



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mejora Continua y su relación con los Procesos Administrativos de los colaboradores de la  
I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTORES:

Arias Salinas, Bryan Antonio (ORCID: 0000-0002-0063-480X)  
Vargas Herrera, Maricielo Katerine (ORCID: 0000-0002-7524-3627)

ASESORA:

Mg. Alva Morales, Jenny (ORCID: 0000-0002-25981912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

## Dedicatoria

A Dios en primer lugar, por darme fortalezas, salud y vida.

A mis seres queridos, Antonio Martín Arias Arana y Gladys Salinas Ríos, que siempre me apoyaron y no me dejaron caer en malos pasos.

A mi pareja por su apoyo incondicional y tiempo que me brindó durante este proyecto de investigación.

Arias Salinas, Bryan Antonio

A Dios por día a día brindarme el soporte espiritual necesario.

A mis padres, Hugo Vargas Gonzales y Victoria Herrera Evangelista, que con su paciencia, amor, esfuerzo, y consejos, guían mis pasos y hacen de mí, una mejor persona.

A mi hermano, abuela, tíos y primos por apoyarme y estar presentes en todo el desarrollo de mi etapa universitaria.

Vargas Herrera, Maricielo Katerine

## Agradecimiento

Agradecemos a Dios, a toda nuestra familia que estuvo presente y amigos por su apoyo y motivación incondicional durante el tiempo de nuestra formación profesional, personal y durante el desarrollo de este anhelado proyecto de investigación.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad César Vallejo, por brindarnos sus conocimientos y sugerencias en pro al desarrollo de nuestra formación profesional y personal, en especial a la metodóloga Jenny Alva Morales, con la que contamos con su soporte durante todo el proceso de nuestro proyecto de investigación, asimismo al primer especialista Wilfredo Bocanegra Merino y segundo especialista Ciro Valladares Landa y al apoyo académico voluntario del docente Francisco Vigo López.

Del mismo modo agradecemos a todos los colaboradores de la Institución Educativa Privada Mentas Brillantes de las Sedes de Huanchaco y Trujillo, personal docente, administrativo y de apoyo, por su colaboración y disposición al momento del desarrollo de nuestras encuestas, y apoyo durante todo el proceso de este trabajo de investigación, en especial a la directora Carmen Quiroz Camacho, secretaria Analí Pita Chotón y al señor Lorenzo Solano Aguilar.

Arias Salinas, Bryan Antonio  
Vargas Herrera, Maricielo Katerine

Página del jurado

## Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Arias Salinas, Bryan Antonio identificado con DNI 74575841 y Vargas Herrera, Maricielo Katerine, identificada con DNI N° 70001514, de la Universidad Privada César Vallejo de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, declaramos que este presente documento ha sido absolutamente elaborado por nosotras que en el no existe plagio.

Así mismo, dejamos decir que las citas de los autores han sido adecuadamente identificadas en la tesis por lo que hemos asumido con muchas responsabilidades las opiniones y fuentes encontradas en los libros e internet.

En el caso de informalidad de esta declaración nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 9 de Diciembre de 2019



FIRMA

Arias Salinas, Bryan Antonio

**DNI:** 74575841



FIRMA

Vargas Herrera, Maricielo

**DNI:** 70001514

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	11
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	11
2.2. Operacionalización de variables .....	12
2.3. Población, muestra y muestreo .....	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	14
III. RESULTADOS .....	17
IV. DISCUSIÓN .....	22
V. CONCLUSIONES .....	25
VI. RECOMENDACIONES .....	26
VII. PROPUESTA .....	27
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS .....	36

## **RESUMEN**

En el presente estudio, se tuvo como propósito determinar la relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019. Para la cual se aplicó un estudio correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Cuya medición fue dos cuestionarios con escala de tipo Likert basado en los indicadores de las variables de Mejora Continua y Procesos Administrativos, el investigador toma la decisión de evaluar 39 colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019 por conveniencia; se dio como resultado que si se desarrolla una mejora continua moderada, entonces los procedimientos administrativos también se ejecutan de forma moderada.

Palabras clave: mejora continua, proceso administrativo, relación.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the relationship between continuous improvement and the administrative processes of the employees of the I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019. For which a correlational study with a non-experimental design of cross-section. Whose measurement was two questionnaires with Likert type scale based on the indicators of the variables of Continuous Improvement and Administrative Processes, the researcher makes the decision to evaluate 39 collaborators of the I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019 by convenience; it resulted in that if a moderate continuous improvement develops, then the administrative procedures are also executed in a moderate way.

**Keywords:** continuous improvement, administrative process, relationship.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo sufre de constantes cambios de globalización, motivo por el cual las organizaciones avanzan a un ritmo acelerado para poder resistir e incrementar los niveles de venta, así mismo optan a mejorar sus modelos de gestión en su administración y como requisito toda empresa tiene que ser más productiva y competitiva, por consiguiente, se desarrollan diferentes habilidades para permanecer, mejorar y evolucionar empresarialmente.

En el intento de construir una empresa sólida y grande muchos emprendedores peruanos no logran confiar en el cambio y adaptación de nuevas técnicas de aprendizaje y tecnología, es decir no desean experimentar fuera de su zona de confort, porque continúan pensando que si les va bien no tienen por qué innovar en nada.

Por otra parte, cabe recalcar que gran parte de las empresas no identifican los riesgos, es decir no examinan sus deficiencias internas (falta de planeación, empresa, control de recursos y coordinación de la empresa), pues cuando logran solucionarlas, creen que esta situación ya no tiene por qué ser tratada o mejorada nuevamente.

La mejora continua no es convencer al cliente externo, si no también retribuir al patrimonio interno, esto quiere decir que se debería preocupar por el recurso humano de adentro para afuera para que se refleje el esfuerzo por siempre la mejora.

En la institución educativa privada “Mentes Brillantes del distrito de Trujillo y Huanchaco” son organizaciones con poco tiempo en el mercado, que va creciendo de a poco, pero que aún se encuentra en etapa de mejora en la gestión en sus procesos, pues se han observado los siguientes problemas: una de ellas es que no se construye un cronograma semanal de actividades diarias, lo cual podría afectar mucho con las horas y días que se deben trabajar, pues se da lugar a la existencia de tiempos muertos u ociosos, convirtiéndose en cuellos de botella más adelante; otro problema de la institución es su infraestructura, motivo por el cual podrían ocurrir riesgos de sufrir accidentes; también existe ausencia de organización en áreas de ubicación del personal, además la falta de administración en las documentaciones que emite la dirección, esta dificultad se inicia por la falta de presentar pocos colaboradores en la institución para tomar responsabilidad de las diferentes asignaciones que se establecen, cumplimiento de obligaciones de pagos.

Una ventaja resaltante es que en su entorno no hay mucha competencia donde la empresa se sienta amenazada, lo cual en una parte sería de mucha ayuda para la institución, ya que se armaría estrategias con anticipación para poder fortalecer y mejorar en el funcionamiento del mejoramiento de esta, y en la desventaja sería olvidarse de hacer un plan de mejoramiento.

Por ende, mejorar la gestión administrativa a través de la mejora continua en la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo, ayudaría a tener un buen sistema administrativo.

El fin fundamental de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo, es el mejoramiento comunicativo e implementación de personal capacitado para dichas áreas que serán asignados, teniendo como visión a futuro la mejora del área administrativa, generando resultados satisfactorios para dicha institución. Por otra parte, con este diseño de proceso administrativo lograremos demostrar un cambio de lo que es actualmente el centro educativo.

Por lo tanto, toda organización busca mejoras en sus procesos, en consecuencia, se plantea una propuesta para la mejora continua, que es un método de disciplina que se ha incorporado en los negocios para fomentar el crecimiento constante no solo de la organización, sino también hacia la orientación humana que refleje un buen clima laboral, con la ayuda de este se permitirá crear un sitio de trabajo clasificado, organizado, limpio, higiénico y disciplinado se desarrollará un trabajo de forma óptima con el aporte de la técnica del ciclo Deming (hacer, verificar, planear, actuar).

Para dar credibilidad al siguiente desarrollo de investigación de tesis, se consideraron los siguientes aportes como antecedentes internacionales con sus respectivos autores:

González (2015) realizaron el estudio de “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega, 2010 – 2013” Managua, Nicaragua. Este proyecto tiene la finalidad de corregir un adecuado proceso y su gestión interna de la cooperativa Coproabas. Este tipo de investigación que se realizó es descriptivo, no experimental, por consiguiente, esta investigación se tomó como base la observación de diferentes situaciones que ocurría en la cooperativa; así como de la información brindada para luego ejecutar el análisis de esta, finalmente se llegó a la conclusión que el proceso de cada área administrativa se está desarrollando de manera incorrecta.

Barrios (2015) en su investigación “Círculo de Deming en el departamento de producción de las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango”. El cual tiene como finalidad determinar en qué situación utilizan en qué momento del proceso de productivo emplean el ciclo Deming. El tipo de investigación es un estudio aplicado. Por lo que se concluye que las empresas que producen chocolate artesanal, utilizan el procedimiento principal para la verificación de sus dificultades y su origen, la inspección y la comprobación de una buena calidad.

Miranda (2015) en su investigación titulada “Diseño de mejoramiento en los procedimientos de la línea de tubos de horno aplicando el círculo de Deming en la empresa Mabe S.A.”. El cual tiene como objetivo definir los factores del porque de los cuellos de botellas que se originan. Esta investigación se realizó la observación directa, ya que, forma parte de un contenido que perjudica al producto final. Por lo que se concluye que el período de mejoramiento continuo aplicado a un tipo de tubo que es necesario para el horno de la empresa Mabe S.A.; hizo énfasis en el sistema de control de la calidad para que su producto se encuentre en óptimas condiciones.

A continuación, se presentan diferentes investigaciones nacionales para reforzar la investigación, antecedentes que ayudaran a brindar mayor confianza al estudio.

Araujo (2017) en su investigación “Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017” Lima, Perú. Tiene como finalidad diagnosticar el

nivel del proceso administrativo. El tipo del estudio es descriptivo, no experimental. Lo cual este estudio finaliza con un nivel del proceso administrativo insuficiente.

Gil (2017) en su estudio titulada “Propuesta de mejora de los procedimientos administrativos en la gestión de viajes y alojamientos de la PUCP, 201” Lima, Perú. El cual tiene como finalidad plantear nuevo proceso y mejorar el método administrativo y así optimizar el rendimiento y la eficiencia. Este estudio es descriptiva, no experimental. Por lo cual finaliza que la falta de gestión interno CENTURIA, genera una inadecuada atención, por ende, perjudica las finanzas de la universidad, originando altos costos operativos de compra, retraso del pago a proveedores, restringiendo la potestad en la negociación, afectando los tratados de comercialización entre las partes involucradas.

Chalco (2015) realizó una investigación denominada “Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa inversiones múltiples Camelot S.R.L.” Su finalidad es implementar y proyectar un método total que acceda aprobar la gestión de los procedimientos de entrega de servicios y cobranza. El tipo de investigación aplicado y tecnológico. Concluyendo que, mediante la implementación y la proyección de la metodología de las 5S se llegó a reducir reclamos de los clientes.

Espinoza (2017) en su tesis sobre “Mejora Continua y los procesos administración de la empresa Vigarza S.A.C.” Lima, Perú. Tiene la finalidad de encontrar semejanza de la mejora continua y sus procesos de administración. En este estudio correlacional, no experimental; la relevante relación existente entre la mejora continua y planificación entre la empresa, es que dicha empresa posee una correlación de 944 esto significa que a una mejor gestión de la mejora continua, mejor se desarrollará la planificación.

Para mayor veracidad al siguiente desarrollo se presenta los siguientes antecedentes locales y sus autores para reforzar la investigación.

Huerta (2016) para su investigación denominada, “Diagnóstico de la Gestión de los procesos operativos en la empresa Jafnez, de Trujillo”. Tiene como objetivo precisar una buena coordinación en los procesos de operación u operativos de mencionada empresa. Para este estudio investigado se usó el método descriptivo. Por ello concluye, cuando se habla de este tema, se corrobora todo ingreso de materia prima lo cual cumplen sus especificaciones, los

proveedores cumplen con una buena evaluación y control de los productos que ingresan a la empresa.

Rodríguez (2016) en su tesis “Gestión administrativa y crecimiento de las Mypes de calzado en el distrito el Porvenir, provincia de Trujillo 2016”. Tiene como propósito establecer la similitud con la gestión empresarial y con el incremento de las Mypes. El estudio es de investigación-descriptivo. Concluye que las Mypes del calzado, no poseen de buena coordinación administrativa, que les proporcione sugerir las habilidades necesarias para obtener su desarrollo, para la totalidad empiezan sus actividades con el estudio empírico pues ejecutan un plan administrativo heredado por su progenitor.

Reyes (2015) en su investigación denominada “Implementación del ciclo de mejora continua Deming para incrementar la productividad de la empresa calzado León en el 2015”. Su finalidad de esta investigación es señalar cual es el problema principal del proceso productivo de la organización. Es un estudio aplicado, experimental. Por lo que se concluye observar el principal problema de la empresa, lo cual diagnostico el principal problema que es la baja productividad y no hay buen incentivo, por tanto la ausencia de compromiso en sus áreas laborales, los trabajadores no están capacitados, no hay supervisión en los procesos, un proceso mal distribuido, desorden, cuello de botella en los productos que se encuentran en proceso, carencia de abastecimiento, así como disminución de producción.

Pretell (2016) en su tesis “Mejora Continua para la optimización de los procesos operativos en la empresa Cueros R.”. Propone desarrollar una mejora continua para sus procesos operativos. El estudio descriptivo simple, concluye en diseñar una propuesta de mejora continua para perfeccionar los procesos operativos que contempla la relación para la mejora, en los factores críticos, y la optimización, en su rendimiento. La propuesta de mejora continua, representa una secuencia de fases continuas a fin de crear una rutina de retroalimentación.

Se presentan los siguientes artículos científicos para la fiabilidad de la investigación.

Sánchez & Parra & Naranjo (2014). El proceso administrativo: Factor determinante en las MIYPES colombianas del siglo XXI. En este artículo del XIX. Congreso Internacional de contaduría Administración e informática, fundamenta y hace énfasis que la administración es esencial y primordial alcanzar una eficiencia y eficacia en la organización, lo cual nos indica con un proceso administrativo y nos detalla lo siguiente con la fuente bibliográfica (Chiavenato, 2006, pág. 143.): Que la planeación es la parte principal de un proceso administrativo, en lo siguiente es la organización lo cual indica que todo lo que está en desorden lo convierte en un nivel jerárquico ordenado, continuando con la dirección aquí el líder toma el mando con su interés personal para que sus trabajadores sigan de ejemplo y así tener un equilibrio en la organización y finalmente el control en este proceso administrativo es la evaluación de todos los procesos para ser bien ejecutados.

Orozco & Alcalde & Navarro & Lozano (2016). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México. Para llegar a una buena gestión y eficiencia administrativa se da prioridad al proceso administrativo que aplica este proyecto que viene hacer el modelo HE este proceso ayuda a reducir tiempos y así dar un buen resultado en la gestión administrativa.

Melamed (2015). Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia del servicio al cliente. Desarrolla un servicio que brinda la gerencia hacia sus clientes, teniendo como base la administración y sus procesos administrativo, nos da un resultado teórico que esta organización se focaliza en el servicio hacia sus clientes su paradigma que aplica a este artículo es que tiene que priorizar al cliente para fidelizarlos y así la empresa sea más rentable.

Salas (2018). Uso de ciclo Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las matemáticas. Las organizaciones actualmente manejan un sistema focalizado en querer tener la eficiencia en sus resultados de cada propuesta dada por los administradores, pero no aplican bien la metodología adecuada, pero a través del adecuado uso del ciclo Deming ayudará a mejorar el procedimiento de cada organización ya que estamos en un mundo globalizado, la tecnología será de mucha ayuda para poder aplicar una buena metodología y así llegar a lograr un buen resultado.

Calderón (2019). Cómo planificar la mejora continua en la seguridad laboral. Una buena práctica hacia la mejora continua es de mucha ayuda analiza los riesgos que pueda ver en un área donde mayormente es de mucho riesgo por lo tanto al realizar la función PHVA evitara los riesgos que pueda ver en una organización, tanto como el control de calidad y cuidado hacia sus trabajadores, se sentirán comprometidos para realizar sus funciones porque tienen un ambiente laboral seguro y controlado ya que está en constante evaluación por mejorar.

Pérez (2015). La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones. Las organizaciones no se adaptan para siempre tienden a constantes cambios, en la investigación dada por la Ing. Yaili Pérez tiene por finalidad planear un procedimiento que provea a organizaciones sostener un control de sistemas sobre sus procesos, evaluando aquellos superiores y proyectando las acciones solicitadas para lograrlo.

Proaño (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. Este desarrollo consta con cinco etapas: análisis de causas que genera dicho problema, propuesta y la planificación del plan de mejora, implantación y seguimiento continuo, y finalizando con una evaluación de todo el desarrollo aplicado; este hecho proporcionará eficiencia a la organización como reducción en los costos, alza de su productividad, mejora de la calidad, la satisfacción del cliente, una mejor comunicación de las áreas laborales y mayor demanda.

Hernández & Hernández (2019). Etapas del proceso administrativo. El proceso administrativo es un ejemplo avanzado por Henry Fayol, al cual fue reconocido como base fundamental de la práctica administrativa, concediendo una competencia de abstracción más grande y generando conceptos teóricos con mayor especificación a aquellas obligaciones de las organizaciones, por ello también un ejemplo con el cual se estandarizan las funciones del administrador.

Pérez (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en Mypes de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. Mencionado ensayo trata de organización que se dedican a exportaciones de prendas, que terceriza los procesos del tejido, desde el principio hasta el final. Se focaliza en el outsourcing de las confecciones, también qué es una MYPE y de su dificultad hacia la calidad. La MYPE que confecciona, no tiene un sistema estratégico de calidad estandarizada, por ello se propone mejorar herramienta

para el control de calidad y mejora continua, para modernizar el nivel de calidad a través de la modernización.

Viles, Tanco, & Mateo (2016) What motivates employees to participate in continuous improvement activities? They mention in their article, that continuous improvement is one of the most consistent ways for companies that wish to achieve excellence in processes, given the demand for competition. However, it is difficult to develop and maintain a constant change, as it is difficult to involve employees.

En la investigación se ha determinado considerar los siguientes fundamentos teóricos con respecto a las variables tales como:

Much (2007). Redacta en su libro, Administración escuelas, proceso administrativo áreas funcionales y desarrollo, al proceso administrativo como la integración de etapas estratégicas para desarrollar un propósito o meta, así mismo que esta metodología es esencial para el desarrollo de la administración en toda su disposición, pues permite desarrollar eficazmente todo tipo de organización.

Cruelles (2012). Manifiesta en su libro, Productividad en tareas administrativas, lo importante de la organización y ejecución de los procesos administrativos, para fomentar un adecuado desarrollo de las tareas, sin sobrecargar al trabajador pues así este desarrollaría un mejor trabajo.

Blandez (2014). Indica en su libro, Proceso administrativo, que este recibe ese nombre porque al interior de las organizaciones se estructuran o elaboran variedades de actividades o acontecimientos importantes, para alcanzar los objetivos, tanto para su capital material como humano.

UNIT (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas), 2009. Extraídos del libro, Herramientas para la mejora de la calidad, también se le conoce como el ciclo de Shewart, ciclo PDCA («plan-do-check-act») o ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar) o ciclo Deming es una base fundamental para la planificar y mejorar la calidad que se desarrolla o manda en las normas UNIT-ISO 9000 y en todos aquellos procedimientos legales sobre sistemas de gestión.



Chiavenato (1999). Considera en su libro, *Introducción a la teoría general de la administración*, que las funciones o procesos administrativos ante una sociedad cambiante deben ser tratados con innovación y renovación constante para la mejora de las organizaciones.

Bernal & Sierra (2008). Los autores afirman en su libro, *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*, que ante la tendencia cambiante y constante las personas, es necesario el desarrollo de la disciplina del personal y su contribución hacia la sociedad.

Luna (2013). Indica en su libro, *Proceso administrativo* que la administración es desarrollar los procesos administrativos, para ejecutar de manera adecuada cada recurso tanto humano como material de las organizaciones para alcanzar las metas planeadas.

Alcalde (2009). Manifiesta en su libro, *Calidad*, que la resolución e identificación de problemas es cosa de día a día en la práctica del trabajo diario, por ello se deben implementar técnicas de mejora de calidad en las organizaciones.

El siguiente estudio considera necesario los siguientes criterios para su justificación:

**Conveniencia:** El estudio ayudará a determinar la relación entre la mejora continua y su relación con los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019. Analizando los resultados y de acuerdo a esto la institución la podrá considerar y realizar acciones para la mejora de estos problemas. **Prácticas:** Se justificará mediante de los resultados que se obtendrá sobre la relación que existe entre la mejora continua y su relación con los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, para posteriormente procesarlos en una base de datos y de esta manera obtener los resultados que se mostraran en la investigación, la cual en un futuro servirá como una guía para futuras investigaciones. **Relevancia:** Porque al conocer mejora continua y su relación con los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, podrá ayudar a contribuir el fortalecimiento de ésta y garantizar así un mejor servicio al ciudadano Trujillano ya que esta entidad privada se debe a ello.

Esta investigación tiene como formulación del problema la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019?

La hipótesis de investigación es: Existe la relación entre mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.

Los objetivos en esta investigación son, el objetivo general, determinar la relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, cuyos objetivos específicos son: determinar el nivel de mejora continua en la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, determinar el nivel de los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, determinar la relación entre las dimensiones de la variable mejora continua con los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019. Proponer una estrategia de mejora continua para determinar la relación entre la variable mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

- 2.1.1. Tipo de investigación: El presente trabajo, corresponde a un estudio correlacional – descriptivo, cuantitativo.

El nivel de investigación utilizado en este cuestionario es correlacional y descriptiva. Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), manifiestan la indagación relacional “Es la conexión entre dos o más variables para determinar su calificación si es tanto positiva o negativa”

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), coinciden que la indagación descriptiva “Se basa en la técnica de la observación y análisis de determinado objeto de estudio por medio de la percepción, explicando a través de sus atributos respuestas ante una determinada irregularidad”

La siguiente investigación tiene como método científico un enfoque cuantitativo. Según Niño (2011), sostiene que “La investigación cuantitativa se encarga de señalar mediante magnitudes numéricas el desarrollo en los procesos de decisión a tomar por medio del cálculo establecido en la suma o cantidad a evaluar”.

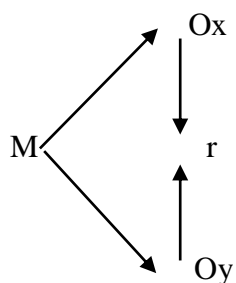
### 2.1.2. Diseño

El diseño de investigación de esta indagación es no experimental de corte transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que la indagación no experimental “Analiza los fenómenos en su ámbito connatural para su respectivo estudio sin el manejo o manipulación de la información a investigar”

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan dentro de la investigación transversal “Se basa en el análisis de las diversas variables en un tiempo determinado y a partir de ello el desarrollo de levantamiento y recojo de información para la toma de decisión correspondiente.

## 2.2. Operacionalización de variables

### 2.2.1. Diagrama de investigación



Dónde:

M: Colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019

R: Relación entre mejora continua y procesos administrativos.

Ox: Mejora continua.

Oy: Procesos administrativos.

Variable independiente: Mejora continua.

Variable dependiente: Procesos administrativos.

## 2.2.2. Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 2.1

### *Operacionalización de las variables mejora continua y procesos administrativos*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Mejora continua</b>	El ciclo Deming, también se le conoce como el ciclo de Shewart, ciclo PDCA («plan-do-check-act») o ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar), es una base fundamental para la planificación y mejora de calidad que se aplica en las normas UNIT-ISO 9000 y en todas las normas sobre sistemas de gestión. (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas). (2009).	El ciclo Deming es utilizada como una retroalimentación, cuando se va ejecutando los pasos de este ciclo, se vuelve hacer otro plan lo cual permite ejecutar un plan ya mejorado. (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas). (2009).	Ciclo Deming	Planificar	Ordinal
				Hacer	
				Verificar	
				Actuar	
<b>Procesos administrativos</b>	El Proceso administrativo, recibe ese nombre porque dentro de las organizaciones se estructuran o elaboran una variedad de actividades importantes, para alcanzar los objetivos de las organizaciones, tanto en su capital material como humano. Blandez, G. (2014).	Herramienta esencial para el trabajo que ejercen los administradores en una organización. Permite cumplir con el orden y ejecución de los procesos de la empresa, para ayudar a tener mayor claridad de lo que ocurre dentro del espacio laboral, tanto en el aspecto operacional como humano. Blandez, G. (2014).	Planificación	Visión Misión Objetivos Estrategias Recursos	Ordinal
			Organización	Estructura Cargos Funciones Procesos	
			Dirección	Organización de los recursos Delegación de funciones Toma de decisiones	
			Control	Supervisión Verificación Orientación	

*Nota:* La variable Ciclo Deming fue extraída del libro “Herramientas para la Mejora de la Calidad” del autor UNIT (Instituto Uruguayo de Normas Tecnicas). (2019). La variable Procesos Administrativos fue extraída del libro “Proceso Administrativo” de la autora; Blandez,G. (2014).

### 2.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población objetivo para esta investigación estará integrada por 39 colaboradores a excepción del personal de limpieza y mantenimiento, que laboran actualmente en la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.

**Muestra:** En la muestra se consideró la misma cantidad que la población debido a que se tomará como muestreo no probabilístico censal, en la cual el investigador toma la decisión de determinar cuántos elementos serán evaluados. Entonces la muestra es de 39 colaboradores que laboran actualmente en I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.

**Muestreo:** El muestreo realizado en esta investigación es por conveniencia.

**Unidad de análisis:** un trabajador de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

**Técnica:** Tafur (1995) refirió que los procedimientos tanto sistemáticos, como estandarizados usados en la investigación para resolver problemas específicos, pueden efectuarse desde la simple ficha bibliográfica, entrevista, observación, encuestas, cuestionario, y mediante la ejecución de investigación para este fin. Como técnica se escogió la encuesta en escala de Likert para medir cada dimensión de las variables.

**Instrumento:** Se utilizó dos cuestionarios con escala de tipo Likert basado en los indicadores de las variables de mejora continua y procesos administrativos.

La mejora continua, se medirá mediante el cuestionario usando escala de Likert, con alternativas de respuesta de opción múltiple, la cual está conformada por 12 ítems, se medirá una dimensión: el ciclo Deming, que contará con cinco alternativas de respuesta como: (1) nunca, (2) pocas veces, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre.

Procesos Administrativos, se medirá mediante el cuestionario usando escala de Likert, con alternativas de respuesta de opción múltiple, la cual está conformada por 26 ítems, que medirán las cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección, control, cada uno con cinco alternativas de respuesta como: (1) nunca, (2) pocas veces, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre.

Validez: El instrumento diseñado para la variable Procesos Administrativos fue sometido a la validez, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) aducen que “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. (p. 201). Para asegurar la validez de los instrumentos se recurrió a emplear la técnica del juicio de expertos, con cinco especialistas, con la finalidad de tener un instrumento válido para su aplicación. Los participantes del proceso de validación fueron:

Dr. Guevara Ramírez, José.

Dr. Valladares Landa, Ciro.

Mg. Bocanegra Merino, Wilfredo.

Mg. Vigo López, Wilmar.

Mg. López Urquiza, Segundo.

Confiabilidad: Según Hernández, et al. (2014) afirma que “la confiabilidad de todo instrumento de medición se refiere al grado de su aplicación repetida al mismo individuo u objeto, produciendo resultados iguales” (p 201). En esta investigación, se realizó el cálculo de Alfa de Cronbach, para determinar la fiabilidad del instrumento de medición de las variables; para la interpretación de los resultados se revisó el libro de Pino (2010, p. 380) quien establece la siguiente escala:

-1 a 0 No es confiable	Hasta 0,49 baja confiabilidad	0,5 a 0,75 Moderada confiabilidad.
0,76 a 0,89 Fuerte confiabilidad	0.90 a 1 Alta Confiabilidad	

Variable1: Mejora continua

Tabla N° 2.2.: Alpha de Cronbach para el cuestionario		
Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,995	,996	12

Según la tabla N° 2.2., el resultado obtenido de la fiabilidad de Alpha de Cronbach es de 0,995 que indica que el instrumento es confiable para ser aplicado en diferentes poblaciones relacionadas a la investigación.

Variable2: Procesos administrativos

Tabla N° 2.3: Alpha de Cronbach para el		
Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,998	,998	25

Según la tabla N° 2.3., el resultado obtenido de la fiabilidad de Alpha de Cronbach es de 0,998, que indica que el instrumento es confiable para ser aplicado en diferentes poblaciones relacionadas a la investigación

2.5.Procedimiento: Para realizar el trabajo de investigación la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, se ingresó una solicitud en la cual se pedía permiso para realizar encuestas al personal docente, con el fin de obtener los datos reales para la investigación. Se procedió a reunirnos con la Directora del colegio para el debido permiso de poder realizar las encuestas y solicitarle que realice la evaluación a cada trabajador.

2.6.Métodos de análisis de datos: Teniendo en cuenta la población y los resultados obtenidos en la recolección de datos, los cuestionarios fueron procesados en software Microsoft, en el cual se elaboró la base de datos seguidamente en SPSS, Excel, Word.

2.7.Aspectos éticos: Respecto a la propiedad intelectual se ha citado a diferentes autores para la presente investigación respecto de los lineamientos que la universidad propone en la metodología de la investigación científica. Como otra opción para el acceso a la información se presentó una solicitud dirigido a la directora encargada de las dos sedes de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, mencionándole la investigación a realizar con el motivo que conceda el permiso a encuestar al personal de la Institución Educativa. En tanto a los encuestados se les garantizó completa seguridad, mencionándoles que el cuestionario y sus respuestas serán de forma confidencial, ya que no serán utilizadas para ningún otro propósito, recalcando que esta información será de mucha ayuda para mejorar como estudiantes.



### III. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.

Tabla 3.1

*Relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019*

#### Correlaciones

*Nota:* datos recogidos mediante la aplicación de una encuesta realizada a los docentes y personal administrativo de la I.E.P. Mentas Brillantes, elaborado a través del SPSS.

Rho de Spearman	Mejora continua	Coefficiente de correlación	1.000	,581**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	39	39
	Proceso administrativos	Coefficiente de correlación	,581**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	39	39

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

En la Tabla 3.1 se muestra la correlación de Rho - Pearson entre la variable mejora continua y procesos administrativos siendo esta una relación moderada entre ambas variables con un coeficiente de 0.581, esto indica que si se desarrolla una mejora continua moderada, entonces los procesos administrativos también se ejecutan de forma moderada.

Objetivo Especifico 1: Determinar el nivel de mejora continua en la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.

Tabla 3.2

*Determinar el nivel de mejora continua en la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019*

<b>Nivel</b>	<b>N° de encuestados</b>	<b>%</b>
Bajo	9	23.0769
Medio	17	43.5897
Alto	13	33.3333
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

*Nota:* datos recogidos mediante la aplicación de una encuesta

La Tabla 3.2 muestra que, de acuerdo a los resultados obtenidos con la encuesta aplicada a los trabajadores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, existe un nivel medio en la mejora continua de los mismos con un porcentaje del 44%, sin embargo, existen factores internos que impiden que los trabajadores se sientan complementados con las actividades de se realizan para lograr la mejora que se necesita.

Objetivo Especifico 2: Determinar el nivel de los procesos administrativos en I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.

Tabla 3.3

*Determinar el nivel de los procesos administrativos en la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.*

<b>Nivel</b>	<b>N° de encuestados</b>	<b>%</b>
Bajo	12	30.7692
Medio	16	41.0256
Alto	11	28.2051
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

*Nota:* datos recogidos mediante la aplicación de una encuesta

La Tabla 3.3 muestra que, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de una encuesta aplicada tanto a los docentes, como al personal de oficina, sobre los procesos administrativos, se determinó que este se encuentra en un nivel medio, ya que a un porcentaje del 41% se van realizando las actividades de planificación, organización, dirección y control, de los colaboradores hacia la institución educativa. No obstante, un 31% de los encuestados demuestra que existe un nivel bajo en la realización de mencionados procesos administrativos.

Objetivo Especifico 3: Determinar la relación entre las dimensiones de la variable mejora continua con los procesos administrativos de los colaboradores de I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.

Tabla 3.4

*Relación entre las dimensiones de la variable mejora continua con los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.*

	Mejora continua							
	Planificar		Hacer		Verificar		Actuar	
	Rho de Spearman	Sig.	Rho de Spearman	Sig.	Rho de Spearman	Sig.	Rho de Spearman	Sig.
Proceso administrativo	0.336	0.037	0.333	0.038	0.569	0.000	0.411	0.009

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* datos recogidos mediante la aplicación de una encuesta de proceso administrativo y una encuesta de mejora continua

La Tabla 3.4 muestra que, existe una correlación baja entre los procesos administrativos y la dimensión planificar de la variable mejora continua, también existe una correlación baja entre la dimensión hacer de la variable mejora continua, a comparación de las dimensiones verificar y actuar de la variable mejora continua, que muestran una correlación moderada con los procesos administrativos.

## Contrastación de hipótesis

Hipótesis de investigación: Existe relación entre mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.

Tabla 3.5

*Correlación entre la variable mejora continua y la variable procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.*

		Correlaciones		
			Mejora continua	Proceso administrativos
Rho de Spearman	Mejora continua	Coefficiente de correlación	1.000	,581**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	39	39
	Procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,581**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	39	39

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

En la Tabla 3.5, representada por la correlación de Rho - Spearman entre la variable de mejora continua y la variable procesos administrativos, se obtuvo como resultado que existe una relación de Rho de Spearman de 0.581, con el valor de  $p = 0.000$ , esto indica que se acepta la hipótesis de investigación.

Por ende, se deduce que, si existe una correlación altamente significativa entre la mejora continua y los procesos administrativos.

## IV. DISCUSIÓN

En el presente informe de investigación respecto a las variables, la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, surgió la necesidad de analizar la problemática encontrada en la Institución Educativa, de saber por qué se evidencia la falta de una planificación y mejora de la calidad y si este afecta el desarrollo de los procesos administrativos, la mejora continua es una filosofía que pretende aumentar y mejorar la calidad del servicio que brinda la institución educativa, pues es una retroalimentación que favorece en los procesos administrativos de cualquier empresa, por ende se identificó que la mejora continua de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, se encuentra en un ciclo de pausa respecto a la actualización de sus procesos administrativos desde la gestión anterior.

4.1. La investigación tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019. Los resultados obtenidos en la Tabla 3.1 muestran una correlación media entre ambas variables lo cual indica que existe una correlación moderada ( $Rho=0.581$ ) determinando la relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, esto es revalidado por Espinoza (2017), quien en su investigación encontró una correlación promedio positiva entre la mejora continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza S.A.C. Lima, Perú. Asimismo, también se corrobora lo encontrado por Pretell, Pretell (2016), quien determinó que existe una correlación considerablemente positiva y significativa ( $Rho = 1$ ) de la mejora continua.

4.2. Según el primer objetivo específico, se encontró que la mejora continua en I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, según los resultados de la tabla 3.2, se obtuvo un nivel medio en la mejora continua con un porcentaje del 44%; ya que existen factores internos que impiden el pleno o total desarrollo de las actividades, esto es reafirmado por Reyes (2015), quien en su investigación indica que el principal problema es la baja productividad y no hay una buena motivación, la falta de compromiso en equipo, los trabajadores no están capacitados, no hay supervisión en los procesos, existe un proceso mal distribuido, desorden, cuello de botella en los productos en proceso, falta de abastecimiento, así como la baja capacidad productiva; los hallazgos reafirman lo señalado por el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (2009), donde se encontró, en su libro “Herramientas para la mejora de la calidad” es fundamental para la planificación y la mejora de calidad, por tanto, se precisa que de acuerdo a los encuestados de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, y a los resultados obtenidos, que según se desarrolle o ejecute la mejora continua los resultados serán favorables, regulares o desfavorables.

4.3. En el segundo objetivo específico, los resultados obtenidos en la Tabla 3.3 demostraron que el 41% de los colaboradores de I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, poseen un nivel medio, respecto a los procesos administrativos, donde se obtuvo en su mayoría las respuestas de “casi siempre” y “siempre”, en los ítems que miden la dimensión planificación, dirección y control, situación que debe ser tomada en cuenta por los gerentes de la organización mencionada, resultados ratificados con la investigación de Araujo, 2017, donde obtiene a base a sus resultados, ante los procesos administrativos realizado a sus colaboradores del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, que afirmaron un nivel insuficiente del 52%. Esto es corroborado por Blandez, 2014; menciona que el proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo, así mismo que el éxito de las organizaciones dependerá de la efectividad de una buena administración ya que favorece la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así mismo desarrollar con eficacia los recursos acordes a la planeación, organización, ejecución y el control.

4.4. Para el tercer objetivo específico, los resultados obtenidos en la tabla 3.4 determinaron que existe una relación baja entre las dimensiones planificar ( Rho de Spearman = 0.34 ) y hacer ( Rho de Spearman = 0.33 ) de la mejora continua y los procesos administrativos, a comparación de los resultados obtenidos en las dimensiones verificar ( Rho de Spearman = 0.57 ) y actuar ( Rho de Spearman = 0.41) de la variable mejora continua con una correlación moderada hacia los procesos administrativos por parte de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, por ende se deduce que si las dimensiones de la mejora continua no se desarrollan de manera adecuada y constante, esto por consiguiente también afectará a los procesos administrativos, lo cual se corrobora con la teoría de Much (2017) donde en su libro Administración escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo, manifiesta que el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas, a su vez se confirma lo mencionado por Gonzales y Cuatrecas (2017) en su libro, Gestión integral de la calidad, mencionan que la mejora continua, mediante el desarrollo constante de sus diferentes etapas, conlleva a fortalecer los procesos de una organización.

4.5. Según la contrastación de hipótesis se obtuvo una correlación moderada y altamente significativa ( $p < 0.01$ ) por el cual existe relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019; confirmado por Chalco (2015), quien de acuerdo a su población de estudio, pudo determinar que existe una relación significativa ( $P$  es igual a 0.000,) entre las variables análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa inversiones múltiples Camelot S.R.L.



## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se determinó una correlación media entre ambas variables, la cual indica que existe una correlación moderada ( $\rho=0.581$ ) por el cual se determinó una relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019; (Tabla 3.1). Debido a que la mejora continua de no ser ejecutada debidamente, afectará a los procesos administrativos.
- 5.2. Se identificó, que para la variable mejora continua en I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, se obtuvo un nivel medio en la mejora continua de los mismos con un porcentaje del 44%, según los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a los colaboradores de mencionada institución. Debido a que no se desarrolla la plena y adecuada ejecución de esta, en la Institución Educativa Privada.
- 5.3. Así mismo, se identificó en la investigación que el nivel de procesos administrativos en los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, es del 41%, según los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a los colaboradores de mencionada institución. Debido a que los procesos administrativos son dependientes, y no pueden avanzar sin la ayuda complementaria.
- 5.4. Se determinó que existe una relación baja entre las dimensiones planificar ( $\text{Rho de Spearman} = 0.34$ ) y hacer ( $\text{Rho de Spearman} = 0.33$ ) de la variable mejora continua hacia los procesos administrativos, en comparación con las dimensiones verificar ( $\text{Rho de Spearman} = 0.57$ ) y actuar ( $\text{Rho de Spearman} = 0.41$ ). Debido a que son priorizadas según las necesidades del momento.
- 5.5. En el estudio se determinó la contrastación de hipótesis donde se obtuvo una correlación moderada y altamente significativa ( $p < 0.01$ ) existiendo relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación. Debido a que ambos se complementan.

## VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda a la Directora, realizar reuniones con el personal de I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, cada quincena o fin de mes, para analizar e identificar los problemas y realizar un mejoramiento continuo.
- 6.2. Se sugiere, a la directora de la Institución Educativa, capacitar al personal continuamente y renovar nuevas estrategias, ya que las exigencias del entorno son mayores por el tipo de servicio que brinda la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.
- 6.3. Así mismo, se recomienda a la Directora, un monitoreo de manera constante en cada etapa que conforma los procesos administrativos, para el buen desarrollo de I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.
- 6.4. Asimismo, se sugiere a la Directora, realizar un plan de calendarización para la mejora continua, que permitirá de manera formal cumplir con los tiempos de actualización de los procesos administrativos, pues se logrará identificar, corregir y fortalecer, los aspectos académicos y administrativos.
- 6.5. Luego de haber contrastado la hipótesis de investigación, se recomienda a la Directora de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, cada cierto tiempo realizar una retroalimentación a fin de mejorar, la mejora continua y su relación con los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.

## VII. PROPUESTA

Propuesta de estrategias para fortalecer la mejora continua.

### 7.1.Introducción

La mejora continua es una herramienta de calidad, que se debe aplicar de manera cíclica, para luego analizar, obtener resultados y buscar opciones para mejorar, reforzar y/o cambiar, aspectos dentro de la organización para alcanzar los objetivos o metas propuestas.

7.2.Por ello, después de haberse llevado a cabo la presente investigación acerca de la mejora continua y su relación con los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, se logró identificar que la mejora continua, no es realizada constantemente, pues en la encuesta aplicada a los colaboradores, se identificó que existe un nivel medio de su desarrollo, hacia los colaboradores, así mismo afectando los procesos administrativos, ya que mediante la mejora continua se logran identificar y reforzar ciertos aspectos que se desarrollan en la institución educativa, y necesitan ser evaluados y corregidos.

### 7.3.Fundamentación Teórica

Barrios (2015) en su investigación “circulo de Deming en el departamento de producción de las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango”. El cual tiene como finalidad determinar en qué situación utilizan en qué momento del proceso de productivo emplean el ciclo Deming. El tipo de investigación es un estudio aplicado. Por lo que se concluye que las empresas que producen chocolate artesanal, utilizan el procedimiento principal para la verificación de sus dificultades y su origen, la inspección y la comprobación de una buena calidad.

Miranda (2015) en su investigación titulada “Diseño de mejoramiento en los procedimientos de la línea de tubos de horno aplicando el círculo de Deming en la empresa Mabe S.A.”. El cual tiene como objetivo definir los factores de los cuellos de botellas que se originan. Esta investigación se realizó la observación directa, ya que, parte de un tema que afecta al producto final. Por lo que se concluye que el período de mejoramiento continuo aplicado en la línea de tubo de horno de la empresa Mabe s.a. se

enfocó como sistema de control de la calidad para que el producto esté en óptimas condiciones.

Espinoza (2017) en su tesis sobre “Mejora Continua y los procesos administración de la empresa Vigarza S.A.C.” Lima, Perú. Tiene la finalidad de encontrar semejanza entre la mejora continua y los procesos administrativos. En este estudio correlacional, no experimental; la relación significativa entre la mejora continua y la planificación en la empresa, es que la empresa posee una correlación de 944 esto significa que mejor gestión de la mejora continua, mejor será la planificación.

#### 7.4.Descripción del problema

Dentro de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, se corroboró que la mejora continua, es realizada de manera poco constante, pues no cuentan con una planificación de tareas y tiempos, para llevar a cabo una mejora continua adecuada y poder realizar acciones para fortalecer y cambiar ciertos aspectos que se necesiten.

#### 7.5.Objetivo general:

Proponer estrategias para fortalecer la mejora continua en la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.

#### 7.6.Objetivos específicos:

Objetivo específico 1: Realización de feedback para compromiso y desarrollo de los colaboradores.

Objetivo específico 2: Retroalimentación hacia el logro de procesos, actividades y clima laboral y desarrollo profesional.

Objetivo específico 3: Fortalecer o corregir estrategias.

## 7.7.Actividades

Tabla7.1

Estrategia	Tareas	Tiempo	Materiales	Costo
Fortalecer la Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realización de encuestas para la evaluación de desempeño laboral, clima organizacional.</li> <li>✓ Realización de talleres de autoevaluación.</li> <li>✓ Realización de entrevistas personales y grupales.</li> <li>✓ Elaboración de indicadores estratégicos.</li> <li>✓ Medir el grado de cumplimiento de objetivos.</li> <li>✓ Fortalecer y/o corregir las estrategias y la orientación de los recursos.</li> <li>✓ Medir el logro de los procesos, actividades y desempeño.</li> <li>✓ Realizar los procedimientos necesarios para la obtención de los resultados, para la identificación de aquellas debilidades y fortalezas encontradas en la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.</li> </ul>	<p>El tiempo para la realización del diagnóstico, de las siguientes tareas es de tres meses, de los cuales en el primero se realiza la coordinación del desarrollo, en el segundo la ejecución y en el tercero la realización de la evaluación de resultados, donde se obtienen los puntos débiles, para luego volver a la realización de las tareas.</p>	<p>Un administrador. Un psicólogo. Útiles de escritorio. 2 laptops. Impresiones Copias. Transporte. Ambientaciones.</p>	<p>S/.15, 000 Nuevos soles</p>

## REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2009). Calidad. (3ª ed.). España. Editorial printed in Spain. Libro recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=M4KKceSe3f4C&pg=PA139&dq=herramientas+para+la+mejora+de+la+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjS2OLirpTjAhUB2FkKHSmsCtsQ6AEIWzAJ#v=onepage&q=herramientas%20para%20la%20mejora%20de%20la%20calidad&f=false>
- Araujo (2017). Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017. Lima, Perú. Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8926/Araujo\\_VEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8926/Araujo_VEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrios (2015). Círculo de Deming en el departamento de producción de las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango. (Tesis previo a conferirse el título de administradora de empresas en el grado académico de licenciada). Recuperado de <https://docplayer.es/25963312-Universidad-rafael-landivar-facultad-de-ciencias-economicas-y-empresariales-licenciatura-en-administracion-de-empresas-pd.html>
- Bernal, C. & Sierra, H. (2008). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. (2a ed.). México: editorial Pearson. Libro recuperado de [https://issuu.com/bidfriend/docs/adm\\_proceso\\_administrativo-del-sigl](https://issuu.com/bidfriend/docs/adm_proceso_administrativo-del-sigl)
- Blandez, M. (2014). Proceso administrativo. Editorial digital UNID. Libro recuperado de [https://play.google.com/books/reader?id=TYHDCwAAQBAJ&hl=es\\_419&pg=GBS.PT3](https://play.google.com/books/reader?id=TYHDCwAAQBAJ&hl=es_419&pg=GBS.PT3)
- Bonilla, E. & Díaz, B. & Kleeberg, F. & Noriega, M. (2017). Mejora continua de los procesos. Editorial: Universidad de Lima. Recuperado de: <http://www.ulima.edu.pe/publicaciones/mejora-continua-de-los-procesos>
- Buenaño, Y. & Tierra, J. (2017). Efectos de la aplicación del ciclo de Deming/pdca (planificar, hacer, verificar y actuar) de la organización de los ii juegos deportivos nacionales

- estudiantiles Universitarios y Politécnicos. Editorial: Universidad Nacional de Chimbote. Recuperado de: <http://190.15.135.60/handle/51000/3773>
- Calderón, E. (2019). Cómo planificar la mejora continua en la seguridad laboral. Revista: Grupo HSEC magazine. Recuperado de <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=1354&edi=58&xit=como-planificar-la-mejora-continua-en-seguridad-laboral>
- Cruelles, J. (2012). Productividad en tareas administrativas. España: Morcombo S.A. Libro recuperado de <https://articulo.mercadolibre.com.ar/MLA-774765112-productividad-en-las-tareas-administrativas-cruelles-ruiz-j- JM>
- Chiavenato, I. (1999). Introducción a la teoría general de la administración. (5a ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. Libro recuperado de [https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato I. 2006 . Introducci3n a la teor3a general de la administraci3n. 7a. ed. . M3xico. McGraw Hill. pp. 298](https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I._2006_.Introducci3n_a_la_teor3a_general_de_la_administraci3n._7a._ed._.M3xico._McGraw_Hill._pp._298)
- Delers; A. La filosofía del Kaizen. EE.UU. Editorial primento digital. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=CGPyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=KAYZEN+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwioyKvUkufhAhUWFLkGHZu2CAA4FBD0AQhCMAQ#v=onepage&q&f=false>
- Díaz, C. (2016). Los Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral en la Oficina Zonal de San Martín de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Tarapoto, año 2016. (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración, Tarapoto. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30394>
- ESAN. (2016). Las cuatro etapas para la mejora continua en la organización. Revista Conexión ESAN. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/las-cuatro-etapas-para-la-mejora-continua-en-la-organizacion/>
- Espinoza (2017). Mejora Continua y los procesos administración de la empresa Vigarza S.A.C.” Lima, Perú. Tiene la finalidad. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3163>

- García, M. & Quispe, C. & Ráez, L. (2003). Mejora continua de los Procesos Industriales Data, vol. 6, núm. 1. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>
- Gil (2017). Propuesta de mejora de los procedimientos administrativos en la gestión de viajes y alojamientos de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. (Tesis para optar el grado académico de magister en comunicaciones). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12824/HARMAN\\_CANALLE\\_GESTION\\_DE\\_LA\\_INFORMACION\\_PARA\\_OPTIMIZAR\\_EL\\_PROCESO\\_DE\\_PLANIFICACION\\_DE\\_EVENTOS\\_ACADEMICOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12824/HARMAN_CANALLE_GESTION_DE_LA_INFORMACION_PARA_OPTIMIZAR_EL_PROCESO_DE_PLANIFICACION_DE_EVENTOS_ACADEMICOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega, 2010 – 2013 Managua, Nicaragua. (Tesis para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial). Recuperado de : <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Hernández & Hernández (2019). Etapas del proceso administrativo. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/3704>
- Hernández, Fernández y Baptista, (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill. Libro recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Londoño, N. & Montoya, N. & Muñoz, J. (2013). Aplicaciones al proceso administrativo en empresas de la region. Recuperado de [https://www.google.com/search?q=APLICACIONES+DEL+PROCESO+ADMINISTRATIVO+EN+EMPRESAS+DE+LA+REGIÓN+Administrative+process+applications+in+regional+companies&rlz=1C1SQJL\\_esPE846PE846&oq=APLICACIONES+DEL+PROCESO+ADMINISTRATIVO+EN+EMPRESAS+DE+LA+REGIÓN+Administrative+process+applications+in+regional+companies&aqs=chrome..69i57j631j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=APLICACIONES+DEL+PROCESO+ADMINISTRATIVO+EN+EMPRESAS+DE+LA+REGIÓN+Administrative+process+applications+in+regional+companies&rlz=1C1SQJL_esPE846PE846&oq=APLICACIONES+DEL+PROCESO+ADMINISTRATIVO+EN+EMPRESAS+DE+LA+REGIÓN+Administrative+process+applications+in+regional+companies&aqs=chrome..69i57j631j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Luna, A. (2013). Proceso administrativo. (2a ed.). Editorial patria. Libro recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7c9UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Proceso+administrativo.+libro&ots=-KFK-v6pMa&sig=hQyml1g-zETag1eKXRHoTn3tP1c#v=onepage&q=Proceso%20administrativo.%20libro&f=false>



- Marín, K. & Atencio, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. Recuperado de [https://www.academia.edu/9102937/Redalyc.Proceso\\_Académico-Administrativo\\_de\\_la\\_Revista\\_Científica\\_y\\_Ética\\_del\\_Investigador\\_estudio\\_de\\_un\\_caso](https://www.academia.edu/9102937/Redalyc.Proceso_Académico-Administrativo_de_la_Revista_Científica_y_Ética_del_Investigador_estudio_de_un_caso)
- Melamed, E. (2015). Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia del servicio al cliente. Artículo recuperado de <https://docplayer.es/59406863-Procesos-administrativos-en-la-fundamentacion-teorica-de-la-gerencia-del-servicio-al-cliente-enrique-melamed-varela.html>
- Miranda (2015). Diseño de mejoramiento en los procedimientos de la línea de tubos de horno aplicando el círculo de Deming en la empresa Mabe S.A. Guayaquil– Ecuador. (Trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniera industrial). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17481>
- Morán, A. & Yuquilema, B. (2018). Propuesta de mejora de los procesos administrativos del centro médico de especialidades “Nueva Generación” en la ciudad de Guayaquil”. Trabajo de investigación previo a la obtención del título. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33570/1/TESIS%20Moran-Yuquilema.pdf>
- Much, L. (2007). Administración escuelas, proceso administrativo áreas funcionales y desarrollo. Pearson Educación S.A. Libro recuperado de. [https://issuu.com/santiagoenciso/docs/administracion\\_escuelas\\_proceso\\_a](https://issuu.com/santiagoenciso/docs/administracion_escuelas_proceso_a)
- Orozco & Alcalde & Navarro & Lozano (2016). ). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del fondo de protección contra gastos catastróficos en México. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342016000500543](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342016000500543)
- Pérez (2015). La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones. [file:///C:/Users/usuario17/Downloads/Dialnet-LaMejoraContinuaDeLosProcesosEnUnaOrganizacionFortalecidaMedianteElUsoDeHerramientasDeApoyoALaTomaDeDecisiones5580335%20\(1\)%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/usuario17/Downloads/Dialnet-LaMejoraContinuaDeLosProcesosEnUnaOrganizacionFortalecidaMedianteElUsoDeHerramientasDeApoyoALaTomaDeDecisiones5580335%20(1)%20(3).pdf)

- Pérez (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en Mypes de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81653909013.pdf>
- Pretell, Pretell (2016) en la tesis “Mejora Continua para la optimización de los procesos operativos en la empresa Cueros R.”. <http://refi.upnorte.edu.pe/handle/11537/13601>
- Proaño (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_6.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf)
- Reyes (2015). Implementación del ciclo de mejora continua Deming para incrementar la productividad de la empresa calzado León en el 2015. Trujillo - Perú. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/181>
- Rodriguez (2016). Gestión administrativa y crecimiento de las Mypes de calzado en el distrito el Porvenir, provincia de Trujillo 2016. Trujillo - Perú. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3494>
- Roman, A. & Gisbert, M. & Blaya, Inmaculada. (2017). Implementación de un proceso de mejora continua (PDCA) en la enseñanza universitaria. El caso de la titulación de ciencias actuariales y financieras en la UMH. Revista Dialnet. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2232546>
- Rojas, S. (2015). Propuesta de mejora continua, en el proceso de producción de plástico domestico aplicando la metodología PHVA. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Civil. Recuperado de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1048/1/rojas\\_s.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1048/1/rojas_s.pdf)
- Salas, R. (2018). Uso de ciclo Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las matemáticas. Artículo recuperado de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/781>
- Sánchez, D. & Parra, Y. & Naranjo, Y. (2014). El proceso administrativo: Factor determinante en las mipymes colombianas del siglo XXI. Artículo recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/1.16.pdf>

Sifuentes, H. (2014). Modelo de gestión participativa de la productividad para mejorar el desempeño del personal administrativo de la universidad nacional de Trujillo. (Tesis para optar el grado de doctor en administración, Trujillo). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4816>

UNIT (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas), 2009. Extraídos del libro “Herramientas para la Mejora de la Calidad. Recuperado de <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf>

Viles, E. & Tanco, M. & Mateo, R.(2016)What motivates employees to participate in continuous improvement activities? Artículo extraído de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2016.1150170>

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Mejora continua y su relación con los procesos administrativos de los colaboradores de la I.E.P. Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019	¿Existe relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la Institución Educativa Privada Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019?	Objetivo general, determinar la relación entre la mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la Institución Educativa Privada Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, cuyos objetivos específicos son: describir la mejora continua de la Institución Educativa Privada Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, describir los procesos administrativos de los colaboradores de la Institución Educativa Privada Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, determinar la relación entre las dimensiones de la variable mejora continua con los procesos administrativos de los colaboradores de la Institución Educativa Privada Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019, Proponer una estrategia de mejora continua para determinar la relación entre la variable mejora continua y los procesos administrativos de los colaboradores de la Institución Educativa Privada Mentas Brillantes, Huanchaco y Trujillo-2019.	Mejora continua	El ciclo Deming, también es conocido como el ciclo de Shewart, ciclo PDCA («plan-do-check-act») o ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar), es una base fundamental para planificación y la mejora de la calidad que se aplica en las normas UNIT-ISO 9000 y en las demás normas sobre sistemas de gestión. (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas). (2009).	El ciclo Deming es utilizada como una retroalimentación, cuando se va ejecutando los pasos de este ciclo, se vuelve hacer otro plan lo cual permite ejecutar un plan ya mejorado. (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas). (2009).	Ciclo Deming	Planificar	1,2,3	Ordinal	
							Verificar	4,5,6,7		
							Hacer	8;9;10		
							Actuar	11,12		
	Proceso administrativo				Proceso administrativo, que este recibe ese nombre porque dentro de las organizaciones se estructuran o elaboran una variedad de actividades importantes, para alcanzar los objetivos de las organizaciones, tanto en su capital material como humano. Blandez, G. (2014).	Herramienta esencial para el trabajo que ejercen los administradores en una organización. Permite cumplir con el orden y ejecución de los procesos de la empresa, para ayudar a tener mayor claridad de lo que ocurre dentro del espacio laboral, tanto en el aspecto operacional como humano. Blandez, G. (2014).	Planificación	Visión Misión Objetivos Estrategias Recursos	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9	Ordinal
							Organización	Estructura Cargos Funciones Procesos	10,11, 12,13	
							Dirección	Distribución de los recursos Delegación de funciones Toma de decisiones	14,15,1 6,17,18 ,19	
							Control	Supervisión Verificación Orientación	20,21,2 2,23,24 ,25	

**Anexo N° 2: Cuestionario para medir la variable mejora continua**

Por favor responda con total sinceridad, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar la mejora continua de la empresa. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar como estudiantes.

**Instrucciones:** Basado en su percepción de los servicios que la institución educativa, responda los enunciados marcando con una “X” de acuerdo a la siguiente escala: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

<b>V1: Mejora continua</b>					
<b>D1: Ciclo Deming</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Planificar</b>					
1. ¿Considera Ud que en la I.E.P. “Mentes Brillantes San Isidro – Huanchaco – Trujillo” programa con anticipación sus actividades?					
2. ¿Considera Ud. que se elaboran las actividades estratégicas para las fechas festivas en la I.E.P “Mentes Brillantes San Isidro – Huanchaco – Trujillo”?					
3. ¿Con que frecuencia participa en la planificación de las actividades organizadas por parte de la I.E.P. “Mentes Brillantes San Isidro – Huanchaco – Trujillo”?					
<b>Hacer</b>					
4. ¿Considera usted que los procedimientos para realizar una labor son inmediatos y oportunos?					
5. ¿Las capacitaciones que recibe usted son constantes?					
6. ¿Las mejoras implementadas en la I.E.P. “Mentes Brillantes San Isidro – Huanchaco – Trujillo” son favorables para desempeñarse eficientemente?					
7. ¿Documenta su trabajo según lo acordado?					
<b>Verificar</b>					
8. ¿Con qué frecuencia se realiza una evaluación o retroalimentación después de recibir la capacitación?					
9. ¿Considera que la capacitación y comunicación constante han ayudado a mejorar algún problema en la Institución Educativa “Mentes Brillantes San Isidro - Huanchaco - Trujillo”?					
10. ¿Considera que la I.E.P. “Mentes Brillantes San Isidro – Huanchaco - Trujillo”? con su programa preventivo evita que los problemas se repitan?					
<b>Actuar</b>					
11. ¿Considera usted que al encontrar una solución, la empresa le permite ejecutar su idea?					
12. ¿Considera Ud.. que la institución le provee de los materiales necesarios para desarrollar sus obligaciones diarias?					

*¡Gracias!*

**Anexo N° 3: Cuestionario para medir la variable procesos administrativos**

*Por favor responda con total sinceridad, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar los procesos administrativos de la empresa. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar como estudiantes.*

**Instrucciones:** Basado en su percepción de los servicios que la institución educativa, responda los enunciados marcando con una "X" de acuerdo a la siguiente escala: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

<b>Dimensiones /ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>					
1.Consideras que se cumple la misión y visión de la institución educativa.					
2.Realizo mi programación acorde a los objetivos de la I.E.					
3.Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la I.E.					
4.Entrega su trabajo según la calendarización establecida.					
5.La planificación realizada en la institución tiene resultados					
6.Propongo estrategias para cumplir con las metas de I.E.					
7.Tengo participación en proyectos que involucren a la I.E.					
8.Cumplo y apoyo al cumplimiento de las reglas establecidas por la I.E.					
9.Reconozco el ambiente que me rodea y las tendencias o motivos que podrían afectarla.					
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>					
10.Me siento comprometido (a) con la I.E.					
11.Las tareas son definidas con equidad e idoneidad					
12.Tengo claro las funciones del personal					

13.Reconozco a las autoridades principales de la I.E.					
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>					
14.Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.					
15.Los miembros de la institución asumen con responsabilidad las tareas y la concertación de las actividades técnico-pedagógicas					
16.Reconozco el esfuerzo de mis compañeros de trabajo					
17.Antepone el beneficio del grupo al individual					
18.La comunicación entre todo el personal es rápida y eficiente ante un problema.					
19.El crecimiento profesional y personal de mis compañeros me inspira.					
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>					
20.Se realiza una supervisión pedagógica					
21.los procesos educativos son evaluados					
22.Las tareas administrativas en la institución son evaluadas					
23.Recibo observaciones de mi trabajo administrativo o pedagógico.					
24.En la institución se promueve la autoevaluación en las tareas realizadas					
25.Para fortalecer mis conocimiento y habilidades, recibo retroalimentación					

*¡Gracias!*

## Anexo N° 4: Validez de contenido de juicio de expertos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lore A. Cervero Romay, titular del  
DNI N° 80396938, de profesión Psicóloga,  
ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución  
UPEU.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

I.E.P. "Montes Brillantes" Huanchaco - San Isidro - Trujillo

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 11 días del mes de Junio del 2019

  
Firma



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Francisco Vigo López, titular del  
DNI N° 18032320, de profesión ADMINISTRADOR,  
ejerciendo actualmente como Docente T/P, en la Institución  
V.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

I.E.P. "Mentes Brillantes" San Isidro - Huanchuco - Trujillo

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			—	
Amplitud de contenido			—	
Redacción de los Ítems			—	
Claridad y precisión			—	
Pertinencia			—	

En Trujillo, a los 11 días del mes de Junio del 2019

  
Lic. Adm. Wilmar F. Vigo López  


Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Wilfredo Santiago Bocanegra Menno, titular del  
DNI N° 40628476, de profesión Ing. Ind.,  
ejerciendo actualmente como DTC, en la Institución  
UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

I.E.P. "Mentes Brillantes" San Isidro - Huanchaco - Trujillo

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 19 días del mes de Junio del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Ejerciente

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Giro Valladares Landa, titular del DNI. N° 18137683, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como Docente a Tiempo Completo, en la Institución Universidad Particular César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la I.E.P. Mentas Brillantes, San Isidro-Huanchaco.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 04 días del mes de Octubre del 2019

[Firma]  
Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SEGUNDO LOPEZ URRUTIA, titular del DNI N° 17855138, de profesión ECONOMISTA, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la I.E.P. Mentas Brillantes, San Isidro-Huanchaco.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		✓		
Amplitud de contenido		✓		
Redacción de los Ítems		✓		
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia		✓		

En Trujillo, a los 17 días del mes de octubre del 2019



Firma

**Anexo N° 5: Base de datos calculada en una hoja de cálculo, para la variable de la encuesta mejora continua**

<b>N° INSTRUMENTOS APLICADOS</b>	<b>Pregunta 1</b>	<b>Pregunta 2</b>	<b>Pregunta 3</b>	<b>Pregunta 4</b>	<b>Pregunta 5</b>	<b>Pregunta 6</b>	<b>Pregunta 7</b>	<b>Pregunta 8</b>	<b>Pregunta 9</b>	<b>Pregunta 10</b>	<b>Pregunta 11</b>	<b>Pregunta 12</b>
1	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	4
2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5
3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3
5	4	3	4	3	2	5	2	2	5	2	4	2
6	4	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	4
7	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	5	4	5	5	4	1	5	3	3	2	2	2
9	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	2	2
10	3	3	3	3	3	1	4	3	4	3	3	5
11	5	4	4	3	3	2	5	1	3	2	5	2
12	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3
13	4	4	4	4	2	2	1	3	2	2	3	2
14	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4
15	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4
16	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3
17	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
18	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2
19	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3
20	4	4	5	4	3	2	2	1	1	3	4	4
21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	3
22	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
24	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5
25	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4
26	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3

27	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4
28	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	5
29	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
30	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5
31	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5
32	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
33	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4
34	5	5	5	2	4	4	4	3	3	3	3	5
35	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
36	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3
37	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5
38	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4
39	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
Siempre	13	18	21	10	7	10	12	6	10	2	8	9
Casi siempre	21	15	12	18	20	17	13	12	13	13	18	14
A veces	5	6	6	9	10	7	10	17	14	18	9	10
Casi Nunca	0	0	0	2	2	3	3	2	1	6	3	6
Nunca	0	0	0	0	0	2	1	2	1	0	1	0
	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39

Siempre %	33%	46%	54%	26%	18%	26%	31%	15%	26%	5%	21%	23%
Casi siempre %	54%	38%	31%	46%	51%	44%	33%	31%	33%	33%	46%	36%
A veces %	13%	15%	15%	23%	26%	18%	26%	44%	36%	46%	23%	26%
Casi Nunca %	0%	0%	0%	5%	5%	8%	8%	5%	3%	15%	8%	15%
Nunca %	0%	0%	0%	0%	0%	5%	3%	5%	3%	0%	3%	0%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Anexo N° 6: Base de datos calculada en un hoja de cálculo, para la variable de la encuesta proceso**

N° INSTRUMENTOS APLICADOS	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
2	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	2	3	3	1	1	1	1	1	3	2	5	3	2	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3
6	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
7	5	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	5	1	1	1	1	3	3	3	3	3
9	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3
10	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	4	4	4	3	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	4
11	3	3	3	2	1	1	1	4	1	4	4	3	3	3	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3
13	5	5	4	3	4	1	1	3	1	4	3	4	3	4	4	5	1	2	4	4	5	3	3	5	5
14	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	4	5	1	5	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
16	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3
18	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	3	3	1	5	3	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5
20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	2	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4
23	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
24	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	2	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4

26	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4
27	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
28	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5
30	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
31	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
32	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5
33	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	5
34	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3
35	4	4	4	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	2	2	3	3	3	4	5	3	2	3	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5
37	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5
38	4	4	1	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4
39	4	4	4	4	2	2	2	1	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5
Siempre	9	9	7	8	1	8	4	11	5	8	8	7	6	5	7	11	8	13	15	9	12	9	11	15	18
Casi siempre	12	9	9	7	11	5	8	6	5	13	14	17	13	12	11	14	12	11	14	13	11	13	13	12	11
A veces	15	15	18	19	17	13	10	10	13	7	6	7	12	17	17	10	12	12	8	15	14	15	14	10	10
Casi Nunca	3	6	4	5	7	5	7	7	7	6	5	4	4	5	4	4	4	2	1	1	2	2	1	2	0
Nunca	0	0	1	0	3	8	10	5	9	5	6	4	4	0	0	0	3	1	1	1	0	0	0	0	0
Total	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39

Siempre %	23%	23%	18%	21%	3%	21%	10%	28%	13%	21%	21%	18%	15%	13%	18%	28%	21%	33%	38%	23%	31%	23%	28%	38%	46%
Casi siempre %	31%	23%	23%	18%	28%	13%	21%	15%	13%	33%	36%	44%	33%	31%	28%	36%	31%	28%	36%	33%	28%	33%	33%	31%	28%
A veces %	38%	38%	46%	49%	44%	33%	26%	26%	33%	18%	15%	18%	31%	44%	44%	26%	31%	31%	21%	38%	36%	38%	36%	26%	26%
Casi Nunca %	8%	15%	10%	13%	18%	13%	18%	18%	18%	15%	13%	10%	10%	13%	10%	10%	10%	5%	3%	3%	5%	5%	3%	5%	0%
Nunca %	0%	0%	3%	0%	8%	21%	26%	13%	23%	13%	15%	10%	10%	0%	0%	0%	8%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



**Anexo N° 7: Cuadros de cálculo de la variable mejora continua**

<b>MIN</b>	<b>33</b>	<b>BAJO</b>	<b>33</b>	<b>41</b>
<b>MÁX</b>	<b>58</b>	<b>MEDIO</b>	<b>41</b>	<b>50</b>
<b>R</b>	<b>25</b>	<b>ALTO</b>	<b>50</b>	<b>58</b>
<b>C</b>	<b>8.33</b>			

<b>Nivel</b>	<b>n° de encuestados</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	<b>9</b>	<b>23.0769</b>
<b>Medio</b>	<b>17</b>	<b>43.5897</b>
<b>Alto</b>	<b>13</b>	<b>33.3333</b>
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

**Anexo N° 8: Cuadros de cálculo de la variable procesos administrativos**

<b>MIN</b>	<b>54</b>	<b>BAJO</b>	<b>54</b>	<b>77</b>
<b>MAX</b>	<b>123</b>	<b>MEDIO</b>	<b>77</b>	<b>100</b>
<b>R</b>	<b>69</b>	<b>ALTO</b>	<b>100</b>	<b>123</b>
<b>C</b>	<b>23</b>			

<b>Nivel</b>	<b>N° de encuestados</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	<b>12</b>	<b>30.7692</b>
<b>Medio</b>	<b>16</b>	<b>41.0256</b>
<b>Alto</b>	<b>11</b>	<b>28.2051</b>
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

## Anexo N° 9: Figuras estadísticas

Figura N° 1: Nivel de mejora continua

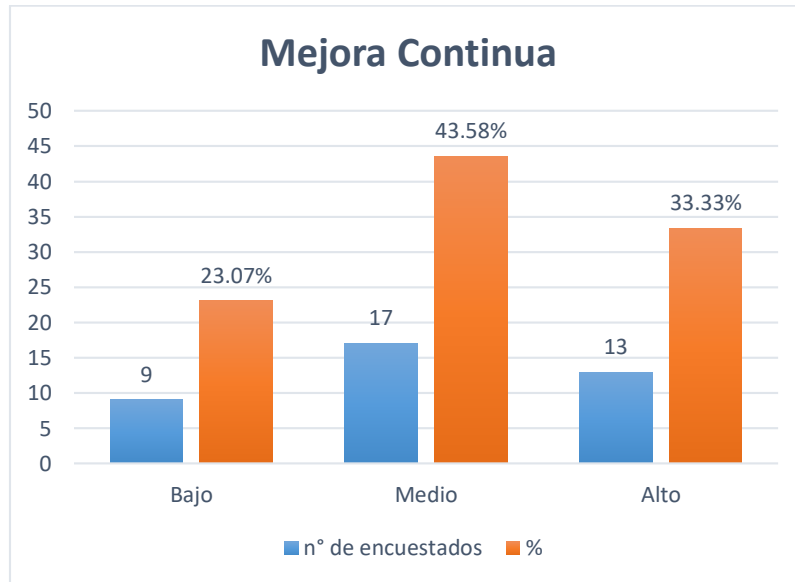
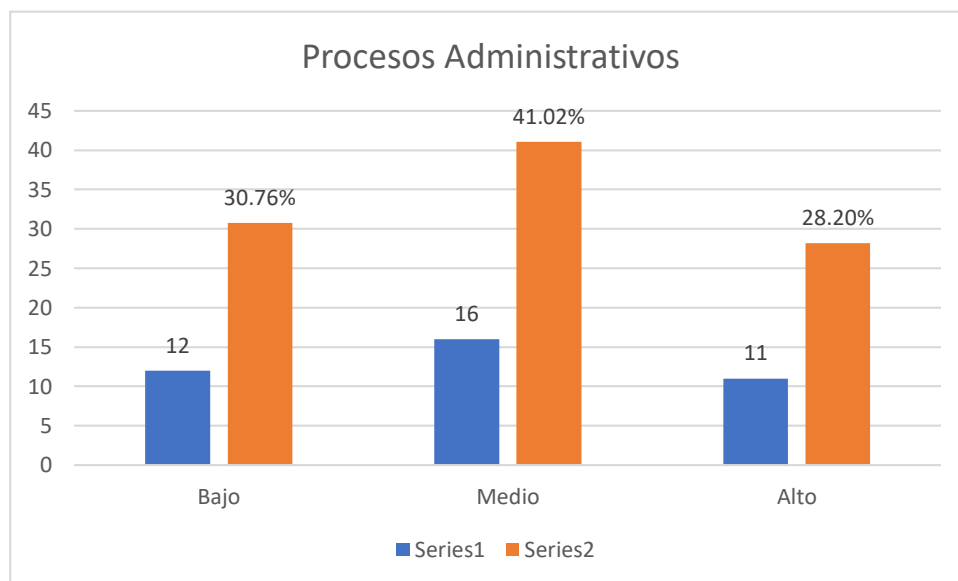


Figura N° 2: Nivel de procesos administrativos



### Anexo N° 10: Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Mejora Continua</b>	,146	39	,036	,947	39	,064
<b>Procesos Administrativos</b>	,076	39	,200*	,976	39	,577

**Anexo N° 11 : Evidencias fotográficas:**





