



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Proceso administrativo y mejora continua en los trabajadores de la  
Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, Lamas – 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Zambrano Infante, Rosa Yaneth (ORCID: [0000-0001-8555-9599](https://orcid.org/0000-0001-8555-9599))

**ASESOR:**

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (ORCID: [0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO-PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios, por guiarme durante todo mi camino de aprendizaje.

A mi esposo, por su apoyo constante en este camino de aprendizaje e investigación.

A mis padres y hermanos, por ser mi motivación para seguir superándome.

Rosa Yaneth

## Agradecimiento

A cada uno de los docentes, quienes guiaron mi proceso de aprendizaje durante el periodo de estudio de maestría.

A mis compañeros, quienes aun en la virtualidad hemos logrado consolidar una gran amistad y formar un equipo de estudios, por ser de gran ayuda durante este proceso de formación en posgrado.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2 Variables y operacionalización.....	24
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	26
3.5 Procedimientos .....	29
3.6 Métodos de análisis de datos.....	29
3.7 Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS .....	31
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
Anexos .....	55

## Índice de tablas

Tabla 1. Resultado de validación- juicio de experto.....	27
Tabla 2. Fiabilidad de Proceso administrativo.....	28
Tabla 3. Fiabilidad por cada ítem de la variable 1.....	28
Tabla 4. Fiabilidad de Mejora continua.....	28
Tabla 5. Fiabilidad por cada ítem de la variable 2.....	29
Tabla 6. Nivel de nivel de proceso administrativo de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022.....	31
Tabla 7. Nivel de nivel de mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas 2022.....	32
Tabla 8. Pruebas de normalidad del proceso administrativo.....	32
Tabla 9. Pruebas de normalidad de la variable mejora continua.....	33
Tabla 10. Relación entre proceso administrativo y competitividad.....	34
Tabla 11. Relación entre proceso administrativo y calidad.....	35
Tabla 12. Relación entre proceso administrativo y productividad.....	36
Tabla 13. Relación entre proceso administrativo y mejora continua.....	37

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el proceso administrativo y mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, Lamas- 2022. El tipo de estudio según su finalidad fue básico con un enfoque cuantitativo, con nivel correlacional, de alcance transversal y diseño no experimental. La población objeto de estudio fue constituida por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, considerando una muestra de 77 Trabajadores, la técnica de recojo de información fue la encuesta, considerando como instrumento el cuestionario por cada variable de estudio. El procesamiento de los datos obtenidos permitió concluir que el proceso administrativo y la mejora continua tiene una relación guardan relación significativa, al tener un  $Rho=0.610$  con un  $p\text{-valor}=0.000$  significativo; es decir, existe una correlación positiva moderada, el proceso administrativo y la mejora continua es considera con un nivel bueno y muy bueno.

**Palabras clave:** Proceso, eficiencia, calidad.

## **Abstract**

The research had the objective of determining the relationship between the administrative process and continuous improvement of the workers of the District Municipality of Alonso de Alvarado, Lamas - 2022. The kind of study according to its purpose was basic with a quantitative approach, with a correlational level, cross-sectional scope and non-experimental design. The population under study consisted of the workers of the district municipality of Alonso de Alvarado, considering a sample of 77 workers, the data collection technique was the survey, considering as an instrument the questionnaire for each study variable. The processing of the data obtained allowed concluding that the administrative process and continuous improvement have a significant relationship, having a significant  $Rho=0.610$  with a  $p\text{-value}=0.000$ , that is to say, there is a moderate positive correlation, the administrative process and continuous improvement is considered with a good and very good level.

**Keywords:** Process, efficiency, quality.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones del Estado buscan lograr un desarrollo que sea sostenible en el tiempo, a través de la aplicación e implementación de nuevas estrategias y procedimientos de índole administrativo y de gestión, a fin de alcanzar mejoras económicas, ambientales y sociales, lo cual conlleva a la generación de valor especialmente en los servicios públicos que ofrece. Reyes (2022) refiere que en una administración sin un adecuado orden será imposible lograr las metas y objetivos, por lo que los problemas más comunes son los referentes a la estructura organizativa. Según Harvard Business Review (2018) en las últimas dos décadas, se ha visto diversas iniciativas de mejora relacionadas a la producción, por lo que las empresas que adoptan estas iniciativas pueden obtener mejoras significativas relacionadas a la eficiencia y la reducción de costos. Es oportuno pensar que para lograr las diversas metas y objetivos propuesto es necesario contar con la articulación de la administración y el personal, debido a eso la necesidad de conocer el grado de relación del proceso administrativo con la mejora continua, puesto que mejorar la calidad de servicios debe ser el fin de toda entidad pública.

Para Mate (2017) en la era actual de Latinoamérica se busca la atención basada en el valor, por lo que se puede apreciar que los proveedores están más interesados en generar un mayor valor, relacionada a la calidad y el costo del servicio. Las entidades del estado que están direccionadas al servicio local se encuentran en una etapa en la que cada vez están más dirigidas a una población con mayor preparación y conocimiento de sus derechos y por ende tienen un mayor nivel de exigencia refiere (Blanchard,2000). Así mismo, se cuenta con mayores expectativas y menor nivel de confianza debido a los ya recurrentes casos de corrupción y favoritismo que día a día se pueden apreciar; es decir, cada vez la gestión pública está más manchada por los actos de corrupción, lo cual genera un impacto negativo en la población.

Según INEI (2021), el año 2020, en Perú, se contaba con 196 municipalidades provinciales y 1, 676 municipalidades distritales; así mismo, se contaba con

247,200 trabajadores, de los cuales 32.8% están con la modalidad de locación de servicios y más del 29% están con el régimen especial de Contratación administrativa. Así mismo, más del 95% de las municipalidades tienen por lo menos un canal de atención a la población; sin embargo casi un 1% no contaba con canales de atención; de los cuales el 98.7% atiende por el canal tradicional, ya sea en mesa de parte o a través de ventanillas; más del 63% de municipalidades también ofrecen la atención por correo electrónico y el 47.5% cuenta con la atención mediante llamadas telefónicas.

A nivel local, somos conscientes que la implementación del proceso administrativo y la mejora continua están muy cuestionada por la población, puesto que constantemente se puede percibir la insatisfacción con los servicios públicos, obras públicas y por la gestión pública en general, lo cual está conllevando a un disgusto general de la población. Se considera que la gestión de las entidades públicas así como las acciones que realizan los diversos funcionarios encargados de realizar el proceso administrativo de manera adecuada, relacionada al manejo de los diversos recursos asignados por el Estado, deben cumplir con las metas institucionales mediante una administración eficiente con la adecuada implementación de la planificación, organización, dirección y control; así mismo la correcta aplicación del proceso administrativo en la gestión pública relacionada con la mejora continua, a través de la calidad, productividad y competitividad; lo que permite compensar las carencias de la población mediante los servicios públicos, guiados por el enfoque por resultados que se contrapone al ya conocido y clásico modelo rígido de gestión.

Según Ashkenas (2012) ahora se puede afirmar que todas las empresas grandes y pequeñas incluso las del occidente, apuestan por la mejora continua, por su parte Puentes (2019) refiere que las municipalidades son el órgano descentralizado del estado, el que está más cercano a la comunidad, el mismo que es el encargado de suplir las necesidades de la población priorizando las más urgentes, por lo que las actividades deben estar relacionadas a una gestión acorde a la realidad y necesidades de las comunidad.

Una vez descrita la situación problemática, se formula el problema general: ¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con la mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022? Problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel del proceso administrativo de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022?, b) ¿Cuál es el nivel de la mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022?, c) ¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con la competitividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022?, d) ¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con la calidad de Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022?, e) ¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022?

La investigación se justifica por conveniencia: los resultados fueron convenientes, puesto que permiten abordar un tema de interés actual, facilitando así datos sobre la situación actual de relación entre el proceso administrativo y la mejora continua en la Municipalidad. Respecto a la Relevancia social, considera que la investigación dio a conocer la relación entre las dos variables estudiadas, siendo la mejora continua un elemento fundamental para la gestión y por ende el proceso administrativo. Esto repercutirá en la mejor administración y mejor atención al usuario. Valor teórico: la presente investigación se desarrolló considerando diversas teorías, las mismas que justifican su valor, ya que se describen las variables estudiadas. Asimismo, aporta para desarrollar una mejor idea en base a dichas teorías y por ende evaluar las variables: el proceso administrativo y la mejora continua. Implicancia práctica: la investigación favorece a solucionar el problema de la entidad pública estudiada, contribuyendo en la aplicación del proceso administrativo y la mejora continua considerando las sugerencias respecto a las alternativas para la solución. Utilidad metodológica: en el presente trabajo de investigación fue necesario la utilización de la técnica, encuesta, con el instrumento, un cuestionario, con el que se obtiene suficiente información para ser analizada y procesada.

Considerando lo anterior, se enuncia el objetivo general: Determinar la relación entre el proceso administrativo y mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022, siendo los Objetivos específicos: a) Identificar el nivel de proceso administrativo de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas – 2022; b) Identificar el nivel de mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas – 2022; c) Determinar la relación entre el proceso administrativo y la Competitividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas – 2022; d) Determinar la relación entre el proceso administrativo y calidad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022; f) Determinar la relación entre el proceso administrativo y productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022.

Finalmente, se plantea la hipótesis general: la relación es muy significativa entre el proceso administrativo y la mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022, Hipótesis específicas: El nivel del proceso administrativo de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas – 2022 es bueno, El nivel de mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022 es bueno, La relación es significativa entre el proceso administrativo y Competitividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022. La relación es significativa entre el proceso administrativo y calidad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022. La relación es significativa entre el proceso administrativo y productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se eligieron como trabajos previos a Hernández et al. (2021), en su investigación observacional, descriptiva, de corte transversal, la población fue conformada por 57 educadores y 143 alumnos del primer a sexto año durante los tres primeros meses del año 2020, la muestra fue estratificada por conglomerado para los estudiantes y para los profesores fue una muestra estratificada simple, para la recopilación de información se utilizó la encuesta. Se tuvo como resultados que la percepción de los diferentes grupos encuestados (profesores y estudiantes) fue diferente, el 92% de los estudiantes manifestó estar satisfecho con la calidad relacionada al proceso de formación; así mismo, el 82% de los profesores encuestados manifestaron su satisfacción respecto a la calidad del proceso de formación; sin embargo, respecto a la participación como protagonistas del proceso de formación, un 80% de los estudiantes manifestaron aprobación con el proceso, pero el 12,3% de los docentes manifestó que los estudiantes no tenían protagonismo en su proceso formativo.

Según Hernández (2020), en su estudio de caso realizada en México, aplicado a 78 colaboradores directos de la empresa "MSM", llegando a la conclusión de que el resultado de la mejora continua puede verse reflejada en la parte financiera, en la parte de marketing, en la parte operativa, y sobre todo en la calidad, por lo que forma parte del bienestar de toda la empresa iniciando desde la satisfacción del cliente interno hasta la satisfacción del usuario; así mismo, menciona que la mejora continua es un proceso sin fin ya que todo es una consecuencia y siempre hay algo que mejorar o implementar buscando la perfección.

Así mismo Alvarado & Pumisacho (2017), en su investigación de tipo exploratorio, seleccionó las medianas y grandes empresas manufactureras, las metodologías utilizadas fueron la observación directa, el análisis de documentación y entrevistas, la invitación fue dirigida a 70 empresas, de las cuales 33 fueron las empresas participantes. Se concluyó que existe diversidad de formas de interpretación del concepto del modelo Kaizen, lo cual guarda

relación con la asistencia de los altos directores, administrativos y personal asociados a la mejora continua y con la utilización de las diversas técnicas, prácticas o herramientas inherentes a la administración y funcionamiento de las empresas; conservando los estándares producto de esfuerzos progresivos, buscando la mejora constante. Así mismo, Montesinos et al. (2020) en su investigación documental, llegó al resultado relacionado a la mejora continua que en el año 2016 se mejoró a 2.64% a 3.09%. En el siguiente año, en el 2018 a un 4.04% lo cual indica que la aplicación de la mejora continua considerando el ciclo propuesto por Deming; especialmente, para el área de inventarios, repercutió de manera significativa en el rendimiento.

Del mismo modo, Soledispa et al. (2022) cuya investigación fue cualitativa, con diseño no experimental, en la que se consideró a 11 empresas de la zona, se realizó entrevistas y encuestas y revisión bibliográfica, lo cual permitió concluir que para las empresas estudiadas necesitan fortalecer sus procesos administrativos orientados a la calidad, guiados por la aplicación del ya conocido ciclo de Deming, se concluyó que es importante un manejo eficiente de los recursos, por lo que es indispensable incluir sistemas de calidad o mejora continua, a fin de mantener la competitividad y por último se concluyó que las empresas requieren la institución de sistemas que garanticen una calidad o mejora continua. Chicaiza et al. (2022), estudio de enfoque cualitativo, con diseño no experimental; realizada a la empresa de transporte Rutas Salcedenses, la información fue recopilada a través de la entrevista y observación, lo que permitió llegar a la conclusión respecto a la necesidad de la implementación de planificación estratégica a fin de mejorar la gestión en la administración de la empresa, puesto que no podían tomar decisiones inmediatas debido a la deficiente planificación estratégica.

Para Chicaiza et al. (2022), en su estudio de enfoque cualitativo de diseño documental y de campo, es estudio se realizó en la compañía de transporte Rutas Salcedenses, la recopilación de la información fue en el lugar de los hechos (in situ) a través de la entrevista. La investigación permitió conocer que el 41.20% de los socios refieren que la planificación es de suma importancia al

momento de solucionar las dificultades que tiene la compañía; así también, el 29.40% manifiestan que la carencia de acuerdos o alianzas empresariales es lo que obstaculiza que la compañía cuente con una buena gestión y por ende una mala aplicación del proceso administrativo; por lo que la correcta implementación del proceso administrativo mejoraría significativamente a la compañía de transporte.

Así mismo, Causado et al. (2019), en su estudio descriptivo, explicativo y correlacional, realizado a fin de obtener la medida relacionada a la calidad del servicio de restaurantes en la ciudad de Colombia, para lo cual se evaluó mediante encuestas de satisfacción del cliente. Adicionalmente, se tomó registro de los tiempos de pedidos, así como el tiempo de preparación y el tiempo de entrega, con los resultados obtenidos se pudo implementar y mejorar los procesos relacionados a la eficiencia y eficacia del servicio. Del mismo modo Ramírez & Álvaro, (2017) cuyo objetivo fue evaluar la práctica relacionada a la mejora continua en diversas empresas de Quito, mediante un estudio exploratorio cualitativo, haciendo uso de la observación, análisis documental y entrevistas llegando a concluir que la implementación de la mejora continua en las empresas estudiadas es baja; asimismo, se pudo conocer que las empresas tiene inclinación por el uso de técnicas de menor complejidad al momento de identificar y solucionar problemas relacionadas a la calidad. Por su parte Gemar et al. (2019) en su estudio aplicativo experimental, aplicado a un grupo de hoteles, de la que se pudo concluir que el 55% de los indicadores identificados reflejan una carencia de calidad en relación a los procesos relacionados a la gestión humana, tales como son las diversas competencias que poseen los trabajadores y la organización laboral, todo ello relacionado a los diversos problemas técnicos y de organización lo que genera presencia de tiempos poco productivos.

Para Ramos et al. (2018) en su investigación de enfoque cualitativo de tipo descriptivo, por lo que fue necesario utilizar la ficha de observación directa, llegando a concluir que los dirigentes empresariales carecen de conciencia de calidad clara y búsqueda de mejora continua, lo cual refleja en la calidad de

productos y servicios que ofrecen; así mismo, es los procesos de desarrollo se ven afectados por esta carencia, se pudo concluir que la calidad y la mejora continua influyen directamente en la satisfacción del cliente empezando por los usuarios internos, que son ellos quienes ofrecen los productos o servicios, por lo que se deben considerar como un activo de gran valor en la organización. Del mismo modo, Ramírez et al. (2021) de enfoque cualitativo, exploratorio no experimental, por lo que fue necesario hacer uso del análisis documental, del cual concluyeron que el proceso administrativo contribuye en las prácticas de mejora continua, relacionados a los procesos de índole estratégico, operarios y de soporte, así mismo guarda una directa relación con la eficiencia, el rendimiento, la producción y la competitividad de la empresa; por lo tanto facilita la disminución de errores y costos, debido a que se deben implementar la capacidad tecnológica, la innovación, investigación y el desarrollo; sin embargo, no se debe descuidar las capacitaciones y entrenamiento a fin de dar a conocer la correcta implementación de este proceso.

Del mismo modo, Erazo & Salguero (2021), en su investigación de enfoque mixto, no experimental, en el cual se usó como método la inducción, para lo cual consideró a 622 alumnos como parte de su muestra, empleó el cuestionario como instrumento para recolección de datos, se obtuvo como resultado un alto grado de insatisfacción referente al proceso de quejas y sugerencias, relacionadas a la atención en matrículas y atención de los trabajadores, por lo que se considera necesario que la entidad tenga a bien implementar un sistema orientado a la gestión y organización de la institución educativa. En la misma línea, Hincapié et al.(2018) en su estudio de tipo correlacional, en el que se consideró a 304 participantes de las 72 organizaciones pequeñas y medianas de Colombia, del que se pudo conocer que la motivación de tipo inspiración y la estimulación del intelecto son las que tienen mayor grado de influencia positiva en la mejora continua, del mismo modo a la consideración individual influyen de manera positiva; sin embargo, la influencia idealizada y el carisma influyen pero de manera parcial; por tanto, la mejora continua es influenciada por el liderazgo de los directivos de las empresas colombianas.

Así mismo, Mármol et al. (2020) en su estudio de tipo descriptivo, no experimental en el que se consideró como muestra de estudio a 15 micro empresas dedicadas al rubro ganadero, del estudio se pudo conocer que la mejora continua es influenciada directamente por el desempeño organizacional. Por ello, se considera que para lograr la mejora continua es necesario el buen desempeño organizacional, así mismo se logró conocer que influye de manera directa en la mejora continua las relaciones interpersonales que mantienen los directivos con los integrantes de la organización. Por su parte Gómez et al. (2016) investigación con metodología cualitativa, en el que la muestra estuvo conformada por los egresados de computación de la universidad de Ciénega, para lo cual fue necesario aplicar una encuesta como instrumento, lo que permitió conocer que el obtener trabajo en los primeros años de egresado influye de manera directa en la mejora continua, por lo que se puede inferir que los programas académicos están acorde a las exigencias y demandas del mercado laboral, por lo que la institución debe seguir promoviendo actividades de desarrollo intelectual y profesional de los estudiantes y egresados.

A nivel de nuestro país, tenemos como antecedentes a Arana (2019), con su estudio no experimental, de diseño correlacional, en el que consideró a los integrantes de la facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, como población y muestra de análisis, por lo que se utilizó la encuesta como una técnica y se utilizó el cuestionario, debido al estudio se concluyó que la mejora continua y la gestión de la calidad se relacionan por lo que ello tiene un valor de 0.634 lo que evidencia una relación positiva en término medio. Para Ramos (2018) en su investigación de tipo explicativa con diseño cuantitativo no experimental y transversal, la población se conformó por 145 trabajadores, de los cuales 105 trabajadores conformaron la muestra, del estudio realizado se concluyó que el sistema de calidad tiene un impacto positivo muy fuerte en la mejora continua; asimismo, la innovación tecnológica tiene un impacto positivo en la mejora continua. Finalmente, se concluyó que el personal directivo, administrativo y técnico está inmerso en las actividades relacionadas a la gestión de calidad y mejora continua.

Según Rosales (2019), en su investigación de tipo descriptivo, correlacional con un diseño experimental, la población de estudio fue conformada por todas las formulaciones de recetas comprendidas en el periodo correspondiente 2016-2017, la muestra fue conformada por conveniencia, equivalente a las recetas formuladas en un periodo de 30 días, las técnicas de recolección de datos que se utilizó fue el sistema de información, con la investigación realizada se concluyó que las entradas por cada receta formulada fue reducida en número en mayor proporción respecto a las recetas formuladas con retraso que también se reducen pero en menor proporción, 2,12 y 1,2 respectivamente. Así mismo, se concluyó que el incremento de la productividad del laboratorio en un 4,15 se debe principalmente al sistema de mejora continua.

Así mismo, Quezada (2016), en su investigación de tipo descriptiva y exploratoria, donde la población estuvo conformada por 530 trabajadores de la UTMACH, de los cuales 400 conformaron la muestra de estudio, de lo cual se pudo concluir que la percepción de las prácticas relacionadas a justicia organizacional con el planeamiento estratégico se relacionan de manera directamente pero con un nivel de influencia bajo, en tal sentido considera que se debería tener especial consideración de las opiniones de los colaboradores al momento de plantear o implementar nuevas políticas o normativas institucionales; respecto a la percepción relacionada con la organización se puede concluir que se relacionan de manera directamente proporcional, respecto a la relación con la dirección se determinó que tiene una relación directa y positiva, por lo que se debe considerar la inclusión y adaptación de políticas que promuevan la equidad.

Para Alvarez (2019), en su investigación de tipo básica correlacional cuya población estuvo conformada por 1375 conformada por directores, administradores, maestros, padres de familia y estudiantes de los cuales 385 conformaron la muestra de estudio, para lo cual fue necesario aplicar una encuesta llegando a la conclusión que la gestión administrativa (planificación, organización, control) se relaciona de manera positiva considerable con el marketing estratégico, por lo que se debe dar énfasis en los plane o proyectos

en los que se relacionada directamente con el marketing, puesto que estos generarían gran impacto en los usuarios de la institución, así mismo no se debe descuidar las actividades de control, las mismas que ayudan a mejorar el desempeño administrativo. Del mismo modo Sotelo (2019), en su estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, de nivel descriptivo correlacional, para lo cual contó con una muestra conformada por 91 trabajadores de la escuela nacional de estadística e informática, concluyendo que el planeamiento estratégico se relaciona con la mejora continua, por lo que considera necesario dirigir e implementar un plan de trabajo de manera sinérgica con los colaboradores, a fin de lograr de manera conjunta en la consecución de metas y objetivos propuestos, teniendo siempre en consideración el logro de la eficiencia y eficacia que dará como resultado la rentabilidad.

Según, Laguna (2019), en su investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal, descriptivo correlacional, para la investigación se consideró a una muestra de 81 trabajadores de la Dirección de logística de la Policía Nacional. Así mismo, se utilizó a la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, llegando a la conclusión que la gestión de la logística se relaciona con la mejora continua de la organización por consiguiente se debe considerar la implementación de planes con resultados y objetivos estandarizados, así implementar medidas correctivas a finde lograr la estandarización de los procesos, por su parte ,Pérez Gao (2017) en su investigación de tipo aplicada, cuasi experimental, del que se consideró como población a todas las órdenes de fabricación de la empresa exportadora, con muestras tomadas de manera probabilística, a través de la aplicación de test, que permitieron lograr reducir los niveles de fallas en la producción de una manera más previsible, logrando de esta manera influir en la mejora continua de la organización y en la productividad; por lo tanto, se debe considerar continuar con las capacitaciones a los trabajadores especialmente, así mismo se debe llevar un control diario de los resultados de avance y de calidad alimentando el sistema de información de cumplimientos y avances, y finalmente se debe realizar un trabajo basado en metas.

En la misma línea Rosas (2018), en su artículo de investigación de tipo preexperimental, en el que la muestra fue conformada por 16 trabajadores del rubro de comidas preparadas, para lo cual fue necesario aplicar pruebas y pospruebas de las que se pudo llegar a conocer que el análisis de riesgos y de puntos de control influye en la mejora continua en el servicio de comida preparada en Lima; así mismo, la responsabilidad, las condiciones de las instalaciones influyen de manera directa con la calidad del servicio y la mejora continua, por lo que se considera que en cada etapa y proceso el personal debe tener especial cuidado, puesto que de eso depende el servicio y la mejora continua. Del mismo modo Moreno (2020), en su investigación básica, de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 569 usuarios, de los cuales 238 fueron considerados en la muestra, se empleó la encuesta como técnica con un cuestionario como instrumento de recolección de datos, se concluyó que el estado del proceso administrativo es malo en un 43%, tiene un 33% de nivel bueno y un 20% de nivel regular; asimismo, la simplificación administrativa tiene un 33% de nivel malo y un 40% de bueno.

Por su parte Ramírez (2019) el tipo de investigación fue transversal, de nivel correlacional y explicativo. La población fue conformada por todas las entidades públicas de la ciudad de Tarapoto, de las cuales se consideró a 28 instituciones públicas que tienen oficinas de informática, el instrumento utilizado fue la encuesta, de la investigación se concluyó que el 98.69% de variación en la calidad de los servicios se debe al tipo de gestión administrativa o su referente al proceso administrativo; asimismo, se demostró la influencia significativa del proceso administrativo sobre la calidad de los servicios, de las cuales la planificación tiene un 0.26 de coeficiente, siendo el menor de las cuatro dimensiones consideradas, también, la dirección, que fue otra dimensión investigada, tuvo un coeficiente de 0.412 lo que indica que las entidades públicas reconocen la importancia de mantener el trabajo en equipo y la interacción con los integrantes de los mismo; por último, se determinó que la dimensión control, tiene un coeficiente de 0.414 en influir significativamente en la mejora de la calidad de los servicios.

Del mismo modo se consideró a Córdova (2019) con su investigación de tipo básica con un diseño descriptivo correlacional, la población fue conformada por los usuarios de la empresa, de los cuales 371 de ellos conformaron la muestra de estudio. Para desarrollar la investigación se empleó la encuesta como una técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento, se pudo concluir que la gobernabilidad tiene un 39.1% lo que indica que tiene un nivel regular, lo cual se ve reflejado en la ineffectividad en atender los reclamos que realizan los usuarios.

En relación a la variable, proceso administrativo, Munch (2010) señala que es la agrupación de fases o etapas consecutivas con las que se realiza la administración, por consiguiente, se considera importante utilizar este método, incluido los principios y técnicas de manera correcta, con lo cual se logrará una correcta administración. Por su parte Chiavenato (2001) menciona que el proceso administrativo es un medio que integra diversas actividades con el objetivo de ejecutar la estrategia comercial, posterior a la delimitación de objetivos de negocio y de establecer las actividades empresariales que se pretende realizar, considerando el ambiente, las funciones a desempeñar y los equipos y herramientas tecnológicas que se emplearán, así también el capital humano que se empleará.

Por su parte Bernal & Sierra (2008) mencionan que el proceso administrativo se originó en la teoría planteada por Henry Fayol, consolidó con un enfoque neoclásico, puesto que incluye el conocimiento, los medios y los procedimientos de la actividad administrativa ya sea relacionada al ámbito gerencial o de dirección, al ámbito de operaciones o producción, al área financiera, al área de desarrollo e incluso al área de marketing; por lo tanto, es necesario tener un ambiente apropiado en cada organización para lograr un mejor o correcto funcionamiento del proceso.

Así mismo, es preciso que los directores o administradores posean algunas cualidades básicas como: Competencias fundamentales, como las competencias interpersonales; Competencias técnicas, indispensables para la

ejecución de tareas y actividades y las competencias especializadas, que permitirán una mejor comprensión de la administración lo cual va ligada a un enfoque de constante mejora e innovación. Así mismo, señalan que cada fase del proceso administrativo está interconectada, ya que se afectan entre sí, así también a la empresa y al exterior de ella. Igualmente el proceso administrativo puede verse afectado según el comportamiento externo como las tendencias o las acciones sectoriales; por lo tanto, es necesario ver el proceso administrativo como un sistema integrado, con un grado de complejidad, flexibilidad y dinamismo.

En cuanto a las dimensiones del proceso administrativo se consideró a la planeación, organización, dirección y control propuestas por Munch (2010). Así mismo define a la planeación como la etapa en la que se vislumbra el futuro y el rumbo a donde se direcciona la empresa; así mismo, se consideran los resultados que se esperan obtener y se establecen las técnicas que permitirán lograr los resultados. En la etapa de organización, se diseñan los procesos, se definen las funciones y responsabilidades y se instauran los métodos y usos; la integración, en esta etapa se seleccionan y adquieren los recursos necesarios para dar inicio un negocio; dirección, esta etapa incluye todas las etapas previas al asignar recursos, haciendo uso del liderazgo. Control, en esta etapa del proceso administrativo se utilizan diversos criterios de medición y evaluación de los resultados obtenidos.

Por su parte Bernal Torres & Sierra Arango (2008) definen a la planeación como un proceso que tiene como propósito identificar el presente ya sea mediante la selección de la misión y objetivos institucionales, vislumbrando el futuro, para ello es necesario definir acciones que permitirán lograr las metas fijadas en la organización. Del mismo modo la planeación se puede ver como una estrategia que permitirá construir el futuro; por consiguiente, es bueno considerar posibles escenarios futuros tanto para las personas, la empresa, el estado, el país e incluso el mundo. Esta etapa o fase del proceso administrativo es fuertemente cuestionada, puesto que se vive una constante incertidumbre y volatilidad que dificulta la planeación; sin embargo, esta situación puede verse como una

oportunidad para conseguir hacer una adecuada planeación y previsión del futuro, ya que sin una adecuada planeación la organización estaría arriesgando su éxito o continuidad, pues como se ha podido apreciar que las empresas, las personas y los países organizados en la planeación consiguen mejores resultados y por ende tiene mayor posibilidad de éxito en lograr las metas y objetivos a comparación de aquellas que no aplican una adecuada planeación, cabe mencionar que los autores permiten identificar a la planeación en tres tipos: tradicional, estratégica y prospectiva.

Considerando a Bernal & Sierra (2008) refieren que la organización es entendida como una función que forma parte del proceso administrativo, este acto se refiere a da orden al definir una estructura de administración donde se delimitan las relaciones de autoridad y las responsabilidades de los diversos agentes involucrados, así también la asignación de recursos necesarios; este orden permite que la entidad sea más competitiva en el desarrollo de sus actividades, adaptándose a las constantes exigencias y los cambios que se puedan dar, esto puede ser más llevadero si se hace uso de las diversas herramientas de organización. Esta etapa de organización está ligada a la estructura organizacional, puesto que esta es la manera en la que se pueden asociar las funciones, los trabajos, las relaciones y las responsabilidades dentro de una organización.

La dirección según Bernal & Sierra (2008) es definida como la etapa en la que se logra ejecutar el proceso administrativo por lo que se suele confundir con la acción de administrar, esta etapa se da de forma tal que comprende la relación con el personal. Es por ello que el triunfo de la organización depende en gran medida del nivel de efectividad de la dirección; así mismo, se considera que una buena dirección es mucho más que destrezas, la verdadera dirección es un arte que permite a los profesionales del área cultivar competencias. Es ahí donde radica el éxito de las organizaciones, puesto que involucra el actuar humano ya que sin este accionar no se pueden llevar a cabo las actividades. Es este actuar que permite a la organización generar la ventaja competitiva por lo tanto es

indispensable que cada personal directivo posea capacidades de dirección incluida las habilidades interpersonales.

Respecto a la etapa de control, Bernal & Sierra (2008) definen al control como un proceso sistemático que permite regular y medir diversas actividades realizadas por la organización a manera que se puedan alinear a los objetivos propuestos y que fueron plasmados en los planes; así mismo, en esta etapa se realiza la supervisión de actividades con el fin de corregir las desviaciones que puedan existir; el control también está orientado a la retroalimentación que permite identificar oportunidades para mejorar el uso de recursos que permitirán el logro de resultados esperados, permitiendo así tener una mejor competitividad mejor calidad de desempeño y mejor optimización de recursos en la organización.

Como segunda variable se presenta a la mejora continua, que es definida principalmente por Deming (1989), refiere es el proceso de transferencia de horas hombre y las horas máquina mal empleadas a la producción de un mejor producto o al ofrecimiento de un mejor servicio; por lo tanto, la aplicación del proceso de mejora genera una reacción en cadena al reducir los costos, se reducen los procesos, se ve reflejado en la mejor competitividad y en la felicidad de los colaboradores con el trabajo, se cometen menos equivocaciones, por lo que hay trabajo y más trabajo. Por consiguiente, conseguir una mejora en la calidad es parte de la responsabilidad de la dirección empresarial y debe estar orientada a satisfacer las necesidades del consumidor.

Por su parte Gutiérrez (2014), refiere que la “mejora continua es la acción frecuente para acrecentar el desempeño de la organización en relación con la calidad, productividad y competitividad” (p. 64). Así mismo, manifiesta que el proceso de mejora continua es el producto de la manera ordenada de realizar la administración y de perfeccionar los procesos, puesto que se logra identificar las causas, se identifican limitantes, se plantean ideas novedosas y se obtiene la propuesta de implementación de nuevos proyectos de prosperidad para la entidad; así también se logra analizar los datos o resultados obtenidos,

conllevando a la estandarización de los efectos positivos. Para una óptima aplicación de la mejora continua se debe considerar con especial énfasis que los objetivos que se quieren lograr estén basados en datos reales y tengan el análisis adecuado, puesto que esto orientará a la mejora de los procesos y por ende mejorar la calidad.

Furuta (2021) menciona que la mejora continua se logra a través de un sistema de sugerencias que debe ser promovido y supervisado de cerca, el mismo que puede transformar la energía negativa de los trabajadores en energía positiva orientada a crear la solución, por lo que la dirección juega un papel importante al animar y motivar a los trabajadores a manifestar sus ideas por más pequeñas que sean. Así mismo, es necesario contar con incentivos que favorezcan el cambio, considerando que el incentivo de gran valor es la seguridad y estabilidad laboral, por lo que nadie debe ser despedido como consecuencia de la ejecución de políticas de mejora.

Para Tolosa (2017), la utilización del proceso que lleva a la mejora continua, permite contar con la disposición de un procedimiento que exija y asegure ante los clientes la existencia de la realización de un trabajo documentado, con implicancias y aplicación homogénea en todos los agentes involucrados; así mismo, el sistema de medición permite evaluar los resultados obtenidos para posteriormente compararlos; por lo tanto, el personal de la organización debe ser parte de todas las fases del proceso de mejora continua. Las empresas que desean implementar este proceso poseen en cierto grado características orientadas al deseo de cambio, mejora, personal involucrado y comprometido con la mejora, disponibilidad de recursos técnicos que permitan ejecutar la fase de medición y análisis, capacidad operativa y técnica para iniciar los cambios que se buscan.

Por otra parte, Juran (1988) define la calidad como el comportamiento del producto y este es resultado de las características del mismo, lo cual provoca la complacencia en las carencias del cliente lo cual conlleva a la adquisición del

producto o servicio, adecuación al uso y productos libres de deficiencias, así mismo la calidad incluye a todos los agentes participantes del proceso de mejora. Power (2011) la mejora continua puede ser afectada por el sistema de gestión de rendimiento, por lo que las organizaciones deben emplear medidas que permitan contrarrestar esta dificultad, tales como la inspiración a mejorar el valor en el cliente, centrarse en la propuesta de valor para el cliente, crear comunidades en línea con los clientes a fin de conocer las tendencias y demandas actuales; por último, pero no menos importante está el interés por mejorar los procesos que satisfagan las expectativas de los clientes.

Rajadell (2019), manifiesta que la mejora continua está relacionada a la búsqueda constante de la perfección en todas las actividades, por lo que es de importancia la auto iniciativa y la disciplina de los trabajadores, con el fin de buscar oportunidades de mejora incluido mejoras en la comunicación ya que ello permitirá anular malos usos de las herramientas y tiempo, por lo que se puede considerar a la mejora continua como un tipo de filosofía de vida, que debe ser empleada e implementada en cada organización y colaboradores.

En relación a lo manifestado por Esquivel et al. (2017), la mejora continua comprende la parte filosófica de un sistema direccionado a mejorar diariamente los niveles de calidad, niveles de productividad, los costos, los niveles de satisfacción, niveles de seguridad, grados de respuesta y la veracidad en los procesos. El proceso de mejora continua es resultado del trabajo en equipo de todos los integrantes de la organización al considerar que todo proceso o producto puede ser mejorado constantemente. Por consiguiente, el proceso de mejora continua se relaciona con el enfoque de gestión de las organizaciones empresariales o no empresariales, públicas o privadas, por lo que dependerá de la capacidad de integración entre lo armónico y los diferentes agentes involucrados, donde incluso están considerados los componentes éticos, sin embargo los diversos componentes de medición de la calidad no pueden ser aplicados a todos los rubros o sectores empresariales, estos deben ser adaptados acorde a la realidad de cada organización.

Es así que la mejora continua incluye también aspectos importantes como la combinación de la funcionalidad de los procesos de eficiencia y eficacia que se relacionan entre sí. Para Guerra (2007) la mejora continua está relacionada al conocimiento con miras a lo que se quiere llegar, considerando el monitoreo continuo del trayecto o ruta a tomar con miras al objetivo; así mismo, la mejora continua se ve en el apoyo durante este trayecto vislumbrando el objetivo o visión organizacional teniendo en cuenta la retroalimentación en cada etapa. Por consiguiente, la correcta aplicación de la mejora continua puede llegar a ser de gran beneficio en toda organización independientemente del tiempo que tenga en el mercado, por lo que la mejora continua también se considera como parte del control de calidad.

Bonilla et al. (2020) la mejora continua se basa en un modelo de cultura y valores de la organización, predomina el enfoque en el cliente. Así mismo, es importante contar con un buen liderazgo directivo orientado a reconocer y apoyar las iniciativas de los trabajadores. También, la mejora continua es la búsqueda constante del perfeccionamiento, dando especial importancia a la parte de producción y no es necesario altos costos de inversión, la mejora continua debe orientar al ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar; por ende, es necesario la aplicación de un método sistemático apoyados de herramientas de control que serán de gran ayuda al momento de conocer y medir los resultados de manera objetiva. La mejora continua permitirá el incremento de los indicadores de desempeño y satisfacción de los clientes. Según Deming (1989), la experiencia sin la teoría no proporciona a los directivos la manera en que se debe lograr una mejor competitividad; sin embargo, considerando los posibles problemas futuros, la organización debe ser constante en sus propósitos y dedicar especial énfasis en mejorar la competitividad, a fin de mantenerse activa.

Aldea (2021) la mejora continua está relacionada con la disminución de desechos en cada proceso de producción, así como la reducción de siniestros y la reducción de costos; lo que generará un impacto positivo en los ingresos de la organización. Ocampo et.al (2020), manifiestan que las prácticas de mejora continua ayudan a aumentar la eficacia y el rendimiento de las empresas, el

efecto se puede apreciar en los países desarrollados y en grandes industrias, por lo que la globalización ha motivado que muchas organizaciones busquen cada vez más mejorar su competitividad, al implementar mejoras en sus productos y servicios.

Para Deming (1989), la calidad inicia con la idea establecida por los directivos, sin embargo, el concepto puede variar según la perspectiva de cada persona, por ejemplo, para un personal operativo la calidad se relaciona con la satisfacción en el actuar, lo cual se ve reflejado en sentirse orgulloso por su trabajo; al mejorar la calidad se consigue de manera inevitable una mejora en la productividad. Gutiérrez (2014), refiere que la calidad se manifiesta en la satisfacción de los clientes, la cual está directamente relacionada con las expectativas que se tiene sobre un determinado producto o servicio. Estas expectativas son creadas debido a las necesidades, el precio, las experiencias previas, la publicidad, la tecnología e incluso es influida por la imagen que proyecta la empresa. Es por ello que se considera a la calidad como la generación de valor, el mismo que se compone por la suma de los atributos del producto, imagen, relaciones, divididos entre el precio. Sin un adecuado control de calidad la empresa se orientaría a un postor menor por lo que el resultado sería una mala calidad y por ende un costo mayor.

Así mismo Deming (1989), respecto a la productividad, con la visión de la industria asiática la calidad se logra al disminuir los costos; por lo que para lograr la productividad es necesario el esfuerzo, pero se debe considerar un esfuerzo direccionado a propósitos y metas institucionales. Respecto a la productividad Gutiérrez (2014) refiere que está constituida por la eficiencia y la eficacia, por lo que la aplicación del conocimiento a las diversas actividades que se quiere realizar el resultado será la productividad; sin embargo, si el conocimiento es aplicado a tareas nuevas se obtendrá la innovación, por lo que el conocimiento es fundamental para lograr una mejor productividad y por ende lograr ser eficientes en la organización.

Gutiérrez (2014) refiere que la competitividad es impulsada por el liderazgo; puesto que los líderes son los responsables de delimitar el rumbo, de asumir los retos que presenta la organización y de establecer las diversas estrategias y la ejecución de las mismas; así mismo, se impulsa por la planeación, los procesos, el personal y los clientes. Estos últimos contribuyen, puesto que para una mejor competitividad es necesario que el personal cuente con la disponibilidad necesaria lo cual repercutirá en la satisfacción de los clientes. Cabrera et al. (2011) refiere que la competitividad presenta diversas definiciones; sin embargo, en todas ellas se puede evidenciar que es referente a la presencia en el mercado, a la producción, la alta calidad de productos y a los reducidos costos, por lo que la innovación juega es de suma importancia. La competitividad de un país es formada por las empresas y organizaciones que son competitivas; sin embargo, no es dable ser competitivo basándose en las deficientes relaciones laborales o en las inadecuadas condiciones de vida de la población, por lo que la competitividad implica la mejora de condición de vida en general, trabajadores, usuarios, población. La competitividad no es solamente una característica sino un resultado que se da posterior a la aplicación y combinación de elementos acorde al contexto y entorno. Se puede considerar que los factores que influyen directamente en la competitividad son: la constante innovación, el personal, la calidad tecnológica, el conocimiento referente al rubro de negocio y la investigación.

Para Manrai (2018), la competitividad es influenciada por la sociedad, por la tecnología, por la cultura, la demografía, la economía, la historia, la infraestructura, las leyes, la política, y los recursos, por ende, se debe considerar eso elementos siempre que se quiera mejorar. Por su parte Timbalari (2021), refiere que la competitividad es muy usada actualmente para medir el desarrollo de un país, por lo que se debe investigar los factores que influyen y definir los indicadores de medición que permitirán medir y cuantificar este fenómeno a lo largo del tiempo; así mismo, Arredondo et.al (2020) menciona que uno de los grandes desafíos actuales es hacer que las empresas sean competitivas frente a un mundo cambiante y globalizado, siendo América Latina la región con poca adaptación a los cambios que conllevan a la competitividad. Schwab & Saadia,

(2020) recalca que la competitividad global tiene como objetivo ampliar las sentires de los políticos, las empresas y el público en mirar más allá del crecimiento para mejorar productividad económica y una resiliencia más amplia.

Para Munro (2002), la productividad es considerada un término central en economía, por lo que es la cantidad máxima de productos que se obtienen mediante la combinación de elementos humanos, trabajo y recursos naturales, la productividad puede medirse con la cantidad de trabajo necesario para la producción de un producto; la productividad en las organizaciones del sector público puede verse influenciada por la reforma estatal, reforma administrativa y por la reforma universitaria; por lo que cada organización tiene su particularidad es recomendable analizar en cada situación la fuente de la productividad ya que en cada ámbito varía dependiendo del contexto o circunstancias. Camisón et al. (2006) la productividad y competitividad se usan de manera explícita o implícita en el proceso de toma de decisiones, ya sea en inversión o reducción de los costos.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de estudio**

Esta investigación es básica, considerando a Ñaupas et al. (2018) es la que se ha realizado desde épocas antiguas, ya que tiene origen desde que surge la curiosidad científica por descubrir algo nuevo o misterioso, este tipo de investigación también es conocida como investigación pura o sustantiva, puesto que la principal motivación es guiada por la curiosidad, este tipo de investigación es considerada como base para una futura investigación aplicada. Así mismo, Behar (2008) menciona que la investigación básica conocida también como pura, debido a que busca extender hallazgos haciendo uso cuidadoso de los procesos de investigación y de muestreo. En tal sentido, este tipo de investigación no busca la aplicación de los hallazgos. Así mismo, es de enfoque cuantitativo, según Niño (2019) refiere que este enfoque tiene que ver con la cantidad, por lo que es necesario medir y calcular diversas variables de estudio

##### **Diseño de la investigación**

La investigación es de diseño no experimental considerando a Ñaupas et al. (2018) es en la que las variables son estudiadas considerando su estado original sin sufrir cambio alguno, considerando el nivel de investigación descriptiva, puesto que se recopilarán los datos e información correspondiente a las características de las variables, dentro de ellas se considerarán las propiedades, diversos aspectos y dimensiones; así mismo, tiene alcance correlacional puesto que se buscará medir la relación entre las variables estudiadas. Para Gallardo, (2017), la investigación correlacional pretende saber la relación entre las variables por lo que primero se deben medir para posteriormente cuantificar y analizar, lo cual conllevará a aceptar las hipótesis planteadas.

### 3.2 Variables y operacionalización

Variable 1(independiente): Proceso administrativo

Variable 2. Mejora continua (dependiente)

Definición operacional:

El proceso administrativo según Munch (2010) es realizado considerando las siguientes etapas o dimensiones: la planeación, esta a su vez tiene como indicadores a la planificación, la proyección de futuro y los resultados. la organización que tiene como indicadores a las funciones, los cargos y procesos; la dirección con sus indicadores referidos a la autoridad, la comunicación y la toma de decisiones, y finalmente la dimensión control con indicadores como normas de control, medición y corrección.

La mejora continua según Deming (1989) tiene como fin reducir los costos, por lo que se ve reflejado en la mejor competitividad, esta a su vez tiene como indicadores la satisfacción y la disponibilidad; así mismo, tiene como segunda dimensión a la calidad lo cual tiene los indicadores de atención oportuna, imagen institucional; finalmente, la dimensión productividad que tiene como indicadores a la eficiencia y la eficacia.

### 3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Para Arias et al. (2016) refieren que la población es la agrupación de casos definidos, con límites y acceso, los cuales serán referente para la selección de la muestra; sin embargo, esta población cumple con un conjunto de características particulares y homogéneas, estas características son primordiales, puesto que serán consideradas en la investigación, de no cumplir con las condiciones homogéneas se conduce a la elaboración de conclusiones equivocadas.

**Población:** En esta investigación se tiene como población a todos los trabajadores (79) que actualmente laboran en la Municipalidad Distrital de

Alonso de Alvarado en los meses de junio y julio del año 2022, todos ellos desempeñándose en diversas funciones y cargos.

Arias et al. (2016) los criterios de inclusión consideran las características particulares que tiene la población objeto de estudio, las características pueden ser sexo, nivel de educación, condición laboral, etc.

Criterios de inclusión: En tal sentido en la presente investigación los criterios de inclusión son los trabajadores que actualmente se encuentran laborando para la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado en el año 2022, los cuales mantienen un vínculo laboral de dependencia con la municipalidad.

Arias z et al. (2016) refieren que los criterios de exclusión son las características que poseen cierto grupo de participantes de la población que pueden influir o alterar los resultados; por consiguiente, no deben ser elegidos para la investigación.

Criterios de exclusión: En la investigación se excluyó al alcalde y gerente municipal con responsabilidad laboral durante el año 2022, puesto que son los responsables directos del manejo institucional y por ende se considera que las respuestas que puedan emitir podrían estar influenciadas por su condición laboral. En el control de calidad de datos se eliminó un participante por tener valores extremos (valores atípicos)

**Muestra:** Después de excluir a los trabajadores cuya respuesta puede influir en precisión de los resultados se obtuvo a 76 trabajadores que laboran actualmente para la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado durante el año 2022, los cuales forman parte de la muestra que fue encuestada.

Arias Gómez et al. (2016) el muestreo por conveniencia se basa en seleccionar la muestra con caracteres similares a la población objetivo.

Muestreo no probabilístico: Solamente serán excluidos el alcalde y el gerente municipal del año 2022 de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado

Unidad de análisis: Cada trabajador que forma parte de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado durante el año 2022.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

La técnica a utilizar en la investigación fue la encuesta, la cual fue aplicada de manera presencial física, permitiendo recopilar información según las variables de estudio.

#### **Instrumentos**

El instrumento para medir las variables fue el cuestionario, el cual fue elaborado considerando los trabajos de Moreno (2020), y López (2019), de los cuales se consideró las preguntas que guardan relación con las dimensiones de estudio las mismas que fueron adaptadas a la realidad de la muestra a encuestar, con escala tipo likert con las siguientes alternativas: Totalmente en desacuerdo(1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) , Totalmente de acuerdo (5) , el instrumento está conformado por 35 preguntas. 20 preguntas pertenecen la variable 1: proceso administrativo; de las cuales las preguntas 1,2,3 y 4 preguntas corresponden a la dimensión planeación, las preguntas 5,6,7,8,9,10 corresponden a la dimensión organización, las preguntas 11,12,13,14,15,16 corresponden a la dimensión dirección y las preguntas 17,18,19,20 corresponden a la dimensión control.

15 preguntas corresponden a la variable 2: mejora continua; de las cuales las preguntas 1,2,3,4,5 pertenecen a la dimensión competitividad, las preguntas 6,7,8,9 pertenecen a la dimensión calidad, las preguntas 10,11,12,13,14,15 pertenecen a la dimensión productividad.

#### **Validez**

El cuestionario fue sometido al juicio de expertos, por lo que se identificó a profesionales con conocimiento y dominio temático en investigación, metodología, quienes emitieron su opinión a través de la valoración de cada ítem; la escala de valoración estuvo conformada por: muy deficiente (1), deficiente (2), aceptable (3), buena (4) y excelente (5).

**Tabla 1***Resultado de validación- juicio de expertos*

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1 Proceso administrativo	1	metodólogo	4.7	Es aplicable
	2	Experto	4.8	Es aplicable
	3	Experto	4.8	Es aplicable
Variable 2 Mejora continua	1	metodólogo	4.7	Es aplicable
	2	Experto	4.8	Es aplicable
	3	Experto	4.9	Es aplicable

**Fuente:** Fichas de validación de expertos

La encuesta que consiste en dos cuestionarios de 20 preguntas y 15 preguntas, cada variable se sometieron al juicio y opinión de 3 expertos; quienes verificaron aspectos relacionados a coherencia y pertinencia de los indicadores de cada variable estudiada, relacionados a los objetivos propuestos, del cual se obtuvo los siguientes resultados; respecto a la variable 1, el resultado arrojó un promedio de 4.7. Respecto a la variable 2, arrojó un promedio de 4.8, lo que indica, que tienen alta validez; por lo que reúne las condiciones metodológicas para ser aplicado.

### **Confiabilidad**

Para determinar la confiabilidad se utilizó la determinación del Alfa de cronbach Según Tuapanta et al. (2017), Para calcular la fiabilidad del instrumento que será aplicado se debe considerar el resultado del análisis del alfa de Cronbach, en tal sentido refiere que el resultado obtenido debe estar próximo a la unidad , el resultado obtenido en el presente cuestionario fue de ,926 considerando el total de las preguntas, lo que indica un nivel de fiabilidad excelente, así mismo por cada variable el resultado fue

Variable 1: se consideró 20 preguntas de las cuales se obtuvo un alfa de Cronbach ,890, equivalente a un nivel muy bueno

Variable 2: se consideró 15 preguntas de las cuales se obtuvo un alfa de Cronbach ,916 equivalente a un nivel excelente

El instrumento contó con una escala de valoración 1=totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= de acuerdo, 5 = totalmente de acuerdo

### **Análisis de confiabilidad de la variable proceso administrativo**

**Tabla 2**

*Fiabilidad de Proceso administrativo*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	96,2
	Excluido	1	3,8
	Total	26	100,0

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

**Fuente:** Base de datos estadístico SPSS.V25

**Tabla 3**

*Fiabilidad por cada ítem de la variable 1*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	20

**Fuente:** Base de datos estadístico SPSS.V25

**Tabla 4**

*Fiabilidad de Mejora continua*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	26	100,0

**Fuente:** Base de datos estadístico SPSS.V25

**Tabla 5**  
*Fiabilidad por cada ítem de la variable 2*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	15

**Fuente:** Base de datos estadístico SPSS.V25

Los instrumentos a utilizar en la recopilación de información fueron validados por los expertos, los que garantizaron su confiabilidad y posterior aplicación, los datos obtenidos fueron procesados para llegar a los resultados que permitieron emitir conclusiones y las recomendaciones correspondientes en el desarrollo de la investigación.

### **3.5 Procedimientos**

El modo de recolección de datos fue directo, en el lugar donde se ubica la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado durante el mes de junio del año 2022, las encuestas fueron físicas directas, al gerente y al jefe de personal se le solicitó de manera verbal el permiso para encuestar a los trabajadores. Seguidamente, se informó sobre el objetivo de estudio a cada trabajador que formó parte de la muestra, de los cuales todos fueron informados y dieron el consentimiento para hacer uso de las respuestas según el fin del estudio.

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

Posterior al recojo de la información se procedió al análisis de datos que fue a través del sistema estadístico SPSS, los resultados del análisis de expresaron en tablas estadísticas; así mismo, se realizó la imputación de datos utilizando promedio por edad, se imputaron los datos utilizando moda-estadística descriptiva; además, se utilizó imputación de datos para estado civil al identificarse respuestas vacías. Por lo tanto al ser una variable categórica se ha considerado imputar datos mediante la moda, siendo esta técnica estadística adecuada para esta variable. Finalmente, en el proceso de control de calidad se identificó 1 participante con respuestas de valores extremos, siendo que estos

no tiene una variabilidad de sus resultados de procedió a eliminar, quedando la muestra 76. Para la fiabilidad se utilizó alfa de Cronbach, para la prueba de normalidad se consideró Kolmogorov-Smirnova, puesto que se cuenta con más de 50 datos. Así mismo, para la contrastación de las hipótesis de utilizó Rho de Spearman, para lo cual se utilizó el paquete estadístico SPSS.

### **3.7 Aspectos éticos**

Durante el desarrollo de la investigación se cumplió con los lineamientos de principios éticos internacionales y nacionales, se respetó la autoría de investigaciones previas haciendo uso de las citas de autores dando cumplimiento al principio de no maleficencia, evitando de esta manera generar daño a la sociedad, los funcionarios y trabajadores que pertenecen a la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado; así mismo, al dar las recomendaciones se hace uso del principio de beneficencia, puesto que podrían ser consideradas e implementadas en caso se busque mejorar el servicio. La recolección de datos se dio de manera justa sin hacer distinción entre los trabajadores. Las respuestas fueron de manera individual y autónomas, se actuó de manera ética y profesional, haciendo uso de las respuestas solamente para fines académicos en la presente investigación, a cada encuestado se manifestó de manera oral el objetivo de la investigación obteniendo un consentimiento informado por cada participante-trabajador considerado en la muestra. Así mismo, se respetó los lineamientos éticos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo y la Escuela de posgrado, para lo cual fue necesario utilizar el software Turnitin, finalmente la redacción y referencias fueron redactadas considerando las normas APA 7ma edición.

## IV.RESULTADOS

Se presenta los resultados descriptivos de los objetivos específicos.

### Nivel de proceso administrativo

**Tabla 6**

*Nivel de nivel de proceso administrativo de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022*

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	65-80	28	36.8
Bueno	81-87	28	36.8
Muy bueno	88-96	20	26.3
Total		76	100.0

**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación

De la tabla 6, se observa el nivel del proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, Lamas-2022, desde la percepción de los trabajadores es que el 36.8% que equivale a 28 trabajadores consideran que el nivel es malo; sin embargo, el mismo porcentaje 36.8% consideran un nivel bueno, siendo el menor porcentaje 26.3% que equivale a 20 trabajadores los que consideran un nivel de proceso administrativo muy bueno.

## Nivel de mejora continua

**Tabla 7**

*Nivel de nivel de mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas 2022*

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Nivel malo	51-60	26	34.2
Nivel bueno	61-64	28	36.8
Nivel muy bueno	65-74	22	28.9
Total		76	100

**Fuente:** Elaboración propia

## Interpretación

De la tabla 7, se observa que el nivel de mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, Lamas 2022 es bueno según la percepción del 36.8% de trabajadores que equivale a 28, seguido por 34.2% de trabajadores que perciben con un nivel malo y el 28.9% lo percibe con un nivel muy bueno.

## Prueba de normalidad

**Tabla 8**

*Pruebas de normalidad del proceso administrativo*

Variable/Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Planeación	.205	76	.000
Organización	.157	76	.000
Dirección	.146	76	.000
Control	.228	76	.000
Proceso administrativo	.105	76	.036

**Fuente:** Elaboración propia

## Interpretación

La tabla 8, muestra la prueba de normalidad para la variable proceso administrativo y sus dimensiones, donde se observan que por ser una muestra mayor a 50 datos se realizó el análisis de la prueba de normalidad basado en Kolmogorov-Smirnov, en la que se observa que el proceso administrativo y las dimensiones; planeación, organización, dirección y control cuentan con un p-valor por debajo de 0.05 del nivel de significancia, por ese motivo se rechazó la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis  $H_1$ , donde indica que la variable proceso administrativo y sus dimensiones no está normalmente distribuida. Por lo tanto, al no cumplir la variable y sus dimensiones con este supuesto de normalidad, se consideró a bien realizar un análisis de correlación de Rho de Spearman, que es un tipo de prueba no paramétrica.  $H_0$ : La variable mejora continua y sus dimensiones están normalmente distribuida.  $H_1$ : La variable mejora continua y sus dimensiones no está normalmente distribuida

**Tabla 9**

*Pruebas de normalidad de la variable mejora continua*

Variable/Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
Competitividad	.158	76	.000
Calidad	.326	76	.000
Productividad	.157	76	.000
Mejora continua	.094	76	.096

**Fuente:** Elaboración propia

## Interpretación

La tabla 9 muestra la prueba de normalidad para la variable mejora continua y sus dimensiones, donde se observan que por ser una muestra mayor a 50 datos se realizó el análisis de la prueba de normalidad basado en Kolmogorov-Smirnov. Se observa que la mejora continua cuenta con normalidad al registrarse un p-valor  $>0.05$ , a diferencia con sus dimensiones competitividad, calidad y productividad que no cuentan con normalidad, al tener un p-valor  $<0.05$ , el cual está por debajo del nivel de significancia y que al cumplirse parcialmente se rechazó  $H_0$  y se aceptó la hipótesis  $H_1$ , donde indica que la variable mejora continua y sus dimensiones no está normalmente distribuida. Por lo tanto, al no

cumplir la variable y sus dimensiones con este supuesto de normalidad, se consideró a bien realizar un análisis de correlación de Rho de Spearman, que es un tipo de prueba no paramétrica.

### **Relación entre el proceso administrativo y la competitividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, Lamas 2022**

**Tabla 10**

*Relación entre proceso administrativo y competitividad*

	Competitividad	
Proceso administrativo	Rho Spearman	p - valor
	0,611**	.000

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación**

La relación es significativa entre el proceso administrativo y Competitividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022, al tener un  $Rho=0.611$  con un  $p\text{-valor}=0.000$  significativo; es decir, existe una correlación positiva moderada entre el proceso administrativo y la competitividad; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación planteada inicialmente.

## Relación entre el proceso administrativo y la calidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, Lamas 2022

**Tabla 11**

*Relación entre proceso administrativo y calidad*

	Calidad	
Proceso administrativo	Rho Spearman 0,422**	p - valor .000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación

Se constató la relación es significativa entre el proceso administrativo y calidad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022, al tener un  $Rho=0.422$  con un  $p\text{-valor}=0.000$  significativo, es decir, existe una correlación positiva moderada entre el proceso administrativo y la calidad, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación planteada inicialmente

## Relación entre el proceso administrativo y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, Lamas 2022

**Tabla 12**

*Relación entre proceso administrativo y productividad*

	Productividad	
Proceso administrativo	Rho Spearman 0,399**	p - valor .000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación**

se constató que la relación es significativa entre el proceso administrativo y productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022, al tener un  $Rho=0.399$  con un  $p\text{-valor}=0.000$  significativo, es decir, existe una correlación positiva baja pero significativa entre el proceso administrativo y la productividad, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación inicialmente planteada.

## Relación entre el proceso administrativo y la mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, Lamas 2022

**Tabla 13**

*Relación entre proceso administrativo y mejora continua*

	Mejora continua	
	Rho Spearman	p - valor
Proceso administrativo	0.610**	.000

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación**

Se constató que la relación es muy significativa entre el proceso administrativo y la mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas – 2022, al tener un  $Rho=0.610$  con un  $p\text{-valor}=0.000$  significativo; es decir, existe una correlación positiva moderada entre el proceso administrativo y la mejora continua; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación inicialmente planteada.

## V.DISCUSIÓN

Los resultados arrojaron que el nivel del proceso administrativo de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas – 2022, es bueno en un 36.8% y muy bueno 26.3% representado 28 y 20 trabajadores respectivamente y solo 28 personas equivalente al 36.8% de los encuestados indicaron que la municipalidad cuenta con un proceso administrativo malo.

Por su parte Alvarez (2019), refiere que el proceso administrativo se relaciona de manera positiva considerable con las actividades de marketing estratégico, ya que generarían gran impacto en los usuarios de la institución. Así mismo, no se debe descuidar las actividades de control, las mismas que ayudan a mejorar el desempeño administrativo. Chicaiza et al. (2022) señala que es necesario la implementación de la gestión administrativa con el proceso administrativo a fin de mejorar la toma de decisiones inmediatas, así mismo la correcta implementación del proceso administrativo mejoraría significativamente el desempeño de la compañía. En cambio, Moreno (2020), en su investigación de tipo básica dio a conocer que el estado del proceso administrativo en la organización estudiada es malo en un 43% lo cual está perjudicando el desarrollo de las actividades y la satisfacción del cliente; Ramírez & Álvaro (2017) dieron a conocer que la implementación de la mejora continua es baja, del mismo modo se pudo evidenciar que las empresas estudiadas prefieren usar técnicas sencillas al momento de solucionar problemas relacionadas a la mejora y la calidad.

Hincapié et al. (2018) señalan que la motivación de tipo inspiracional y de estimulación del intelecto influye directamente y de manera positiva en la mejora continua; sin embargo, la influencia idealizada influye de manera parcial, por lo que se considera importante el tipo de liderazgo de los altos directivos.

Asimismo, se encontró que el nivel de mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas – 2022, es bueno en un 36.8% y muy bueno en un 28.9% representados por 28 y 22 trabajadores respectivamente y solo 26 personas equivalente al 34.2% de los encuestados

indicaron que la municipalidad cuenta con una mala mejora continua. Sin embargo, ambos resultados revelan que se debe mejorar en los procesos administrativo y la mejora continua, por lo que se debe poner total énfasis en las dimensiones de las variables estudiadas.

Al respecto Alvarado y Pumisacho (2017), mencionan que la mejora continua guarda relación con el trato de los altos directivos y administradores, lo cual está relacionada con la utilización de diversas técnicas, prácticas y herramientas relacionadas a la administración, con el fin de buscar una mejora constante; por su parte Soledispa, Bailón y Vásquez (2022) en su investigación dieron a conocer que las empresas necesitan fortalecer los proceso administrativos orientados a la calidad del servicio y la mejora continua, considerando el uso responsable y adecuado de los recursos. Así también, la importancia de un sistema de control y seguimiento de la mejora continua, por su parte Ramírez Pérez et al. (2021), concluyen que el proceso administrativo influye en las prácticas de mejora continua. Así mismo, se relaciona directamente con la eficiencia, la producción y la competitividad, facilitando la reducción de errores en la producción; sin embargo Arana (2019) concluyó que la mejora continua y la gestión de calidad se relacionan de manera positiva en término medio en la organización estudiada. En cambio, Gemar et al. (2019) indica que más del 50% de los resultados obtenidos reflejan carencia relacionada a la mejora continua en relación a los procesos de gestión, lo cual se relaciona con los diversos problemas técnicos y de organización lo que genera presencia de tiempos poco productivos.

Se evidenció la relación es significativa entre el proceso administrativo y Competitividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022. Gómez Rodríguez et al. (2016) dieron a conocer que la competitividad es influencia por la mejora continua implementada en la institución, por lo que se considera pertinente seguir promoviendo actividades de desarrollo intelectual y profesional; en cambio Córdova (2019) indica que la gobernabilidad se aplica en un nivel regular, por lo tanto esta influye en la deficiente competitividad de los trabajadores en la atención de reclamos realizados por los usuarios. La competitividad está relaciona con la experiencia

en la labor que se realiza y la capacitación con la que cuenta el personal, considerando que todo ello es de suma importancia en un mundo de constante cambio, en el que la actualización debe ser constante, independientemente del área a de trabajo incluso si la entidad es pública o privada.

Se obtuvo la relación es significativa entre el proceso administrativo y calidad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022. Resultados similares se obtuvo en la investigación realizada por Hernández et.al (2021), en la que se pudo conocer la relación de la calidad con el proceso de formación, el 92% de los participantes del estudio manifestaron su satisfacción con la calidad de los servicios; asimismo, Hernández (2020), menciona que la calidad forma parte importante en el bienestar de la empresa, puesto que influye en la satisfacción del cliente o usuario considerando que siempre hay algo que mejorar en todo proceso y organización, concuerda con Causado Rodríguez et al. (2019), como resultado de su estudio se pudo implementar y mejorar los procesos de calidad ligados al proceso administrativo lo cual repercutió en la eficiencia y la eficacia del servicio.

En tal sentido Ramos Carpio et al. (2018) refiere que los dirigentes de las empresas carecen de conciencia de calidad y búsqueda de mejora continua, lo cual afecta la calidad de los productos, el desarrollo de los procesos y por ende la satisfacción del cliente. Ramos (2018) indica que la calidad y la innovación tienen un impacto positivo alto con la mejora continua así mismo el personal directivo, administrativo y técnico está inmerso en las actividades relacionadas a la gestión de calidad y mejora continua. Ramírez (2019) concluyó que más del 90% de la calidad en la empresa se debe principalmente al proceso administrativo que se emplea, por lo que tiene una influencia significativa. Erazo Calvopiña & Salguero (2021) en su estudio aplicado a 622 estudiantes concluyeron que existe un alto grado de insatisfacción relacionada al servicio por lo que se considera necesario implementar un adecuado proceso administrativo que permita mejorar la calidad del servicio. Una adecuada gestión de la calidad permitirá a las empresas lograr una mejora continua, considerando que cada vez el usuario es más exigente y conocedor de sus derechos como consumidor, por

lo que las empresas deben estar a la vanguardia y lograr la calidad en los servicios o productos que ofrecen, sin descuidar el buen trato al usuario interno.

Finalmente, se pudo evidenciar la relación es significativa entre el proceso administrativo y productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022. Al respecto, Rosales (2019) concluyó que el incremento de la productividad se debe principalmente al sistema de mejora continua implementada en el laboratorio en el que se realizó el estudio asimismo Mármol Cuadrado et al. (2020), mencionan que la productividad influye en la mejora continua, y esta se ve influenciada con las relaciones interpersonales que mantienen los directivos con los trabajadores de la organización. Por su parte, Pérez Gao (2017) refiere que la productividad es influenciada por la mejora continua de la organización, por lo que considera pertinente seguir capacitando a los trabajadores en las tareas encomendadas; sin embargo, se debe considerar llevar un control del avance de la producción y de los procesos inmersos en la misma, por lo que se debe realizar un trabajo basado en metas. Ramírez (2019), refiere que el proceso administrativo influye en productividad de la organización. Es por ello la importancia de mantener un buen trabajo en equipo y la interacción de los usuarios a fin de mejorar los servicios que se ofrecen. Considerando que el aumento de las utilidades debe ser la meta de las organizaciones, la cual está ligada con el aumento de la productividad; sin embargo, la productividad se logra trabajando de manera conjunta y articulada con las diversas áreas de la empresa.

Se encontró que el proceso administrativo y la mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas – 2022 guardan relación significativa. Resultados similares obtuvo Montesinos González et al. (2020) al concluir en su investigación que la implementación del proceso administrativo repercutió en la mejora continua en un periodo comprendido entre los años 2016 y 2018, llegando a mejorar en un 4.04% en el último año, asimismo, concuerda con el estudio de Hernández (2020), en el que refiere que la mejora continua se puede reflejar en la parte financiera, en la parte mercadológica, en la operativa y en el área de producción, relacionándose así

con el proceso administrativo de la institución; del mismo modo Sotelo, (2019), refiere que la planificación se relaciona con la mejora continua, por lo que se considera necesario dirigir e implementar un plan de trabajo de manera conjunta con los colaboradores a fin de lograr un mejor resultado orientado a la eficiencia y eficacia en la organización. Así mismo, Laguna (2019) concluye que la gestión de la logística se relaciona de manera directa con la mejora continua en la organización por lo que se debe considerar la implementación de planes con resultados y objetivos estandarizados sin dejar de lado la verificación y comprobación de los mismos, ya que deben estar alineados a los objetivos y lineamientos institucionales.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1 El nivel del proceso administrativo de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, es muy bueno en un 26.3%, es bueno en un 36.8%, malo en 36.8%, según la percepción de los trabajadores.
- 6.2 El nivel de mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas – 2022, es muy bueno en un 28.9%, bueno en un 36.8% y malo en un 34.2% considerando la percepción de los trabajadores.
- 6.3 La relación es significativa entre el proceso administrativo y Competitividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022, al tener un  $Rho=0.611$  con un  $p\text{-valor}=0.000$  significativo; es decir, existe una correlación positiva moderada.
- 6.4 La relación es significativa entre el proceso administrativo y calidad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022, al tener un  $Rho=0.422$  con un  $p\text{-valor}=0.000$  significativo; es decir, existe una correlación positiva moderada.
- 6.5 La relación es significativa entre el proceso administrativo y productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022, al tener un  $Rho=0.399$  con un  $p\text{-valor}=0.000$  significativo; es decir, existe una correlación positiva baja pero significativa entre el proceso administrativo y la productividad.
- 6.6 El proceso administrativo y la mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, Lamas – 2022 guardan relación significativa, al tener un  $Rho=0.610$  con un  $p\text{-valor}=0.000$  significativo, es decir, existe una correlación positiva moderada

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1 Mejorar la planificación de las actividades periódicamente; así mismo, se recomienda dar a conocer las funciones de cada personal a fin de que puedan cumplir con lo que le corresponde, mejorar las relaciones laborales y sociales entre los directivos y los trabajadores.
- 7.2 Promover prácticas que permitan mejorar la calidad de atención al usuario, concientizando a los trabajadores a ofrecer una atención de calidad independientemente del servicio que se ofrezca.
- 7.3 Promover prácticas en los colaboradores que permitan tener disponibilidad en la atención al usuario, así como velar por la satisfacción de los trabajadores con las actividades que realiza.
- 7.4 Realizar, periódicamente, actividades que permitan dar a conocer a los pobladores sobre el avance y logros institucionales, a fin de mejorar la imagen que proyectan.
- 7.5 Concientizar sobre el uso adecuado del tiempo y de los recursos, promover la eficiencia en las actividades, tratando de evitar los errores en actividades repetitivas, sobre todo aquellas que están relacionadas en la atención al usuario.
- 7.6 Promover acciones que fortalezcan el adecuado proceso administrativo relacionado a la mejora continua, tales como capacitaciones, charlas o talleres orientados a la gestión eficiente de recursos ya sea institucionales o personales de cada colaborador.

## REFERENCIAS

- Aldea Molina, A. L. (2021). Influence of the Redesign of the Production Processes of a Flexible Packaging Company Based on Continuous Improvement. *Ind. data*, 91. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i1.19616>
- Alvarado Ramírez, K., & Pumisacho Álvaro, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 19. <https://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/901>
- Alvarez, A. (2019). *Gestión administrativa y marketing estratégico en la Institución Educativa No 2071 César Vallejo, distrito de Los Olivos, Lima Norte 2017* [Tesis de doctorado Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11470>
- Arana Caparachin, M. (2020). *Gestión de calidad calidad y mejora continua en la facultad de sistemas universidad Nacional del centro del Perú 2018* [Tesis de doctorado Universidad Peruana los Andes]. <http://www.repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1591>
- Arias - Gómez, J., Villasís- Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arredondo-Trapero, F. G., Vázquez-Parra, J. C., & Guerra-Leal, E. M. (2020). Information and Communication Technologies and Their Impact on Competitiveness in Latin America. *Journal of Technology Management & Innovation*, 18. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242020000400043>

- Ashkenas, R. (2012). It's Time to Rethink Continuous Improvement. Harvard Business Review Home. *Harvard Business Review Home* 12 (96) <https://hbr.org/2012/05/its-time-to-rethink-continuous?language=es>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom. <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bernal, A., & Sierra, D. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Pearson Education de Mexico S.A. de C.V. [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos\\_para-descarga/1.%20Bernal,%20C.%20Sierra,%20H.%20\(2008\).%20EI%20Proceso%20Administrativo%20para%20las%20organizaciones%20del%20siglo%20XX.pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Bernal,%20C.%20Sierra,%20H.%20(2008).%20EI%20Proceso%20Administrativo%20para%20las%20organizaciones%20del%20siglo%20XX.pdf)
- Blanchard, D. (2000). *Juventud, población y desarrollo: problemas, oportunidades y desafíos*. CEPAL. <http://hdl.handle.net/11362/2261>
- Bonilla Pastor, E., Díaz Garay, B., Kleeberg Hidalgo, F., & Noriega Aranibar, M. T. (2020). *Mejora continua de los procesos: Herramientas y técnicas*. Fondo Editorial, universidad de Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10832/Bonilla\\_Diaz\\_kleeberg\\_Noriega\\_Mejora\\_continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10832/Bonilla_Diaz_kleeberg_Noriega_Mejora_continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabrera Martínez, A., López López, P., & Ramírez Méndez, C. (2011). *La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio*. Universidad central. [https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/2015\\_competitividad\\_empresarial\\_001.pdf](https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/2015_competitividad_empresarial_001.pdf)
- Camisón, C., Gonzales, T., & Cruz, S. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson educación. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>

- Causado-Rodriguez, E., Charris, A. N., & Guerrero, E. A. (2019). Continuous improvement of customer service through SERVQUAL and petri network in Santa marta restaurant - Colombia. *Centro de Informacion Tecnologica*. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración teoría, proceso y práctica*. McGraw-HILL Interamericana, S. A.
- Chicaiza-Lema, N. F., Chicaiza-Lema, B., Velasco-Guerra, A. E., & Mena-Garzón, N. de J. (2022). Diagnóstico de la gestión administrativa en la Compañía de Transporte “Rutas Salcedenses” a través de herramienta de análisis FODA. *Polo del conocimiento*, 18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399854>
- Chicaiza-Lema, N. F., Saavedra-Acosta, G. R., Olovacha-Toapanta, W. S., & Cabezas-Mejía, M. (2022). Implementación de un modelo de planificación estratégica para la gestión administrativa, de la Compañía de Transporte Pesado “Rutas Salcedenses”. *Dominio de las ciencias*, 19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383505>
- Córdova, K. (2019). *Gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32111>
- Erazo-Calvopiña, R. M., & Salguero Barba, N. G. (2021). Continuous improvement In organizations from the satisfaction of internal Stakeholders. *Revista Enfoques*. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968458007/>
- Esquivel, Á. F., León, R., & Castellanos, G. M. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Revista Scielo*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>, 17.

Furuta, N. (2021). 3 Go-To Ways for Creating a Culture of Continuous Improvement Anywhere. *Lean Enterprise Institute*. <https://www.lean.org/the-lean-post/articles/3-go-to-ways-for-creating-a-culture-of-continuous-improvement-anywhere/>

Gallardo Echenique, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

Pérez Gao-Montoya, M. P. (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en MYPEs de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. *Revista Industrial Data* 20. <https://doi.org/10.15381/idata.v20i2.13955>

Gemar, G., Negrón-González, A. M., Lozano-Piedrahita, C. J., Guzmán-Parra, V. F., & Rosado, N. (2019). Procedure for the continuous improvement of human resource management. *Ingeniería e Investigación*, 62. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079165020&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Procedimiento+para+la+mejora+continua+de+la+gesti%c3%b3n+de+recursos+humanos&sid=a619a33a1555a9d559aea7d6dfde3c37&sot=b&sdt=b&sl=86&s=TITLE-ABS-KEY%28Procedimiento+para+la+mejora+continua+de+la+gesti%c3%b3n+de+recursos+humanos%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079165020&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Procedimiento+para+la+mejora+continua+de+la+gesti%c3%b3n+de+recursos+humanos&sid=a619a33a1555a9d559aea7d6dfde3c37&sot=b&sdt=b&sl=86&s=TITLE-ABS-KEY%28Procedimiento+para+la+mejora+continua+de+la+gesti%c3%b3n+de+recursos+humanos%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1)

Gómez-Rodríguez, H., Ortiz-Muñoz, E. P., & González-Fernández, M. O. (2016). The study of graduates for the continuous improvement of the universities: Case study of Computer Engineering. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. <https://www.redalyc.org/journal/4981/498153999009/>

Guerra Lopez, I. (2007). *Evaluación y mejora continua*. Global Business Press.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=tQiAlcui5dsC&oi=fnd&pg=PA1&dq=libros+de+mejora+continua&ots=5hfuYaBlpb&sig=s7Zvbwx57WJtCgXwvYBGHgoJC7w#v=onepage&q=libros%20de%20mejora%20continua&f=false>

Gutierrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. Mc Graw-Hill (6°) Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Harvard Business Review. (2018). Making Process Improvements Stick. *Harvard Business Review Home* 34. <https://hbr.org/2018/11/making-process-improvements-stick>

Hernández-García, L., Monagas-Docasal, M., Martínez-Pedregal, A., & Gómez-Hernández, O. (2021). La mejora continua y la formación de médicos en la Facultad “Manuel Fajardo” de La Habana. *Educación Médica Superior*, 14. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=cefe0b0c-42b1-4e33-850f-6d671f0a3c38%40redis>

Hernández Silva, R. M. (2020). *Aumento de productividad con el uso de la estrategia Lean Manufacturing y herramientas de mejora continua* [Tesis de Maestría, Universidad la Salle]. <https://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/2155/Caso%20Productividad%20y%20la%20Estrategia%20Lean%20Manufacturing%20RHS%20081020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hincapié-Montoya, S. M., Zuluaga-Correa, Y. C., & López-Zapata, E. (2018). Transformational leadership and continuous improvement in work teams of Colombian SMEs. *Revista Venezolana De Gerencia*, 83. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775009/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Indicadores de Gestión Municipal* 2020

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1791/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/)

Juran, J. (1988). *Juran y la planificación de la calidad* (3°ed.). Ediciones Diaz de Santos.

Laguna Aparicio, E. B. (2019). *Gestión logística y mejora continua de las licitaciones públicas en la dirección de Logística de la policía nacional del Perú* [Tesis de Maestría, Universidad Privada Telesup]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1110/1/LAGUNA%20APARICIO%20ELBER%20BALTAZAR.pdf>

López Rodríguez, C. E. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Martín]. <https://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/3341>

Manrai, L., Ajay, M., & Friedeborn, S. (2018). Environmental determinants of destination competitiveness and its Tourism Attractions-BasicsContext, A-B-C, indicators. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25. DOI 10.1108/JEFAS-01-2018-0010

Mármol-Cuadrado, L. H., Rodas-Espinoza, S. L., & Papanicolau-Denegri, J. N. (2020). Model of organizational performance with continuous improvement and technological innovation in micro-enterprises of dairy products. *Industrial Data*. 95 <https://www.redalyc.org/journal/816/81665362007/>

Mate, K. S. (2017). Continuous Value Improvement in Health Care. *Harvard Business Review Home*. <https://hbr.org/webinar/2017/11/continuous-value-improvement-in-health-care>

Montesinos-González, S., Vázquez-Cid de León, C., Maya-Espinoza, I., & Gracida-Gracida, E. B. (2020). Continuous improvement in a company in Mexico: Study

from the deming cycle. *Revista Venezolana De Gerencia*, 92.  
[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85095613341&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Mejora+Continua+en+una+empresa+en+M%c3%a9xico%3a+estudio+desde+el+ciclo+Deming&sid=8635e0d82f32413d855bdc5dc42d2eb0&shot=b&sdt=b&sl=86&s=TITLE-ABS-KEY%28Mejora+Continua+en+una+empresa+en+M%c3%a9xico%3a+estudio+desde+el+ciclo+Deming%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85095613341&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Mejora+Continua+en+una+empresa+en+M%c3%a9xico%3a+estudio+desde+el+ciclo+Deming&sid=8635e0d82f32413d855bdc5dc42d2eb0&shot=b&sdt=b&sl=86&s=TITLE-ABS-KEY%28Mejora+Continua+en+una+empresa+en+M%c3%a9xico%3a+estudio+desde+el+ciclo+Deming%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1)

Moreno de Gonzáles Zúñiga, R. M. (2020). *Proceso administrativo y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2020* [Tesis de Maestría, Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48382>

Münch, L. (2020). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (6°ed). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Munro, J. (2020). *Productividad, competitividad, empresas Los engranajes del crecimiento. Fundación de investigaciones económicas latinoamericanas.*  
<http://www.fiel.org/publicaciones/Libros/productividad.pdf>

Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación. Ediciones de la U.*  
<http://www.ebooks7-24.com/?il=9546&pg=4>

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación. Ediciones de la U.*  
<http://www.ebooks7-24.com/?il=8046&pg=4>

Ocampo, J., Hernández, J., Márquez, J., & Vizán, A. (2020). The Effect of Process Improvement Practices on Manufacturing Competitiveness of Apparel Factories. *Journal of Technology Management & Innovation*, 12.  
<https://www.scielo.cl/pdf/jotmi/v15n1/0718-2724-jotmi-15-01-15.pdf>

- Power, B. (2011). Customer-Centric Continuous Improvement. *Harvard Business Review Home*. <https://hbr.org/2011/04/continuously-improving-custome>
- Puentes, U. C. (2019). La importancia de las municipalidades y su impacto en la vida de las personas. *Revista Puentes UC*, <https://puentesuc.cl/novedades/la-importancia-de-los-municipios>
- Quezada Abad, C. J. (2016). *La gestión administrativa incide en la percepción de la justicia organizacional de la Universidad Técnica de Machala* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5285/Quezada\\_ac.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5285/Quezada_ac.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rajadell, M. (2019). *Creatividad, emprendimiento y mejora continua*. Editorial Reverté, S. A. <https://www.marcialpons.es/media/pdf/creatividad.pdf>
- Ramírez, K. A., & Álvaro, V. P. (2017). Continuous improvement practices with Kaizen approach in companies of the metropolitan district of Quito: An exploratory study. *Intangible Capital*. <https://doi.org/10.3926/ic.901>
- Ramírez-Pérez, J. F., López Torres, V. G., Hernández Castillo, S. A., & Morejón Valdés, M. (2021). Lean Six Sigma E Industria 4.0, Una Revisión Desde La Administración De Operaciones Para La Mejora Continua De Las Organizaciones. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 18. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/584/370>
- Ramos-Carpio, J. P., Villacrés-Álvarez, A. E., Ocampo-Ulloa, W. L., & Pazmiño-Romero, D. (2018). Calidad: La consciencia de la mejora continua en la empresa. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/850/1217>

- Ramos-Carrión, J. C. (2018). Influence of the quality system and technological innovation in the results focused on continuous improvement in the manufacture of distribution and power transformers. *Industrial Data*. <https://www.redalyc.org/journal/816/81658059010/html/>
- Reyes, A. (2022). 10 Problemas Administrativos que enfrentan las Asociaciones y Cooperativas. *Sifco*. <https://sifco.org/10-problemas-administrativos-que-enfrentan-las-asociaciones-y-cooperativas/>
- Rosales López, P. P. (2019). *Incremento de la productividad del laboratorio de tintorería dentro de un sistema de mejora continua* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11410/Rosales\\_lp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11410/Rosales_lp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rosas-Aparicio, G. (2018). Influence of the HACCP system on the continuous improvement of the line of ready meals in a selfservice store of Lima Metropolitan area (Peru). *Industrial Data*.34 . <https://www.redalyc.org/journal/816/81658059011/>
- Schwab, K., & Saadia, Z. (2020). How Countries are Performing on the Road to Recovery. *The Global Competitiveness Report* , 95. <https://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C>.
- Soledispa-Lucas, F. F., Vásquez-Giler, C. F. M., & Bailón-Lourido, W. A. (2022). Auditoría de gestión de calidad y mejoramiento continuo de procesos en pequeñas y medianas empresas del sector pesquero, Manta, Montecristi y Jaramijó – Ecuador. *Revista Dominio de ciencias económicas* (12). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383384>
- Sotelo, G. E. (2019). *Planeamiento estratégico y mejora continua de la escuela nacional de estadística e informática, Lima 2019* [Tesis de maestría,

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1131/1/SOTELO%20CRUZ%20GUILLERMO%20ELOY.pdf>

Timbalari, C. (2021). The determinants of international competitiveness. The Determinants of International Competitiveness. *Studies in Business and Economics*, 265. <https://doi.org/10.2478/sbe-2021-0058>

Tolosa, L. (2020). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. <https://doi.org/9789587783087>

Tuapanta-Dacto, J. V., Duque-Vaca, M. A., & Mena-Reinoso, A. P. (2017). Alfa De Cronbach Para Validar Un Cuestionario De Uso De Tic En Docentes Universitarios. Mkt Descubre <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

William, D. (1989). *Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis.* (3° ed.) Díaz de Santos, S. A.

# Anexos

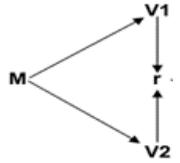
### Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Proceso administrativo</b>	Munch (2010) señala que es el conjunto de fases o etapas sucesivas mediante lo cual se realiza la administración, por lo que considera importante utilizar este método, incluido los principios y técnicas de manera correcta, con lo cual se logrará una correcta administración.	Este proceso se realiza a través de diversas etapas, dentro de ellas la planificación, la organización la dirección y finalmente el control.	Planeación	Planificación Proyección del futuro Resultados	Ordinal
			Organización	Funciones Cargos Procesos	
			Dirección	Autoridad Comunicación Toma de decisiones	
			Control	Normas de control Medición Corrección	
<b>Mejora continua</b>	Deming (1989) refiere es el proceso de transferencia de horas hombre y las horas máquina mal empleadas a la producción de un mejor producto o al ofrecimiento de un mejor servicio	la aplicación del proceso de mejora genera una reacción en cadena al reducir los costos, se reducen los procesos, se ve reflejado en la mejor competitividad, la calidad y por ende la productividad.	Competitividad	Satisfacción Disponibilidad	
			Calidad	Atención oportuna Imagen de la institución	
			Productividad	Eficiencia Eficacia	

### Matriz de consistencia

**Título** Proceso administrativo y mejora continua en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, Lamas - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera el <b>proceso administrativo</b> se relaciona con la mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel del <b>proceso administrativo</b> de los trabajadores de la 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la <b>mejora continua</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022?</p> <p>¿De qué manera el <b>proceso administrativo</b> se relaciona con la <b>Competitividad</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el <b>proceso administrativo</b> y mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de <b>proceso administrativo</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022</p> <p>Identificar el nivel de <b>mejora continua</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022</p> <p>Determinar la relación entre el proceso administrativo y la <b>Competitividad</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La relación es muy significativa entre el <b>proceso administrativo</b> y la mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El nivel del <b>proceso administrativo</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022 es bueno.</p> <p>El nivel de <b>mejora continua</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022 es bueno.</p> <p>La relación es significativa entre el proceso administrativo y <b>Competitividad</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>

<p>¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con la <b>calidad</b> de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022?</p> <p>¿De qué manera el proceso administrativo se relaciona con la <b>productividad</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre el proceso administrativo y <b>calidad</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022</p> <p>Determinar la relación entre el proceso administrativo y <b>productividad</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022</p>	<p>La relación es significativa entre el proceso administrativo y <b>calidad</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022.</p> <p>La relación es significativa entre el proceso administrativo y <b>productividad</b> de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022.</p>														
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>														
<p><b>Diseño</b> Diseño de investigación. Diseño no experimental de corte transversal y diseño Correlacional.</p>  <p><b>Donde:</b> M= Muestra V1= Proceso administrativo V2= Mejora continua</p>	<p><b>Población</b> Trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado</p> <p><b>Muestra</b> 77 trabajadores</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1189 719 1431 758">Variables</th> <th data-bbox="1431 719 1803 758">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1189 758 1431 900" rowspan="4">Proceso administrativo</td> <td data-bbox="1431 758 1803 796">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1431 796 1803 834">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1431 834 1803 873">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1431 873 1803 911">Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1189 900 1431 1136" rowspan="3">Mejora continua</td> <td data-bbox="1431 900 1803 960">Competitividad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1431 960 1803 1021">Calidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1431 1021 1803 1082">Productividad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1189 1082 1431 1136"></td> <td data-bbox="1431 1082 1803 1136"></td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Proceso administrativo	Planificación	Organización	Dirección	Control	Mejora continua	Competitividad	Calidad	Productividad		
Variables	Dimensiones															
Proceso administrativo	Planificación															
	Organización															
	Dirección															
	Control															
Mejora continua	Competitividad															
	Calidad															
	Productividad															

## CUESTIONARIO

### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

El presente cuestionario busca conocer la relación entre el proceso administrativo y la mejora continua de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, para lo cual solicito su apoyo respondiendo las interrogantes con veracidad, la información proporcionada será confidencial y anónima.

**Marcar con una "x" en el casillero correspondiente o escriba donde requiera según la siguiente escala de valores:**

**GÉNERO:** Masculino ( ) Femenino ( )

**ESTADO CIVIL:** Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )

**Edad:**

N°	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
<b>V1. PROCESO ADMINISTRATIVO</b>						
<b>PLANEACIÓN</b>						
1	Los servicios ofrecidos están planificados adecuadamente					
2	La atención brindada permite mejorar en el futuro					
3	Los servicios que se ofrecen dan buenos resultados					
4	se obtiene resultados óptimos, cuando se realiza algún trámite.					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
5	Las funciones están definidas con claridad					
6	Las funciones asignadas se cumplen de manera responsable					

7	Los trabajadores cuentan con la capacidad para desempeñarse en el cargo					
8	Los cargos son asignados siguiendo los lineamientos institucionales					
9	La gestión institucional está alineada a los procesos administrativos					
10	Los procesos operativos están diseñados considerando las necesidades de los usuarios					
<b>DIRECCIÓN</b>						
11	Se acostumbra realizar el trabajo en equipo					
12	El liderazgo en la institución, promueve una buena atención.					
13	Se realizan periódicamente reuniones de coordinación					
14	La comunicación entre las diversas áreas es fluida y constante					
15	Las decisiones son tomadas de manera adecuada					
16	Las decisiones buscan beneficiar al usuario					
<b>CONTROL</b>						
17	Se cuenta con un adecuado control del cumplimiento de actividades					
18	El cumplimiento de metas es bueno					
19	Los resultados obtenidos son óptimos					
20	Se corrigen constantemente las falencias					

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

El presente cuestionario busca conocer la relación entre el proceso administrativo y la mejora continua de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado, para lo cual solicito su apoyo respondiendo las interrogantes con veracidad, la información proporcionada será confidencial y anónima.

**Marcar con una "x" en el casillero correspondiente o escriba donde requiera según la siguiente escala de valores:**

N°	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
<b>V2. MEJORA CONTINUA</b>						
<b>COMPETITIVIDAD</b>						
1	Los usuarios están satisfechos con la atención que reciben.					
2	Los trabajadores están satisfechos por el trabajo realizado.					
3	Se tiene disponibilidad para atender cada vez que el usuario lo requiere.					
4	Las diversas áreas cuentan con disponibilidad para la atención.					
5	La disponibilidad y buen trato al usuario es constante					
<b>CALIDAD</b>						
6	Los trabajadores siempre están dispuestos a ofrecer una atención oportuna					
7	La atención oportuna, contribuye en la satisfacción del usuario					

8	La imagen que proyecta la institución es buena					
9	El trabajo realizado mejora la imagen institucional.					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
10	El desarrollo de las actividades es de manera eficiente					
11	Se cuenta con los recursos para realizar un trabajo de manera eficiente					
12	En mi trabajo, soy una persona eficiente					
13	En mi trabajo, soy una persona eficaz					
14	Conozco la importancia de la eficiencia y la eficacia					
15	El nivel de eficiencia y eficacia de los trabajadores es bueno					

**Muchas gracias**

## Ficha de validación de expertos

Experto N°1



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr Panduro Salas Aladino  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado UCV Tarapoto  
 Especialidad : Docente metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Proceso administrativo  
 Autora del instrumento : CP. Rosa Yaneth Zambrano Infante

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Proceso administrativo</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Proceso administrativo</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Proceso administrativo</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7

Tarapoto 06 de junio de 2022

  
 Aladino Panduro Salas  
 R.N. 2301720059

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Panduro Salas Aladino  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado UCV Tarapoto  
 Especialidad : Docente metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Mejora continua  
 Autora del instrumento : CP. Rosa Yaneth Zambrano Infante

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Mejora continua				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Mejora continua					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Mejora continua					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

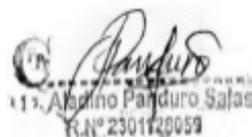
**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento es aplicable

4,7

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 6 de junio de 2022



Aladino Panduro Salas  
 R.N. 2301720059



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. José Iván Tuesta Estrella  
 Institución donde labora : Provias Descentralizado  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Proceso Administrativo  
 Autor (s) del instrumento (s) : CP. Rosa Yaneth Zambrano Infante

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Proceso administrativo</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Proceso administrativo</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Proceso administrativo</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>4.8</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento evaluado es válido para su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.8**

Tarapoto 8 de junio de 2022

Sello personal y firma.....

*[Firma manuscrita]*  
 C.P.C. Jose Ivan Tuesta Estrella  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 CCPSM N° 19-1007



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. José Iván Tuesta Estrella  
 Institución donde labora : Provias Descentralizado  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Mejora Continua  
 Autor (s) del instrumento (s) : CP. Rosa Yaneth Zambrano Infante

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Mejora continua</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Mejora continua</b>				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Mejora continua</b>					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento evaluado es válido para su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.8**

Tarapoto 8 de junio de 2022

Sello personal y firma.....

*[Firma manuscrita]*  
 C.P.C. Jose Ivan Tuesta Estrella  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 CCPSM N° 19-1007



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPCC Gina García Valles  
 Institución donde labora : PROVIAS NACIONAL.  
 Especialidad : Docente con expertis laboral  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario PROCESO ADMINISTRATIVO  
 Autor (s) del instrumento (s) : CP. Rosa Yaneth Zambrano Infante

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Proceso administrativo</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Proceso administrativo</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Proceso administrativo</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>48</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 48

Opino que el Instrumento es valido y recomiendo su aplicación.

  
 CPCC Gina García Valles  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  
 CCPSM N° 19 - 1129

Tarapoto 08 de junio de 2022

Sello personal y firma.....

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPCC Gina García Valles  
 Institución donde labora : PROVIAS NACIONAL.  
 Especialidad : Docente con expertis laboral  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Mejora continua  
 Autor (s) del instrumento (s) : CP. Rosa Yaneth Zambrano Infante

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Mejora continua</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Mejora continua</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Mejora continua</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.9

Opino que el Instrumento es valido y recomiendo su aplicación.

Tarapoto 08 de junio de 2022

Sello personal y firma.....

Cel: 942662217



CPCC Gina García Valles  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  
 C.P.S.M. N° 19 - 1129

## Carta presentada a la entidad

Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional

**CARGO**

Alonso de Alvarado 01 de junio del 2022

CARTA N° 001-2022-/RYZI

Señor:

ANTOLIN GUERRERO CORDOVA

Alcalde de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle asimismo manifestarle que siendo alumna del programa de maestría en gestión pública de la Universidad Privada Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, me encuentro realizando la tesis titulada "El proceso administrativo y mejora continua en los trabajadores de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, 2022", cuyo objetivo principal es determinar la relación entre el proceso administrativo y mejora continua de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado 2022. Por tal motivo solicito a su despacho brindarme y/o autorice a quien corresponda, las facilidades para desarrollar la etapa de investigación con la aplicación de instrumentos (Encuesta), durante los meses de junio y julio del presente año, en la prestigiosa institución que usted dirige.

Sin otro en particular me suscribo de usted



Rosa Yaneth Zambrano Infante  
DNI: 47749296



## Respuesta de la entidad



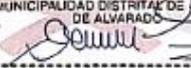
### CONSTANCIA

El alcalde de la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, hace constar:

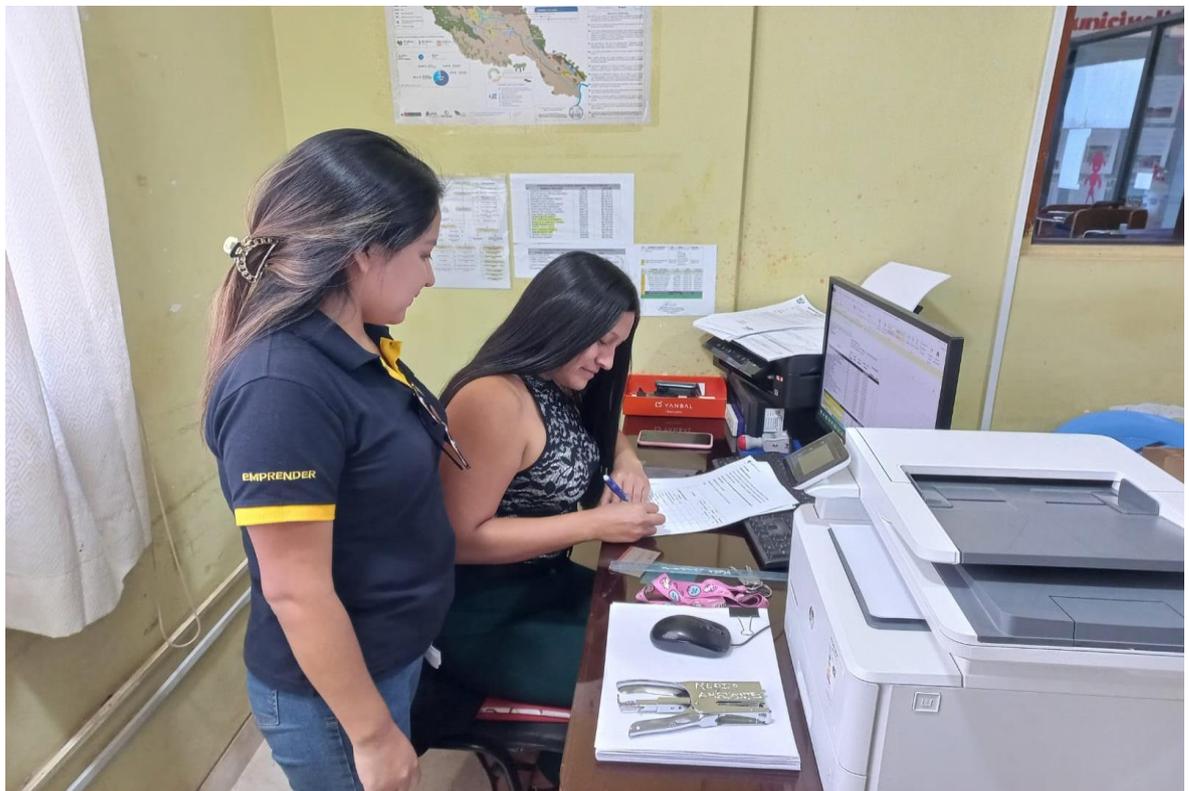
Que Rosa Yaneth Zambrano Infante, identificada con DNI 47749296. Ha desarrollado el trabajo de investigación titulada "El proceso administrativo y mejora continua en los trabajadores de la municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, 2022", en la Municipalidad distrital de Alonso de Alvarado, durante los meses de junio y julio del presente año, para lograr la obtención de su grado de maestra en gestión pública. El trabajo de investigación fue aplicado previa autorización de la cual doy fe.

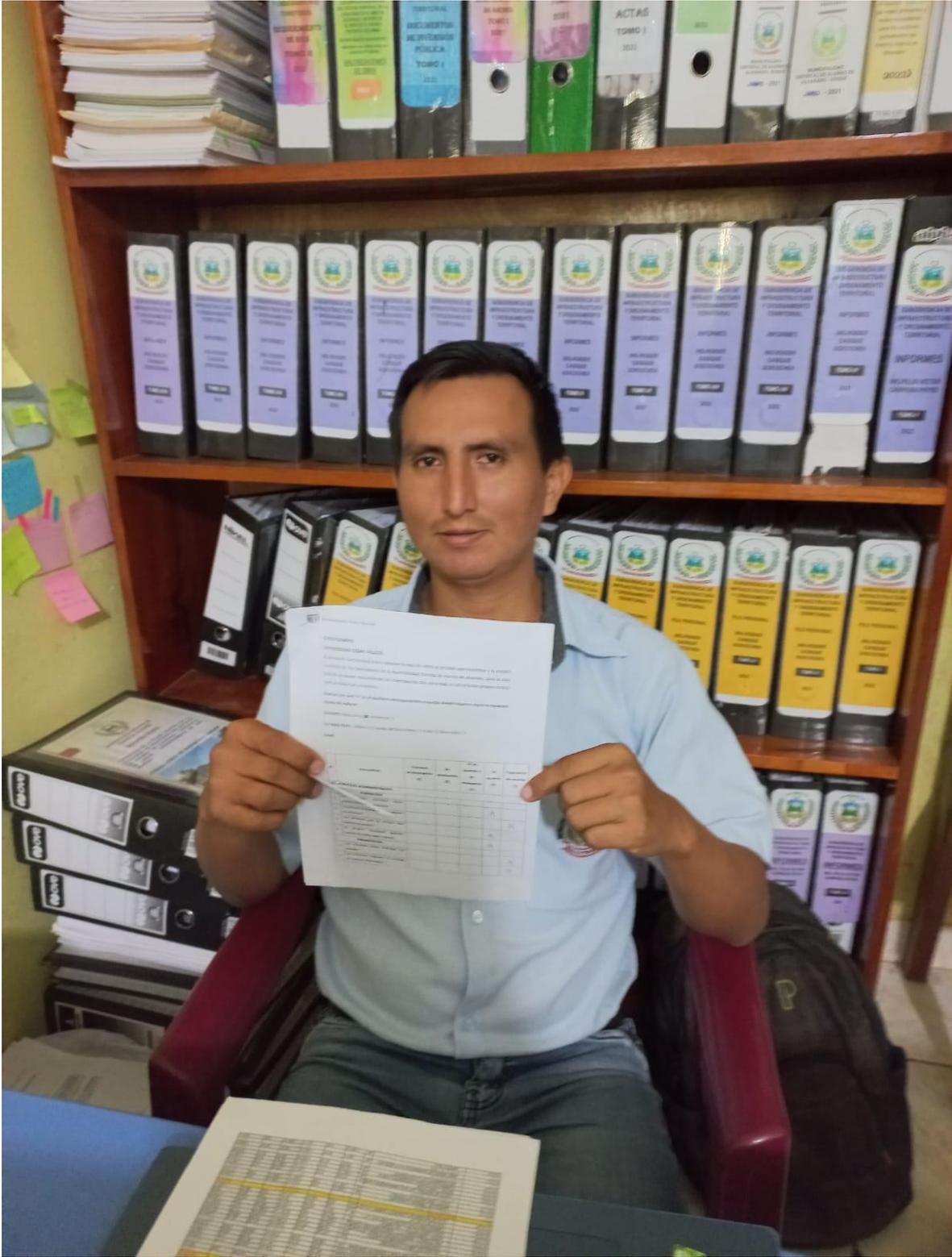
Se le expide la presente constancia para la parte interesada para los fines que crea conveniente.

Atentamente

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALONSO DE ALVARADO  
Edin Fuentes Huatungari  
GERENTE MUNICIPAL  
CREADO POR LEY N° 13600 DEL AÑO 1964  
ANTOLIN GUERRERO CORDOVA  
Alcalde MDA

## Ejecución de las encuestas





## Índice de confiabilidad de los instrumentos

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de el elemento se ha suprimidos	Varianza si de si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los servicios ofrecidos están planificados adecuadamente	66,52	94,010	,429	,887
La atención brindada permite mejorar en el futuro	66,72	90,210	,580	,883
Los servicios que se ofrecen dan buenos resultados	66,40	91,833	,562	,883
se obtiene resultados óptimos, cuando se realiza algún trámite.	66,52	93,843	,540	,884
Las funciones están definidas con claridad	66,68	93,060	,444	,887
Las funciones asignadas se cumplen de manera responsable	66,48	94,427	,405	,888
Los trabajadores cuentan con la capacidad para desempeñarse en el cargo	66,76	88,357	,724	,878
Los cargos son asignados siguiendo los lineamientos institucionales	66,68	90,227	,634	,881
La gestión institucional está alineada a los procesos administrativos	66,48	87,593	,706	,878
Los procesos operativos están diseñados considerando las necesidades de los usuarios	66,44	90,090	,811	,877
Se acostumbra realizar el trabajo en equipo	66,36	94,157	,529	,885

El liderazgo en la institución, promueve una buena atención.	66,32	94,560	,468	,886
Se realizan periódicamente reuniones de coordinación	66,36	97,073	,241	,893
La comunicación entre las diversas áreas es fluida y constante	66,36	100,573	,078	,896
Las decisiones son tomadas de manera adecuada	66,48	98,177	,244	,892
Las decisiones buscan beneficiar al usuario	66,20	99,917	,168	,893
Se cuenta con un adecuado control del cumplimiento de actividades	66,76	93,107	,508	,885
El cumplimiento de metas es bueno	66,40	89,250	,648	,880
Los resultados obtenidos son óptimos	66,52	91,093	,640	,881
Se corrigen constantemente las falencias	66,56	89,257	,716	,878

## Fiabilidad de Mejora continua

### Estadísticas de total de elemento

	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
Los usuarios están satisfechos con la atención que reciben.	48,35	97,435	,541	,913
Los trabajadores están satisfechos por el trabajo realizado.	48,27	95,325	,595	,912
Se tiene disponibilidad para atender cada vez que el usuario lo requiere.	48,46	94,898	,588	,912
Las diversas áreas cuentan con disponibilidad para la atención.	48,23	98,185	,491	,915
La disponibilidad y buen trato al usuario es contante	48,46	91,138	,727	,907
Los trabajadores siempre están dispuestos a ofrecer una atención oportuna	48,50	93,860	,678	,909
La atención oportuna contribuye en la satisfacción del usuario	48,19	98,322	,483	,915
La imagen que proyecta la institución es buena	48,42	98,414	,447	,916

El trabajo realizado mejora la imagen institucional.	48,08	98,394	,511	,914
El desarrollo de las actividades es de manera eficiente	48,38	96,006	,629	,911
Se cuenta con los recursos para realizar un trabajo de manera eficiente	48,35	97,275	,522	,914
En mi trabajo, soy una persona eficiente	47,96	89,798	,788	,905
En mi trabajo, soy una persona eficaz	47,92	90,954	,794	,905
Conozco la importancia de la eficiencia y la eficacia	47,92	92,074	,681	,909
El nivel de eficiencia y eficacia de los trabajadores es bueno	48,19	91,522	,798	,905



29	39	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	5	20	24	24	20	88	21	19	23	63		
30	41	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	20	28	25	19	92	25	18	28	71	
31	26	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	16	27	26	11	80	21	17	25	63		
32	28	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	17	25	25	20	87	20	20	23	63				
33	42	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	17	26	25	20	88	20	16	26	62			
34	40	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	16	28	26	19	89	22	16	27	65
35	29	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	16	26	27	18	87	21	16	26	63			
36	29	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	18	26	26	18	88	21	16	26	63			
37	29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	16	23	26	18	83	21	16	27	64				
38	30	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	16	27	25	18	86	22	16	27	65			
39	40	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	14	25	25	16	80	22	16	27	65			
40	28	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	16	26	25	16	83	22	16	26	64				
41	40	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	15	22	26	15	78	21	16	25	62				
42	25	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	16	24	21	18	79	20	18	23	61		
43	35	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	15	24	26	16	81	21	16	25	62			
44	29	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	16	25	27	16	84	23	16	27	66			
45	31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	17	24	24	16	81	20	16	24	60			
46	32	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	17	25	26	15	83	22	16	25	63			
47	31	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	16	22	22	14	74	20	16	25	61			
48	27	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	17	22	24	16	79	21	16	26	63		
49	31	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	14	24	21	14	73	18	14	26	58		
50	25	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	16	27	23	16	82	17	16	25	58		
51	37	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	17	24	24	18	83	21	17	26	64		
52	26	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	14	22	23	16	75	20	16	25	61		
53	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	24	24	16	80	20	16	24	60			
54	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	16	24	24	16	80	20	18	24	62		
55	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	16	24	24	16	80	20	16	18	54

56	23	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	12	21	24	16	73	18	17	22	57	
57	31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	14	24	27	16	81	19	17	23	59	
58	32	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	17	19	27	19	82	19	18	27	64		
59	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	16	25	26	18	85	18	14	23	55		
60	28	4	5	4	5	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	18	22	25	18	83	21	16	24	61
61	26	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	17	27	26	19	89	22	20	27	69	
62	43	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	14	30	26	20	90	21	18	30	69	
63	29	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	19	28	24	19	90	25	16	25	66
64	27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	19	24	27	19	89	25	18	30	73	
65	31	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	18	24	24	20	86	21	16	18	55	
66	48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	17	24	25	20	86	21	18	25	64
67	26	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	20	28	24	19	91	19	16	27	62	
68	32	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	19	27	26	20	92	25	16	26	67
69	45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	20	29	28	19	96	25	19	25	69
70	37	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	19	29	26	18	92	24	16	18	58		
71	28	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	18	27	30	16	91	25	18	26	69	
72	26	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	14	23	29	16	82	16	16	19	51		
73	42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	16	23	24	16	79	16	16	19	51		
74	28	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	15	26	24	16	81	17	16	20	53			
75	25	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	20	26	26	16	88	18	16	24	58	
76	38	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	21	25	16	78	17	16	24	57	

