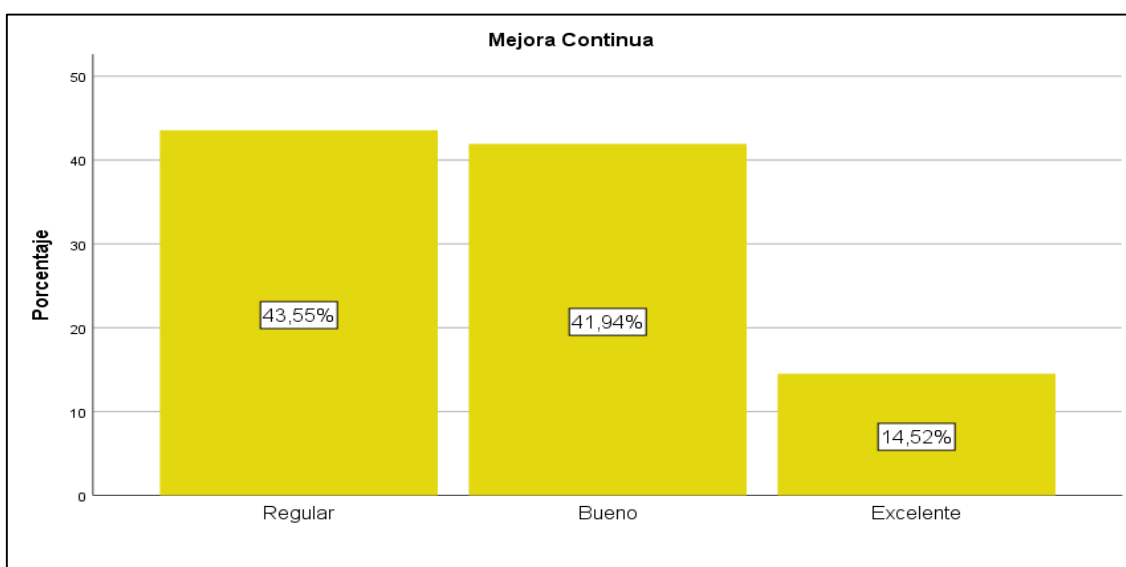
4.1. Análisis descriptivo

Tabla 2. Niveles de percepción de la Mejora Continua

	f	%
Válido Débil	27	43.5
Fuerte	26	41.9
Muy fuerte	9	14.5
Total	62	100

Fuente: Spss. 25.0

Figura 1 Niveles de percepción de la Mejora Continua



Fuente: Elaboración propia

Los resultados evidencian que 43.55 % de los trabajadores del Consorcio Internacional Wayra perciben que la mejora continua es regular, el 41.94 % es bueno y el 14.52 % es excelente.

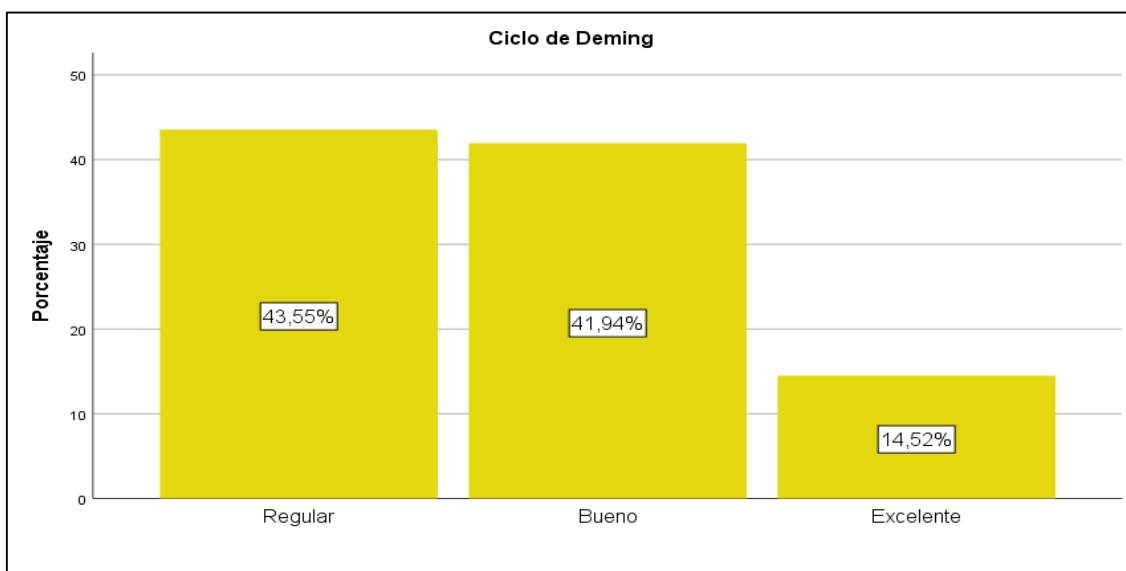
Ciclo de Deming

Tabla 3. Niveles de percepción de la dimensión Ciclo de Deming

	f	%
Válido Débil	27	43.5
Fuerte	26	41.9
Muy fuerte	9	14.5
Total	62	100

Fuente: Spss. 25.0

Figura 2. Niveles de percepción de la dimensión Ciclo de Deming



Fuente: Elaboración propia

Los resultados evidencian que 43.55 % de los trabajadores del Consorcio Internacional Wayra perciben que el ciclo de Deming es regular, el 41.94 % es bueno y el 14.52 % es excelente.

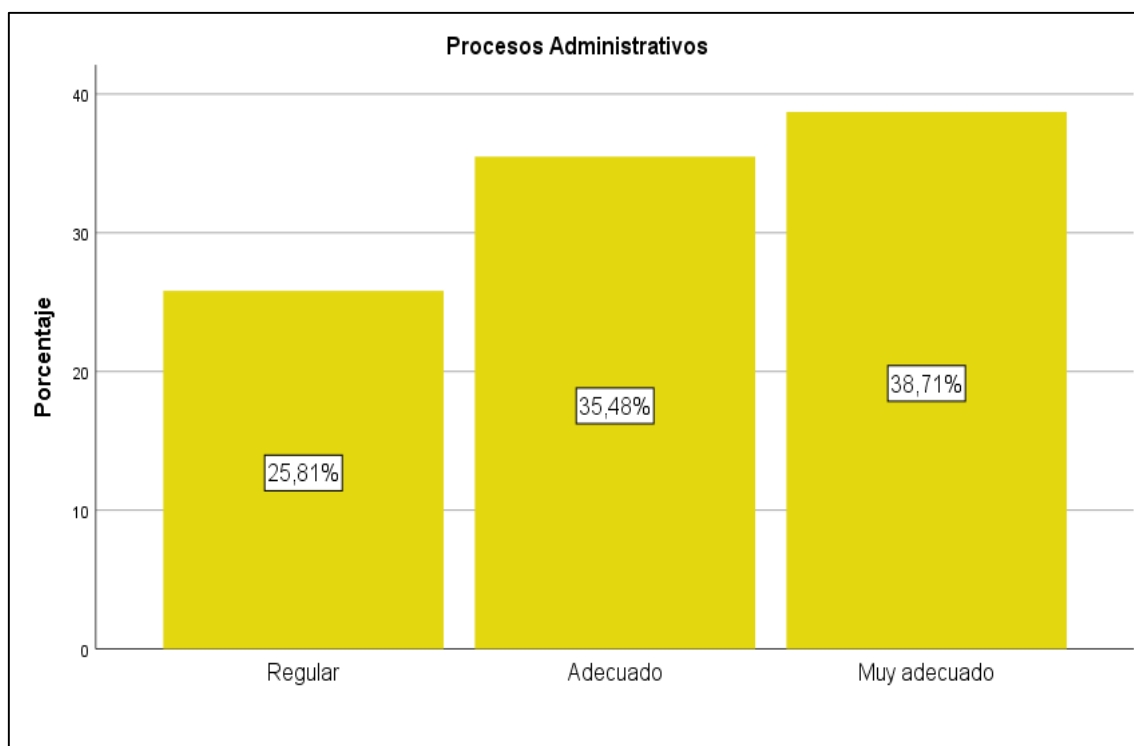
Procesos Administrativos

Tabla 4. Niveles de percepción de Procesos Administrativos

	f	%
Válido Regular	16	25.8
Adecuado	22	35.5
Muy adecuado	24	38.7
Total	62	100

Fuente: Spss. 25.0

Figura 3. Niveles de percepción de Procesos Administrativos



Fuente: Elaboración propia

Los resultados evidencian que 25.81 % de los trabajadores del Consorcio Internacional Wayra perciben que los procesos administrativos son regular, el 35.48 % es adecuado y el 38.71 % es muy adecuado.

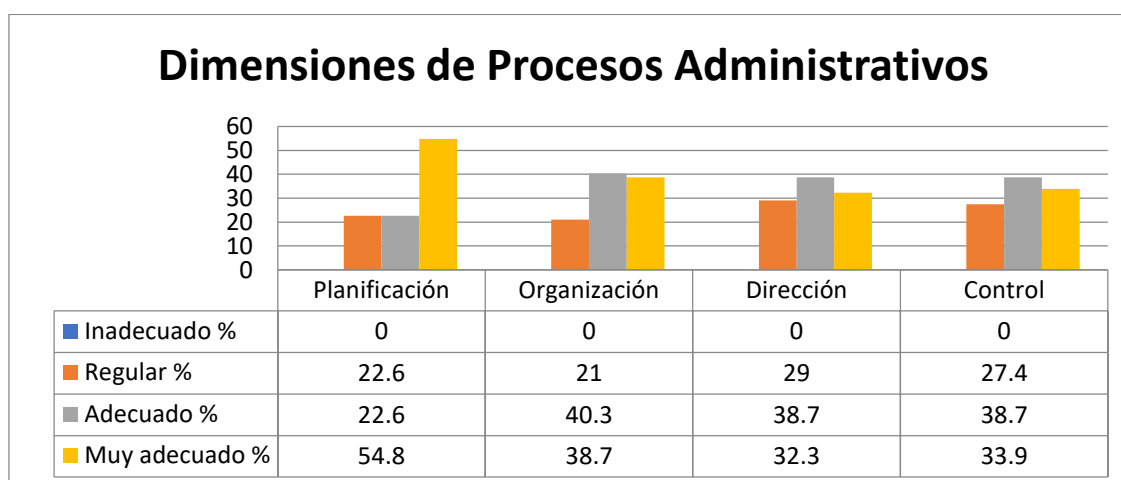
Tabla 5. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Procesos Administrativos

Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado		Muy adecuado	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Planificación	0	0	14	22.6	14	22.6	34	54.8
Organización	0	0	13	21	25	40.3	24	38.7
Dirección	0	0	18	29	24	38.7	20	32.3
Control	0	0	17	27.4	24	38.7	21	33.9

Fuente: Elaboración propia

Los resultados evidencian que, en relación a la dimensión planificación, los trabajadores del Consorcio Internacional Wayra perciben que presentan un nivel regular 22.6 %, el 22.6 % adecuado y 54.8 % muy adecuado. Adicionalmente, en relación a la dimensión organización, el 21 % lo perciben regular, el 40.3 % adecuado y el 38.7 % muy adecuado. Asimismo, en relación a la dimensión dirección, el 29 % lo perciben regular, el 38.7 % adecuado y el 33.9 % muy adecuado. Finalmente, en cuanto a la dimensión control, el 27.4 % lo perciben regular, el 38.7 % lo perciben adecuado y el 33.9 % muy adecuado.

Figura 4. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Procesos Administrativos



Fuente: Elaboración propia

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

Tabla 6. Tabla cruzada de mejora continua * procesos administrativos

Mejora continua	Procesos administrativos				Total
	Estadísticos	Regular	Adecuado	Muy adecuado	
Regular	Recuento	8	4	15	27
	%	29,6%	14,8%	55,6%	100,0%
Bueno	Recuento	8	15	3	26
	%	30,8%	57,7%	11,5%	100,0%
Excelente	Recuento	0	3	6	9
	%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Total	Recuento	16	22	24	62
	%	25,8%	35,5%	38,7%	100,0%

Fuente: *elaboración propia*

La T. N°6, sus resultados señalan que la totalidad de la variable mejora continua que tiene relación con un nivel “regular” corresponden al 29,6% con el nivel “regular”, al 14,8% del nivel “adecuado” y 55,6% al nivel “muy adecuado” de procesos administrativos, en este nivel se ubican los trabajadores disconformes con la gestión en el Consorcio Internacional Wayra. Del 100% de la mejora continua del nivel "bueno" corresponde al 30,8% del nivel "regular", 57,7% al nivel “adecuado” y 11,5% del nivel “muy adecuado” de procesos administrativos, para este nivel se encuentran aquellos trabajadores que tiene una posición favorable con relación a esta variable. Del 100% de la mejora continua del nivel "excelente" corresponde al 33,3% del nivel “adecuado” y 66,7% del nivel “muy adecuado” de procesos administrativos, en este nivel se encuentran los trabajadores que tienen una posición completamente favorable de la gestión en el Consorcio Internacional Wayra.

Ha: La mejora continua tiene relación existente con los procesos administrativos en el Consorcio Internacional Wayra, Callao 2021.

Ho: La mejora continua no tiene relación existente con los procesos administrativos en el Consorcio Internacional Wayra, Callao 2021.

La comprobación de la hipótesis tiene define su criterio de la siguiente manera:

Cuando X^2_e es mayor que X^2_t se rechaza la (Ho) y se acepta la (Ha), contrariamente cuando el X^2_t supera al X^2_e podemos aceptar la (Ho) y rechazar la (Ha).

Grado de Sig. = 0.05

$Xi^2 P = < 0.05$

Tabla 7. Prueba de Xi^2 para la Hipótesis General

	Valor	gl	P
Xi^2 Pearson	18,355 ^a	4	,001
Verosimilitud	22,343	4	,000
Asociación lineal	,089	1	.765
N	62		

Existencia: El valor del Xi^2 calculado, es $Xi^2_e = 18,355$ y el valor del $Xi^2_t = 9,487$ con un 95% de grado de confianza y 4 grados de libertad, siendo así se cumple la regla $Xi^2_t < Xi^2_e$. En tal sentido, aceptamos la Ha y rechazamos la Ho. Concluyendo según el p-valor = 0.001 < 0.05 que la mejora continua se relaciona directamente con los procesos administrativos del Consorcio Internacional Wayra.

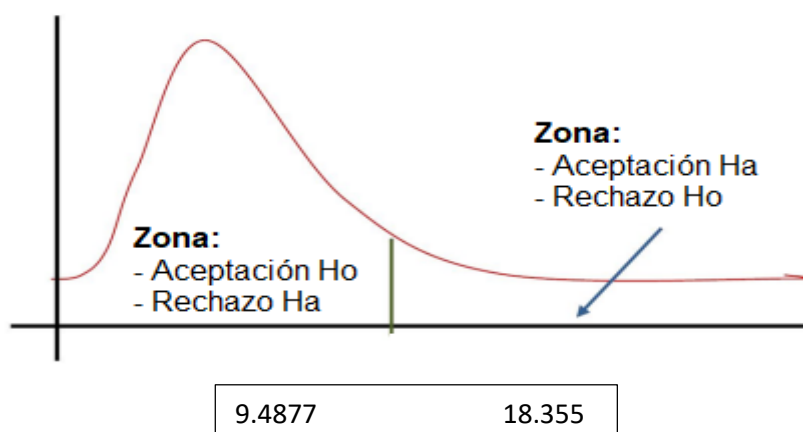


Tabla 8. Tabla cruzada de planificación * mejora continua

Planificación	Mejora Continua				Total
	Estadísticos	Regular	Bueno	Excelente	
Regular	Recuento	5	9	0	14
	%	35,7%	64,3%	0,0%	100,0%
Adecuado	Recuento	3	9	2	14
	%	21,4%	64,3%	14,3%	100,0%
Muy adecuado	Recuento	19	8	7	34
	%	55,9%	23,5%	20,6%	100,0%
Total	Recuento	27	26	9	62
	%	43,5%	41,9%	14,5%	100,0%

Fuente: *elaboración propia*

La T. N°8, sus resultados señalan que la totalidad de la dimensión planificación que tiene relación con un nivel “regular” corresponden al 35,7% con el nivel “regular” y 64,3% al nivel “bueno” de mejora continua, en este nivel se ubican los encuestados disconformes con la gestión en el Consorcio Internacional Wayra. Del 100% de la planificación del nivel "adecuado" corresponde al 21,4% del nivel "regular", al 64,3% del nivel “bueno” y 14,3% del nivel “excelente” de mejora continua, para este nivel se encuentran aquellos encuestados que tiene una posición favorable con relación a esta dimensión. Del 100% de la planificación del nivel "muy adecuado" corresponde al 55,9% del nivel “regular”, al 23,5% al nivel “bueno” y 20,6% del nivel “excelente” de mejora continua, en este nivel se encuentran los encuestados que tienen una posición absolutamente favorable con relación a la gestión de esta dimensión.

Ha: La planificación tiene relación existente con la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra, Callao 2021.

Ho: La planificación no tiene relación existente con la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra, Callao 2021.

La comprobación de la hipótesis tiene define su criterio de la siguiente manera:

Cuando X^2_e es mayor que X^2_t se rechaza la (H_0) y se acepta la (H_a), contrariamente cuando el X^2_t supera al X^2_e podemos aceptar la (H_0) y rechazar la (H_a).

Grado de Sig. = 0.05

$X^2 P = < 0.05$

Tabla 9. Prueba de X^2 para la Hipótesis Específica 1

	Valor	gl	P
X^2 Pearson	11,936 ^a	4	,018
Verosimilitud	14,200	4	,007
Asociación lineal	,068	1	,794
N	62		

Existencia: El valor del X^2 calculado, es $X^2_e = 11,936$ y el valor del $X^2_t = 9,487$ con un 95% de grado de confianza y 4 grados de libertad, siendo así se cumple la regla $X^2_t < X^2_e$. En tal sentido, aceptamos la H_a y rechazamos la H_0 . Concluyendo según el p-valor = 0.018 < 0.05 que la planificación se relaciona directamente con la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra.

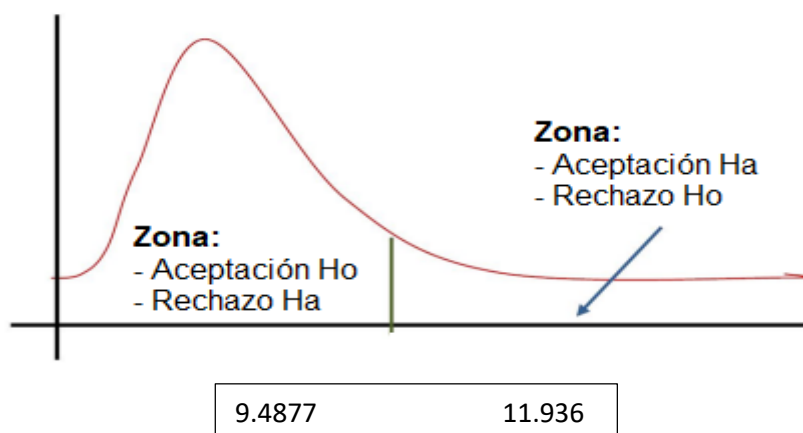


Tabla 10. Tabla cruzada de organización * mejora continua

Organización	Mejora continua				Total
	Estadísticos	Regular	Bueno	Excelente	
Regular	Recuento	10	3	0	13
	%	76,9%	23,1%	0,0%	100,0%
Adecuado	Recuento	6	14	5	25
	%	24%	56%	20%	100,0%
Muy adecuado	Recuento	11	9	4	24
	%	45,8%	37,5%	16,7%	100,0%
Total	Recuento	27	26	9	62
	%	43,5%	41,9%	14,5%	100,0%

Fuente: *elaboración propia*

La T. N°10, sus resultados señalan que la totalidad de la dimensión organización que tiene relación con un nivel “regular” corresponden al 76,9% con el nivel “regular” y 23,1% al nivel “bueno” de mejora continua, en este nivel se ubican los encuestados disconformes con la gestión de esta dimensión en el Consorcio Internacional Wayra. Del 100% de la organización del nivel "adecuado" corresponde al 24% del nivel "regular", al 56% del nivel “bueno” y 20% del nivel “excelente” de mejora continua, para este nivel se encuentran los encuestados que tiene una posición conforme con relación a esta dimensión. Del 100% de la organización del nivel "muy adecuado" corresponde al 45,8% del nivel “regular”, al 37,5% del nivel “bueno” y 16,7% del nivel “excelente” de mejora continua, en este nivel se encuentran los encuestados que tiene una posición totalmente conforme con relación a esta dimensión.

Ha: La organización tiene relación existente con la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra, Callao 2021.

Ho: La organización no tiene relación existente con la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra, Callao 2021.

La comprobación de la hipótesis tiene define su criterio de la siguiente manera:

Cuando X^2_e es mayor que X^2_t se rechaza la (H_0) y se acepta la (H_a),
 contrariamente cuando el X^2_t supera al X^2_e podemos aceptar la (H_0) y rechazar
 la (H_a).

Grado de Sig. = 0.05

$X^2 P = < 0.05$

Tabla 11. Prueba de X^2 para la Hipótesis Específica 2

	Valor	gl	P
X^2 Pearson	10,423 ^a	4	,034
Verosimilitud	12,166	4	,016
Asociación lineal	2,169	1	,141
N	62		

Existencia: El valor del X^2 calculado, es $X^2_e = 10,423$ y el valor del $X^2_t = 9,487$
 con un 95% de grado de confianza y 4 grados de libertad, siendo así se cumple
 la regla $X^2_t < X^2_e$. En tal sentido, aceptamos la H_a y rechazamos la H_0 .
 Concluyendo según el p-valor = 0.034 < 0.05 que la organización se relaciona
 directamente con la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra.

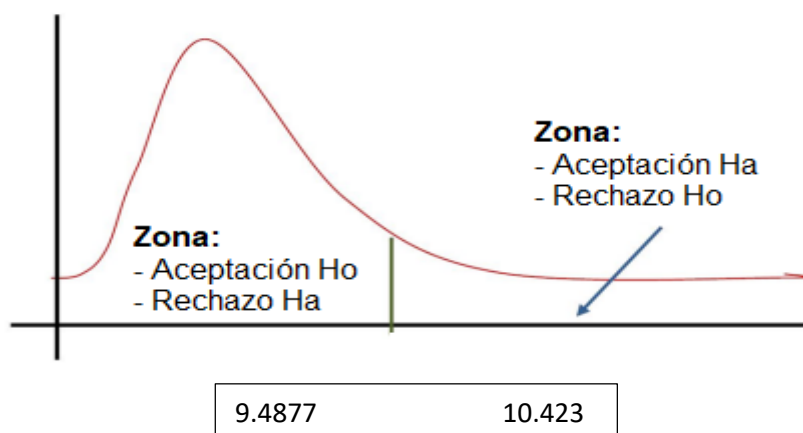


Tabla 12. Tabla cruzada de dirección * mejora continua

Dirección	Mejora continua			Total	
	Estadísticos	Regular	Bueno		Excelente
Regular	Recuento	9	9	0	18
	%	50%	50%	0,0%	100,0%
Adecuado	Recuento	6	14	4	24
	%	25%	58,3%	16,7%	100,0%
Muy adecuado	Recuento	12	3	5	20
	%	60%	15%	25%	100,0%
Total	Recuento	27	26	9	62
	%	43,5%	41,9%	14,5%	100,0%

Fuente: *elaboración propia*

La T. N°12, sus resultados señalan que la totalidad de la dimensión dirección que tiene relación con un nivel “regular” corresponden al 50% con el nivel “regular” y 50% al nivel “bueno” de mejora continua, en este nivel se ubican los encuestados disconformes con la gestión de esta dimensión en el Consorcio Internacional Wayra. Del 100% de la dirección del nivel "adecuado" corresponde al 25% del nivel "regular", al 58,3% del nivel “bueno” y 16,7% del nivel “excelente” de mejora continua, para este nivel se encuentran los encuestados que tiene una posición conforme con relación a esta dimensión. Del 100% de la dirección del nivel "muy adecuado" corresponde al 60% del nivel “regular”, al 15% del nivel “bueno” y 25% del nivel “excelente” de mejora continua, en este nivel se encuentran los encuestados que tiene una posición totalmente conforme con relación a esta dimensión.

Ha: La dirección tiene relación existente con la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra, Callao 2021.

Ho: La dirección no tiene relación existente con la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra, Callao 2021.

La comprobación de la hipótesis tiene define su criterio de la siguiente manera:

Cuando X^2_e es mayor que X^2_t se rechaza la (H_0) y se acepta la (H_a), contrariamente cuando el X^2_t supera al X^2_e podemos aceptar la (H_0) y rechazar la (H_a).

Grado de Sig. = 0.05

$X^2 P = < 0.05$

Tabla 13. Prueba de X^2 para la Hipótesis Específica 3

	Valor	gl	P
X^2 Pearson	12,793 ^a	4	,012
Verosimilitud	16,298	4	,003
Asociación lineal	,348	1	,555
N	62		

Existencia: El valor del X^2 calculado, es $X^2_e = 12,793$ y el valor del $X^2_t = 9,487$ con un 95% de grado de confianza y 4 grados de libertad, siendo así se cumple la regla $X^2_t < X^2_e$. En tal sentido, aceptamos la H_a y rechazamos la H_0 . Concluyendo según el p-valor = 0.012 < 0.05 que la dirección se relaciona directamente con la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra.

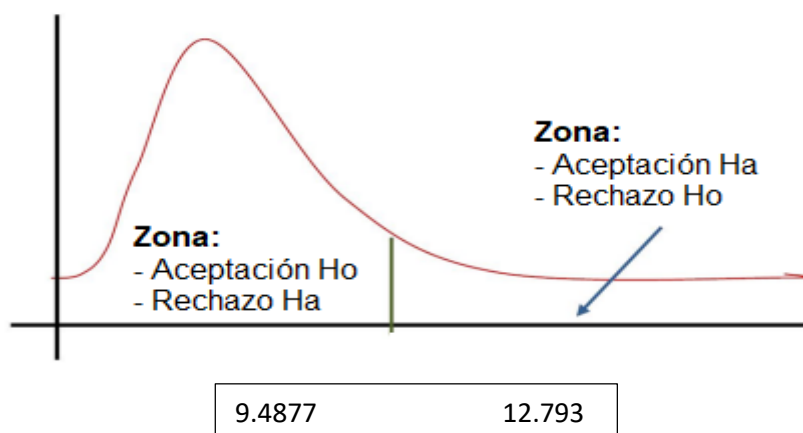


Tabla 14. Tabla cruzada de control * mejora continua

Control	Mejora continua				Total
	Estadísticos	Regular	Bueno	Excelente	
Regular	Recuento	6	11	0	17
	%	35,3%	64,7%	0,0%	100,0%
Adecuado	Recuento	5	12	7	24
	%	20,8%	50%	29,2%	100,0%
Muy adecuado	Recuento	16	3	2	21
	%	76,2%	14,3%	9,5%	100,0%
Total	Recuento	27	26	9	62
	%	43,5%	41,9%	14,5%	100,0%

Fuente: *elaboración propia*

La T. N°14, sus resultados señalan que la totalidad de la dimensión control que tiene relación con un nivel “regular” corresponden al 35,3% con el nivel “regular” y 64,7% al nivel “bueno” de mejora continua, en este nivel se ubican los encuestados disconformes con la gestión de esta dimensión en el Consorcio Internacional Wayra. Del 100% de control del nivel "adecuado" corresponde al 20,8% del nivel "regular", al 50% del nivel “bueno” y 29,2% del nivel “excelente” de mejora continua, para este nivel se encuentran los encuestados que tiene una posición conforme con relación a esta dimensión. Del 100% de control del nivel "muy adecuado" corresponde al 76,2% del nivel “regular”, al 14,3% del nivel “bueno” y 9,5% del nivel “excelente” de mejora continua, en este nivel se encuentran los encuestados que tiene una posición totalmente conforme con relación a esta dimensión.

Ha: El control tiene relación existente con la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra, Callao 2021.

Ho: El control no tiene relación existente con la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra, Callao 2021.

La comprobación de la hipótesis tiene define su criterio de la siguiente manera:

Cuando X^2_e es mayor que X^2_t se rechaza la (H_0) y se acepta la (H_a), contrariamente cuando el X^2_t supera al X^2_e podemos aceptar la (H_0) y rechazar la (H_a).

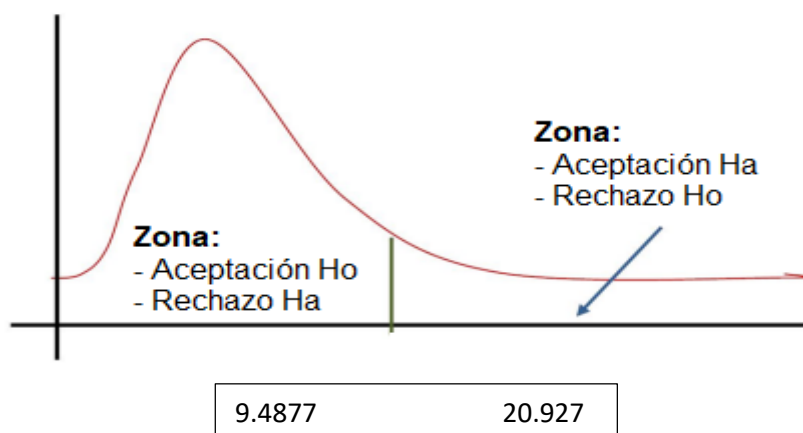
Grado de Sig. = 0.05

$X^2 P = < 0.05$

Tabla 15. Prueba de X^2 para la Hipótesis Específica 4

	Valor	gl	P
X^2 Pearson	20,927 ^a	4	,000
Verosimilitud	23,389	4	,000
Asociación lineal	2,456	1	,117
N	62		

Existencia: El valor del X^2 calculado, es $X^2_e = 20,927$ y el valor del $X^2_t = 9,487$ con un 95% de grado de confianza y 4 grados de libertad, siendo así se cumple la regla $X^2_t < X^2_e$. En tal sentido, aceptamos la H_a y rechazamos la H_0 . Concluyendo según el p-valor = 0.000 < 0.05 que el control se relaciona directamente con la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra.



V. DISCUSIÓN

En cuanto a la hipótesis general, donde se confirma la existencia de relación entre la mejora continua con los procesos administrativos, es confirmado según el resultado de χ^2 ($\chi^2_e=18,355$) demostrando una significancia real superior al teórico ($\chi^2_t=9.487$) significando la existencia de una relación directa entre las variables de estudio, lo que sugiere que al incrementar la mejora continua mejorará los procesos administrativos del Consorcio Internacional Wayra. Dicha afirmación se confirma con la tesis de Espinoza (2017) donde se demostró a través del análisis de Rho Spearman = 0.944 la relación entre las dos variables de estudio. Asimismo, con la tesis de Arias & Vargas (2019) donde se comprobó según el análisis de Rho Spearman = 0.581 la relación moderada que existe entre ambas variables. Por último, con la tesis de Medina (2019) donde se demostró a través del análisis de Rho Spearman = 0.774 la relación positiva que hay entre las variables de estudio.

En cuanto a la hipótesis específica 1, donde se confirma la existencia de relación entre la planificación con la mejora continua, es confirmado según el resultado de χ^2 ($\chi^2_e=11.936$) demostrando una significancia real superior al teórico ($\chi^2_t=9.487$) significando la existencia de una relación directa entre las variables de estudio, lo que sugiere que al mejorar la planificación incrementará la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra. Dicha afirmación se confirma con la tesis de Espinoza (2017) donde se demostró a través del análisis de Rho Spearman = 0.944 la relación significativa y alta entre la dimensión y la variable. Asimismo, con la tesis de Arias & Vargas (2019) donde se comprobó según el análisis de Rho Spearman = 0.336 la relación positiva baja que existe entre la dimensión y la variable.

En cuanto a la hipótesis específica 2, donde se confirma la existencia de relación entre la organización con la mejora continua, es confirmado según el resultado de χ^2 ($\chi^2_e=10.423$) demostrando una significancia real superior al teórico ($\chi^2_t=9.487$) significando la existencia de una relación directa entre las variables de estudio, lo que sugiere que al mejorar la organización incrementará la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra. Dicha afirmación se confirma con la tesis de Espinoza (2017) donde se demostró a través del análisis de Rho Spearman = 0.901 la relación significativa y alta entre la dimensión y la variable.

Asimismo, con la tesis de Arias & Vargas (2019) donde se comprobó según el análisis de Rho Spearman = 0.333 la relación positiva baja que existe entre la dimensión y la variable.

En cuanto a la hipótesis específica 3, donde se confirma la existencia de relación entre la dirección con la mejora continua, es confirmado según el resultado de χ^2 ($\chi^2_e=12.793$) demostrando una significancia real superior al teórico ($\chi^2_t=9.487$) significando la existencia de una relación directa entre las variables de estudio, lo que sugiere que al mejorar la dirección incrementará la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra. Dicha afirmación se confirma con la tesis de Espinoza (2017) donde se demostró a través del análisis de Rho Spearman = 0.773 la relación significativa entre la dimensión y la variable. Asimismo, con la tesis de Arias & Vargas (2019) donde se comprobó según el análisis de Rho Spearman = 0.569 la relación positiva baja que existe entre la dimensión y la variable.

En cuanto a la hipótesis específica 4, donde se confirma la existencia de relación entre el control con la mejora continua, es confirmado según el resultado de χ^2 ($\chi^2_e=20.927$) demostrando una significancia real superior al teórico ($\chi^2_t=9.487$) significando la existencia de una relación directa entre las variables de estudio, lo que sugiere que al mejorar el control incrementará la mejora continua del Consorcio Internacional Wayra. Dicha afirmación se confirma con la tesis de Espinoza (2017) donde se demostró a través del análisis de Rho Spearman = 0.898 la relación positiva y significativa entre la dimensión con la variable. Asimismo, con la tesis de Arias & Vargas (2019) donde se comprobó según el análisis de Rho Spearman = 0.411 la relación positiva moderada que existe entre la dimensión y la variable.

VI. CONCLUSIONES

Haciendo la contrastación de los resultados de la presente investigación, entre los objetivos que se plantearon y la comprobación de sus hipótesis, se establecieron las siguientes conclusiones:

Se determinó que existe una relación entre la mejora continua y los procesos administrativos dentro del Consorcio Internacional Wayra. A través de los resultados conseguidos, se aceptó la Hipótesis afirmativa (H_a) y se rechazó la

Hipótesis negativa (Ho). Concluyendo según el $p\text{-valor} = 0.001 < 0.05$ que la mejora continua se relaciona directamente con los procesos administrativos dentro del Consorcio Internacional Wayra.

Se estableció que existe una relación entre la planificación y la mejora continua dentro del Consorcio Internacional Wayra. A través de los resultados conseguidos, se aceptó la Hipótesis afirmativa (Ha) y se rechazó la Hipótesis negativa (Ho). Concluyendo según el $p\text{-valor} = 0.018 < 0.05$ que la planificación se relaciona directamente con la mejora continua dentro del Consorcio Internacional Wayra.

Se estableció que existe una relación entre la organización y la mejora continua dentro del Consorcio Internacional Wayra. A través de los resultados conseguidos, se aceptó la Hipótesis afirmativa (Ha) y se rechazó la Hipótesis negativa (Ho). Concluyendo según el $p\text{-valor} = 0.034 < 0.05$ que la organización se relaciona directamente con la mejora continua dentro del Consorcio Internacional Wayra.

Se estableció que existe una relación entre la dirección y la mejora continua dentro del Consorcio Internacional Wayra. A través de los resultados conseguidos, se aceptó la Hipótesis afirmativa (Ha) y se rechazó la Hipótesis negativa (Ho). Concluyendo según el $p\text{-valor} = 0.012 < 0.05$ que la dirección se relaciona directamente con la mejora continua dentro del Consorcio Internacional Wayra.

Se estableció que existe una relación entre el control y la mejora continua dentro del Consorcio Internacional Wayra. A través de los resultados conseguidos, se aceptó la Hipótesis afirmativa (Ha) y se rechazó la Hipótesis negativa (Ho). Concluyendo según el $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ que el control se relaciona directamente con la mejora continua dentro del Consorcio Internacional Wayra.

VI. RECOMENDACIONES

Después de analizar los resultados de la presente investigación se realizan las siguientes recomendaciones para la gerencia y sub - gerencia del Consorcio Internacional Wayra:

Se les recomienda la implementación de procesos de mejora continua, ya que la experiencia de muchos años demuestra que esta es la mejor manera de lograr un aumento gradual y continuo de la productividad en términos de calidad, productividad y eficiencia.

Se les recomienda que las actividades de mejora de la calidad que el consorcio utiliza constantemente deban primar sobre ciertos métodos de gestión, que de hecho siguen siendo marcas registradas, a veces temporales. Lo que ha resultado positivo para la empresa a lo largo de los años siempre debe tener prioridad y, a veces, los estilos de gestión fuerzan cambios en la forma de hacer las cosas que a veces han resultado imposibles a lo largo de los años.

Otra recomendación para el consorcio, es tomar acciones de mejora que hayan funcionado en el pasado, adaptándolas a la nueva era y las características específicas de cada enfoque de gestión.

Se recomienda que el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) comience con la promoción de la mejora continua de procesos, actualizando sus herramientas de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Este episodio tiene como objetivo comprender cómo surgen los problemas, cómo se abordan, sus causas y consecuencias. Al encontrar el punto de fricción, es posible realizar los cambios necesarios y lograr resultados más efectivos.

REFERENCIAS

- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*, (2.a ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores
- Arias, B., & Vargas, M. (2019). *Mejora continua y su relación con los procesos administrativos de los colaboradores de la IEP Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019*. (Tesis Pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46017/Arias_SBA-Vargas_HMK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armendáriz, J. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias 2ª edición 2019*. Ediciones Paraninfo, SA. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=8XyJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ciclo+de+mejora+continua&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjo_oC5_p7xAhWTILkGHTeDDOE4FBDoATACegQIBRAC#v=onepage&q&f=false
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Barrionuevo, G. (2018). *Rediseño de los procesos administrativos y operativos de los departamentos de recepción, ama de llaves, alimentos y bebidas del Hostal Sarahí ubicado en el cantón Baños de Agua Santa* (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15577>
- Bedoya, P., Heredia, D., & Villegas, D. (2016). *Sistema de automatización para gestión de procesos administrativos y operativos* (Doctoral dissertation, Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingenierías Eléctrica, Electrónica, Física y Ciencias de la Computación. Ingeniería de Sistemas y Computación). Recuperado de:
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/6545>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson educación.
- Bilbao, J., & Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu. com.

- Botero, L. (2021). Principios, herramientas e implementación de Lean Construction. Universidad EAFIT.
- Caldas, M., Carrión, R. & Heras, A. (2017). Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora). Editex.
- Carmona, S. (2019). Democracia y gobierno abierto: una nueva cultura administrativa. INAP.
- Carrasco, S. (2017). Servicios de atención comercial. Ediciones Paraninfo, SA.
- Castillo, M. (2004). Guía para la formulación de proyectos de investigación. Coop. Editorial Magisterio. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=12QAolmkJxsC&pg=PA57&dq=justificaci%C3%B3n+del+proyecto+de+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiYr76Fop7xAhVBCrkGHamMD2oQ6AEwAHoECAUQAq#v=onepage&q=justificaci%C3%B3n%20del%20proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false>
- Cipriano, A. (2015). Proceso administrativo 2ª Edición. Grupo Editorial Patria. Recuperado: https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+administrativo+en+empresa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=proceso%20administrativo%20en%20empresa&f=false
- Domínguez, G. (2016). Didáctica y aplicación de la administración de operaciones contaduría y administración. IMCP.
- Dudin, M., Frolova, E., Gryzunova, N., & Shuvalova, E. (2015). The Deming Cycle (PDCA) concept as an efficient tool for continuous quality improvement in the agribusiness. *Asian Social Science*, 11(1), 239-246.
- Espinoza, A. (2017). Mejora Continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC, Lima, 2017. (Tesis Pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3163/Espinoza_OAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Galán, A. & Martínez, C. (2014). Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. Editorial UNED.
- García, J., Oropesa, M., & Maldonado, A. (2017). Kaizen planning, implementing and controlling. Springer International Publishing. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=y6dIDQAAQBAJ&pg=PA288&dq=metodolog%C3%ADa+del+Kaizen&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiHqpCmhp_xAhVLqpUCHUIZDdY4ChDoATACegQIBxAC#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20del%20Kaizen&f=false
- Gil, A. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Editorial UNED.
- Gómez, J. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001: 2015*. AENOR.
- Guerrero, E. (2018). El Kaizen como proceso de mejora continua, en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas superiores del Ecuador, periodo 2015-2016. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7555>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la. Ciudad de México: Mc Graw Hill, 12, 20.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 15). 3Ciencias.
- Hernández, R. & Coello, S. (2020). El proceso de investigación científica. Editorial Universitaria (Cuba).
- Jiménez, S. (2016). *Investigación y recogida de información de mercados. COMMO110*. IC Editorial.
- Lacalle, G. (2016). Operaciones administrativas de recursos humanos (Ed. 2016). Editex.
- López, A. & Rodríguez, F. (2015). Análisis del área de servicios y propuesta de plan de mejora de los procesos administrativos en el área de servicios en Máquinas S.A. sucursal Arequipa Perú – 2014. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Recuperado de:

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/2006/53.0788.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Madrigal, R. (2021). Control estadístico de la calidad. Un enfoque creativo. Grupo Editorial Patria.

Marín, J., García, J., & Maheut, J. (2018). Protocol: action planning for action research about kaizen in public organizations. The case of higher education. *Working Papers on Operations Management*, 9(1), 1-13. Recuperado:<https://polipapers.upv.es/index.php/WPOM/article/view/8990/9624>

Mármol, L., Rodas, S., Denegri, J., & Ricaurte, P. (2020). Model of organizational performance with continuous improvement and technological innovation in micro-enterprises of dairy products. *Revista Industrial Data*, 23(2), 51-58. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17061/16191>

Medina, K. (2019). Cumplimiento De Los Procedimientos Administrativos Disciplinarios Y La Mejora Continua De La UGEL Celendín-2019. (Tesis Pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37501/medina_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montesinos, S., Vázquez, C., Maya, I., & Gracia, E. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 25(92), 1863-1883. Recuperado de: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/34301/36151>

Munch, L. (2010). Administración, Gestión organizacional enfoques y proceso administrativo, (1.a ed.). México: Pearson.

Naghi, M. (2000). Metodología de la investigación (No. 300.18 N3.).

Ñaupas, H., Mejía, E. & Novoa, E. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

- Pérez, M. (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en MYPEs de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. *Industrial data*, 20(2), 95-100. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81653909013>
- Reategui, B. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida-Callería, 2019. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17828>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*, (14. a ed.). México: Pearson.
- Rojas, M. (2017). El círculo de Deming–PDCACOMO herramienta para la optimización de los procesos del área de compras y servicios generales de la empresa Topy Top SA de San Juan de Lurigancho–2015. Recuperado: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/441>
- Romero, H. (2016). Elaboración de un modelo de mejora continua de los servicios que brinda el área de gestión de TI de la UNA, en la SRB, Campus Pérez Zeledón. Recuperado de: <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/13168>
- Sánchez, A., & García, J. (2021). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=A0tEAAAQBAJ&pg=PA20&dq=procesos+administrativos+empresariales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-t4nsiZ_xAhW3GLkGHdIEBZ8Q6AEwA3oECAUQAg#v=onepage&q=procesos%20administrativos%20empresariales&f=false
- Sotelo, R. (2020). Optimization of the transport and internal storage of perishable products through a continuous improvement system – kaizen. *Virtual Edition*. Recuperado de: http://laccei.org/LACCEI2020-VirtualEdition/full_papers/FP566.pdf
- Soler, V., Bernabéu, E., Molina, A., Torices, F., Macías, A., Canales, A., & Boluda, M. (2016). *Cuaderno investigación aplicada* (Vol. 17). 3Ciencias. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=6Y8cDQAAQBAJ&pg=PA95&dq=>

metodolog%C3%ADa+del+Kaizen&hl=es-
419&sa=X&ved=2ahUKEwjbydzggp_xAhU3ILkGHbB3CR8Q6AEwCnoEC
AQQAg#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20del%20Kaizen&f=false

Soret, I. & De Obesso, M. (2020). Gestión de la calidad. ESIC Editorial.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Variable independiente: Mejora Continua

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Mejora Continua	García (2020) conocido como ciclo PHVA es un cuadro de acción valadero para aplicarse en todos los procedimientos de gestión (...) que sustentan su implementación y desarrollo en el método de mejora continua. Corresponden a las iniciales: Planificación, hacer, verificación y actuación (p.454).	La variable Mejora Continua obtendrá su estudio tomando en cuenta la dimensión Ciclo de Deming y sus indicadores: Planificar, hacer, verificar y actuar. La muestra resultante se obtuvo de los clientes del Consorcio Internacional WAYRA, Callao 2021, utilizando como recolección de datos el cuestionario con valores tipo LIKERT. Para la elaboración de medición se elaborará un cuestionario de 12 preguntas.	Ciclo de Deming	Planificar	1,2,3	Ordinal
				Hacer	4,5,6,7	
				Verificar	8,9,10	
				Actuar	11,12	

Nota: Las dimensiones e indicadores de Mejora continua han sido tomadas de García (2020).

Variable independiente: Procesos Administrativos

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Procesos Administrativos	Según Caldas (2017) señala que toda organización necesita de su funcionamiento, porque hace que los empleados realicen sus funciones correctamente siendo eficaces y responsables, siendo así, implica mucho la gestión administrativa para una empresa, ya que, se enfoca en el día a día de los procesos de la organización demostrando habilidades por los trabajadores y para que la empresa pueda obtener mejores resultados.	La variable Procesos Administrativos obtendrá su estudio tomando en cuenta las dimensiones: Planificar, Organizar, Dirección y Control. La muestra resultante se obtuvo de los clientes del Consorcio Internacional WAYRA, Callao 2021, utilizando como recolección de datos el cuestionario con valores tipo LIKERT. Para ello se utilizará un cuestionario de 18 preguntas.	Planificar	Selección de objetivos	13,14,15,16	Ordinal
				Medios para los objetivos		
			Organizar	Estructura organizativa	17,18,19,20	
				Cumplimiento de funciones		
			Dirección	Motivación	21,22,23,24,25,26	
				Toma de decisiones		
			Control	Sistemas de control	27,28,29,30	
				Sistema de evaluación		

Nota: Las dimensiones e indicadores de los Procesos administrativos han sido tomadas de Caldas (2017)

Anexo 2. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO : Mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio Internacional WAYRA – Callao año 2021						
AUTORES : Calderón Córdova, Grace Oyle - Salazar Llontop, Jhon Lestter						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general ¿Qué relación existe entre la mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021?	Objetivo General Determinar la relación entre la mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021.	Hipótesis General Ha: Existe relación significativa entre la mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021. Ho: No existe relación significativa entre la mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021.	Variable 1: Mejora continua			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la mejora continua y la planificación en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021?	Objetivos específicos Establecer la relación entre la mejora continua y la planificación en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021.		Ciclo de Deming	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar • Hacer • Verificar • Actuar 	Variable mejora continua: 12 ítems Ciclo de Deming: 12 ítems	Muy débil 12-24 Débil 25-36 Fuerte 37-48 Muy fuerte 49-60
Variable 2: Procesos administrativos						

		Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos				
¿Qué relación existe entre la mejora continua y el control en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021?	Establecer la relación entre la mejora continua y el control en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021.	Existe relación significativa entre la mejora continua y la planificación en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de objetivos • Medios para los objetivos 	Variable procesos administrativos: 18 ítems Planificación: 4 ítems	Muy bajo 18-36 Bajo 37-54 Medio 55-72 Alto 73-90				
¿Qué relación existe entre la mejora continua y la dirección en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021?	Establecer la relación entre la mejora continua y la dirección en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021.	Existe relación significativa entre la mejora continua y el control en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021.					Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa • Cumplimiento de funciones 	Organización: 4 ítems	
¿Qué relación existe entre la mejora continua y el organizar en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021?	Establecer la relación entre la mejora continua y el organizar en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021.	Existe relación significativa entre la mejora continua y la dirección en el Consorcio WAYRA – Callao, 2021								Dirección


			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de control • Sistemas de evaluación 		
--	--	--	---------	---	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: La investigación es de tipo aplicada, puesto que busca la generación de conocimiento teórico con aplicación directa a los problemas establecidos en la investigación.</p> <p>DISEÑO: La investigación es no experimental, puesto que se</p>	<p>POBLACIÓN: La población está conformada por 73 trabajadores del Consorcio Internacional Wayra.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: El muestreo no probabilístico de conveniencia, establecida con un</p>	<p>Variable 1: Mejora continua</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para medir la mejora continua</p>	<p>Para calcular la confiabilidad los instrumentos: Alfa de Cronbach</p> <p>Para el análisis descriptivo: Tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas.</p>

<p>observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien lo realiza, no existe manipulación de las variables.</p> <p>La investigación es correlacional, puesto que establece el nivel de relación existente entre las variables, describiendo en primer lugar las dos variables, aplicando en segundo lugar el diseño correlacionado verificando si existe o no relación entre las dos variables.</p> <p>La investigación es transeccional, puesto que el recojo de información del análisis de las variables se hace en un periodo único, ofrece resultados descriptivos.</p>	<p>95% de confianza y 5% margen de error.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>La muestra está conformada por 62 trabajadores del Consorcio Internacional Wayra.</p>	<p>Variable 2: Procesos administrativos</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para evaluar los procesos administrativos</p>	<p>Para el análisis inferencial:</p> <p>Chi cuadrado de Pearson.</p>
---	---	--	---

Anexo 3. Carta de autorización

Consortio:

WAYRA 

Proyecto Ampliación del Aeropuerto
Internacional Jorge Chávez – WP2.1

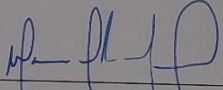
Fecha: Callao 30 de Junio del 2021

Universidad Cesar Vallejo – Callao

Mauricio Vilarino Miguel - Gerente Administrativo Financiero

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes con la finalidad de informarles que el Consorcio Internacional Wayra, autoriza a Jhon Lester Sazar Llontop identificado con DNI N° 72716214 y Grace Oyle Calderón Cordova identificada con DNI N° 71996588, actualmente estudiantes de la escuela profesional de Administración de Empresas, la aprobación de la solicitud para desarrollar el trabajo de Proyecto de Tesis titulada "Mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio Internacional Wayra – Callao año 2021".

Un cordial saludo,



Mauricio Vilarino Miguel
Gerente Administrativo Financiero
N° de extranjería: 004741266

Calle. Coronel Andrés Reyes N° 360. Of. 606. San Isidro - Lima

Pág. 1 de 1

Anexo 4. Alfa de Cronbach

Fiabilidad

Variable: Mejora Continua

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	62	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	62	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	12

Fiabilidad

→ Variable: Procesos Administrativos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	62	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	62	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	18

Anexo 5. Validación de expertos

Validación de expertos 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Mgtr. Rafael Arturo López Landauro**

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Callao requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio Internacional WAYRA – Callao año 2021", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Calderón Cordova Grace Oyle
DNI N° 71996588

Firma
Salazar Llontop Jhon Lester
DNI N° 72716214

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TÍTULO: MEJORA CONTINUA

García (2020) conocido como ciclo PHVA es un cuadro de acción valedero para aplicarse en todos los procedimientos de gestión (...) que sustentan su implementación y desarrollo en el método de mejora continua. Corresponden a las iniciales: Planificación, hacer, verificación y actuación.

Dimensión de la variable 01:

Dimensión 1: Ciclo de Deming

Se puede decir que es un sistema en la cual se utiliza para la implantación de mejora continua y para que la organización se mantenga por encima de otras en el aspecto competitivo.

- Planificar
- Hacer
- Verificar
- Actuar

Variable 02:

TÍTULO: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Según Caldas (2017) señala que toda organización necesita de su funcionamiento, porque hace que los empleados realicen sus funciones correctamente siendo eficaces y responsables, siendo así, implica mucho la gestión administrativa para una empresa, ya que, se enfoca en el día a día de los procesos de la organización demostrando habilidades por los trabajadores y para que la empresa pueda obtener mejores resultados.

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 1: Planificar

Es la definición de metas, es decir es fundamental para administrar las relaciones con el futuro.

- Selección de objetivos
- Medios para los objetivos

Dimensión 2: Organizar

Se refiere que se confeccionan los trabajos de la empresa y se atribuyen a responsabilidades.

- Estructura organizativa
- Cumplimiento de funciones

Dimensión 3: Direccionar

Se incentiva a los empleados, desarrollando políticas de comunicación.

- Motivación
- Toma de decisiones

Dimensión 4: Controlar

Es el proceso en el cual produce información para la toma de decisiones sobre el desarrollo de objetivos.

- Sistemas de control
- Sistema de evaluación



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 01: MEJORA CONTINUA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Ciclo de Deming	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que en el Consorcio Internacional WAYRA programa con anticipación sus actividades. • Considera usted que se elaboran las actividades estratégicas en el Consorcio Internacional WAYRA. • Participa con frecuencia en la planificación de las actividades organizadas por el Consorcio Internacional WAYRA. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Hacer	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que los procedimientos para realizar una labor son inmediatos y oportunos. • Las capacitaciones que recibe usted son constantes. • Las mejoras implementadas en el Consorcio Internacional WAYRA son favorables para desempeñarse eficientemente. • Documenta su trabajo según lo acordado. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Verificar	<ul style="list-style-type: none"> • Con frecuencia se realiza una evaluación o retroalimentación después de recibir la capacitación. • Considera que la capacitación y comunicación constante han ayudado a mejorar algún problema en el Consorcio. • Considera que el Consorcio Internacional WAYRA con su programa preventivo evita que los problemas se repitan. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Actuar	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que, al encontrar una solución, el Consorcio le permite ejecutar su idea. • Considera usted que el Consorcio le provee de los materiales necesarios para desarrollar sus obligaciones diarias. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi siempre Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Variable 02: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Planificar	Selección de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Se conocen los objetivos del Consorcio Internacional WAYRA. • Cada persona conoce los objetivos de su área. • Se utilizan los procesos correctos para la planificación de los objetivos. • La documentación en la planificación de los objetivos es la adecuada. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Medios para los objetivos		
Organización	Estructura organizativa	<ul style="list-style-type: none"> • Considera que el jefe de su área desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de sus funciones. • Existen responsables determinados en el seguimiento periódico de las metas y objetivos en las áreas y unidades funcionales. • En el Consorcio se organizan programas de reconocimiento de desempeño laboral. • El servicio en el Consorcio es organizado para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Cumplimiento de funciones		
Dirección	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que con las capacitaciones se sientan más motivado. • Cree usted que las orientaciones ayudan a tener un buen desempeño. • Al momento de su propuesta, influye en su toma de decisión. • Los trabajadores están comprometidos con el Consorcio. • La infraestructura, el mantenimiento y los riesgos asociados han asegurados la operación del Consorcio. • La alta dirección ha definido procesos y herramientas de gestión para mejorar la eficiencia. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Toma de decisiones		
Control	Sistemas de control	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un programa de mejora continua que impacte todas las actividades empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora. • Consideran correcto la amonestación para el personal que no cumple con la actividad delegada. • Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. • Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Sistema de evaluación		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "Mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio Internacional WAYRA – Callao año 2021".

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE MEJORA CONTINUA								
DIMENSIÓN 1: CICLO DE DEMING								
Indicador: PLANIFICAR								
1	Considera usted que en el Consorcio Internacional WAYRA programa con anticipación sus actividades.	√		√		√		
2	Considera usted que se elaboran las actividades estratégicas en el Consorcio Internacional WAYRA.	√		√		√		
3	Participa con frecuencia en la planificación de las actividades organizadas por el Consorcio Internacional WAYRA.	√		√		√		
Indicador: HACER								
4	Considera usted que los procedimientos para realizar una labor son inmediatos y oportunos.	√		√		√		
5	Las capacitaciones que recibe usted son constantes.	√		√		√		
6	Las mejoras implementadas en el Consorcio Internacional WAYRA son favorables para desempeñarse eficientemente.	√		√		√		
7	Documenta su trabajo según lo acordado.	√		√		√		
Indicador: VERIFICAR								
8	Con frecuencia se realiza una evaluación o retroalimentación después de recibir la capacitación.	√		√		√		
9	Considera que la capacitación y comunicación constante han ayudado a mejorar algún problema en el Consorcio.	√		√		√		
10	Considera que el Consorcio Internacional WAYRA con su programa preventivo evita que los problemas se repitan.	√		√		√		
Indicador: ACTUAR								
11	Considera usted que, al encontrar una solución, el Consorcio le permite ejecutar su idea.	√		√		√		

12	Considera usted que el Consorcio le provee de los materiales necesarios para desarrollar sus obligaciones diarias.	√		√		√		
PROCESOS ADMINISTRATIVOS								
DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR								
Indicador: SELECCIÓN DE OBJETIVOS Y MEDIOS PARA LOS OBJETIVOS								
13	Se conocen los objetivos del Consorcio Internacional WAYRA.	√		√		√		
14	Cada persona conoce los objetivos de su área.	√		√		√		
15	Se utilizan los procesos correctos para la planificación de los objetivos.	√		√		√		
16	La documentación en la planificación de los objetivos es la adecuada.	√		√		√		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZAR								
Indicador: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES								
17	Considera que el jefe de su área desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de sus funciones.	√		√		√		
18	Existen responsables determinados en el seguimiento periódico de las metas y objetivos en las áreas y unidades funcionales.	√		√		√		
19	En el Consorcio se organizan programas de reconocimiento de desempeño laboral.	√		√		√		
20	El servicio en el Consorcio es organizado para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.	√		√		√		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN								
Indicador: MOTIVACIÓN Y TOMA DE DECISIONES								
21	Cree usted que con las capacitaciones se sientan más motivado.	√		√		√		
22	Cree usted que las orientaciones ayudan a tener un buen desempeño.	√		√		√		
23	Al momento de su propuesta, influye en su toma de decisión.	√		√		√		
24	Los trabajadores están comprometidos con el Consorcio.	√		√		√		

25	La infraestructura, el mantenimiento y los riesgos asociados han asegurados la operación del Consorcio.	√		√		√	
26	La alta dirección ha definido procesos y herramientas de gestión para mejorar la eficiencia.	√		√		√	
DIMENSIÓN 3: CONTROL							
Indicador: Sistemas de control Y Sistema de evaluación		√		√		√	
27	Existe un programa de mejora continua que impacte todas las actividades empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora.	√		√		√	
28	Consideran correcto la amonestación para el personal que no cumple con la actividad delegada.	√		√		√	
29	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	√		√		√	
30	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Suficiencia Proba**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **López Landauro Rafael Arturo**

DNI: 08273208

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

01 de julio del 2021

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

Validación de expertos 2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. JUAN MARTIN CAMPOS HUAMAN

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Callao requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio Internacional WAYRA – Callao año 2021", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Calderón Cordova Grace Oyle
DNI N° 71996588



Firma
Salazar Llontop Jhon Lestter
DNI N° 72716214

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TÍTULO: MEJORA CONTINUA

García (2020) conocido como ciclo PHVA es un cuadro de acción valedero para aplicarse en todos los procedimientos de gestión (...) que sustentan su implementación y desarrollo en el método de mejora continua. Corresponden a las iniciales: Planificación, hacer, verificación y actuación.

Dimensión de la variable 01:

Dimensión 1: Ciclo de Deming

Se puede decir que es un sistema en la cual se utiliza para la implantación de mejora continua y para que la organización se mantenga por encima de otras en el aspecto competitivo.

- Planificar
- Hacer
- Verificar
- Actuar

Variable 02:

TÍTULO: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Según Caldas (2017) señala que toda organización necesita de su funcionamiento, porque hace que los empleados realicen sus funciones correctamente siendo eficaces y responsables, siendo así, implica mucho la gestión administrativa para una empresa, ya que, se enfoca en el día a día de los procesos de la organización demostrando habilidades por los trabajadores y para que la empresa pueda obtener mejores resultados.

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 1: Planificar

Es la definición de metas, es decir es fundamental para administrar las relaciones con el futuro.

- Selección de objetivos
- Medios para los objetivos

Dimensión 2: Organizar

Se refiere que se confeccionan los trabajos de la empresa y se atribuyen a responsabilidades.

- Estructura organizativa
- Cumplimiento de funciones

Dimensión 3: Direccionar

Se incentiva a los empleados, desarrollando políticas de comunicación.

- Motivación
- Toma de decisiones

Dimensión 4: Controlar

Es el proceso en el cual produce información para la toma de decisiones sobre el desarrollo de objetivos.

- Sistemas de control
- Sistema de evaluación

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 01: MEJORA CONTINUA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Ciclo de Deming	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que en el Consorcio Internacional WAYRA programa con anticipación sus actividades. • Considera usted que se elaboran las actividades estratégicas en el Consorcio Internacional WAYRA. • Participa con frecuencia en la planificación de las actividades organizadas por el Consorcio Internacional WAYRA. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Hacer	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que los procedimientos para realizar una labor son inmediatos y oportunos. • Las capacitaciones que recibe usted son constantes. • Las mejoras implementadas en el Consorcio Internacional WAYRA son favorables para desempeñarse eficientemente. • Documenta su trabajo según lo acordado. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Verificar	<ul style="list-style-type: none"> • Con frecuencia se realiza una evaluación o retroalimentación después de recibir la capacitación. • Considera que la capacitación y comunicación constante han ayudado a mejorar algún problema en el Consorcio. • Considera que el Consorcio Internacional WAYRA con su programa preventivo evita que los problemas se repitan. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Actuar	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que, al encontrar una solución, el Consorcio le permite ejecutar su idea. • Considera usted que el Consorcio le provee de los materiales necesarios para desarrollar sus obligaciones diarias. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Variable 02: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Planificar	Selección de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Se conocen los objetivos del Consorcio Internacional WAYRA. • Cada persona conoce los objetivos de su área. • Se utilizan los procesos correctos para la planificación de los objetivos. • La documentación en la planificación de los objetivos es la adecuada. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Medios para los objetivos		
Organización	Estructura organizativa	<ul style="list-style-type: none"> • Considera que el jefe de su área desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de sus funciones. • Existen responsables determinados en el seguimiento periódico de las metas y objetivos en las áreas y unidades funcionales. • En el Consorcio se organizan programas de reconocimiento de desempeño laboral. • El servicio en el Consorcio es organizado para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Cumplimiento de funciones		
Dirección	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que con las capacitaciones se sientan más motivado. • Cree usted que las orientaciones ayudan a tener un buen desempeño. • Al momento de su propuesta, influye en su toma de decisión. • Los trabajadores están comprometidos con el Consorcio. • La infraestructura, el mantenimiento y los riesgos asociados han asegurados la operación del Consorcio. • La alta dirección ha definido procesos y herramientas de gestión para mejorar la eficiencia. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Toma de decisiones		
Control	Sistemas de control	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un programa de mejora continua que impacte todas las actividades empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora. • Consideran correcto la amonestación para el personal que no cumple con la actividad delegada. • Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. • Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. 	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Sistema de evaluación		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "Mejora continua y los procesos administrativos en el Consorcio Internacional WAYRA – Callao año 2021".

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE MEJORA CONTINUA								
DIMENSION 1: CICLO DE DEMING								
Indicador: PLANIFICAR								
1	Considera usted que en el Consorcio Internacional WAYRA programa con anticipación sus actividades.	X		X		X		
2	Considera usted que se elaboran las actividades estratégicas en el Consorcio Internacional WAYRA.	X		X		X		
3	Participa con frecuencia en la planificación de las actividades organizadas por el Consorcio Internacional WAYRA.	X		X		X		
Indicador: HACER								
4	Considera usted que los procedimientos para realizar una labor son inmediatos y oportunos.	X		X		X		
5	Las capacitaciones que recibe usted son constantes.	X		X		X		
6	Las mejoras implementadas en el Consorcio Internacional WAYRA son favorables para desempeñarse eficientemente.	X		X		X		
7	Documenta su trabajo según lo acordado.	X		X		X		
Indicador: VERIFICAR								
8	Con frecuencia se realiza una evaluación o retroalimentación después de recibir la capacitación.	X		X		X		
9	Considera que la capacitación y comunicación constante han ayudado a mejorar algún problema en el Consorcio.	X		X		X		
10	Considera que el Consorcio Internacional WAYRA con su programa preventivo evita que los problemas se repitan.	X		X		X		
Indicador: ACTUAR								
11	Considera usted que, al encontrar una solución, el Consorcio le permite ejecutar su idea.	X		X		X		

12	Considera usted que el Consorcio le provee de los materiales necesarios para desarrollar sus obligaciones diarias.	X		X		X		
PROCESOS ADMINISTRATIVOS								
DIMENSION 1: PLANIFICAR								
Indicador: SELECCIÓN DE OBJETIVOS Y MEDIOS PARA LOS OBJETIVOS								
13	Se conocen los objetivos del Consorcio Internacional WAYRA.	X		X		X		
14	Cada persona conoce los objetivos de su área.	X		X		X		
15	Se utilizan los procesos correctos para la planificación de los objetivos.	X		X		X		
16	La documentación en la planificación de los objetivos es la adecuada.	X		X		X		
DIMENSION 2: ORGANIZAR								
Indicador: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES								
17	Considera que el jefe de su área desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
18	Existen responsables determinados en el seguimiento periódico de las metas y objetivos en las áreas y unidades funcionales.	X		X		X		
19	En el Consorcio se organizan programas de reconocimiento de desempeño laboral.	X		X		X		
20	El servicio en el Consorcio es organizado para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.	X		X		X		
DIMENSION 3: DIRECCIÓN								
Indicador: MOTIVACIÓN Y TOMA DE DECISIONES								
21	Cree usted que con las capacitaciones se sientan más motivado.	X		X		X		
22	Cree usted que las orientaciones ayudan a tener un buen desempeño.	X		X		X		
23	Al momento de su propuesta, influye en su toma de decisión.	X		X		X		
24	Los trabajadores están comprometidos con el Consorcio.	X		X		X		

25	La infraestructura, el mantenimiento y los riesgos asociados han asegurados la operación del Consorcio.	X		X		X	
26	La alta dirección ha definido procesos y herramientas de gestión para mejorar la eficiencia.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: CONTROL							
Indicador: Sistemas de control Y Sistema de evaluación							
27	Existe un programa de mejora continua que impacte todas las actividades empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora.	X		X		X	
28	Consideran correcto la amonestación para el personal que no cumple con la actividad delegada.	X		X		X	
29	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X	
30	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APROBADO

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

Apellidos y nombres del juez validador. CAMPOS HUAMAN JUAN M.
Especialidad del validador: MARKETING

DNI: 08676160



03 de JULIO del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Validación de expertos 3



Grace Calderon

📧 jue, 10 jun. 19:53 ☆



LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE <ldiosz@ucv.edu.pe>

para mí ▾

jue, 10 jun. 19:58 ☆ ↩ ⋮

Cuestionario adecuado, se sugiere mejorar la pregunta 27 (Existe un programa de mejora continua que impacte todas las actividades empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora.)
Continúe con su proceso.

Mg. Luis Enrique Dios Zárate |Docente
EP de Administración | **Filial Callao**
| Cel. 995 645 054

El jue, 10 jun 2021 a las 19:53, Grace Calderon (<gracecalderon1998@gmail.com>) escribió:

|



Grace Calderon <gracecalderon1998@gmail.com>

para LUIS ▾

jue, 10 jun. 20:00 ☆ ↩ ⋮

OK PROFESOR MUCHAS GRACIAS.

Anexo 6. Muestreo probabilístico aleatorio simple

Unidad de análisis:

De la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(Z)^2(0.5)(0.5)}{(d)^2(N - 1) + (Z)^2(0.5)(0.5)}$$

Donde:

- Muestra: (n)
- Nivel de seguridad: 95%
- Población (N): 73 trabajadores del Consorcio Wayra
- Valor de distribución (Z): 1.96
- Margen de error (d): 5%

$$n = \frac{73 (1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(73 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 62$$

Anexo 7. Cuestionario

CUESTIONARIO DE MEDICIÓN: MEJORA CONTINUA

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo medir la mejora continua en el Consorcio Internacional WAYRA, Callao 2021.

INSTRUCCIONES:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cinco posibles respuestas: 1) NUNCA; 2) CASI NUNCA; 3) A VECES; 4) CASI SIEMPRE; y, 5) SIEMPRE. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponda a tu respuesta.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	CICLO DE DEMING					
1	Considera usted que en el Consorcio Internacional WAYRA programa con anticipación sus actividades.					
2	Considera usted que se elaboran las actividades estratégicas en el Consorcio Internacional WAYRA.					
3	Participa con frecuencia en la planificación de las actividades organizadas por el Consorcio Internacional WAYRA.					
4	Considera usted que los procedimientos para realizar una labor son inmediatos y oportunos.					
5	Las capacitaciones que recibe usted son constantes.					
6	Las mejoras implementadas en el Consorcio Internacional WAYRA son favorables para desempeñarse eficientemente.					
7	Documenta su trabajo según lo acordado.					
8	Con frecuencia se realiza una evaluación o retroalimentación después de recibir la capacitación.					
9	Considera que la capacitación y comunicación constante han ayudado a mejorar algún problema en el Consorcio.					
10	Considera que el Consorcio Internacional WAYRA con su programa preventivo evita que los problemas se repitan.					
11	Considera usted que, al encontrar una solución, el Consorcio le permite ejecutar su idea.					

12	Considera usted que el Consorcio le provee de los materiales necesarios para desarrollar sus obligaciones diarias.					
----	--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO DE MEDICIÓN: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo medir los procesos administrativos en el Consorcio Internacional WAYRA, Callao 2021.

INSTRUCCIONES:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cinco posibles respuestas: 1) NUNCA; 2) CASI NUNCA; 3) A VECES; 4) CASI SIEMPRE; y, 5) SIEMPRE. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponda a tu respuesta.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	PLANIFICAR					
13	Se conocen los objetivos del Consorcio Internacional WAYRA.					
14	Cada persona conoce los objetivos de su área.					
15	Se utilizan los procesos correctos para la planificación de los objetivos.					
16	La documentación en la planificación de los objetivos es la adecuada.					
	ORGANIZACIÓN					
17	Considera que el jefe de su área desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de sus funciones.					
18	Existen responsables determinados en el seguimiento periódico de las metas y objetivos en las áreas y unidades funcionales.					
19	En el Consorcio se organizan programas de reconocimiento de desempeño laboral.					

20	El servicio en el Consorcio es organizado para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.					
DIRECCIÓN						
21	Cree usted que con las capacitaciones se sientan más motivado.					
22	Cree usted que las orientaciones ayudan a tener un buen desempeño.					
23	Al momento de su propuesta, influye en su toma de decisión.					
24	Los trabajadores están comprometidos con el Consorcio.					
25	La infraestructura, el mantenimiento y los riesgos asociados han asegurados la operación del Consorcio.					
26	La alta dirección ha definido procesos y herramientas de gestión para mejorar la eficiencia.					
CONTROL						
27	Existe un programa de mejora continua que impacte todas las actividades empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora.					
28	Consideran correcto la amonestación para el personal que no cumple con la actividad delegada.					
29	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
30	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "MEJORA CONTINUA Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL CONSORCIO INTERNACIONAL WAYRA AÑO 2021.", cuyos autores son SALAZAR LLONTOP JHON LESTTER, CALDERON CORDOVA GRACE OYLE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 10 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE DNI: 07909441 ORCID 0000-0003-0176-0047	Firmado digitalmente por: LDIOSZ el 10-12-2021 10:18:50

Código documento Trilce: TRI - 0215323