



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión administrativa para orientar la mejora continua en el área  
administrativa de la Autoridad Local del Agua, Tumbes 2021

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

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Carrasco Canales, Daphne Aylline (ORCID: 0000-0002-2680-4002)

**ASESORA:**

Mg. Gómez Zúñiga, Cecilia Paula Luisa (ORCID: 0000-0001-7986-7608)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan anhelado en mi vida profesional.

A mis padres por darme la vida.

A mis abuelos por ser el motor principal en mi vida.

A mis hermanos por el apoyo incondicional que me brindan día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por acompañarme en todo momento.

A mi familia, principal guía en mi vida para construir el camino correcto.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables, Operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Distribución de trabajadores según reconocer la forma de planificar en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua de Tumbes	15
Tabla 2.	Distribución de trabajadores según características que presenta la organización de la Autoridad Local del Agua de Tumbes	16
Tabla 3.	Distribución de trabajadores según evaluar la dirección de la Autoridad Local del Agua de Tumbes	17
Tabla 4.	Distribución de trabajadores según forma en que se aplica el control en la Autoridad Local del Agua de Tumbes	19
Tabla 5.	Distribución de trabajadores según cultura organizacional en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes	20
Tabla 6.	Distribución de trabajadores según características de la innovación en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes	21

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general: Determinar la forma en que la gestión administrativa orienta la mejora continua en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, Tumbes 2021, en la cual se aplicó una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y nivel descriptivo. En cuanto a la población, estuvo conformada por los 15 trabajadores de la Autoridad Local del Agua en Tumbes. Se aplicó el cuestionario como instrumento de recojo de datos de la empresa. Se concluyó que la gestión administrativa para orientar la mejora continua del usuario en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, 2021 se encuentra en un nivel medio, sin embargo, la organización cuenta con el potencial para fortalecer mucho más sus recursos físicos y humanos. De esta forma se deberá conseguir una mayor satisfacción de los usuarios.

**Palabras Clave:** Gestión, mejora continua, área administrativa.

## **ABSTRACT**

The general objective of this study was: To determine the way in which administrative management guides continuous improvement in the administrative area of the Local Water Authority, Tumbes 2021, in which an applied methodology was applied, with a quantitative approach, design non-experimental, cross-sectional and descriptive level. As for the population, it was made up of the 15 workers of the Local Water Authority in Tumbes. The questionnaire was applied as a data collection instrument of the company. It was concluded that the administrative management to guide the continuous improvement of the user in the administrative area of the Local Water Authority, 2021 is at a medium level, however, the organization has the potential to further strengthen its physical and human resources. In this way, greater user satisfaction should be achieved.

**Keywords:** Management, continuous improvement, administrative area.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito global, los austeros recursos hídricos apropiados para las personas y fundamental para el desarrollo de las actividades rutinarias de la sociedad, ha ido disminuyendo gradualmente de forma considerable década tras década. De acuerdo a Solís (2015) este panorama, con el paso del tiempo se ha convertido en un tema muy controversial y genera mucha discusión en distintos medios como la prensa internacional. En diversos países por el escaso nivel del agua se ha originado que acceder a ella conlleve al pago de costos muy elevados, por el contrario, hay personas que lo reciben realizando el pago de una retribución bastante moderada, y en otras situaciones los ciudadanos lo reciben de forma gratuita. De otra parte, se debe tomar en consideración la calidad que posee el agua que se destina al consumo de la población, ya que el tratamiento que se efectúa con este recurso debe ejecutarse cumpliendo de manera diligente los procesos para garantizar su calidad, por dicha razón resultaría prudente minimizar las diferencias de costo para el acceso, en aras de convertirla en una mercancía de característica económica.

De acuerdo a la FAO, el organismo de la ONU para la Alimentación y la Agricultura (2015), en diversos países pertenecientes a Latinoamérica, se considera al agua como fundamental para el desarrollo de las actividades primordiales en la vida humana y se han llevado a cabo diversas iniciativas para la captación y aprovechamiento de dicho recurso, ya sea para el consumo directo de las personas o de igual forma a las captaciones de agua enfocadas a la realización de las labores industriales y la actividad agrícola. En este contexto, se han generado complementariamente consecuencias en el entorno, consiguiendo afectar de manera directa la cantidad de agua que puede encontrarse disponible en el futuro, originando que esta se pueda agotar gradualmente, dado que la naturaleza en la que se encontraba experimentó un cambio, el cual significa un crimen contra la madre naturaleza.

Por tal razón, en la actualidad hay tendencias que manifiestan lo importancia que resulta, formular y llevar a la práctica políticas que puedan favorecer el correcto desarrollo y manejo sostenible de los recursos naturales, los cuales se encuentran en el entorno ambiental con las personas. En consecuencia, las autoridades tienen que realizar gestiones para la adecuada gestión del recurso hídrico través de generar instrumentos económicos que puedan regular su empleo, de tal forma que haya un manejo adecuado en la totalidad de los sectores económicos.

El caso peruano no es ajeno a dicha realidad, por ello, este recurso vital cuenta con un rol primordial para la vida humana, de igual forma es importante para el desarrollo de diversas actividades. De una parte, se ubican las Organizaciones que prestan servicios de saneamiento, los cuales realizan la gestión del agua efectuando tratamiento, captación, puesta a disposición de los usuarios y otros servicios vinculados, donde efectúan el cobro de una retribución económica de forma personal por el servicio otorgado a cada persona. De igual forma en las EPSS, las personas pagan tarifas a efecto de que estas organizaciones operen sin problemas.

Dichas retribuciones son respaldadas en el Perú por la Ley de Recursos Hídricos N.º 29338 (Banco Mundial, 2019), la cual define que los usuarios que cuentan con agua tienen la obligación de contribuir de manera económica por el servicio recibido. Cabe mencionar, que actualmente la gestión del agua no se efectúa de manera eficaz y eficientemente, logrando alcanzar a las diversas poblaciones, sectores y rubros que requieren para ser operativos, sumado a ello los usuarios se dan cuenta que el cobro es alto con respecto a la calidad del servicio que reciben.

En Tumbes, la administración del agua, a cargo de la Autoridad Local del Agua, presenta problemas relacionados con quejas de los usuarios, ya que las solicitudes y trámites variados tardan en ser resueltos o procesados. Dicha falencia, parte de la labor de la gestión administrativa, la cual no se efectúa de forma adecuada. Se establecen normas y directrices internas, sin embargo, se cambian en un periodo muy corto, es decir, se solucionan los problemas de forma momentánea, pero a mediano y largo plazo, estas quedan desfasadas. De otra

parte, cabe mencionar, que la sede central, se encuentra en la ciudad de Lima y ellos se encargan de tomar la decisión final sobre ciertos aspectos. Cuando se menciona la realidad problemática que existe en la sede de Tumbes, en aras de buscar una solución, la sede central no las toma en cuenta, ya que no aparecen en las documentaciones administrativas.

Si dicha situación continúa, existe la probabilidad de que la cartera de usuarios se vea reducida dadas la ausencia de lineamientos administrativos, lo que puede originar servicios deficientes. Por ello, en la tesis se pretende planificar el desenvolvimiento adecuado y fortalecer el desarrollo administrativo institucional.

En este contexto se plantea como pregunta general de investigación ¿De qué manera la gestión administrativa orienta la mejora continua en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, Tumbes 2021?. Por su parte las preguntas específicas son ¿Cómo se realiza la planificación en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua de Tumbes?; ¿Qué características presenta la organización de la Autoridad Local del Agua de Tumbes?; ¿Cómo es la dirección de la Autoridad Local del Agua de Tumbes?; ¿Cómo se aplica el control en la Autoridad Local del Agua de Tumbes?; ¿Cómo es la cultura organizacional en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes? y ¿Qué caracteriza a la innovación en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes?

El estudio posee una justificación práctica ya que busca reconocer en el campo institucional de que forma los distintos mecanismos y medios de gestión administrativa orientan a la mejora continua de la Autoridad Local del Agua, orientada al enfoque al cliente, rediseño de procesos y mejoras en el servicio principalmente. Asimismo, se presenta una justificación social dado que los progresos y mejoras que puedan ser sugeridos, tendrán un impacto potencial en la comunidad de Tumbes y su bienestar, dado que el agua constituye uno de los elementos de principal interés para brindar una mejor calidad de vida a la población.

De otra parte, se considera como objetivo general Determinar la forma en que la gestión administrativa orienta la mejora continua en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, Tumbes 2021. Mientras que los objetivos específicos

son Reconocer la forma de planificar en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua de Tumbes; Identificar las características que presenta la organización de la Autoridad Local del Agua de Tumbes; Evaluar la dirección de la Autoridad Local del Agua de Tumbes; Determinar la forma en que se aplica el control en la Autoridad Local del Agua de Tumbes; Reconocer la cultura organizacional en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes e Identificar las características de la innovación en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes.

## II. MARCO TEÓRICO

Torres et al. (2018) en la investigación *Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios de Ibarra, México*. Con respecto a la metodología, tuvo un diseño no experimental, de tipo descriptiva, con una población de 37 hoteles y 450 restaurantes, en la cual se tomó como muestra de 40 restaurantes y 37 hoteles, la técnica empleada fue la encuesta y se consideró como instrumento el cuestionario.

Con respecto a las conclusiones, el estudio llegó a mostrar que las actividades administrativas en las organizaciones que se centran en el rubro de servicios, mayormente son favorables, lo cual es positivo para optimizar el empleo de las herramientas con los que cuenta la institución y considerar estrategias que permitan tomar acciones para el logro de los objetivos y metas propuestas.

Zapana (2017) en su trabajo de investigación *Proyecto de Irrigación Majes Sigvas / Arequipa, Perú*, en la Universidad De Jaén, España, el cual fue de diseño cualitativo, de tipo aplicada. Se consideró una muestra de acervo documental, y se tomó en cuenta la técnica de entrevista y como instrumento la guía de la entrevista. Se llegó a la conclusión de que el proyecto cuyo enfoque radica en la irrigación de las labores agrícolas no logra satisfacer las diversas necesidades de riego de los usuarios vinculado a este proyecto.

Por otro lado, Ochoa et al. (2018) en la investigación *Estructura organizacional y gestión administrativa: en la cooperativa San Francisco Ltda., 2018, México*. Con respecto a la metodología fue diseño no experimental, de Tipo correlacional. Se pudo concluir, que la estructura organizacional de la entidad muestra debilidades y se percibe que falta efectuar gestiones, con el fin de que la organización pueda especificar de manera correcta los cargos laborales y las responsabilidades, en aras de lograr el personal óptimo, por dicha razón la gestión administrativa, de igual forma presenta deficiencias importantes y es vital que se efectúen medidas oportunas correctivas, para no tener inconvenientes posteriormente. Sumado a ello, que se realice un correcto uso y gestión de las herramientas, ya sean financieros o materiales, consiguiendo repercutir en el desempeño y la rentabilidad anhelada de la cooperativa.

En el contexto nacional se presenta los siguientes antecedentes, Benites et al. (2017) en la tesis *Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del SATT, Perú*. Concerniente a la metodología, fue de diseño cuasi experimental, Tipo descriptivo, con una población de 65, 554 códigos de usuarios contribuyentes: Así mismo, se consideró una muestra de 382 códigos de usuarios. La técnica empleada, fue la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario.

Concerniente a las conclusiones, las variables se relacionan con un índice de 0.752; donde si en una institución el departamento encargado de la recaudación realiza las actividades de manera organizada con la gerencia y efectúa las coordinaciones correspondientes con el resto de departamentos, pueden llevar a cabo actividades estratégicas para animar o motivar a los usuarios a mantenerse al día. Diversas personas, por falta de conocimiento y cierto temor a la realización de trámites administrativos que requiere efectuar pagos en la municipalidad, deciden no pagar y de esa manera acumulan su deuda tributaria. De igual forma, se percibe que en la municipalidad se realizaron planes sin previo análisis del entorno en la que se encuentran los usuarios.

De acuerdo a Vásquez y Farje (2020) en su trabajo de investigación *Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas*”, tuvo como metodología el diseño no experimental, de tipo descriptivo. Se pudo concluir que, si los gobiernos de la localidad y la municipalidad realizan la gestión administrativa con el personal encargado con planificación adecuada, contribuirá a que se pueda escoger mejores alternativas para conseguir lo planificado. De igual manera, la investigación pudo revelar que, en la municipalidad, las gestiones no se desarrollan de forma adecuada, debido a que se percibe vacíos, donde se debe ejecutar medidas que puedan corregir, en aras de evitar futuros inconvenientes y se vean afectados los entes involucrados.

De acuerdo a Vásquez (2018), en su proyecto de investigación *Evaluación de la gestión directiva administrativa y clima organizacional docente en la I.E. N° 2022 Comas – Lima 2018*. Concerniente a la metodología, cuenta con diseño no experimental y es de tipo básica. Referente a la población, se consideró 356 docentes y con respecto a la muestra, 40 docentes administrativos. Se tomó en cuenta la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario. Con respecto a las conclusiones, las variables muestran vínculo con  $r= 0,787$  y un p valor de

0.000; el cual define que, si se ejecuta una correcta gestión administrativa, debido a que en la organización podrá existir un ambiente laboral favorable.

El proyecto llegó a revelar que los colaboradores de la parte administrativa de la UGEL, si planifican sus labores con el propósito de que el equipo de trabajo se sienta preparado y se puedan evitar improvisaciones. De esa manera se encamina a fomentar la integración de todos los empleados incentivando la correcta comunicación y vínculos de amistad fuertes.

Referente al ámbito local se presenta los siguientes antecedentes, Rojas (2016) en su proyecto de investigación designado *Diagnóstico situacional del proceso de tratamiento de agua potable de la planta municipal en el Distrito de Tambogrande*. El objetivo de dicho trabajo guarda relación con, efectuar el diagnóstico del tratamiento que se realiza en la Planta municipal con el fin de producir agua de mesa, el cual abastece a toda la población. Concerniente a la metodología que se tomó en cuenta en esta investigación es no experimental, y transversal y descriptivo, a través del uso de un check list para verificar, se definió la calidad de las diferentes partes del proceso de potabilización de agua. Referente a las conclusiones, se determinó que cumple con el 25% de dicho tratamiento que se otorga al agua potable, así mismo la constancia con la que se debe de efectuar y que cumpla los plasmado en la legislación con el fin de medir la calidad, de igual manera el 100% con lo definido por ley para los parámetros físico – organolépticos y químicos – físicos. De otra parte, se puede concluir que cumple con un 75% con los parámetros microbiológicos.

Respecto a las teorías de la primera variable, gestión administrativa, según Hernández (2014), la administración abarca la sabiduría, remontándose al inicio del ser humano en el mundo, dado que se anhela cosas necesarias, como la calidad de vida; pero, se afirma que la administración se vincula con el área de conocimiento.

De acuerdo a Moorhead (2016) se trata de una labor principal en toda organización, es la manera más confiable para garantizar su competitividad. Existen variados pensamientos que se relacionan con la administración, entre ellos, se sostiene que la administración es realizar algo a través de otras personas.

Anzola (2015) afirma que los lineamientos administrativos incluyen la totalidad de las labores que inician en aras de conseguir medir los esfuerzos

grupales, el proceso con el que se trata de alcanzar las metas y objetivos con el apoyo de las personas, así como la realización de vitales labores vitales como planificar, organizar, dirigir y controlar.

Seguidamente se presenta las dimensiones de la primera variable, la planificación, organización, dirección y control. Referente a la dimensión planificación, de acuerdo a Furnham (2014), esta bordea la brecha que parte de la empresa hasta dónde desea llegar. La labor de la planificación tiene que ver de forma certera con el aprovechamiento del ámbito externo, es decir, aspectos positivos, como las oportunidades y la disminución del riesgo. Dentro de las principales herramientas que se consideran como indicadores se encuentran el diseño de estrategias, planes operativos, conocimiento de los instrumentos de gestión.

Según Hernández (2014) el diseño de estrategias, abarca el conjunto de medios, grupos y orientaciones con los que dispone una organización para conseguir sus objetivos y por ende las metas. Referente a los planes operativos, el mismo autor afirma que incluye un programa de trabajo a efectuarse durante un tiempo definido. Con respecto a, conocimiento de los instrumentos de gestión, abarca el conjunto de documentos técnicos que permiten regular factores de gestión del entorno interno, de forma general respaldados por normas administrativas.

En lo que respecta a la dimensión organización, Anzola (2015) menciona que intentar establecer que herramientas y labores son requeridas para lograr los objetivos de una empresa; es el proceso que contribuye a realizar asignaciones y efectuar una estructuración de las actividades. Dentro de las herramientas principales de medición se ubican, la estructura orgánica, los canales de comunicación y la distribución de funciones.

Según Moorhead (2016), la estructura orgánica, viene a ser, la distribución de los empleos de manera formal dentro de una empresa, proceso que abarca decisiones acerca de cadena de mando, especialización de labor, amplitud de control, departamentalización, centralización y formalización. Con respecto a los canales de comunicación, el mismo autor afirma que, vienen a ser el soporte a través del cual se da a conocer el mensaje que parte del emisor hasta el receptor, donde se emplean medios como, el teléfono, internet, e-mail, radio, televisión y

prensa. Concerniente a la distribución de funciones, incluyen las líneas de actuación, qué es lo que se trata de conseguir, es decir, cuál es la dimensión de trabajo; una organización concreta logrará ordenar los recursos y herramientas con los que trabaja.

Robbins & Coulter (2015) afirman que tiene que ver con dirigir y esto se fundamenta en la realización de la totalidad de las etapas del proceso administrativo mediante la orientación y conducción de las solicitudes, y la labor del liderazgo. Dentro de las herramientas principales que contribuirán a medir la ejecución, se encuentran el liderazgo de las autoridades, supervisión, motivación y trabajo en equipo.

Para Moorhead, (2016) liderazgo de las autoridades es el resultado interpersonal que se toma en cuenta en un momento, dirigido a través del proceso de dar a conocer a las personas el desarrollo de uno o diferentes objetivos específicos. Kootnz et al. (2014), en lo que respecta a la supervisión, señalan que es la actividad que lleva a cabo una persona al dirigir o supervisar la labor de un grupo de individuos, con el propósito de conseguir de ellas su mayor eficacia. Chiavenato (2014) menciona que la motivación, implica el resultado de la actividad de interactuar entre el individuo y la situación de su entorno.

Con respecto al control, Alvarez & Macías (2017), sostienen que es una de las etapas administrativa importantes que se fundamenta en efectuar correcciones y evaluar el desempeño por individuo y de la organización para corroborar que las acciones se puedan adaptar a los objetivos y metas de las empresas.

Robbins & Coulter (2015) refieren que la evaluación de desempeño ayuda a corregir errores, debido a posibles problemas en los resultados o en las actividades desarrolladas. Referente a cumplimiento de metas, es vital el establecimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo, en aras de lograr cumplir las metas trazadas por parte de la empresa. Concerniente a las medidas correctivas, son acciones que se consideran para lograr eliminar las causas de algo que no está bien y que se descubre u otra situación indeseable.

Seguidamente se presenta a la segunda variable, mejora continua. De acuerdo a Bonilla (2017) la mejora continua, abarca un conjunto de labores mayores o menores los cuales se enfocan en conseguir la calidad necesaria; por

dicha razón, diversas instituciones disponen de personal dedicado de manera exclusiva para liderar la mejora continua de la compañía.

Chiavenato (2014) sostiene que la mejora continua es un proceso que contribuye a un cambio en la organización paulatina y constantemente enfocado en actividades fundamentales de las organizaciones. Disponiendo de apoyo fundamental una participación intensa del equipo de trabajo.

En cuanto a las dimensiones de la variable dependiente, cultura organizacional e innovación. De acuerdo a Chiavenato (2014), la cultura organizacional es una forma de vida, expectativas, un sistema de creencias y valores, una manera singular de interacción y de vínculo de ciertas organizaciones. Todo este grupo de variables, deben observarse y realizar un análisis e interpretarse de forma continua. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir su cumplimiento se encuentran, los valores institucionales, enfoque al cliente y compromiso con la mejora continua.

Furnham (2014) afirma que los valores en una organización sirven de apoyo a la visión, le otorgan forma a la misión y por ende a la cultura, logrando reflejar los estándares de la compañía; dentro de ellas se encuentra el respeto, honestidad, compromiso, diligencia y justicia. Referente al enfoque al cliente, viene a ser el principio que se encuentra en primer lugar en los Sistemas de Gestión de calidad. Entender las necesidades de los clientes y de otras partes interesadas, tanto en el presente, como en el futuro, asegura el éxito continuo de una organización. Concerniente al compromiso con la mejora continua, es una estrategia a través del cual las organizaciones se posicionan en el mercado de mejor manera, esto se consigue por medio de conseguir el cliente se encuentre satisfecho y conseguir su aprobación respecto al servicio que obtuvo.

Concerniente a la innovación, Robbins & Coulter (2015), sostienen que es el proceso a través del cual productos y técnicas nuevas se introducen en el sistema económico. Dentro de las herramientas, se encuentran, el rediseño de procesos, mejoras en el servicio y la tecnología.

Kootnz et al. (2014) afirman que mediante el rediseño de procesos se intenta resolver la manera de mejorar los procesos que existen. El mejor escenario que se puede dar es la disminución de costes y una mejora en la productividad a través del cambio y la constante actualización. De acuerdo a Belloso (2016) las mejoras

en el servicio son herramientas que intentan llevar progreso y la propuesta de un servicio, en donde se demuestren atributos de calidad, eficacia, eficiencia, oportunidad y efectividad. De otra parte, en lo referente a la tecnología, viene a ser la técnica que toma en cuenta el conocimiento científico.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La tesis fue aplicada ya que tuvo como objetivo aplicar el conocimiento adquirido de forma directa sobre los problemas identificados en el estudio. De otra parte, el diseño del estudio fue descriptivo pues se basó en caracterizar la realidad tal como fue encontrada. Asimismo, se estableció el diseño no experimental, pues no existió manipulación de ninguna variable de la tesis no disponiendo ningún control en estas, ni en sus efectos (Hernández & Mendoza, 2018).

Finalmente, la tesis fue cuantitativa, administrando un cuestionario como mecanismos para la recolección de los datos empleados como insumos para el posterior análisis e interpretación.

#### **3.2. Variables, Operacionalización**

##### **Variable 01: Gestión Administrativa**

Es el conjunto de actividades y tareas que se coordinan y coadyuvan a emplear óptimamente los recursos disponibles en una organización. Ello con la finalidad de lograr los objetivos y obtener un mejor resultado (Helmut, 2021).

##### **Variable 02: Mejora Continua**

De acuerdo a Bonilla (2017) consiste en una estrategia de gestión empresarial enfocada en el desarrollo de un método sistemático, útil para mejorar el rendimiento de los procesos; generando el aumento en la satisfacción de los diversos grupos de interés existentes.

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

##### **3.3.1. Población:**

La población fue de quince colaboradores que trabajan en la Autoridad Local del Agua en Tumbes.

### **3.3.2 Criterios de selección:**

Los criterios de inclusión que se tomaron en cuenta fueron personal varones y mujeres que laboran en la Autoridad Local del Agua de Tumbes.

Los criterios de exclusión fueron: personal que al momento de la investigación se encontraban de licencia o uso físico de vacaciones.

### **3.3.3 Muestra**

En tesis la muestra es de 15 trabajadores de la Autoridad Local del Agua de Tumbes, siendo en este caso una muestra censal.

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

### **3.4.1 Técnicas**

Se realizó una encuesta, a fin de recabar información útil para la solución de las problemáticas investigadas en la institución Autoridad Local del Agua.

### **3.4.2 Instrumentos**

Se empleó un cuestionario a efecto de recoger datos cuantitativos (Hernández *et al*, 2018) del personal de la organización. Para la validación, se recurrió a tres expertos en administración que evaluaron objetivamente el cuestionario. En cuanto al análisis de confiabilidad se procedió aplicando el Alfa de Cronbach.

## **3.5. Procedimientos**

Para la aplicación del cuestionario a los empleados se coordinó a efecto de remitir por e-mail dicho instrumento y viabilizar de esta forma la aplicación de estos. Finalmente se coordinó con el responsable de la organización el más oportuno momento para llevar a cabo la entrevista vía electrónica a fin de ejecutarla con mayor comodidad.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Hernández *et al.* (2018) refieren que el método de análisis de datos guarda dependencia con los datos recolectados, los cuales parten desde la matriz de operacionalización. En el caso de los resultados e información adquiridos en el estudio fueron procesados a través del empleo de herramientas tecnológicas como el Microsoft Excel versión 2016.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se aplicaron a lo largo de la tesis, e incluyeron el respeto a cada autor que fue empleado como fuente, en el marco de los estudios previos y las bases teóricas citadas todas de acuerdo a la Norma APA 7° Edición. De otra parte, se contempló el anonimato de los individuos encuestados y la honestidad al tratar cada dato obtenido.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de Aplicación del Cuestionario

#### 4.1.1. Reconocer la forma de planificar en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua de Tumbes

**Tabla 1**

*Distribución de trabajadores según reconocer la forma de planificar en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua de Tumbes*

Planificación		En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
En la institución se diseñan estrategias para la mejora continua del área administrativa.	n	0	0	8	7	15
	%	,00	,00	53,33	46,67	100,00
Los planes operativos de la institución son cumplidos a cabalidad.	n	0	0	8	7	15
	%	,00	,00	53,33	46,67	100,00
Los trabajadores conocen los diferentes instrumentos de gestión institucional.	n	1	3	6	5	15
	%	6,67	20,00	40,00	33,33	100,00

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

En la tabla 1, se observa los resultados descriptivos de la dimensión planificación en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua de Tumbes, según resultados, el 53,33% de los trabajadores mencionaron estar de acuerdo que en la institución se diseñan estrategias para la mejora continua del área administrativa, además con el mismo porcentaje (53,33%) manifestaron estar de acuerdo con los planes operativos de la institución que son cumplidos a cabalidad. Mientras que el 40% respondieron estar de acuerdo de que los trabajadores conocen los diferentes instrumentos de gestión institucional.

Según la tabla se puede interpretar que las características que representan, en la institución se diseñan estrategias para la mejora continua del área administrativa, 53,33% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo, y la característica los planes operativos de la institución que son cumplidos a cabalidad con el mismo porcentaje, mencionan estar de acuerdo, esto quiere decir que, se ubica en un nivel intermedio. Esto motiva a tomar medidas para mejorar este aspecto vital en el clima laboral de una organización. Por otro lado, en lo que se refiere a los trabajadores conocen los diferentes instrumentos de gestión institucional, se encuentra en un nivel bajo; dicho panorama insta a considerar técnicas a la brevedad posible, que permitan mejorar el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre los recursos de la empresa.

#### 4.1.2. Identificar las características que presenta la organización de la Autoridad Local del Agua de Tumbes

**Tabla 2**

*Distribución de trabajadores según características que presenta la organización de la Autoridad Local del Agua de Tumbes*

Organización		Totalmente en desac.	En desac.	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
La estructura orgánica de la institución es idónea para el desarrollo de las actividades institucionales.	n	0	1	2	7	5	15
	%	,00	6,67	13,33	46,67	33,33	100,00
Los canales de comunicación interna en la institución permiten una coordinación efectiva de las labores.	n	0	1	1	5	8	15
	%	,00	6,67	6,67	33,33	53,33	100,00
En la institución existe una clara distribución de funciones para cada puesto laboral.	n	0	2	1	5	7	15
	%	,00	13,33	6,67	33,33	46,67	100,00

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

En la tabla 2, se observa los resultados descriptivos de la dimensión organización, según resultados, el 46,67% de los trabajadores mencionaron estar de acuerdo que la estructura orgánica de la institución es idónea para el desarrollo de las actividades institucionales, así mismo el 53,33% respondieron estar totalmente de acuerdo que los canales de comunicación interna en la institución permiten una coordinación efectiva de las labores. Mientras el 46,67% indicaron estar totalmente de acuerdo que en la institución existe una clara distribución de funciones para cada puesto laboral.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características como la estructura orgánica de la institución es idónea para el desarrollo de las actividades institucionales, muestra un 46,67% de los encuestados estar de acuerdo, y en lo que se refiere a la institución existe una clara distribución de funciones para cada puesto laboral, 46,67% manifiestan de igual forma estar de acuerdo, esto demuestra que los aspectos se ubican en un nivel bajo. Ante este panorama, conviene tomar en cuenta tácticas que contribuyan a fortalecer la estructura organizacional. De otra parte, concerniente a los canales de comunicación interna en la institución permiten una coordinación efectiva de las labores, se encuentra en un nivel intermedio; esto motiva a continuar mejorando este aspecto en aras de lograr la efectividad en las actividades de la organización.

#### 4.1.3. Evaluar la dirección de la Autoridad Local del Agua de Tumbes

**Tabla 3**

*Distribución de trabajadores según evaluar la dirección de la Autoridad Local del Agua de Tumbes*

Dirección		Total en desac.	En desac.	Inde- ciso	De acuerdo	Total de acuerdo	Total
El liderazgo de las autoridades institucionales permite una efectiva dirección de los subordinados.	n	0	0	1	5	9	15
	%	,00	,00	6,67	33,33	60,00	100,00
	n	0	1	4	6	4	15

En la institución se realizan continuas supervisiones a la labor de los trabajadores.	%	,00	6,67	26,67	40,00	26,67	100,00
Los trabajadores son motivados para el mejor logro de los objetivos institucionales.	n	0	1	1	9	4	15
	%	,00	6,67	6,67	60,00	26,67	100,00
En la institución se promueve y practica el trabajo en equipo.	n	0	0	0	11	4	15
	%	,00	,00	,00	73,33	26,67	100,00

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

En la tabla 3, se observa los resultados descriptivos de la dimensión dirección, según resultados, el 60% de los trabajadores mencionaron estar totalmente de acuerdo que el liderazgo de las autoridades institucionales permite una efectiva dirección de los subordinados, el 40% manifestaron estar de acuerdo de que en la institución se realizan continuas supervisiones a la labor de los trabajadores, así mismo el 60% los trabajadores mencionaron estar de acuerdo que son motivados para el mejor logro de los objetivos institucionales. Mientras el 73,33% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que en la institución se promueve y practica el trabajo en equipo.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que el aspecto que representa la característica como, en la institución se realizan continuas supervisiones a la labor de los trabajadores, 40% manifestaron estar de acuerdo de que, vale decir, se ubica en un nivel bajo, esto motiva a considerar tácticas que contribuyan a efectuar una supervisión de calidad. De otra parte los aspectos encontrados, tales como el liderazgo de las autoridades institucionales permite una efectiva dirección de los subordinados, el 60% de los trabajadores mencionaron estar totalmente de acuerdo, los trabajadores son motivados para el mejor logro de los objetivos institucionales, el 60% mencionaron estar de acuerdo y el 73,33% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que en la institución se promueve y practica el trabajo en equipo; este panorama refleja un nivel adecuado, sin embargo, conviene tomar medidas en aras de conseguir mayores resultados.

#### 4.1.4. Determinar la forma en que se aplica el control en la Autoridad Local del Agua de Tumbes

**Tabla 4**

*Distribución de trabajadores según forma en que se aplica el control en la Autoridad Local del Agua de Tumbes*

Control		Total en desac.	En desac.	Inde- ciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
La evaluación de desempeño es una práctica habitual en la institución.	n	0	1	3	7	4	15
	%	,00	6,67	20,00	46,67	26,67	100,00
En la institución se controla el cumplimiento de las distintas metas.	n	0	0	0	8	7	15
	%	,00	,00	,00	53,33	46,67	100,00
Las autoridades institucionales aplican medidas correctivas de manera oportuna cuando es necesario.	n	0	0	3	9	3	15
	%	,00	,00	20,00	60,00	20,00	100,00

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

En la tabla 4, se observa los resultados descriptivos de la dimensión control, según resultados, el 46,67% de los trabajadores mencionaron estar de acuerdo que la evaluación de desempeño es una práctica habitual en la institución. A la vez el 53,33% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que en la institución se controla el cumplimiento de las distintas metas, mientras el 60% de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo que las autoridades institucionales aplican medidas correctivas de manera oportuna cuando es necesario.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características como en la institución se controla el cumplimiento de las distintas metas, el 53,33% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo y el 60% de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo que las autoridades

institucionales aplican medidas correctivas de manera oportuna cuando es necesario, este refleja un nivel favorable. Por el contrario, en lo que respecta a la evaluación de desempeño es una práctica habitual en la institución el 46,67% de los trabajadores mencionaron estar de acuerdo, esto demuestra que el aspecto estudiado se encuentra en un nivel bajo. Ante tal panorama, resulta conveniente considerar técnicas que contribuyan a fortalecer el nivel de evaluación de las distintas actividades efectuadas por los colaboradores.

#### 4.1.5. Reconocer la cultura organizacional en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes

**Tabla 5**

*Distribución de trabajadores según cultura organizacional en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes.*

Cultura organizacional		Total en desac.	En desac.	Indeciso	De acuerdo	Total de acuerdo	Total
Usted conoce los valores institucionales de la A.L.A.	n	0	0	1	4	10	15
	%	,00	,00	6,67	26,67	66,67	100,00
En la institución se aplica el enfoque al cliente.	n	0	0	5	6	4	15
	%	,00	,00	33,33	40,00	26,67	100,00
En la A.L.A. se promueve la excelencia en la atención a los usuarios.	n	0	1	1	8	5	15
	%	,00	6,67	6,67	53,33	33,33	100,00
La institución demuestra un compromiso con la mejora continua.	n	0	0	1	4	10	15
	%	,00	,00	6,67	26,67	66,67	100,00

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

En la tabla 5, se observa los resultados descriptivos de la dimensión cultura organizacional en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes, según resultados, el 66,67% de los trabajadores mencionaron estar totalmente de acuerdo que conocen los valores institucionales de la A.L.A. El 40%

de ellos indicaron estar de acuerdo que en la institución se aplica el enfoque al cliente, así mismo el 53,33% manifestaron estar de acuerdo que en la A.L.A. se promueve la excelencia en la atención a los usuarios, mientras el 66,67% de los trabajadores respondieron estar totalmente de acuerdo que la institución demuestra un compromiso con la mejora continua.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características como, conocimiento de los valores institucionales de la A.L.A, en la A.L.A. se promueve la excelencia en la atención a los usuarios y la institución demuestra un compromiso con la mejora continua, mantienen un promedio de 66 % y demuestran un panorama favorable, sin embargo, pueden considerarse propuestas que permitan mayores resultados. Por el contrario, referente al resultado, en la institución se aplica el enfoque al cliente, el nivel de aplicación es bajo, por el cual resulta pertinente tomar en cuenta tácticas que permitan prestar un nivel de atención adecuado al cliente.

#### 4.1.6. Identificar las características de la innovación en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes

**Tabla 6**

*Distribución de trabajadores según características de la innovación en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes*

Innovación		Total en desac.	En desac.	Inde- ciso	De acuerdo	Total de acuerdo	Total
Se practica el rediseño de procesos en la institución.	n	0	1	1	9	4	15
	%	,00	6,67	6,67	60,00	26,67	100,00
Existen procesos que deben ser rediseñados para una mejor atención al usuario.	n	0	0	1	10	4	15
	%	,00	,00	6,67	66,67	26,67	100,00
La institución ha logrado mejorar en el servicio a los usuarios.	n	0	0	2	7	6	15
	%	,00	,00	13,33	46,67	40,00	100,00
	n	0	0	1	6	8	15

Se hace uso de tecnologías adecuadas para atender a los usuarios de la institución.	%	,00	,00	6,67	40,00	53,33	100,00
---	---	-----	-----	------	-------	-------	--------

*Nota.* Cuestionario aplicado a trabajadores

En la tabla 6, se observa los resultados descriptivos de la dimensión innovación en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes, según resultados, el 60% de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo que en la institución se practica el rediseño de procesos, el 66,67% mencionaron estar de acuerdo que existen procesos que deben ser rediseñados para una mejor atención al usuario. Así mismo el 46,67% de los trabajadores respondieron que la institución ha logrado mejorar en el servicio a los usuarios, mientras el 40% indicaron estar de acuerdo que se hace uso de tecnologías adecuadas para atender a los usuarios de la institución.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características como, la institución practica el rediseño de procesos, existen procesos que deben ser rediseñados para una mejor atención al usuario, se encuentran en un nivel favorable. Por el contrario, en lo que respecta a si la institución ha logrado mejorar en el servicio a los usuarios, el 46,67% de los trabajadores mencionaron de forma positiva, y el 40% indicaron estar de acuerdo que se hace uso de tecnologías adecuadas para atender a los usuarios de la institución, esto demuestra que el aspecto estudiado se encuentra en un nivel bajo. Ante tal panorama, resulta conveniente tomar en cuenta medidas que permitan fortalecer el servicio que se otorga a los clientes y emplear adecuadamente los avances tecnológicos.

#### IV. DISCUSIÓN

En la presente discusión se tomaron en cuenta los resultados que se obtuvieron del instrumento de investigación, en el cual se incluyó el cuestionario. Dicha información se confrontó tomando en cuenta las teorías de personajes expertos en el tema y teniendo como fundamento los antecedentes mencionados previamente. En primer lugar, se considera el cuestionario, aplicado a los trabajadores de la empresa investigada, con el fin de recabar información correspondiente a la Gestión administrativa que se practica en la actualidad y referente a la mejora continua en el área administrativa, en aras de conocer la percepción que tiene sobre la Gestión administrativa que se aplica en la empresa para la mejora continua en el área de la Autoridad Local del agua en Tumbes, 2021.

Con respecto al primer objetivo, el cual hace mención a reconocer la forma de planificar en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua de Tumbes. Referente a la dimensión planificación, de acuerdo a Furnham (2014), esta bordea la brecha que parte de la empresa hasta dónde desea llegar. La labor de la planificación tiene que ver de forma certera con el aprovechamiento del ámbito externo, es decir, aspectos positivos, como las oportunidades y la disminución del riesgo. Dentro de las principales herramientas que se consideran como indicadores se encuentran el diseño de estrategias, planes operativos, conocimiento de los instrumentos de gestión.

Los resultados obtenidos coinciden con el aporte del autor, debido a que los aspectos como, en la institución se diseñan estrategias para la mejora continua del área administrativa, 53,33% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo, y la característica los planes operativos de la institución que son cumplidos a cabalidad con el mismo porcentaje, mencionan estar de acuerdo, esto quiere decir que, se ubica en un nivel intermedio. Esto motiva a tomar medidas para mejorar este aspecto vital en el clima laboral de una organización.

Por otro lado, en lo que se refiere a los trabajadores conocen los diferentes instrumentos de gestión institucional, el cual se encuentra en un nivel bajo, no coincide con el aporte de Torres et al. (2018) en la investigación *Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra, México*.

Con respecto a las conclusiones, el estudio llegó a mostrar que las actividades administrativas en las organizaciones que se centran en el rubro de servicios, mayormente son favorables, lo cual es positivo para optimizar el empleo de las herramientas con los que cuenta la institución y considerar estrategias que permitan tomar acciones para el logro de los objetivos y metas propuestas. De acuerdo a dicho aporte, es pertinente que la empresa investigada considere técnicas a la brevedad posible, que permitan mejorar el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre los recursos de la empresa.

En base a la discusión del primer objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que el diseño de estrategias, planes operativos y conocimiento de los instrumentos de gestión se encuentran en un nivel bastante equilibrado. Ante tal panorama conviene tomar en cuenta estrategias que contribuyan a pulir las actividades de planificación actuales en aras de conseguir mayores resultados positivos.

Concerniente al segundo objetivo, el cual hace mención a identificar las características que presenta la organización de la Autoridad Local del Agua de Tumbes. En lo que respecta a la dimensión organización, Anzola (2015) menciona que intentar establecer que herramientas y labores son requeridas para lograr los objetivos de una empresa; es el proceso que contribuye a realizar asignaciones y efectuar una estructuración de las actividades. Dentro de las herramientas principales de medición se ubican, la estructura orgánica, los canales de comunicación y la distribución de funciones.

Los resultados conseguidos no concuerdan con el aporte del autor, debido a que los aspectos que representan características como la estructura orgánica de la institución es idónea para el desarrollo de las actividades institucionales, muestra un 46,67% de los encuestados estar de acuerdo, y en lo que se refiere a la institución existe una clara distribución de funciones para cada puesto laboral, 46,67% manifiestan de igual forma estar de acuerdo, esto demuestra que los aspectos se ubican en un nivel bajo. Ante este panorama, conviene tomar en cuenta tácticas que contribuyan a fortalecer la estructura organizacional.

De otra parte, es importante mencionar que los resultados concuerdan con el aporte de Ochoa et al. (2018) en su investigación titulada *Estructura organizacional y gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., 2018, México*. En las conclusiones se percibe, que la estructura organizacional de la entidad muestra debilidades y se percibe que falta efectuar gestiones, con el fin de que la organización pueda especificar de manera correcta los cargos laborales y las responsabilidades, en aras de lograr el personal óptimo, por dicha razón la gestión administrativa, de igual forma presenta deficiencias importantes y es vital que se efectúen medidas oportunas correctivas, para no tener inconvenientes posteriormente. Sumado a ello, que se realice un correcto uso y gestión de las herramientas, ya sean financieros o materiales, consiguiendo repercutir en el desempeño y la rentabilidad anhelada de la cooperativa.

Concerniente al resultado que tiene como aspecto, los canales de comunicación interna en la institución permiten una coordinación efectiva de las labores, el cual se encuentra en un nivel intermedio, no concuerda con el aporte de Vásquez (2018), en su proyecto de investigación *Evaluación de la gestión directiva administrativa y clima organizacional docente en la Institución Educativa N° 2022 Sinchi Roca UGEL 04. Comas – Lima 2018*, Revista I Gobernanza, Perú. Con respecto a las conclusiones, el proyecto llegó a revelar que los colaboradores de la parte administrativa de la UGEL, si planifican sus labores con el propósito de que el equipo de trabajo se sienta preparado y se puedan evitar improvisaciones. De esa manera se encamina a fomentar la integración de todos los empleados incentivando la correcta comunicación y vínculos amicales fuertes. De acuerdo a dicho aporte, motiva a continuar mejorando este aspecto en aras de lograr la efectividad en las actividades de la organización.

En base a la discusión del segundo objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que la estructura orgánica y la distribución de funciones se ejecutan en un nivel moderado. Por el contrario, con respecto a los canales de comunicación, el nivel es bastante bajo; por tal razón es fundamental considerar estrategias que contribuyan a fortalecer la herramienta de la comunicación entre los colaboradores y por ende puedan realizar un trabajo eficiente y eficaz.

Concerniente al tercer objetivo, el cual hace mención a evaluar la dirección de la Autoridad Local del Agua de Tumbes. Robbins & Coulter (2015) afirman que tiene que ver con dirigir y esto se fundamenta en la realización de la totalidad de las etapas del proceso administrativo mediante la orientación y conducción de las solicitudes, y la labor del liderazgo. Dentro de las herramientas principales que contribuirán a medir la ejecución, se encuentran el liderazgo de las autoridades, supervisión, motivación y trabajo en equipo.

Los resultados conseguidos concuerdan con el aporte del autor, debido a que los aspectos que representan características como, el liderazgo de las autoridades institucionales permite una efectiva dirección de los subordinados, el 60% de los trabajadores mencionaron estar totalmente de acuerdo, los trabajadores son motivados para el mejor logro de los objetivos institucionales, el 60% mencionaron estar de acuerdo y el 73,33% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo que en la institución se promueve y practica el trabajo en equipo; este panorama refleja un nivel adecuado, sin embargo, conviene tomar medidas en aras de conseguir mayores resultados.

Por otro lado, el aspecto referido a si la institución realiza continuas supervisiones a la labor de los trabajadores, el cual el 40% manifestaron estar de acuerdo, coincide con el aporte de Tadeo (2016), quien en su trabajo de investigación designado *Indicadores de gestión y gestión de la calidad en la Municipalidad Distrital de Morropón-Piura*, se pudo concluir que es vital implantar indicadores de economía que ayuden a realizar un monitoreo a las utilidades de forma mensual y no necesariamente tener que esperar hasta la realización de los resultados cuando el año finalice. De acuerdo al aporte de dicho autor, es pertinente considerar tácticas que contribuyan a efectuar una supervisión de calidad.

En base a la discusión del tercer objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe el liderazgo de las autoridades, motivación y trabajo en equipo, se ejecutan de manera favorable. Por el contrario, con respecto a la supervisión, el nivel es muy bajo; en consecuencia, es vital tomar en cuenta tácticas que permitan fortalecer el desarrollo de las supervisiones en aras de poder medir correctamente el desenvolvimiento de los colaboradores de la organización.

Referente al cuarto objetivo, el cual hace mención a determinar la forma en que se aplica el control en la Autoridad Local del Agua de Tumbes., Alvarez & Macías (2017), sostienen que el control es una de las etapas administrativas importantes que se fundamenta en efectuar correcciones y evaluar el desempeño por individuo y de la organización para corroborar que las acciones se puedan adaptar a los objetivos y metas de las empresas. Dentro de las herramientas que pueden contribuir a medir dicha dimensión, se encuentran la evaluación de desempeño, cumplimiento de metas y medidas correctivas.

Los resultados conseguidos concuerdan con el aporte del autor, concerniente a los aspectos que representan características como, en la institución se controla el cumplimiento de las distintas metas, el 53,33% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo y el 60% de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo que las autoridades institucionales aplican medidas correctivas de manera oportuna cuando es necesario, este refleja un nivel favorable.

De otra parte, el aporte de Vásquez y Farje (2020) en su trabajo de investigación *Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas*". Se pudo concluir que, en la municipalidad, las gestiones no se desarrollan de forma adecuada, debido a que se percibe vacíos, donde se debe ejecutar medidas que puedan corregir, en aras de evitar futuros inconvenientes y se vean afectados los entes involucrados. Los resultados de la investigación en lo que respecta a la evaluación de desempeño es una práctica habitual en la institución, coinciden con el aporte del autor, ya que el 46,67% de los trabajadores mencionaron estar de acuerdo, esto demuestra que el aspecto estudiado se encuentra en un nivel bajo. Ante tal panorama, resulta conveniente considerar técnicas que contribuyan a fortalecer el nivel de evaluación de las distintas actividades efectuadas por los colaboradores.

En base a la discusión del cuarto objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que el cumplimiento de metas y medidas correctas, se ejecutan de manera favorable. Por el contrario, con respecto a la evaluación de desempeño, el nivel es muy bajo; por ende, fundamental tomar en cuenta estrategias que contribuyan a desarrollar evaluaciones periódicas en aras de poder medir correctamente el desenvolvimiento de los trabajadores de la empresa.

Concerniente al quinto objetivo, el cual hace mención a reconocer la cultura organizacional en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes. Chiavenato (2014), la cultura organizacional es una forma de vida, expectativas, un sistema de creencias y valores, una manera singular de interacción y de vínculo de ciertas organizaciones. Todo este grupo de variables, deben observarse y realizar un análisis e interpretarse de forma continua. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir su cumplimiento se encuentran, los valores institucionales, enfoque al cliente y compromiso con la mejora continua.

Los resultados conseguidos concuerdan con el aporte del autor, concerniente a los aspectos que representan características como, conocimiento de los valores institucionales de la A.L.A, en la A.L.A. se promueve la excelencia en la atención a los usuarios y la institución demuestra un compromiso con la mejora continua, los cuales mantienen un promedio de 66 % y demuestran un panorama favorable, sin embargo, pueden considerarse propuestas que permitan mayores resultados.

Por el contrario, referente al resultado, en la institución se aplica el enfoque al cliente, concuerda con el aporte de Zapana (2017) quien en su trabajo de investigación *Proyecto de Irrigación Majes Sigvas I Arequipa*, Perú, en la Universidad De Jaén, Jaén, España, el cual fue con diseño cualitativo, de tipo aplicada. Se consideró una muestra de acervo documentario, y se tomó en cuenta la técnica de entrevista y como instrumento la guía de la entrevista. Se llegó a la conclusión de que el proyecto cuyo enfoque radica en la irrigación de las labores agrícolas no logra satisfacer las diversas necesidades de riego de los usuarios vinculado a este proyecto, la mayoría de estos, tuvieron que cambiar de cultivos, más que todo dejando las actividades de sembrar arroz por otros cultivos, por motivo de la escasez hídrica, obteniendo las juntas menores rentabilidad económica. Por tal razón, la investigación actual que se realiza a la empresa, al encontrar un nivel de aplicación bajo, resulta pertinente tomar en cuenta tácticas que permitan prestar un nivel de atención adecuado al cliente.

En base a la discusión del quinto objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que los valores institucionales y el compromiso con la mejora continua, se ejecutan de manera favorable. Por el contrario, con respecto al

enfoque al cliente, el nivel es muy bajo; en consecuencia, resulta vital considerar técnicas que permitan prestar atención las necesidades de los usuarios.

Concerniente al sexto objetivo, el cual hace mención a identificar las características de la innovación en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes. Robbins & Coulter (2015), sostienen que la innovación es el proceso a través del cual productos y técnicas nuevas se introducen en el sistema económico. Dentro de las herramientas, se encuentran, el rediseño de procesos, mejoras en el servicio y la tecnología.

Los resultados conseguidos concuerdan con el aporte del autor, concerniente a la institución practica el rediseño de procesos, existen procesos que deben ser rediseñados para una mejor atención al usuario, se encuentran en un nivel favorable.

Por el contrario, en lo que respecta a si la institución ha logrado mejorar en el servicio a los usuarios, el 46,67% de los trabajadores mencionaron de forma positiva, y el 40% indicaron estar de acuerdo que se hace uso de tecnologías adecuadas para atender a los usuarios de la institución, coincide con los aporte de Benites et al. (2017) en su investigación titulada *Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo –SATT, Perú*, el cual concluye que diversas personas, por falta de conocimiento y cierto temor a la realización de trámites administrativos que requiere efectuar pagos en la municipalidad, deciden no pagar y de esa manera acumulan su deuda tributaria. De igual forma, se percibe que en la municipalidad se realizaron planes sin previo análisis del entorno en la que se encuentran los usuarios. Sumado a ello, se pudo observar que la recaudación de impuesto no es eficiente, ya que los ciudadanos expresaron que la escasa información es un aspecto que no contribuye al cumplimiento de pagos de sus respectivas obligaciones.

De acuerdo a la falencia que demuestra el aspecto estudiado, se encuentra en un nivel bajo. Ante tal panorama, resulta conveniente tomar en cuenta medidas que permitan fortalecer el servicio que se otorga a los clientes y emplear adecuadamente los avances tecnológicos.

En base a la discusión del sexto objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que el rediseño de procesos, se ejecuta de manera favorable. Por el contrario, con respecto a las mejoras en el servicio y el aspecto tecnología, el nivel es bajo; en consecuencia, es pertinente prestar atención al servicio que se brinda al cliente y tomar en cuenta los avances tecnológicos.

En lo que respecta al objetivo general sobre, determinar la forma en que la gestión administrativa orienta la mejora continua en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, Tumbes 2021. Para el análisis se toman en cuenta aportes sobre la variable independiente y dependiente. En lo que respecta a la variable independiente, *Gestión administrativa*: Es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Helmut, 2021). Concerniente a la variable dependiente, *Mejora continua*: De acuerdo a Bonilla (2017) La mejora continua es una estrategia en la gestión empresarial que se enfoca en el desarrollo de métodos sistemáticos, que sirven para mejorar el rendimiento de las actividades o procesos; dando como resultado aumentar la satisfacción de los clientes y los grupos de interés que existen para la organización.

Al analizar las distintas dimensiones de la gestión administrativa y la mejora continua, se puede apreciar que las competencias relacionadas con la planificación alcanzan un promedio de 50% con escala de acuerdo, organización con promedio de 60% escala de acuerdo, dirección con promedio de 50% escala de acuerdo, control con promedio de 60% escala de acuerdo, cultura organizacional con promedio de 40% escala de acuerdo, innovación con promedio de 60% escala de acuerdo.

## V. CONCLUSIONES

1. Se percibe que el diseño de estrategias, planes operativos y conocimiento de los instrumentos de gestión no se encuentran en un nivel óptimo. Este panorama no permite conseguir mejores resultados en el desenvolvimiento del personal y por ende la empresa crece lentamente.
2. La estructura orgánica y la distribución de funciones se ejecutan moderadamente. Por el contrario, los canales de comunicación, se manejan de manera poco eficiente, tanto así que el personal no se informa adecuadamente de los cambios que se presentan en la organización y por ende no se sienten comprometidos con ella.
3. El liderazgo de las autoridades, motivación y trabajo en equipo, se ejecutan de manera favorable, sin embargo, existe un panorama poco favorable en lo relacionado a la supervisión. Esto en consecuencia impide medir correctamente el desenvolvimiento de los colaboradores de la organización.
4. El cumplimiento de metas y medidas correctas, se ejecutan de manera favorable. Los colaboradores se esfuerzan por llegar a su meta y acatan las normas establecidas por la empresa. Por el contrario, con respecto a la evaluación de desempeño, el nivel es muy bajo. Las evaluaciones periódicas para medir el desenvolvimiento de los trabajadores de la empresa brillan por su ausencia.
5. Los valores institucionales y el compromiso con la mejora continua, se ejecutan de manera favorable, sin embargo, el enfoque al cliente es deficiente. No se toman en cuenta las necesidades y requerimientos de los usuarios, esto en consecuencia, no genera seguridad al consumidor, perjudicando de esa forma la credibilidad de la empresa.
6. El rediseño de procesos, se desarrolla de manera favorable. Por el contrario, con respecto a las mejoras en el servicio y el aspecto tecnológico, el nivel es bajo. No se toma en cuenta la importancia del tipo de servicio que se brinda al cliente y el valor que tiene la tecnología en la actividad comercial.
7. La gestión administrativa para orientar la mejora continua del usuario en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, 2021 se encuentra en un nivel medio, sin embargo, la organización cuenta con el potencial para fortalecer

mucho más sus recursos físicos y humanos. De esta forma se deberá conseguir una mayor satisfacción de los usuarios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda realizar reuniones semanales con el fin de tomar en cuenta las ideas de los colaboradores y poder mejorar el diseño de estrategias y planes operativos. De otra parte, orientar en dichas reuniones a la aplicación correcta de los instrumentos de gestión. Para ello, elegir a un miembro del equipo que cuente con las capacidades y habilidades para guiar el proceso de entrenamiento.
2. Fortalecer la estructura organizacional de la empresa en aras de que cada miembro y equipo de la organización realice una labor eficiente y eficaz. Para ello, es necesario que los directivos evalúen los puestos, capacidades y habilidades de cada miembro y de acuerdo a ello asignar funciones. Así mismo, mejorar los canales de comunicación, programando actividades quincenales que contribuyan a fortalecer el vínculo entre los colaboradores.
3. Crear un sistema de supervisión de las diferentes actividades de la empresa. Para ello, es fundamental contar con un cronograma donde se especifiquen las fechas establecidas de supervisiones. Así mismo, implantar políticas que permitan que los colaboradores respeten y acaten las actividades programadas y se encuentren en sus respectivos puestos las fechas programadas.
4. Diseñar un sistema que permita la realización de evaluaciones periódicas de desempeño del personal. En esta actividad es indispensable la programación de fechas específicas de evaluación de desempeño. Para ello, es vital seleccionar un miembro del equipo con capacidad de manejo de personal, el cual se encargue de evaluar e informar los resultados al gerente de la empresa. En base a ello, detectar falencias y mejorar.
5. Realizar un estudio de los clientes actuales a través de encuestas, con el fin de conocer su percepción sobre el servicio que brinda la empresa. En base a ello, se puede rescatar necesidades actuales de los clientes y tomar decisiones que contribuyan a generar satisfacción y por ende a fidelizar la cartera de clientes.

6. Realizar la contratación de un experto en tecnología, que aporte conocimiento de nuevos cambios y avances en las actividades comerciales. Así mismo, dicho personal debe mantener informado a los colaboradores sobre las decisiones tomadas referente a cambios tecnológicos con el fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios.
7. Se recomienda ejecutar técnicas de gestión administrativa a corto plazo y alcanzables, con el propósito de conseguir una mejora y por ende satisfacción del usuario. Para ello, resulta fundamental que la institución mantenga comunicación abierta con su equipo de trabajo con el fin de conocer sus limitaciones e inquietudes y en base a ello continuar trabajando y lograr de manera conjunta los objetivos.

## REFERENCIAS

- Álvarez, C. & Macías, J. (2017). Manual de procedimientos de gestión en crisis. Madrid - España: 1a. edición - Editorial ARÁN.
- Anzola, R. (2015). Administración de pequeñas empresas. 2da. Ed. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Álamo, J. (2014). Planteamiento de los instrumentos formales de la capacidad directiva para orientar la gestión empresarial en la empresa de transportes “EL DORADO SAC” Piura, abril – diciembre del 2010. Piura.
- Banco Mundial (2019). Agua: Entendiendo a la pobreza. <https://www.bancomundial.org/es/topic/water/overview>
- Belloso, L. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Benites, R. Tello, E. & Javez, S. (2017), Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT. Revista de negocios, Perú. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7887996.pdf>
- Bonilla, D. (2017) Mejora continua de los procesos: Herramientas y técnicas. Universidad de Lima.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. Mc Graw Hill S.A. de C.V.
- FAO (2015). La protección social y la agricultura: romper el ciclo de la pobreza rural. <http://www.fao.org/publications/sofa/2015/es/>
- Furnham, A. (2014). Personality at work. the role of individual differences in the workplace. Routledge. [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Furnham,+A.+\(2014\).+Personality+at+work.+the+role+of+individual+differences+in+the+workplace.+London:+Routledge.&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Furnham,+A.+(2014).+Personality+at+work.+the+role+of+individual+differences+in+the+workplace.+London:+Routledge.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

- Helmut, S. (1 de julio de 2021). Gestión administrativa. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Hernández, Z. T. (2014). Teoría General de la Administración 2da Edición EBOOK. Grupo Editorial Patria.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2014). Administración. Una perspectiva global y empresarial. Editorial McGraw-Hill/Interamericana
- Moorhead, G. (2016). Organizational behavior: managing people. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=4ZYzCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Moorhead,+G.+\(2016\).+Organizational+behavior:+managing+people.&ots=luYufzDKci&sig=8LUtkqHdEiJfPlgsQpc25T52xHk#v=onepage&q=Moorhead%2C%20G.%20\(2016\).%20Organizational%20behavior%3A%20managing%20people.&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=4ZYzCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Moorhead,+G.+(2016).+Organizational+behavior:+managing+people.&ots=luYufzDKci&sig=8LUtkqHdEiJfPlgsQpc25T52xHk#v=onepage&q=Moorhead%2C%20G.%20(2016).%20Organizational%20behavior%3A%20managing%20people.&f=false)
- Ochoa E; Pinda B; León N; Mayorga J. (2018). Estructura organizacional y gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. Revista Dilemas 46 Contemporáneos: Educación, Política y Valores. México. <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1669/1370>
- Rojas, E. (2016). Diagnóstico situacional del proceso de tratamiento de agua potable de la planta municipal en el distrito de Tambogrande. Piura - Perú: Universidad César Vallejo - Filial Piura, 2016.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2015). Administración. Editorial Pearson.
- Solís, E. (2015). Guías para la calidad del agua de consumo humano. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272403/9789243549958-spa.pdf?ua=1>
- Tadeo, R. (2016). Indicadores de gestión y gestión de la calidad en la Municipalidad Distrital de Morropón. Universidad César Vallejo, Piura. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20961/Tadeo\\_TAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20961/Tadeo_TAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Torres, O.; Vallejos, A. & Pablo, J. (2018) Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra (Artículo científico). Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. México.
- <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1043/122>
- Vásquez, A. (2018), Evaluación de la gestión directiva administrativa y clima organizacional docente en la Institución Educativa N° 2022 Sinchi 48 Roca UGEL 04. Comas – Lima 2018. Revista Igobernanza, Perú.
- <http://igob.edu.pe/ojs/index.php/IGOB/article/view/37>
- Vásquez, K y Farje, J. (2020), Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. Revista científica UNTRM, Perú.
- <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802>
- Zapana L. (2017) Respuestas a la crisis hídrica en zonas agrícolas y urbanas: Caso de estudio Proyecto de Irrigación Majes Sigvas I Arequipa, Perú. Universidad De Jaén, Jaén, España. <http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/atma>

# **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Helmut, 2021)	Se medirán la planificación, organización, dirección y control institucional para lo cual se aplicará un cuestionario y una guía de entrevista	Planificación	Diseño de estrategias	Ordinal
				Planes operativos	
				Conocimiento de los instrumentos de gestión	
			Organización	Estructura orgánica	
				Canales de comunicación	
				Distribución de funciones	
			Dirección	Liderazgo de las autoridades	
				Supervisión	
				Motivación	
			Control	Trabajo en equipo	
				Evaluación de desempeño	
				Cumplimiento de metas	
	Medidas correctivas				
<b>MEJORA CONTINUA</b>	De acuerdo a Bonilla (2017) La mejora continua es una estrategia en la gestión empresarial que se enfoca en el desarrollo de métodos sistemáticos, que sirven para mejorar el rendimiento de las actividades o procesos; dando como resultado aumentar la satisfacción de los clientes y los grupos de interés que existen para la organización.	Se medirán la cultura organizacional y la innovación aplicando un cuestionario y una guía de entrevista	Cultura organizacional	Valores institucionales	Ordinal
				Enfoque al cliente	
				Compromiso con la mejora continua	
			Innovación	Rediseño de procesos	

				Mejoras en el servicio	
				Tecnología	

## Anexo 2: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>Gestión administrativa para orientar la mejora continua en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, Tumbes 2021</p>	<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿De qué manera la gestión administrativa orienta la mejora continua en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, Tumbes 2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la forma en que la gestión administrativa orienta la mejora continua en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, Tumbes 2021.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b> No experimental, transversal, descriptiva,</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 15 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 15 trabajadores</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Método de análisis:</b> SPSS v.26 y Excel</p>
	<p><b>Problemas específicos</b></p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p>	
	<p>¿Cómo se realiza la planificación en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua de Tumbes?</p> <p>¿Qué características presenta la organización de la Autoridad Local del Agua de Tumbes?</p> <p>¿Cómo es la dirección de la Autoridad Local del Agua de Tumbes?</p>	<p>Reconocer la forma de planificar en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua de Tumbes</p> <p>Identificar las características que presenta la organización de la Autoridad Local del Agua de Tumbes</p> <p>Evaluar la dirección de la Autoridad Local del Agua de Tumbes</p> <p>Determinar la forma en que se aplica el control en la</p>	

	<p>¿Cómo se aplica el control en la Autoridad Local del Agua de Tumbes?</p> <p>¿Cómo es la cultura organizacional en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes?</p> <p>¿Qué caracteriza a la innovación en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes?</p>	<p>Autoridad Local del Agua de Tumbes</p> <p>Reconocer la cultura organizacional en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes</p> <p>Identificar las características de la innovación en el contexto de la mejora continua de la Autoridad Local del Agua de Tumbes</p>	
--	---	--	--

## Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buen día señor (a), soy estudiante de la carrera de Administración de la Universidad César Vallejo y estoy realizando una investigación sobre la Gestión administrativa para orientar la mejora continua en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, Tumbes, es por eso que su opinión será de mucha importancia. Le agradezco de ante mano por su tiempo.

Seleccione su respuesta		1 Total- mente de acuerdo	2 De acuerdo	3 Indeciso	4 En desa- cuerdo	5 Total- mente en desa- cuerdo
	<b>VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
	<i>Planificación</i>					
1	En la institución se diseñan estrategias para la mejora continua del área administrativa					
2	Los planes operativos de la institución son cumplidos a cabalidad					
3	Los trabajadores conocen los diferentes instrumentos de gestión institucional					
	<i>Organización</i>					
4	La estructura orgánica de la institución es idónea para el desarrollo de las actividades institucionales					
5	Los canales de comunicación interna en la institución permiten una coordinación efectiva de las labores					
6	En la institución existe una clara distribución de funciones para cada puesto laboral					
	<i>Dirección</i>					
8	El liderazgo de las autoridades institucionales permite una efectiva dirección de los subordinados					
7	En la institución se realizan continuas supervisiones a la labor de los trabajadores					
9	Los trabajadores son motivados para el mejor logro de los objetivos institucionales					
10	En la institución se promueve y practica el trabajo en equipo					

<b>Seleccione su respuesta</b>		1 Total- mente de acuerdo	2 De acuerdo	3 Indeciso	4 En desa- cuerdo	5 Total- mente en desa- cuerdo
	<i>Control</i>					
11	La evaluación de desempeño es una práctica habitual en la institución					
12	En la institución se controla el cumplimiento de las distintas metas					
13	Las autoridades institucionales aplican medidas correctivas de manera oportuna cuando es necesario					
	<b>VARIABLE MEJORA CONTINUA</b>					
	<i>Cultura organizacional</i>					
1	Usted conoce los valores institucionales de la A.L.A.					
2	En la institución se aplica el enfoque al cliente					
3	En la A.L.A. se promueve la excelencia en la atención a los usuarios					
4	La institución demuestra un compromiso con la mejora continua					
	<i>Innovación</i>					
5	Se practica el rediseño de procesos en la institución					
6	Existen procesos que deben ser rediseñados para una mejor atención al usuario					
7	La institución ha logrado mejorar en el servicio a los usuarios					
8	Se hace uso de tecnologías adecuadas para atender a los usuarios de la institución					

## Anexo 04: Validaciones de instrumentos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

Gestión administrativa para orientar la mejora continua en el área administrativa de la  
Autoridad Local del Agua, Tumbes 2021

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 08 días del mes de septiembre de Dos mil Veintiuno.



.....  
**Dr. Freddy W. Castillo Palacios**  
REG. UNIC DE CULEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

**“Gestión administrativa para orientar la mejora continua en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, Tumbes 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																			95		



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Autoridad del Agua - Tumbes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					<b>X</b>
2. Objetividad					<b>X</b>
3. Actualidad					<b>X</b>
4. Organización					<b>X</b>
5. Suficiencia					<b>X</b>
6. Intencionalidad					<b>X</b>
7. Consistencia					<b>X</b>
8. Coherencia					<b>X</b>
9. Metodología					<b>X</b>

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veintidos días del mes de septiembre del dos mil veintiuno.

  
ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN  
Ing. Industrial en Investigación de Operaciones  
C.I.P. 013341  
MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón  
DNI 02842722  
Especialidad : Ingeniero Industrial  
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

## “Gestión administrativa para orientar la mejora continua en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, Tumbes 2021”

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				97	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				97	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				97	



Piura, 22 de septiembre del 2021.



Dr.: Groover Valenty Villanueva Butrón

DNI: 02842722

Teléfono: 961532047

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Autoridad del Agua, Tumbes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 8 días del mes de Setiembre del Dos mil Veintiuno.

  
 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
 CLAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga  
 DNI : 03490490  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : [pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe)

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA MEJORA CONTINUA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA AUTORIDAD LOCAL DEL AGUA, TUMBES 2021

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					100	

  
 -----  
 Mgtr. Cecilia Gómez Bariga  
 CLAD. 15719



## Anexo 5: Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario con respecto a la Gestión administrativa para orientar la mejora continua en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua de Tumbes, fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, obteniéndose como resultado una alta confiabilidad del 91,7% con respecto a 21 preguntas del cuestionario, indicando de esta manera que dicho cuestionario es confiable y está preparado para recoger la información (Anexo N° ...)

### ANEXO N° .....

#### Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento Gestión administrativa para orientar la mejora continua en el área administrativa de la autoridad local del agua de Tumbes

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. En la institución se diseñan estrategias para la mejora continua del área administrativa	84,4000	84,971	,753	,911
2. Los planes operativos de la institución son cumplidos a cabalidad	84,4000	84,971	,753	,911
3. Los trabajadores conocen los diferentes instrumentos de gestión institucional	84,8667	78,552	,792	,908
4. La estructura orgánica de la institución es idónea para el desarrollo de las actividades institucionales	84,8000	84,600	,432	,917

5. Los canales de comunicación interna en la institución permiten una coordinación efectiva de las labores	84,5333	87,267	,258	,922
6. En la institución existe una clara distribución de funciones para cada puesto laboral	84,7333	78,352	,689	,911
7. El liderazgo de las autoridades institucionales permite una efectiva dirección de los subordinados	84,3333	82,667	,802	,909
8. En la institución se realizan continuas supervisiones a la labor de los trabajadores	85,0000	83,000	,514	,915
9. Los trabajadores son motivados para el mejor logro de los objetivos institucionales	84,8000	84,600	,488	,915
10. En la institución se promueve y practica el trabajo en equipo	84,6000	88,400	,441	,916
11. La evaluación de desempeño es una práctica habitual en la institución	84,9333	80,638	,692	,911
12. En la institución se controla el cumplimiento de las distintas metas	84,4000	90,543	,163	,920
13. Las autoridades institucionales aplican medidas correctivas de manera oportuna cuando es necesario	84,8667	85,267	,555	,914
14. Usted conoce los valores institucionales de la A.L.A.	84,2667	86,067	,506	,915
15. En la institución se aplica el enfoque al cliente	84,9333	81,781	,691	,911

16. En la A.L.A. se promueve la excelencia en la atención a los usuarios	84,7333	82,352	,619	,912
17. La institución demuestra un compromiso con la mejora continua	84,2667	86,352	,481	,915
18. Se practica el rediseño de procesos en la institución	84,8000	82,314	,652	,912
19. Existen procesos que deben ser rediseñados para una mejor atención al usuario	84,6667	89,238	,270	,919
20. La institución ha logrado mejorar en el servicio a los usuarios	84,6000	82,686	,721	,910
21. Se hace uso de tecnologías adecuadas para atender a los usuarios de la institución	84,4000	82,829	,787	,910

---

**Estadístico de confiabilidad**

---

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
--------------	------------------

---

<b>21</b>	<b>0,917</b>
-----------	--------------

---

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Carrasco Canales, Daphne Aylline
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión administrativa para orientar la mejora continua en el área administrativa de la Autoridad Local del Agua, Tumbes 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	CUESTIONARIO
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( ) <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	15/10/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	:	15 trabajadores

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	91,7%
------------------------------------	-------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.

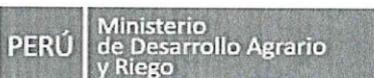


Estudiante: Carrasco Canales, Daphne Aylline  
DNI: 76410499



Docente: Dr. Ramón Cosme Correa Becerra  
COESPE 502

## Anexo 6: Carta de Aceptación de la Institución



Firmado digitalmente por PEREZ MARRUFO Segundo Niciades FAU 20520711865 hard  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 12/07/2021 10:48:49

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CUT N°: 0110065-2021-ANA

Tumbes, 12 de julio de 2021

**CARTA N° 0212-2021-ANA-AAA.JZ-ALA.T**

Señor  
**Bach Daphne Aylline Carrasco Canales**  
Estudiante  
Universidad César Vallejo de Piura  
Tumbes

Presente.-

Asunto : Permiso para acceder a información para trabajo de investigación Estrategias Directivas Para la Mejora Continua en el área Administrativa de la ALA Tumbes

Referencia : Solicitud 1

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al documento de la referencia, en la cual solicita permiso para acceder a información para trabajo de investigación "Estrategias Directivas Para la Mejora Continua en el área Administrativa de la ALA Tumbes, al respecto se **le autoriza** acceder a la información de acuerdo a su solicitud. Para lo cual cada vez que necesite información deberá coordinar con la CPC. Denisse Isabel Silva Torres – Responsable Administrativo de la ALA Tumbes, Cel. 972500140, email: isilva@ana.gob.pe.

Es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

FIRMADO DIGITALMENTE

  
**SEGUNDO NICIADES PEREZ MARRUFO**  
ADMINISTRADOR LOCAL DEL AGUA  
ADMINISTRACION LOCAL DE AGUA TUMBES

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Autoridad Nacional del Agua, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final el D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://sisged.ana.gob.pe/consultas> ingresando el código KLMB5BAAGF y el número de CUT.



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Calle Francisco Navarrete N°111(2do Piso Oficina De  
T: (511) 224 3298  
[www.gob.pe/ana](http://www.gob.pe/ana)  
[www.gob.pe/midagri](http://www.gob.pe/midagri)