



## FACULTAD DE ADMINISTRACION

ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL  
CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
(CEPRENU), AÑO 2023

**Línea de investigación:**  
**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con  
mención en Administración de Empresas

### **Autor**

Sotomayor Martínez, Cristhiam Renzo

### **Asesor**

Torres Suárez, Roberto

ORCID: 0000-0002-0913-174X

### **Jurado**

Ponce Veneros, Manuel Santos

Castañeda Sánchez, Magda Isabel

Zavala Sheen, Elmo Ramón

**Lima - Perú**

**2025**



ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DEL CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI (CEPRENU), AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

- |   |                                                                                                                                                  |      |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 | Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal                                                                                            | 3%   |
| 2 | alicia.concytec.gob.pe                                                                                                                           | 2%   |
| 3 | www3.ugto.mx                                                                                                                                     | 2%   |
| 4 | www.coursehero.com                                                                                                                               | <1 % |
| 5 | www.slideshare.net                                                                                                                               | <1 % |
| 6 | repositorio.unfv.edu.pe                                                                                                                          | <1 % |
| 7 | kara, taha. "The Impact of School Structure on the Teacher Leader Effectiveness in an Urban New York School District", Alvernia University, 2022 | <1 % |
| 8 | www.diariomedico.es                                                                                                                              | <1 % |
| 9 | es.slideshare.net                                                                                                                                | <1 % |
- 1 Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal 3%  
Trabajo del estudiante
- 2 alicia.concytec.gob.pe 2%  
Fuente de Internet
- 3 www3.ugto.mx 2%  
Fuente de Internet
- 4 www.coursehero.com <1 %  
Fuente de Internet
- 5 www.slideshare.net <1 %  
Fuente de Internet
- 6 repositorio.unfv.edu.pe <1 %  
Fuente de Internet
- 7 kara, taha. "The Impact of School Structure on the Teacher Leader Effectiveness in an Urban New York School District", Alvernia University, 2022 <1 %  
Publicación
- 8 www.diariomedico.es <1 %  
Fuente de Internet
- 9 es.slideshare.net <1 %  
Fuente de Internet



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL  
CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
UCAYALI (CEPRENU), AÑO 2023**

**Línea de investigación:**

Gestión empresarial e inclusión social

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención  
en Administración de Empresas**

**Autor:**

Sotomayor Martínez, Cristhiam Renzo

**Asesor:**

Torres Suárez, Roberto

Código ORCID: 0000-0002-0913-174X

**Jurado:**

Ponce Veneros, Manuel Santos

Castañeda Sánchez, Magda Isabel

Zavala Sheen, Elmo Ramón

**Lima - Perú  
2025**

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico a Dios, a mi esposa, hijos, padres y amistades y docentes que creyeron en que los objetivos se pueden alcanzar a base de esfuerzo constante.

## INDICE

Resumen.....	4
Abstract .....	5
I. Introducción.....	6
1.1    Descripción y formulación del problema.....	6
1.2    Antecedentes.....	8
1.3    Objetivos.....	14
1.4    Justificación.....	15
1.5    Hipótesis.....	16
II. Marco Teórico.....	17
2.1    Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	17
III. Método.....	26
3.1    Tipo de investigación.....	26
3.2    Ámbito temporal y espacial .....	27
3.3    Variables.....	28
3.4    Población y muestra.....	28
3.5    Instrumentos.....	30
3.6    Procedimientos.....	31
3.7    Análisis de datos.....	31
IV. Resultados.....	32
V. Discusión de resultados.....	53
VI. Conclusiones.....	56
VII. Recomendaciones.....	57
VIII. Referencias.....	58
IX. Anexos.....	61

## RESUMEN

**Objetivo:** Identificar estrategias para mejorar la gestión administrativa del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali (CEPRE-UNU). **Método:** La investigación es cuantitativa, considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que a través de la meditación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Brayman (2004). Los instrumentos utilizados son: entrevista y encuesta. Las variables fueron, variable dependiente, estrategias. **Resultados:** Existe relación significativa entre las estrategias para la mejora de la gestión administrativa del CEPRE-UNU. De la investigación determinaron un coeficiente de correlación de ( $r= 5023$ ), con una ( $p=0.000$ ) ( $p<.05$ ) que evidencia estadísticamente que existe relación significativa entre las variables estrategias y la variable “mejora de la gestión administrativa” del CEPRE-UNU. **Conclusión:** Se halla relación significativa entre las variables estrategias y variable “mejorar de gestión administrativa”

**Recomendación:** Promover talleres de formación en el uso de estrategias eficientes para mejorar la gestión administrativa del (CEPRE-UNU). (2004), propone 3 estrategias: 1. Transparencia y rendición de cuentas. 2. Fuentes alternas e innovadoras de financiamiento 3. Adquisición de bienes y servicios de Calidad.

*Palabras Clave:* Estrategias, mejora continua, gestión administrativa

## ABSTRACT

Objective: To identify strategies to improve the administrative management of the Pre-University Center of the National University of Ucayali (CEPRE-UNU). Method: The research is quantitative, considers that knowledge must be objective, and that it is generated from a deductive process in which through numerical meditation and inferential statistical analysis, previously formulated hypotheses are tested. Brayman (2004). The instruments used are: interview and survey. The variables were, dependent variable, strategies. Results: There is a significant relationship between the strategies for the improvement of the administrative management of CEPRE-UNU. From the research they determined a correlation coefficient of ( $r = 5023$ ), with a ( $p = 0.000$ ) ( $p < .05$ ) which statistically shows that there is a significant relationship between the strategies variables and the variable "improvement of administrative management" of CEPRE-UNU. Conclusion: A significant relationship is found between the variables strategies and the variable "improve administrative management". Recommendation: Promote training workshops on the use of efficient strategies to improve the administrative management of (CEPRE-UNU). (2004) proposes 3 strategies: 1. Transparency and accountability. 2. Alternative and innovative sources of financing. 3. Acquisition of quality goods and services.

Keywords: *Strategies, continuous improvement, contracting and administrative management.*

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Descripción y formulación del problema

#### 1.1.1 Descripción del problema

Investigación titulada. Estrategias para la mejora de la gestión administrativa del (CEPRE-UNU) 2023, tiene como finalidad identificar estrategias, de tal modo ayude a la institución.

La estrategia es una herramienta fundamental en la gestión de cualquier organización, y su aplicación en el ámbito administrativo puede ser muy útil para la toma de decisiones informadas y efectivas. En el caso de un centro preuniversitario como CEPRE-UNU, una gestión administrativa es vital, para el éxito académico y buen funcionamiento de la institución.

Por lo tanto, resulta importante investigar cómo el uso de las estrategias puede contribuir a la mejora de la gestión administrativa en CEPRE-UNU. La presente investigación tiene como objetivo analizar la contribución del uso de las estrategias en la gestión administrativa mediante las herramientas existentes.

Para el desarrollo de este trabajo se ha aplicado la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación. Con el propósito de mejorar la calidad de las compras institucionales. Guerrero (2004), propone 3 estrategias: 1.

Transparencia y rendición de cuentas. 2. Fuentes alternas e innovadoras de administración 3. Gestión de Calidad. Que permitan la mejorar de la gestión administrativa

Causas: Faltas de estrategias, políticas y programas administrativos eficientes, esto sucede por la falta de capacitación al personal, compromiso e identificación, ausencia en la

supervisión de los procesos administrativos.

Consecuencias: serían graves para la institución, ocasionando demoras en los procesos de administración, demoras en la formulación y modificación del plan anual y la baja ejecución del presupuesto asignado. Devolución del presupuesto no ejecutado al MEF, al final del ejercicio. Ocasionando la reducción en el siguiente ejercicio presupuestal por mala gestión en la ejecución del gasto público. Afectando a toda la comunidad universitaria.

En esta investigación se plantea sugerir estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa, que se alineen con el Plan estratégico Institucional, logrando estrategias para incrementar la captación de recursos, a través de la mejora de la gestión administrativa desarrolladas en beneficio de la comunidad universitaria. Guerrero (2004) indica tres estrategias logísticas: I. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS. Uno de los puntos centrales en la administración ha sido mantener la viabilidad, la disciplina y el orden en las finanzas institucionales, con enfoque preventivo, para rendir cuentas claras a los organismos competentes, pues los recursos universitarios son aportación de la sociedad, a la cual nos debemos. El uso de recursos informáticos de control y registro seguirá siendo una constante en este apartado. II. FUENTES ALTERNAS E INNOVADORAS DE FINANCIAMIENTO. Con la participación de la comunidad universitaria, se determinará una directriz institucional de generación de fuentes alternas de financiamiento, que permitan impulsar más vigorosamente el desarrollo de las prioridades y propiciar más modalidades de apoyo a profesores y estudiantes. Se impulsará la generación de recursos mediante servicios, proyectos de vinculación, proyectos con los sectores, y otros a través del Ecosistema VIDA UG y el Campus Digital. III. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CALIDAD. Se fortalecerá el sistema de asignación y seguimiento de la gestión administrativa, se atiendan las expectativas de eficiencia y oportunidad de la comunidad universitaria.

La mayoría de los problemas son de tipo administrativo, es decir hay que mejorar los procedimientos administrativos y para ello se requiere contar con estrategias claras, así como instrumentos de gestión administrativa: manuales de procedimiento de gestión administrativas, manuales de procedimientos en las facultades, manuales para la ejecución de programas y manuales para contrataciones.

### ***1.1.2 Formulación del problema***

#### **1.1.2.1. Problema General**

¿Cómo influye las estrategias en la “mejora de la gestión administrativa” del CEPRE- UNU, 2023?

#### **1.1.2.2 Problemas específicos**

1. ¿Cómo influye las normas en la “mejora de la gestión administrativa” CEPRE-UNU ,2023?
2. ¿Cómo influye la política en la “mejora de la gestión administrativa” CEPREUNU, 2023?
3. ¿Cómo influye la tecnología en la “mejora de la gestión administrativa” del CEPREUNU, 2023?

## **1.2 Antecedentes**

### ***1.2.1 A nivel Nacional***

Para Castro (2021) menciona que, “el área brinda servicios de formación en primeros auxilios al voluntariado y a la población en general. Así como otros cursos relacionados a la Salud. La Institución en si es privada de servicio público, auxiliar de los poderes del Estado en el ámbito humanitario. Este trabajo está dividido en cinco capítulos, las cuales se detalla la información general de la empresa, el planteamiento del problema, el marco teórico, desarrollo

del proyecto e implementación de la propuesta. En principio se realiza un análisis de la problemática utilizando herramientas metodológicas como lluvia de ideas, matriz de Ishikawa y diagrama de Pareto, que han permitido identificar las causas que están originando la deficiente gestión administrativa. Luego, se presentan dos alternativas, escogiendo la más viable y que permita cumplir con los objetivos, siendo la implementación de una plataforma web integrada con una plataforma E-learning, que permitan un crecimiento eficiente, una adecuada gestión de la información con innovación y tecnología, automatizando los procesos desde la inscripción hasta la culminación de los cursos, generando valor al área y a la institución. Finalmente, se realiza la implementación, el cronograma y presupuesto de la propuesta elegida”.

Para Bautista (2018). Indica que “la universidad nacional san Luis Gonzaga de Ica, dentro de su centro de producción tiene El Centro Pre Universitario y alberga a más de mil alumnos los cuales necesitan que se tenga que utilizar tecnología para poder mejorar el control tanto de la parte académica como administrativa es por ello que al finalizar el presente trabajo de tesis los resultados que arroja es que para el indicador 1, nos arroja una  $t$  calculado=13,54 mayor al  $t$  crítico=1,64; este resultado se encuentra en la zona de rechazo de la  $H_0$ , por lo que se acepta la hipótesis de investigación; aceptación igualmente, respaldada por el Valor  $p=0,000$  menor al nivel de significancia 0,05. Asimismo, Con los resultados en base a la media se tiene una reducción del tiempo de 18.47 minutos a 8.60 minutos; esta reducción de 9.87 minutos, representa el 53,44% para el indicador 01. El resultado obtenido en la prueba de hipótesis del  $t$ -student como se muestra en la gráfica No 08, nos arroja una  $t$  calculado=5.81 mayor al  $t$  crítico=1,64; este resultado como se aprecia en la gráfica se encuentra en la zona de rechazo de la  $H_0$ , por lo que se acepta la hipótesis de investigación; aceptación igualmente respaldada por el Valor  $p=0,000$  menor al nivel de significancia 0,05. En cuanto los resultados de la estadística descriptiva del indicador 02, las medias para la pre y pos prueba 16.69 minutos a 4.68 minutos

representan una reducción de 12.01 minutos siendo esta reducción el 71.96%. Finalmente, el resultado obtenido en la prueba de hipótesis del t- student como se muestra en la gráfica No 09, nos arroja una  $t$  calculado=5.81 mayor al  $t$  crítico=1,64; este resultado como se aprecia en la gráfica se encuentra en la zona de rechazo de la  $H_0$ , por lo que se acepta la hipótesis de investigación; aceptación igualmente, respaldada por el Valor  $p=0,000$  menor al nivel de significancia 0,05. En cuanto los resultados de la estadística descriptiva del indicador 03, las medias para la pre y pos prueba 27.16 minutos a 5.15 minutos representan una reducción de 22.01 minutos siendo esta reducción el 81.04%”.

Para Guadalupe (2021) menciona que “Tuvo como objetivo principal la elaboración de estrategias de gestión orientadas a mejorar los procesos de la administración educativa en un centro de estudio de Guayaquil. Para llegar a este propósito, se identificaron las teorías principales que fundamentan una correcta administración educativa y le otorgan una imagen institucional idónea, se conocieron las características y funciones que debía contener el manual de funciones y convivencia, se establecieron las acciones que planteen actividades relacionadas con los procedimientos administrativos para luego estructurar un plan estratégico que permita el fortalecimiento de la imagen de la institución. La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo y cuyo diseño de investigación fue descriptivo y con carácter pre-experimental. También se empleó un cuestionario aplicado a los docentes y personal administrativo de la institución. Como resultado de la aplicación del mismo se comprobó el cumplimiento de las hipótesis alternativas. Por otro lado, la prueba T Student y la Alfa de Cronbach de 0, 892 comprobaron la viabilidad y la aceptabilidad de la propuesta de las estrategias de gestión, donde representó un 62% de efectividad en cuanto a la gestión que se realiza en la institución y de esa forma se demostró que esta herramienta permite apoyar e integrar a los docentes de forma más colaborativa, se socializaron las políticas internas, se logró una actitud positiva y un canal comunicativo que directamente beneficiara a toda la comunidad educativa.

Para Yangali (2016), menciona que “La presente investigación estudio en qué medida la gestión educativa mejoro la calidad en la Universidad Nacional de Cañete, encontrándose que, en una adecuada gestión educativa, mejora significativamente al contar con gerentes universitarios competentes para una adecuada gestión de la carrera y garantizar el soporte institucional en la Universidad Nacional de Cañete. Es una investigación básica de tipo aplicada, de carácter exploratorio, según su naturaleza es cuantitativa, según su alcance es longitudinal. El diseño es experimental, de nivel cuasi experimental. La población es de 817 personas y se aplicó en una muestra de 142 personas. Llegando a las siguientes conclusiones: La gestión educativa, considera que los directivos y funcionarios universitarios están tomando conciencia de la importancia del conocimiento y dominio de la gestión estratégica para alcanzar los objetivos institucionales en la universidad y garantizar la calidad educativa”.

### ***1.2.2 A nivel internacional***

Para Chiquito et al. (2021), menciona que: “su objetivo en analizar si es pertinente mejorar la gestión administrativa de las instituciones universitarias de Ecuador a través de la planeación estratégica basada en herramientas financiera – académica con enfoque de internacionalización como proceso mediador y con múltiples acciones de despliegue organizacional para empoderar lo administrativo y académico en las instituciones universitarias y lograr así altos estándares de calidad, la propuesta nace del diagnóstico sistemático realizado a partir del análisis documental ejecutado para constatar las deficiencias existentes en torno a la calidad y la eficiencia requerida como sostén institucional, se adoptan otros métodos como el histórico-lógico para establecer fundamentos asociados a la planeación estratégica para la mejora organizacional y en especial para lograr altos estándares de calidad a través de la internacionalización “.

Para Dávila y Bustamante (2017), menciona que las: “estrategias eficaces que se aplican

en las funciones administrativas de los centros escolares son las herramientas fundamentales que ayudan al buen desarrollo de la institución educativa, debido a que determina el cumplimiento individual, consciente y sistemático del director mismo. El presente estudio es una investigación de tipo descriptivo, realizada en dos centros escolares del distrito III de la ciudad de Managua, en el turno matutino, durante el segundo semestre del año lectivo 2017; con el objetivo de valorar las diversas estrategias que aplica la dirección escolar con el fin de cumplir sus objetivos. 1 La información se recopiló con la aplicación de encuestas a las docentes, entrevista a la directora, subdirectora, encuesta a padres y madres de familia, análisis de documentos normativos y pedagógicos resguardados por la dirección del centro, los que se aplicaron a los sujetos objetos de estudios. Para la realización del estudio, se tomó como 4 sujetos correspondiente al personal administrativo, 14 docentes y 53 padres y madres de familia, para un total de 71 sujetos de investigación. Entre los principales resultados se destacan: De los dos centros en estudio, uno se destaca por su desempeño administrativo. Uno de ellos aplica diversas estrategias que las direcciones escolares podrán adaptar en el desarrollo de sus funciones, para cumplir sus objetivos. Los objetivos se alcanzan a medida que se trabaja en conjunto durante todo el proceso del desarrollo administrativo del centro escolar. El perfil del director influye en el involucramiento del personal en las actividades emprendidas. Todo trabajo no es en vano, la percepción de los actores educativos es valorada según su forma de trabajo. Son eficaces de acuerdo con el desarrollo de sus funciones y gestiones dentro del centro escolar. Al concluir el estudio, presentamos las recomendaciones para los centros en estudios, estudiantes de administración y gerentes administrativos de la educación con las principales estrategias administrativas que detonaron la eficacia en el centro de estudio, con el objetivo de fortalecer cada función desempeñada por el administrador escolar”.

Para Dimas et al. (2013). menciona: “las Estrategias de Gestión Académico-Administrativas utilizadas por la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME) de la

Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), las cuales reflejan las diversas acciones implementadas por la Dependencia de Educación Superior (DES) destacando la trascendencia del binomio academia- administración el cual se ha enfocado a contribuir a mejorar la capacidad académica de la misma. Dichas estrategias surgieron a raíz de la necesidad de implementar un modelo efectivo que permitiera seleccionar y contratar aspirantes que cubrieran el perfil del docente de calidad, esto con el fin de dar cumplimiento a las aspiraciones manifestadas en la Visión 2020 de la UANL, sin embargo, en el desarrollo del modelo trabajado a la par del cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional de la DES se integraron nuevas estrategias cuyo resultado permitió que se modificara el gráfico de su capacidad académica denotando una importante mejora y detectando nuevas áreas por desarrollar convirtiéndolas en objetivos con una nueva visión. Es en esta etapa donde la FIME a través de su plan de desarrollo refrenda su compromiso con la Institución de Educación Superior (IES)”.

Para Bok (1992). Menciona que “la Educación inclusiva. Caso de estudio: Escuela Estados Unidos de América, San Joaquín de Flores, Heredia, menciona Como propósito general se plantea analizar las prácticas del colectivo docente en el proceso de educación inclusiva desde la gestión administrativa en la escuela Estados Unidos De América San Joaquín de Flores en Heredia. Del mismo se derivan los siguientes propósitos específicos; identificar las prácticas de educación inclusiva en el centro educativo Estados Unidos de América, además, caracterizar el colectivo docente del centro educativo Estados Unidos de América, por último, establecer las necesidades de formación del colectivo docente para trabajar la educación inclusiva. Este trabajo de investigación posee un enfoque cualitativo, el cual se enmarca desde un paradigma naturalista. Con este, se explora e interpreta la interacción de la individualidad en fenómenos sociales como las prácticas educativas, actitudes y valores de la persona docente y la persona directiva en el contexto que se desenvuelve en un tiempo y espacio. Se indaga lo subjetivo, no se basa en métodos y técnicas cuantitativas (Corbetta, 2010). Entre las principales conclusiones

se establece la relevancia de la gestión administrativa en función de fortalecer los tres pilares orientados a la educación inclusiva como políticas educativas, prácticas educativas inclusivas y una cultura inclusiva. Estos deben enfocarse como objetivos en la planificación, ejecución y evaluación continua sobre la mediación pedagógica adaptada a las necesidades del estudiantado y en la capacitación y formación académica del profesorado mediante el trabajo colaborativo, a través de la ejecución del Manual de Líneas de Acción del Ministerio de Educación Pública y el Diseño Universal de Aprendizaje. El gestor educativo es el encargado de dinamizar recursos financieros, físicos, humanos y curriculares, y educar en valores creando espacios de reflexión individual y colectiva con el fin de promover una cultura inclusiva. Por último, se brindan una serie de recomendaciones que contribuyen al mejoramiento continuo”.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo general***

Determinar si existe relación entre las variables Estrategias y mejora de la gestión administrativa CEPRENU, 2023

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

Determinar si existe relación entre la variable: estrategias y la dimensión factor Normas en la mejora de la gestión administrativa CEPRENU, 2023

Determinar si existe relación entre la variable: estrategias y la dimensión Política en la mejora de la gestión administrativa CEPRENU, 2023

Determinar si existe relación entre la variable: estrategia y la dimensión factor Tecnología en la mejora de la gestión administrativa CEPRENU, 2023

### **1.4 Justificación**

#### ***1.4.1 Justificación teórica***

El trabajo de investigación tiene una justificación teórica para posteriores estudios difundiendo conocimiento acerca de las variables: estrategias y mejora de la gestión administrativa, la información académica que puede ser usada como antecedente para otros investigadores que busquen ahondar el tema en mención y sobre todo, que las recomendaciones puedan ser tomadas en cuenta para mejorar las condiciones laborales en consecuencia tener trabajadores con un equilibrio emocional a fin de optimizar sus tareas en beneficio de los usuarios del servicio.

#### ***1.4.2 Justificación práctica***

Con respecto a la justificación práctica se demostrará que los resultados de la investigación en referencia a la variable estrategias es un problema significativo determinarlas para la mejora de la gestión administrativa, lo cual dificulta el desarrollo de la calidad y mejora continua del servicio hacia los usuarios de la institución.

#### ***1.4.3 Justificación social***

Es importante porque beneficia a los trabajadores al ser capacitados y certificados en temas de estrategias y mejora de la gestión administrativa ya que en buena cuenta el buen funcionamiento beneficiará a la comunidad universitaria: docentes, trabajadores y estudiantes, contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios.

#### ***1.4.4 Justificación metodológica***

Asimismo, el aporte de la justificación metodológica se aplicarán cuestionarios con El fin de evaluar su confiabilidad, en este caso para valorar la variable estrategias se emplea el cuestionario de estrategias y para valorar la variable mejora de la gestión administrativa se utilizará el cuestionario de mejora de la gestión administrativa, en la justificación social se recomienda implementar estrategias que permitan mejorar la calidad de servicio ofrecido a los usuarios y mejorar la gestión administrativa CEPRE-UNU, 2023.

En ese contexto, la investigación, desde el punto de vista teórico, genera reflexión y discusión sobre el conocimiento del área investigada, así como dentro del ámbito de las Ciencias Administrativas, al analizarse y utilizarse teorías como la teoría del Planeamiento y la teoría de la gestión de la mejora continua y calidad.

## **1.5 Hipótesis**

### ***1.5.1 Hipótesis general***

Que existe relación entre las variables estrategias y mejora de la gestión administrativa CEPREUNU, 2023.

### ***1.5.2 Hipótesis específica***

Existe relación entre la variable: estrategias y la dimensión factor Normas en la mejora de la gestión administrativa CEPRE-UNU, 2023.

Existe relación entre la variable: estrategias y la dimensión factor Políticas en la mejora de la gestión CEPRE-UNU, 2023

Existe relación entre la variable: estrategias y la dimensión factor tecnología en la mejora de la gestión administrativa CEPRE-UNU, 2023

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### **Estrategias**

Interpretando a, (Mintzberg, Brian y Boyer ,1997), una estrategia es el conjunto de políticas, procesos y procedimientos para hacer que el sistema de control interno se potencie y opere con eficiencia y eficacia. Las estrategias también son planes para el futuro. Gestionar una estrategia es conformar un patrón de pensamiento y acción, control y aprendiza, estabilidad y cambio. Se reconoce que hay variadas definiciones de estrategia y presenta cinco de ellas: plan, pauta de acción, patrón (o modelo), posición y perspectiva; aunque el autor se orienta por la definición de la estrategia como un modelo, específicamente un patrón de flujo de acciones orientadas a elevar, superar y potenciar, en este caso la operatividad del sistema de control de una entidad. A continuación, sostiene que la estrategia es “consistencia en el comportamiento, tanto si es intencional como si no lo es”.

Analizando a, (Koontz y O'Donnell ,2010), las estrategias para potenciar las actividades del sistema de control consisten en la determinación del propósito (o misión) y de los objetivos básicos de mediano y largo plazo de la Policía Nacional del Perú; y la adopción de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para su cumplimiento. En consecuencia, la estrategia para potenciar la operatividad del sistema de control implica el compromiso de todos los recursos de la entidad policial para poder sobrevivir y desarrollarse dentro de un entorno de mejora continua y competitividad.

La estrategia tiene que ver con posicionar al sistema de control para que alcance una ventaja competitiva sustentable. Su meta fundamental es crear valor para la entidad. Las estrategias sólidas están arraigadas en la comprensión profunda de que es lo que valoran los ciudadanos actuales y potenciales, como desarrollan sus actividades de control, como opera los

sistemas de control de otras instituciones y como habrán de cambiar esos elementos. También deberán reflejar un claro propósito (intención) estratégico, la mejora continua y la innovación competitiva.

Interpretando a Stoner (2000), se puede apreciar que coincide con Mintzberg (1997), cuando indica que una estrategia es el patrón o plan que integra las principales metas, objetivos, políticas del sistema de control de una entidad, y a su vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Otra forma de concebir la estrategia es la forma de cómo hacer las cosas para obtener una mejora continua que se traduzca en la potenciación de la operatividad del sistema de control, como forma de asegurar la misión institucional.

### **Tipos de estrategias**

FRED (2003). Administración estratégica, según este autor, las estrategias permiten a las empresas obtener una ventaja competitiva desde tres bases distintas: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque.

Porter denomina a estas bases estrategias genéricas:

- El liderazgo en costos destaca la fabricación de productos estandarizados a un costo por unidad muy bajo para consumidores que son sensibles al precio
- La diferenciación, es una estrategia cuyo objetivo es elaborar productos y servicios considerados como únicos en la industria y dirigidos a consumidores que son poco sensibles al precio
- El enfoque, conlleva a la elaboración de productos y servicios que satisfagan las necesidades de grupos pequeños de consumidores

Las estrategias de Porter implican diferentes acuerdos de organización, procedimientos de control y sistemas de incentivos. Las empresas grandes que tienen mayor acceso a los

recursos compiten por lo general con base en el liderazgo en costos o en la diferenciación, mientras que las empresas pequeñas compiten a menudo con base en el enfoque.

#### Estrategia de Liderazgo en costos

La razón principal para utilizar estrategias de integración hacia delante, hacia atrás y horizontales es obtener beneficios de liderazgo en costos, aunque éste se debe seguir, por lo general, junto con la diferenciación. Diversos elementos del costo afectan la atracción relativa de las estrategias genéricas, incluyendo las economías de escala o las economías deficientes por escala obtenida, los efectos de la curva de aprendizaje y experiencia, el porcentaje de capacidad de utilización logrado y los vínculos con proveedores y distribuidores.

Una estrategia exitosa de liderazgo en costos se disemina en toda la empresa, según lo demuestra la eficiencia elevada, los gastos generales bajos, las prestaciones limitadas, la intolerancia al desperdicio, la revisión minuciosa de las solicitudes de presupuesto, los amplios elementos de control, las recompensas vinculadas a la contención de costos y la extensa participación de los empleados en los intentos por controlar los costos.

#### Estrategia de diferenciación

Diversas estrategias ofrecen diferentes grados de diferenciación. La diferenciación no garantiza la ventaja competitiva, sobre todo si los productos estandarizados satisfacen las necesidades de los clientes o si es posible que los competidores imiten los productos con rapidez. La diferenciación exitosa implica mayor flexibilidad y compatibilidad de los productos, menores costos, mejor servicio, menor mantenimiento, mayor conveniencia o más características. El desarrollo de productos es ejemplo de una estrategia que ofrece las ventajas de la diferenciación.

#### Estrategias de enfoque

Una estrategia de enfoque exitosa depende de que un segmento de la industria aún no tenga un tamaño suficiente, posea un buen potencial de crecimiento y no sea vital para el éxito de otros competidores más grandes. Las estrategias como la penetración en el mercado y el desarrollo del mismo ofrecen importantes ventajas de enfoque.

La estrategia en sí desde su formulación hasta su implementación debe de ser analizada cuidadosamente ya que si el competidor se da cuenta de su existencia y si ve que esta tiene éxito tratará de imitarla.

## **Administración**

Aguilera (2015). La administración es un proceso que sigue pasos o fases muy definidas, las cuales no obedecen una secuencia predeterminada, más bien están relacionadas entre sí y permiten que la gestión de la institución se lleve de forma correcta.

De acuerdo con García et al. (2018), se tiene lo siguiente:

La planificación: esta evita que las actividades se realicen de forma dispersa y logra que los objetivos sean cumplidos pues reduce la incertidumbre hacia el futuro y los cambios,

facilita el control o se centra en la acción de logros, propicia una mejor operación económica y busca el mayor beneficio de la institución.

La ejecución: Se refiere a llevar a la práctica la planificación en el que se tiene en cuenta los plazos ya establecidos, así como también los objetivos propuestos. Se requiere que exista un control que establezca y determine la relación de objetivos y resultados.

La organización: se lleva a cabo dentro de un procedimiento administrativo, en donde se aborda dos ópticas; orgánica y acción organizada. La orgánica es una estructura que se constituye por roles y organigramas, y mientras que la acción a organiza crea el flujo organizacional con eficiencia, eficacia y mucho sentido.

La dirección: es la tercera fase comprende el trabajo administrativo educativo que realiza la parte ejecutiva de la institución, es en este punto donde los subordinados pueden llegar a tener una mejor eficiencia y eficacia, pues esta etapa les da a conocer no sólo los objetivos de la institución, sino también la dirección, desarrollo, liderazgo y el mando que deben seguir.

La coordinación: es el establecimiento y mantenimiento de la armonía con la que se realizan de las actividades en el plantel educativo. Esta se lleva a cabo con la finalidad de sincronizar y uniformizar tanto de las actividades desarrolladas como los esfuerzos de los actores de la comunidad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Control: En esta etapa se debe crear una función que permita a lo largo del proceso de administración la reducción de un trabajo disperso en el que no exista orden, disciplina y coordinación, y más bien se establezcan estándares que midan el desempeño de los empleados de la institución educativa y se corrijan los problemas inconvenientes que estén presentando en la misma.

Evaluación: Ésta se ejecuta en dos campos: la primera en el transcurso de enseñanza-aprendizaje, y la segunda en las otras tareas que se dan en el plantel educativo. Esta cumple un rol muy importante que permite la corrección de errores, agregar nuevas técnicas e instrucciones, nuevas estrategias que permitan que la instrucción pueda ser eficaz y concisa (García et al., 2018).

## **Calidad del servicio**

Buzzel y Gale (1987) exponen que: En un mundo tan competitivo, la clave para tener ventajas competitivas sustentables radica en entregar alta calidad de servicios que resulte en clientes satisfechos. Así, la calidad de servicio es utilizada para diferenciar y agregar valor a ofertas de servicio y, como una manera de ganar ventajas competitivas. Por lo tanto, no hay una duda acerca de la importancia de la calidad de servicio y satisfacción del cliente, como

retos esenciales de los proveedores de servicio.

Allred y Addams (2000) afirma la calidad de los bienes como tangible y alcanza a ser medida por indicadores como durabilidad, desempeño y características propias del bien, sin embargo, la literatura define calidad de servicio como actitud, subjetividad y

Se aprecia una diferencia entre lo que la empresa percibe, las expectativas de los percepción. clientes y lo que el cliente espera realmente, aun cuando la organización logre conocer con claridad las perspectivas de sus clientes, pueden aparecer problemas si ese conocimiento no se transcribe a diseños y estándares de servicio dirigidos a los clientes.

Es importante que una organización defina los diseños y estándares, puede considerarse que está preparada para prestar servicios de calidad, aunque, todavía no es lo suficiente.

Se debe adicionar procesos, sistemas y personas que aseveran que la ejecución del servicio efectivamente iguale o supere los estándares y diseños establecidos.

Después que la empresa cuenta con todo lo necesario para cumplir las expectativas del cliente, debe cerciorarse que las promesas que se precisan a los clientes se igualen con las que se aprovisionan.

#### Objetivo de la calidad de servicio

El objetivo principal de la calidad de servicio es el de contribuir a la satisfacción del cliente. Mientras más calidad percibida, más satisfechos quedarán los clientes y así podremos lograr la satisfacción total y aplicar el mejoramiento continuo de la calidad. La excelencia en la calidad de un servicio implica encontrar el equilibrio entre satisfacción de las necesidades del cliente, la satisfacción del personal y los beneficios de la empresa. La calidad en el servicio siempre es definida por los clientes, la calidad es un concepto resultante de la relación entre las expectativas y lo percibido por el cliente, por lo tanto, la única perspectiva válida es la del

cliente.

#### Modelo para medir la calidad de servicio Modelo Nórdico

Grönroos (1984) presentó un modelo para medir la variable calidad de servicio mediante una comparación del servicio que se espera y lo que recibe, el investigador menciona dos componentes para la calidad de servicio:

- Calidad técnica, el servicio que se da y obtiene un resultado aceptable
- Calidad funcional, lo que el consumidor recibe del servicio brindado.

Un cliente al recibir un servicio crea una experiencia, los que permite evaluar la calidad de servicio, de lo contrario, únicamente se estaría evaluando la “calidad técnica”; cuando se observa va más allá se evalúa la interacción del cliente y personal de atención, esto suma la “calidad funcional” del cual influye en la opinión del cliente frente al servicio recibido.

Según Grönroos (1984) el proceso de la calidad percibida es complejo, según la figura la calidad que se espera está en función a la comunicación de marketing, imagen de la empresa, comunicación boca – oído transferida por los clientes y las necesidades de los clientes, siendo estos algunas de las características directas que presenta el servicio y otras son indirectas por parte de quien espera el servicio.

#### Mejoramiento Continuo

El presente trabajo de investigación que se plantea se enmarca también en la teoría del mejoramiento continuo para mejorar la gestión administrativa de la institución; pues la transferencia de capacidades al talento humano, la instauración de instrumentos de gestión, la incorporación del área de patrimonio como área orgánica, la innovación tecnológica y una moderna infraestructura, permitirá mejores estrategias y por ende una eficiente gestión administrativa.

En tal sentido; podemos citar a Lossada (2013), que señala que la Teoría de la Gestión del Mejoramiento Continuo es un proceso continuo y progresivo que involucra a toda la empresa en la definición y uso de objetivos, metas, métodos y tecnología; así como la transferencia de capacidades hacia todos sus integrantes, implementando y estandarizando las mejoras a través de indicadores, políticas y lineamientos que reducen los márgenes de error.

La gestión del mejoramiento continuo comprende un proceso de mejora progresiva, para lo cual se definen objetivos, metas, métodos y tecnología a utilizarse; se informa, educa y capacita a todos los participantes del proceso; se implementan las mejoras y se supervisan durante su incorporación; se estandariza la mejora implementada para luego establecer indicadores, políticas y lineamientos para evitar márgenes de error. Cada una de estas fases se implementa con la finalidad de optimizar la calidad del proceso productivo y reducir costos operativos.

En esta perspectiva, (García, 2015), añade que se propicia una gestión pública enfocada en el doble carácter de gobierno y administrador del Estado, para cumplir sus fines, competencias y funciones a través de sus órganos que forman una estructura especial y un conjunto de técnicas y procedimientos que lo ponen en marcha, la administración pública son todas las instituciones y organismos públicos y privados que prestan servicios públicos, tanto del Gobierno central, los Gobiernos regionales o los Gobiernos locales, comprendiendo a los organismos que desempeñan una función de interés público, especialmente de provisión de servicios y/o regulación de los comportamientos e intereses de la sociedad, el mercado, así como del propio Estado y sus instituciones.

De estos postulados, (García, 2015), define a la gestión pública como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas públicas establecidas por el Poder Ejecutivo, la gestión

pública es un aspecto clave para que las instituciones públicas logren cumplir con su rol, el cual, expresado de modo general, consiste en lograr la correspondencia con las demandas ciudadanas.

### **Servicio Público**

(García, 2015) añade que se propicia una gestión pública enfocada en el doble carácter de gobierno y administrador del Estado, para cumplir sus fines, competencias y funciones a través de sus órganos que forman una estructura especial y un conjunto de técnicas y procedimientos que lo ponen en marcha, la administración pública son todas las instituciones y organismos públicos y privados que prestan servicios públicos, tanto del Gobierno central, los Gobiernos regionales o los Gobiernos locales, comprendiendo a los organismos que desempeñan una función de interés público, especialmente de provisión de servicios y/o regulación de los comportamientos e intereses de la sociedad, el mercado, así como del propio Estado y sus instituciones.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación

##### 3.1.1 *Tipo de investigación*

La presente investigación titulada: “Estrategias Para la Mejora de la gestión administrativa CEPRENU, 2023”.es una investigación básica, porque se abordará el estudio de las variables en su descripción y la relación que existe entre ambas. Por qué indica que empleará la observación, se buscara el beneficio poblacional y no se apartara de las bases teóricas (Mc Dowell, 2018, p. 2).

Según su nivel, la investigación presentada es del nivel descriptivo, por cuanto señala y describe las estrategias y su relación para la mejora de la gestión CEPRENU, 2023.

“La descripción de un hecho o situación concreta va más allá de un simple detalle de características, consiste en una planificación de actividades encaminadas a examinar las particularidades del problema, formular una hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar”. “Su objetivo central es obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema, jerarquizar los problemas, derivar elementos de juicio para estructurar estrategias operativas y señalar los lineamientos para la prueba de las hipótesis” (Rojas, 2013, p. 49).

##### 3.1.2 *Métodos de investigación*

En la presente investigación, para la construcción de los elementos del estudio, según (Hernández y Mendoza, 2018) se utilizan diversos métodos que permiten brindar consistencia al estudio. Así en la presente investigación se utilizó el método cuantitativo utilizando estadística.

- Tablas y gráficas de estadística, que permite realizar el procesamiento de los resultados

encontrados a través de una base de datos y luego presentarlas en tablas y gráficos para el análisis e interpretación de los resultados.

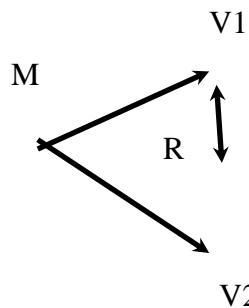
- Prueba de contrastación de hipótesis, el cual permite demostrar los resultados encontrados, la relación que existe entre las variables y sus dimensiones.

### ***3.1.3 Diseño de Investigación***

Es No experimental, de nivel descriptivo correlacional, por que determina la interrelación de las variables estrategias y mejora de la gestión administrativa (Cheprasov, 2018. p. 2).

Se usará el método hipotético deductivo, en donde se plantea las hipótesis de acuerdo al problema comparándolas (Crossman, 2017, p. 2) Según el paradigma es cuantitativo porque a la realidad y está más inclinado al positivismo. (Hernandez et al. 2018, p. 120).

Esquematización



Dónde:

M: Muestra

V 1: estrategias

V 2: Mejora de la gestión administrativas R: Relación

## **3.2 Ámbito temporal y espacial**

### ***3.2.1 Delimitación temporal***

Es una investigación que comprenderá el periodo que se inicia el año 2023; aunque las

estrategias para mejorar la gestión administrativa son de carácter prospectivo.

### ***3.2.2 Delimitación espacial***

La investigación se desarrolló en base a la información proporcionada por el personal del CEPRENU, de un universo de 1,563 personas. Entre docentes y estudiantes

## **3.3 Variables**

En lo referente a las variables:

“Una variable es cualquier propiedad, característica, número o cantidad que aumenta o disminuye con el tiempo o puede tomar diferentes valores (a diferencia de las constantes, como  $n$ , que no varían) en diferentes situaciones” (Wright, 2018, p. 8)

Variable estrategias: Variable Independiente, (Armijos, 2019) lo identifica “como las acciones de manejo del RRHH para potenciarlo, capacitarlo para un mejor desarrollo de su labor” (p, 29).

Variable mejora de la gestión administrativa: Variable dependiente, Ramírez (2016) “establece las diferencias entre percepciones y expectativas del usuario ante una prestación”.

## **3.4 Población y muestra**

### ***3.4.1 Población de la investigación***

Poblacional con características similares y que se encuentran en un mismo lugar (Malthusian, 2018, p. 2)

### ***3.4.2 Muestra de la investigación***

Se puede definir el tamaño de la muestra, dependiendo de quien propone dos criterios: el primero tiene que ver con tomar el mayor tamaño de la muestra, con el fin de aminorar el error. El segundo criterio es de acuerdo con la selección por lógica,

Para el desarrollo de esta investigación se trabajará con un criterio lógico para definir el tamaño de la muestra. Para ello se han determinado ciertos parámetros a los cuales se les ha asignado porcentajes. Fisher (1974),

El cuadro a continuación nos detalla el cálculo de la muestra:

#### **Criterios de selección.**

Son los sujetos escogidos por sus caracteres para participar en los cuestionarios (Adrish, 2019, p. 2). Se tomará en cuenta en esta investigación, los usuarios internos, usuarios externos, personal, alumnos, entre hombres y mujeres de la institución.

#### **Criterios de inclusión**

Usuarios internos personal de la institución y, voluntarios a la encuesta y que asistieron ese día.

#### **Criterios de Exclusión.**

Usuarios internos personal con licencia y de vacaciones, no voluntarios a la encuesta, los que no asistieron ese día y alumnos que no asistieron el día de las encuestas.

#### **3.4.3 Muestreo**

Se realizará el muestreo y se aplicaran las encuestas a los usuarios externos e internos de la institución.

Se considerará y se calculará los datos presentados para la muestra.

#### **3.4.4 Unidad de análisis**

Usuarios internos, personal que trabajan en la Institución. Usuarios externos, alumnos de la institución.

#### **3.4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos técnicas**

Procedimientos para conseguir data en base a instrumentos (Syed, 2016, p. 2) Se

utilizará la encuesta, en 63 usuarios internos, personal y 30 usuarios externos, alumnos de la institución. En la presente investigación se utilizará como instrumento el cuestionario a través de la técnica de la encuesta.

La base de datos se elaborará con la aplicación de los instrumentos, la cual, estará dimensionada y valorada en cada uno de los ítems.

La Pruebas estadísticas permitirán contrastar la hipótesis general y específicas para desarrollar la discusión, emitir las conclusiones y brindar las recomendaciones.

## **Encuesta**

“Consecución de la data con formatos previamente establecidos y con Items relacionados al estudio” (Jarrett, 2015, p. 2) Cuestionario para estrategias

Cuestionario para mejora de la gestión administrativa

### **3.5 Instrumentos**

Conjunto de Items en concordancia con el estudio y que origina una base de datos (Saket, 2015, p. 2).

Cuestionario para estrategias

El instrumento está integrado por las **dimensiones**: Estrategias, gestión de la calidad, mejora continua, en el Centro Pre Universitario de la CEPRE-UNU, 2023. Los cuales están distribuidos en 18 ítems, con una escala de valoración ordinal, cuyo detalle es: (3) siempre, (2) a veces y (1) nunca.

Cuestionario para mejora de la gestión administrativa

El instrumento está integrado por las dimensiones: Normas, políticas, tecnología en el CEPREUNU, 2023. Los cuales están distribuidos en 18 ítems, con una escala de valoración ordinal, cuyo detalle es: (3) siempre, (2) a veces y (1) nunca.

### **3.6 Procedimiento**

Para la recolección de datos se solicitará el permiso de la Dirección de la institución, para autorizar a los usuarios internos y externos puedan aplicar la encuesta. Una vez obtenido el permiso se coordinará los horarios para la aplicación de los cuestionarios. El horario para acordar sería al inicio de la capacitación que recibirán sobre estrategias, donde se les informará el objetivo de la recolección de datos y que su participación será voluntaria y anónima. Se aplicará primero el Cuestionario para estrategias con una duración aproximada de 15 min, una vez culminado, se les entregará el cuestionario para mejora de gestión administrativa con una duración aproximada de 15 min.

### **3.7 Análisis de datos**

Una vez aplicado los cuestionarios para estrategias y mejora de gestión administrativa a los usuarios internos y externos de la institución, se realizará el procesamiento de los datos del cuestionario en SPSS para realizar el análisis de confiabilidad (Alfa de CronBach) y la validez a través del KMO.

La Interpretación de los resultados y los datos obtenidos serán analizados e interpretados para con la finalidad de emitir un juicio de valor sobre los resultados obtenidos.

### **Aspectos éticos**

En la investigación se tendrá como propósito garantizar los procedimientos, proceso de formulación, recojo de datos a través del cuestionario (en el cual se protegerá la identidad del usuario, porque no se considerará datos personales del encuestado como apellidos y nombres), los cuales se darán a conocer sin alteración alguna.

Además, se guardará la confidencialidad de las respuestas proporcionadas por cada uno de los colaboradores de institución.

## IV. RESULTADOS

### “Estrategias Para la Mejora de la gestión administrativa del CEPRE-UNU, AÑO 2023.”

**Tabla 1**

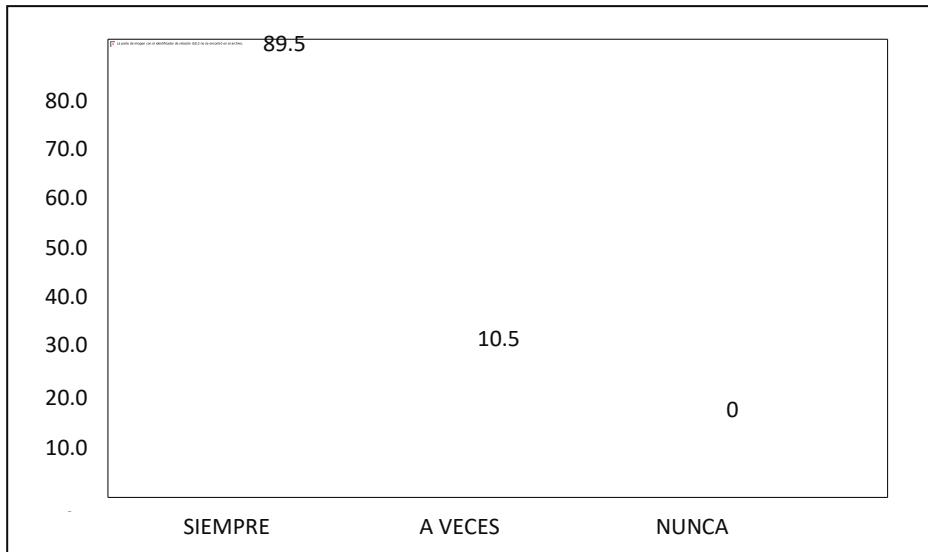
*Se planifica con frecuencia estrategias operativas para la mejora de la gestión administrativa del CEPRE-UNU*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	34	89.5
A VECES	4	10.5
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

*Nota.* Base de datos de la variable estrategias

**Figura 1**

*Se planifica con frecuencia estrategias operativas para la mejora de la gestión administrativa del CEPRE-UNU*



*Nota.* Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 1 y el gráfico 1, en relación a la dimensión. *Se planifica con frecuencia estrategias operativas para la “mejora de la gestión*

*administrativa” del CEPRE-UNU.*

El 89.5% de la muestra, manifiesta la escala de siempre, 10.5 % en a veces y 0 % en la escala de nunca.

Los resultados demuestran que existe un predominio de la escala Siempre. Estos hallazgos revelan que se planifica con frecuencia estrategias operativas, con lo que tienen mayor planificación para potenciar la gestión administrativa.

**Tabla 2**

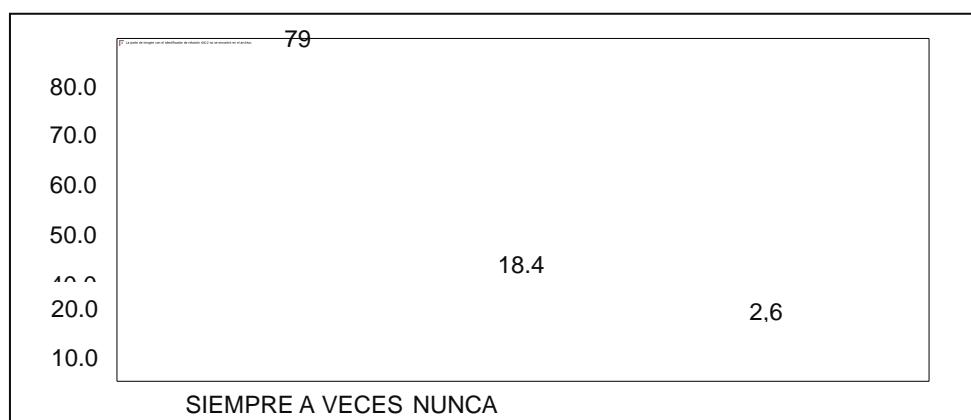
*Se planifica con frecuencia políticas de estrategias operativas para la mejora de la gestión administrativa del CEPREUNU*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	30	79
A VECES	7	18.4
NUNCA	1	2.6
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de la variable Estrategias

**Figura 2**

*Se planifica con frecuencia políticas de estrategias operativas para la mejora de la gestión administrativa del CEPREUNU*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 2 y el gráfico 2, en relación a la dimensión. *Se planifica con frecuencia políticas de estrategias operativas para la “mejora de la gestión administrativa” del CEPRE-UNU.*

Se puede observar que, el 79 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 18.4 % en a veces y 2.6 % en la escala de nunca.

Los resultados demuestran que existe un predominio de la escala Siempre.

Estos hallazgos revelan que, *se planifica con frecuencia políticas de estrategias operativas para la mejora de la gestión administrativa del CEPREUNU*

**Tabla 3**

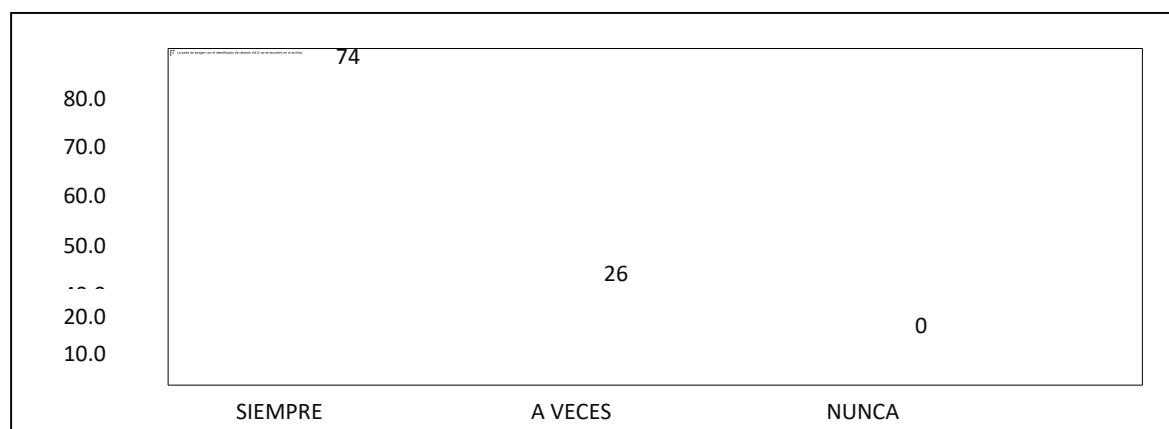
*Utiliza estrategias de marketing para la mejora de la gestión administrativa del CEPREUNU*

ESCALAS	f	%
SIEMPRE	28	74
A VECES	10	26
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de la variable Estrategias

**Figura 3**

*Utiliza estrategias de marketing para la mejora de la gestión administrativa del CEPREUNU*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 3 y el gráfico 3, en relación a la dimensión.

*Utiliza estrategias de marketing para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.*

El 74% de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 26% en a veces y 0% en la escala de nunca”.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala Siempre.

Estos hallazgos revelan que, *Utiliza estrategias de marketing para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*, refleja en el predominio de la escala siempre.

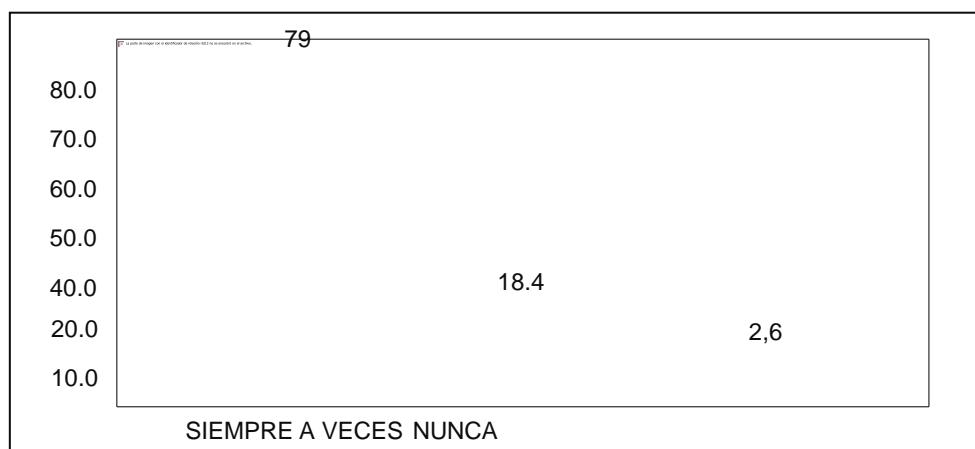
**Tabla 4.**

*Utiliza mecanismos para difundir estrategias de marketing para la mejora de la gestión administrativa de CEPRENU*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	30	79
A VECES	7	18.4
NUNCA	1	2.6
TOTAL	38	100.0

**Figura 4**

*Utiliza estrategias de marketing para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*



*Nota.* Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 4 y el gráfico 4, en relación a la dimensión.

*Utiliza estrategias de marketing para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.*

El 79 % de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 18.4% en a veces y 2.6% en el nivel nunca”.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Estos hallazgos revelan que *Utiliza estrategias de marketing para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*

**Tabla 5**

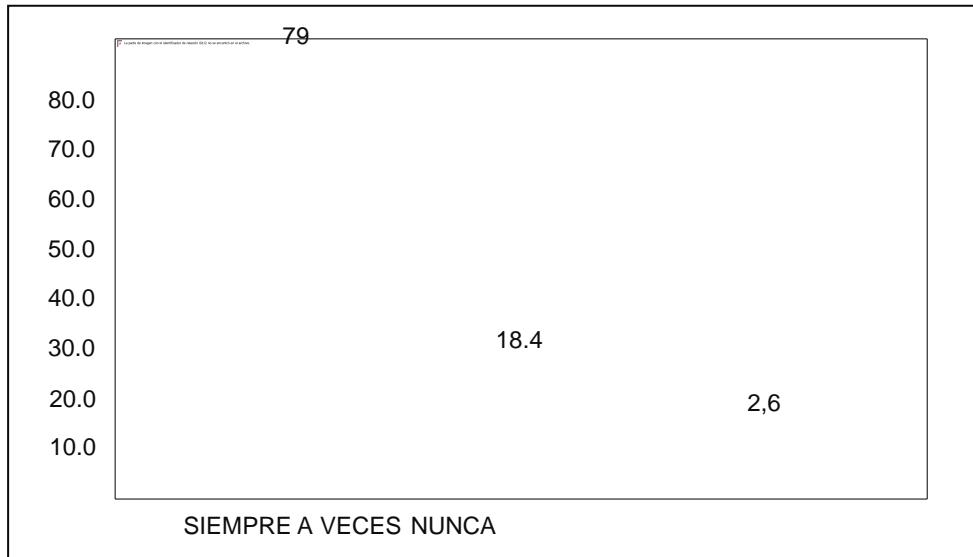
*Se toman acciones para difundir el plan estratégico*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	30	79
A VECES	7	18.4
NUNCA	1	2.6
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de la variable Estrategias

**Figura 5**

*Se toman acciones para difundir el plan estratégico*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 5 y el gráfico 5, en relación a la dimensión *Se toman acciones para difundir el plan estratégico*, se puede observar que, 79 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 18.4 % en a veces y 2.6% en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre.

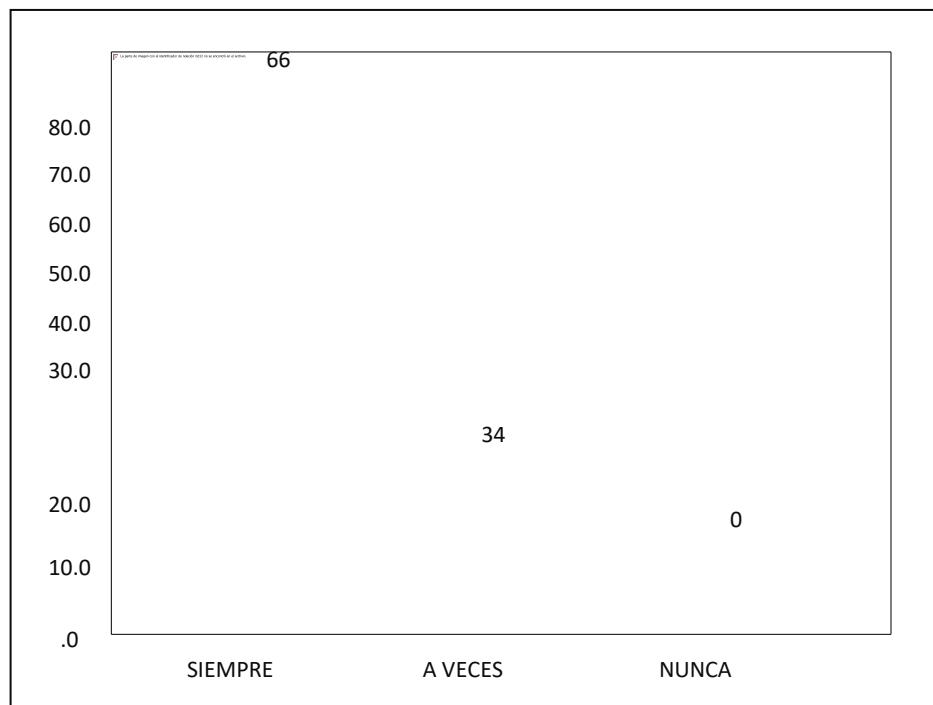
Esto revela que *Se toman acciones para difundir el plan estratégico*

**Tabla 6**  
*Participa en la elaboración del plan estratégico*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	25	66
A VECES	13	34
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de la variable

**Figura 6**  
*Se toman acciones para difundir el plan estratégico*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 6 y el gráfico 6, en relación a la dimensión.

*Se toman acciones para difundir el plan estratégico.*

El 66 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 34 % en a veces y 0 % en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre.

Los hallazgos revelan que, *se toman acciones para difundir el plan estratégico.*

**Tabla 7**

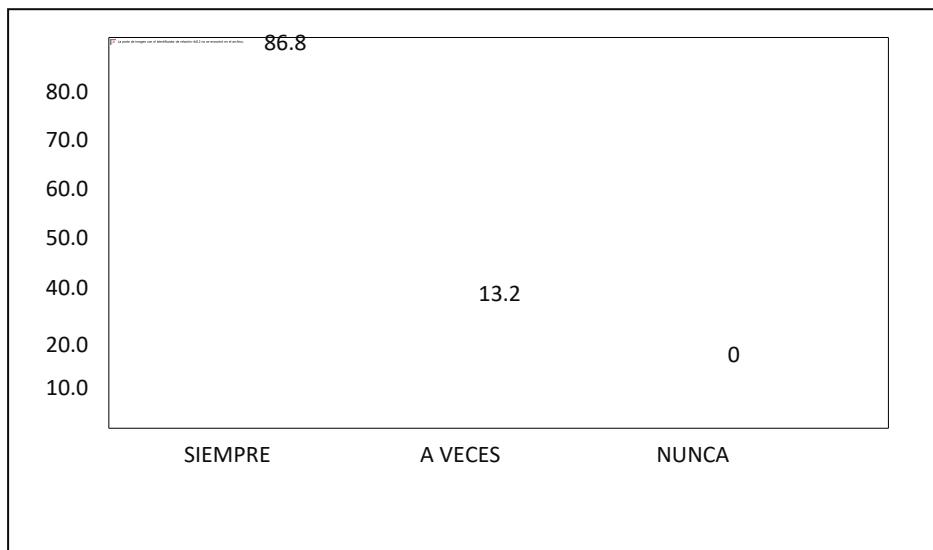
*Se aplica herramientas de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	33	86.8
A VECES	5	13.2
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de la variable, estrategias

**Figura 7**

*Se toman acciones para difundir el plan estratégico*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla y el gráfico 7, en relación a la dimensión. *Se toman acciones para difundir el plan estratégico.*

El 86.8 % de la “muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 13.2 % en a veces y 0 % en el nivel nunca”.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, *se toman acciones para difundir el plan estratégico*

**Tabla 8**

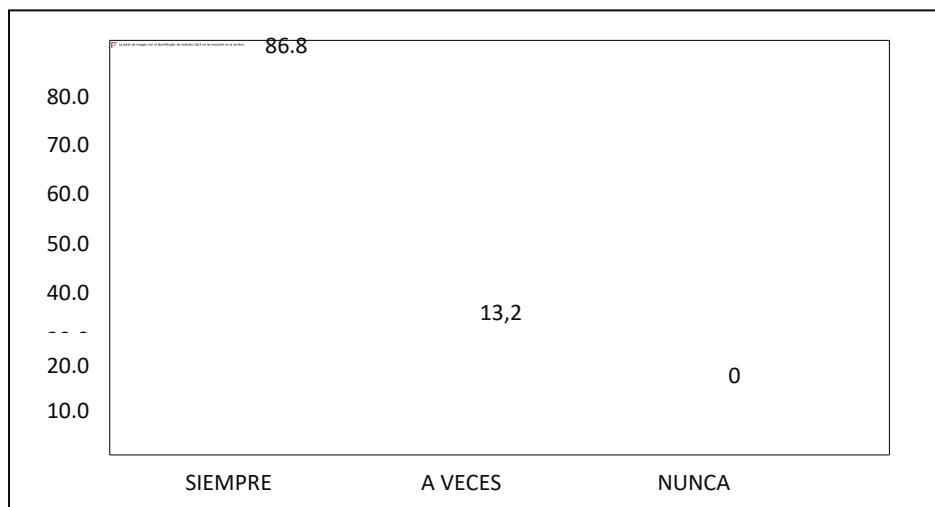
*Participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	33	86.8
A VECES	5	13.2
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de la variable, estrategias

**Figura 8**

*Participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 8 y el gráfico 8, en relación a la dimensión. *Participa en los grupos de calidad para la “mejora de la gestión administrativa” del CEPRENU*.

El 86.8 % de la muestra de estudio, la escala de siempre, 13.2% en a veces y 0 % en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, se *participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*

**Tabla 9**

*Utiliza canales de comunicación para difusión de la gestión de la calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*

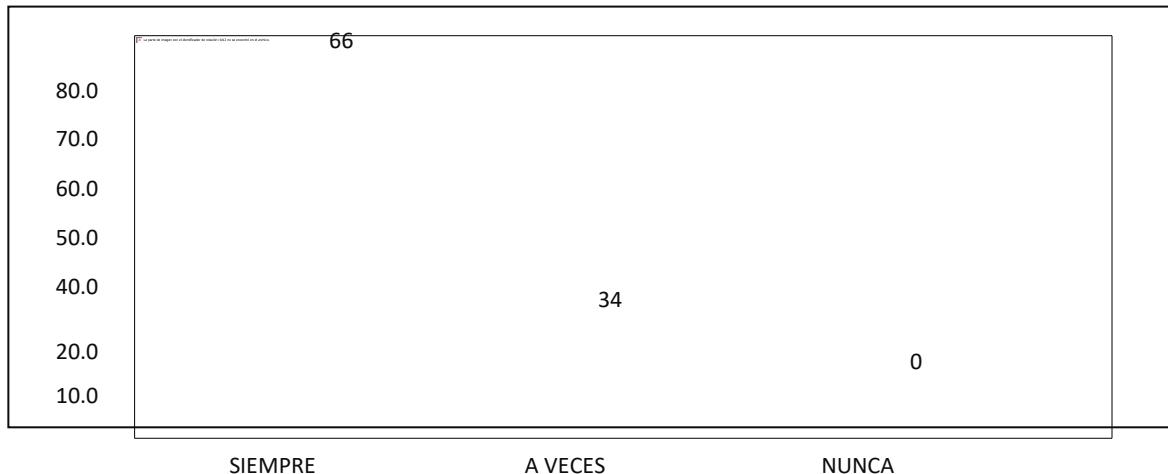
ESCALA	f	%
SIEMPRE	25	66
A VECES	13	34
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de la variable, estrategias

**Figura 9**

*Participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*

**Nota.** Elaboración propia



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 9 y el gráfico 9, en relación a la dimensión. *Participa en los grupos de calidad para la “mejora de la gestión administrativa” del CEPRENU*.

El 66 % de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 34 % en a veces y 0 % en el nivel nunca”.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, se *participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*

**Tabla 10**

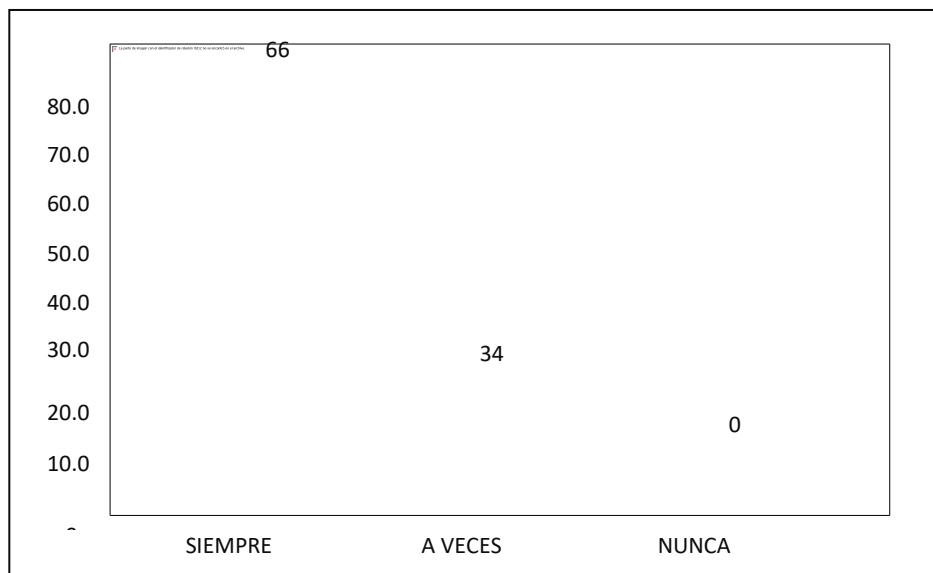
*Utiliza canales de comunicación para la mejora de la gestión de la calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	25	66
A VECES	13	34
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de la variable, estrategias

**Figura 10**

*Participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 10 y el gráfico 10, en relación a la dimensión. *Participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRE-UNU.*

El 66 % de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 34 % en a veces y 0 % en el nivel nunca”.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre seguido de la escala a veces.

Los hallazgos revelan que, se *participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRE-UNU.*

**Tabla 11**

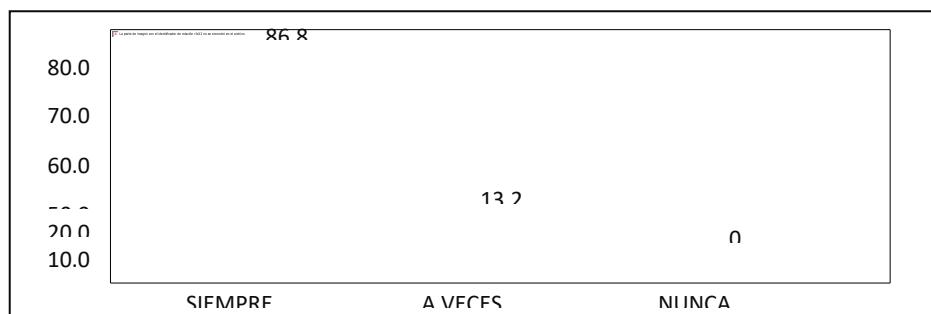
*Conoce el plan de gestión de la calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPREUNU.*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	33	86.8
A VECES	5	13.2
NUNCA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>

**Nota.** Base de datos de la variable estrategias

**Figura 11**

*Participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPREUNU.*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 11 y el gráfico 11, en relación a la dimensión.

*Se participa en los grupos de calidad para la “mejora de la gestión administrativa” del CEPRENU.*

El 86 % de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 13 % en a veces y 0% en el nivel nunca”.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que se *participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.*

### Tabla 12

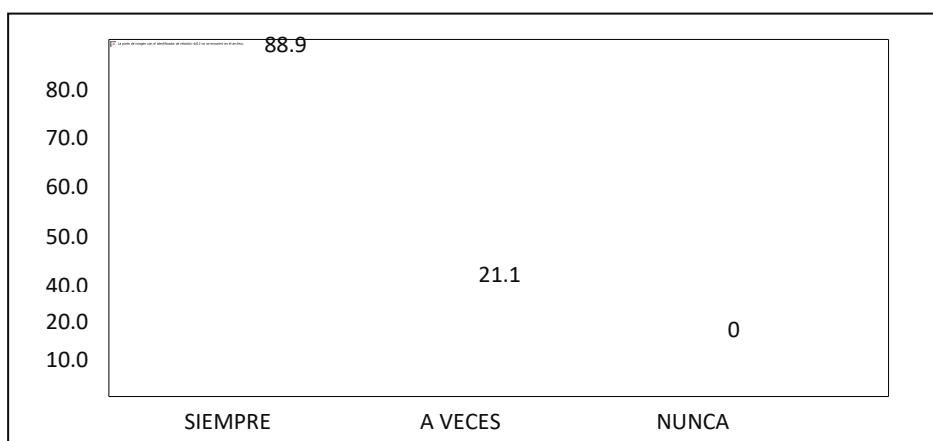
*Recibió capacitación en gestión de la calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	30	88.9
A VECES	8	21.1
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de variable estrategias.

### Figura 12

*Participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 12 y el gráfico 12, en relación a la dimensión, *participa en los grupos de calidad para la “mejora de la gestión administrativa” del CEPRENU*.

El 88.9 % de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca”.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre.

Los hallazgos revelan que, se *Participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*.

**Tabla 13**

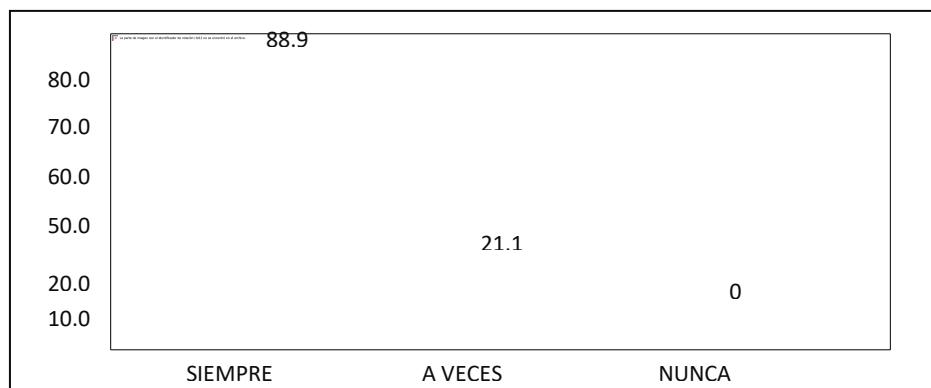
*Fomenta el trabajo en equipo para la mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	30	88.9
A VECES	8	21.1
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de variable estrategias.

**Figura 13**

*Fomenta el trabajo en equipo para la mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 13 y el gráfico 13, en relación a la dimensión, *Fomenta el trabajo en equipo para la mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*.

El 88.9 % de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca”.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, se *fomenta el trabajo en equipo para la mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRE-UNU*.

**Tabla 14**

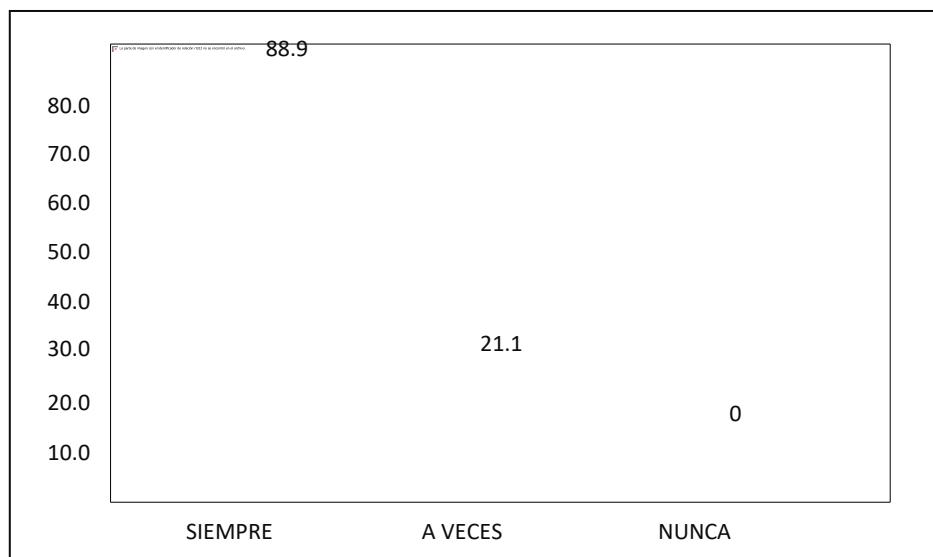
*Participa en equipos para la mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	30	88.9
A VECES	8	21.1
NUNCA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>

**Nota.** Base de datos de variable estrategias.

**Figura 14**

*Participa en equipos para la mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 14 y el gráfico 14, en relación a la dimensión, participa *en equipos para la “mejora continua de la gestión administrativa” del CEPRENUU*.

El 88.9 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre.

Los hallazgos revelan que, se *participa en equipos para la mejora continua para “la mejora de la gestión administrativa” del CEPRE-UNU*.

**Tabla 15**

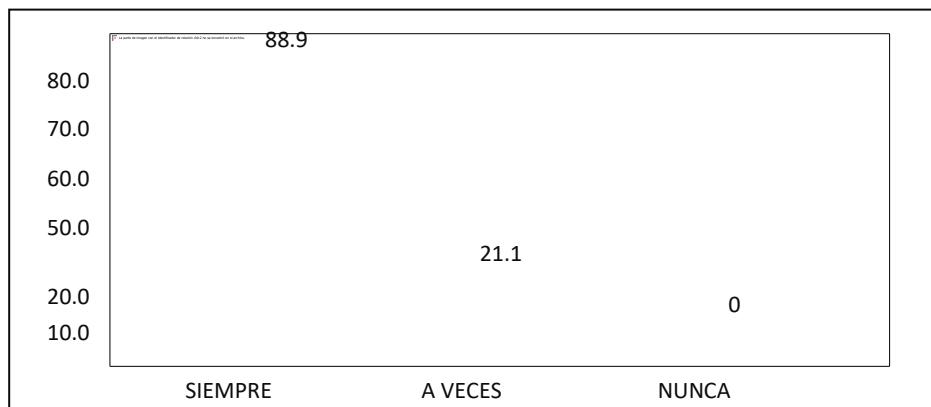
*Participa en mecanismos de responsabilidad social para la mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENUU.*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	30	88.9
A VECES	8	21.1
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de variable estrategias.

**Figura 15**

*Participa en mecanismos de responsabilidad social para la mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENUU.*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 15 y el gráfico 15, en relación a la dimensión, participa *en mecanismos de*

responsabilidad social para “la mejora continua de la gestión administrativa” del CEPRENU,

El 88.9 % de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca”.

Los resultados, indican que, existe una gran escala siempre.

Los hallazgos revelan que, se *participa en mecanismos de responsabilidad social en equipos para la mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*.

**Tabla 16**

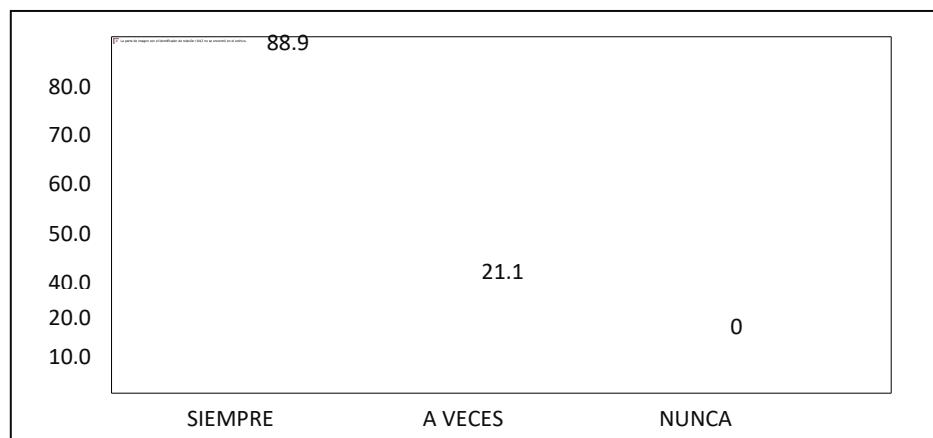
*Participa en mecanismos de gobierno abierto y transparencia para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	30	88.9
A VECES	8	21.1
NUNCA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>

**Nota.** Base de datos de variable estrategias.

**Figura 16**

*Participa en mecanismos de gobierno abierto y transparencia para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 16 y el gráfico 16, en relación a la dimensión.

*Participa en mecanismos de gobierno abierto y transparencia para “la mejora de la gestión administrativa” del CEPRENU.*

El 88.9 % de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca”.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, se *participa en mecanismos de gobierno abierto y transparencia para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*.

**Tabla 17**

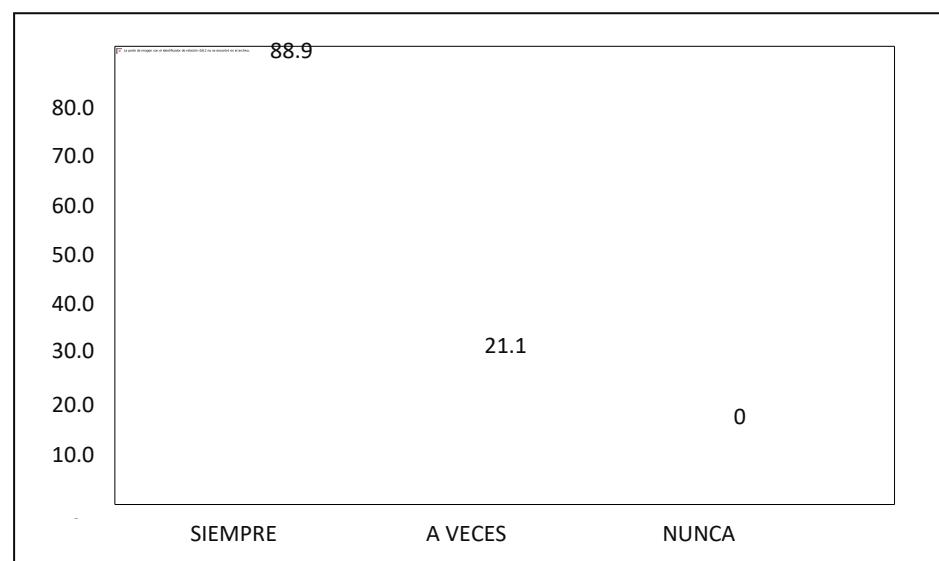
*Se aplican las normas para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	30	88.9
A VECES	8	21.1
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de variable gestión administrativa

**Figura 17**

*Se aplican las normas para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 17 y el gráfico 17, en relación a la dimensión, *se aplican las normas para “la mejora*

*de la gestión administrativa” del CEPRE-UNU,*

El 88.9 % de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca”.

Los resultados, demuestran que, existe una gran escala siempre.

Los hallazgos revelan que, se *aplican las normas para la mejora de la gestión administrativa del CEPREUNU.*

**Tabla 18**

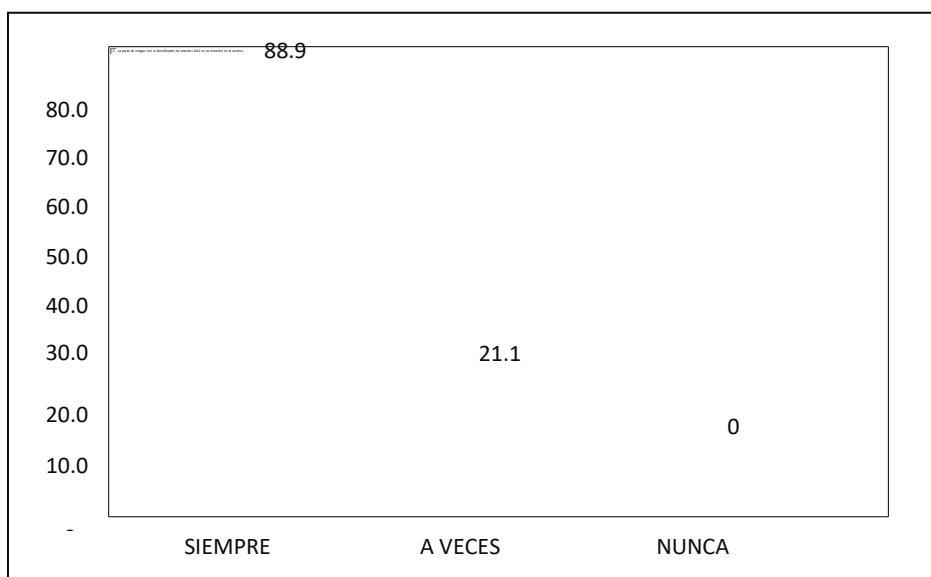
*Se aplican los reglamentos para la mejora de la gestión administrativa del CEPREUNU.*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	30	88.9
A VECES	8	21.1
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de variable gestión administrativa

**Figura 18.**

*Se aplican los reglamentos para la mejora de la gestión administrativa del CEPREUNU.*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 18 y el gráfico 18, en relación a la dimensión, *se aplican los reglamentos para “la mejora de la gestión administrativa” del CEPREUNU.*

Se puede observar que, el 88.9% de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca”.

Según los resultados demuestran que, existe un predominio de la escala siempre.

Los hallazgos revelan que, se *aplican los reglamentos para "la mejora de la gestión administrativa" del CEPRE-UNU.*

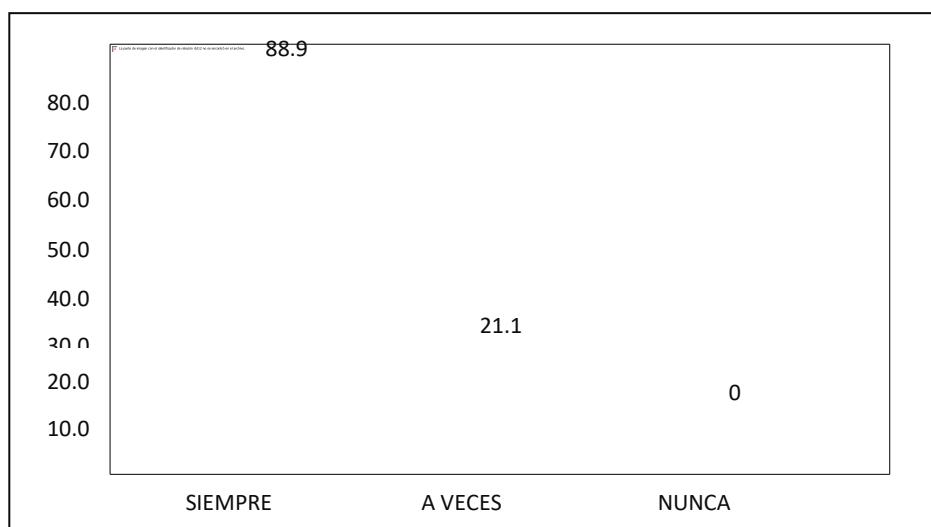
**Tabla 19**

*Ha recibido capacitación sobre estrategias para la mejora de la gestión administrativa del CEPREUNU.*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	30	88.9
A VECES	8	21.1
NUNCA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>

**Figura 19**

*Ha recibido capacitación sobre estrategias para la mejora de la gestión administrativa del CEPREUNU*



*Nota.* Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 19 y el gráfico 19, en relación a la dimensión, ha recibido *capacitación sobre estrategias para "la mejora de la gestión administrativa" del CEPREUNU,*

Se puede observar que, el 88.9 % de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre,

21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca”.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre.

Los hallazgos revelan que, *ha recibido capacitación sobre estrategias para “la mejora de la gestión administrativa” del CEPRENUU.*

**Tabla 20**

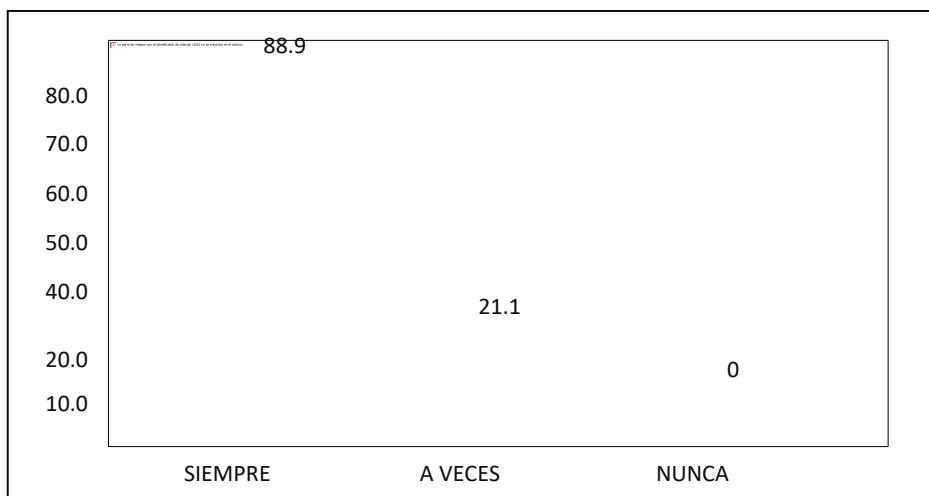
*Ha recibido capacitación sobre gestión de la calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENUU.*

ESCALA	f	%
SIEMPRE	30	88.9
A VECES	8	21.1
NUNCA	0	0
TOTAL	38	100.0

**Nota.** Base de datos de variable gestión administrativa

**Figura 20**

*Ha recibido capacitación sobre gestión de la calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENUU.*



**Nota.** Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla 20 y el gráfico 20, en relación a la dimensión, *ha recibido capacitación sobre gestión de la calidad para “la mejora de la gestión administrativa” del CEPRENUU.*

Se puede observar que, el 88.9 % de “la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre,

21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca”.

Los resultados, demuestran que, existe una gran escala siempre.

Los hallazgos revelan que, se *ha recibido capacitación sobre gestión de la calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.*

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### Prueba de hipótesis

**Tabla 21**

*Prueba de hipótesis general.*

#### *Estrategias*

Mejora gestión adminis- trativa	<i>Estrategias</i>			Total	$X_2$
	Siempre	A veces	Nunca		
Siempre	22	8	0	30	$P = 0.000$
A veces	8	0	0	8	
Nunca	0	0	0	0	
Total	30	8	0	38	

**Nota.** Base de datos de las variables

### HIPÓTESIS GENERAL

**Hi:** Existe relación significativa entre las estrategias para “mejorar la gestión administrativa” en el CEPRENU.

### Interpretación

En la tabla 21, en relación a la hipótesis general.

Los resultados de la investigación determinaron un coeficiente de correlación de ( $r = 0.5023$ ), con una  $p=0.000(p<.05)$  con lo cual se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre las estrategias para mejorar la gestión administrativa en el CEPRENU.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

**Tabla 22***Prueba de hipótesis entre la dimensión Estrategias operativas y Normas*

Estrategias operativas		Siempre	A veces	Nunca	Total	X <sub>2</sub>
Estrategias operativas	Siempre	18	11	0	29	P = 0.000
	A veces	5	3	0	8	
	Nunca	0	0	1	1	
	Total	23	14	1	38	

**Nota.** Base de datos de las variables de la dimensión Normas y Estrategias Operativas

### Interpretación

En la tabla 22, en relación con la hipótesis específica.

Se puede observar que, los resultados de la investigación determinaron un coeficiente de correlación de ( $r = 0.7029$ ), con una ( $p = 0.000$ ) ( $p < .05$ ).

Se puede evidenciar que existe una relación significativa entre la dimensión Normas y Estrategias operativas.

**Tabla 23***Prueba de hipótesis entre las dimensiones Gestión de la calidad y Capacitación*

Gestión de la calidad		Siempre	A veces	Nunca	Total	X <sub>2</sub>
Gestión de la calidad	Siempre	17	15	0	32	P = 0.000
	A veces	5	1	0	6	
	Nunca	0	0	0	0	
	Total	22	16	0	38	

**Nota.** Base de datos de las dimensiones Capacitacion y Gestion de la Calidad.

## **Interpretación**

En la tabla 23, en relación con la hipótesis específica.

Se puede observar que, los resultados de la investigación determinaron un coeficiente de correlación de ( $r= 0.2991$ ), con una ( $p=0.000(p<.05)$ ).

Con lo cual se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre las dimensiones capacitación y Gestión de la Calidad.

Los hallazgos del presente estudio, demostraron que, existe relación significativa entre las estrategias para “mejorar la gestión administrativa” del CEPRENU.

## VI. CONCLUSIONES

- ❖ En relación al objetivo general, se pudo demostrar que existe relación significativa entre las estrategias para mejorar la gestión administrativa en el Centro Pre Universitario de la Universidad de Ucayali. Se ha comprobado la hipótesis general, existe correlación entre la variable, y los resultados de las encuestas realizadas.
- ❖ En relación con el objetivo específico 1, se pudo demostrar que, existe una relación significativa entre la variable estrategias y la dimensión factor normas en “la mejora de la gestión administrativa” del CEPRE-UNU. Existe correlación entre ambas variables, el resultado coincide con los resultados de otras investigaciones consultadas.
- ❖ En relación con el objetivo específico 2, se pudo demostrar que, si existe relación entre la variable: estrategias y la dimensión Política en la mejora de la gestión administrativa del CEPRE-UNU, 2023. Existe correlación entre las variables y coincide con el marco teórico que indica el uso de políticas administrativas para mejorar la gestión administrativa, un Estado moderno es aquel que establece un Sistema de Monitoreo y Evaluación como “procesos de recolección, organización y análisis de información que tienen por objetivo la identificación de cambios y tendencias, así como la identificación de procesos o fallas en el logro de objetivos en un momento del tiempo” (Levinson, 1999).
- ❖ En relación con el objetivo específico 3, se pudo demostrar que, existe relación entre la variable: estrategia y la dimensión factor Tecnología en la mejora de la gestión administrativa CEPRE-UNU, 2023. Existe correlación entre las variables y en los resultados de otras investigaciones, el Uso de estrategia que planteamos en el marco teórico, coincide con los resultados que se han obtenido,

## VII. RECOMENDACIONES

- ❖ Para los directivos de la Universidad nacional de ingeniería Promover talleres de formación en el uso de estrategias eficientes para mejorar la gestión administrativa, con el propósito de orientar y el progreso continuo de la organización. Guerrero (2004), propone 3 estrategias: 1. Transparencia y rendición de cuentas.2. Fuentes alternas e innovadoras de financiamiento 3. Mejora de la Calidad administrativa.
- ❖ Para los jefes de administración de CEPRENU. fortalecer sus competencias en la gestión de: los procesos administrativos y estrategias de calidad; que permitan generar mayor motivación e involucramiento en la mejora continua para lograr los estándares esperados. Aplicar en los procesos administrativos, transparencia, ética y calidad en la gestión administrativa.
- ❖ Para los trabajadores de CEPRENU implementar un aula con recursos tecnológicos que permitan utilizar entornos presenciales y virtuales para la mejora continua, los cuales son más interactivos en los procesos de aprendizaje. Procesos de Calidad y círculos de calidad del personal del área administrativa y un Sistema integrado de cadena de calidad de la gestión administrativa.
- ❖ Para los supervisores, involucrarse en la formación integral de sus directivos, contribuyendo en la gestión de los procesos de administración, y apoyando a los trabajadores en el trabajo en equipo y mejora continua. Tener instrumentos de gestión administrativa actualizados y de conocimiento de todos los integrantes del área administrativa.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguilera, M. A. (2015). La función directiva en secundarias públicas. Matices de una tarea compleja. México: Instituto Nacional de Evaluación para la Educación  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83374/Guadalupe\\_MCAG-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83374/Guadalupe_MCAG-SD.pdf?sequence=1)
- Allred, A y Addams, H (2000). Employee evaluations of service quality at banks and credit unions. International Journal of Bank Marketing 19(4):179-185.  
 Recuperado de: <https://url2.cl/avgyx>
- Bautista N (2018). “Diseño y Aplicación de Servicio en la Nube para la Mejora de la Gestión del Área Administrativa y Docente del Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica”. PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica  
<https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3104/Dise%C3%BDo%20y%20Aplicaci%C3%B3n%20de%20Servicio%20en%20la%20Nube%20para%20>
- Buzzell, R. y Gale, B. (1987). The PIMS Principles Linking Strategy and Performance. Free Press, New York. Recuperado de: <https://url2.cl/4AaDy>
- Castro SH (2021). Propuesta en la mejora de la gestión administrativa para lograr la consolidación y posicionamiento de la escuela de capacitación de la Cruz Roja Peruana.
- Dávila Y, Bustamante A (2017). Estrategias eficaces que se aplican en las funciones administrativas de dirección en dos centros escolares públicos de educación primaria del distrito III de Managua, en el turno matutino, durante el segundo semestre del año lectivo 2017, Para optar al título de Técnico Superior en

Pedagogía con Mención en Administración de la Educación. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN-MANAGUA.  
<https://repositorio.unan.edu.ni/8875/1/98472.pdf>

Chiquito G; Plua N y González N (2021). Planeación Estratégica Para la mejora de la gestión administrativa en Instituciones Universitarias en Ecuador.

<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869301011/>

Dimas M, Palomares M, Garza M y Salazar (2013). “ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ACADEMICOADMINISTRATIVA ORIENTADAS A LA CAPACIDAD ACADEMICA DE UNA DEPENDENCIA DE EDUCACION “. Trabajo preparado para su presentación en el Primer Congreso Internacional de Investigación Educativa RIE-UANL Eje Temático: Políticas y Gestión Educativa a . Construcción, desarrollo y evaluación de políticas educativas.

Universidad Autónoma de Nuevo León México. [http://eprints.uanl.mx/8078/1/d5\\_1.pdf](http://eprints.uanl.mx/8078/1/d5_1.pdf)

FRED, R (2003). ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA. 9 edición. México:

Pearson educación. 368p.ISBN: 9702604273

<https://administracionestrategicaunivia.wordpress.com/2014/02/19/tipos-de-estrategias/>

García Colina, F. J., Juárez Hernández, S. C., & Salgado García, L. (2018).

Gestión escolar y calidad educativa. Revista Cubana de Educación Superior, 37(2), 206-216. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-4314](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-4314)

Guadalupe C (2021). “Estrategias de gestión para mejorar los procesos de la administración educativa en un Centro de Estudio de Guayaquil, Piura 2021”. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en

Administración de la Educación. Universidad Cesar Vallejo  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83374/Guadalupe\\_MCAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83374/Guadalupe_MCAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Grönroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Editorial: Díaz de Santos. (3ra. Edición).

España \_\_\_\_\_ Hellen \_\_\_\_\_ Vásquez \_\_\_\_\_ Vásquez.Chile.

<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/22869/TESIS%2010834.pdf?sequence=1>

Koontz, O'Donnell y Weihrich. (2010) Fundamentos de la gestión. (2\* ed.). Educación de tata McGraw-Hill.

Mintzber, H. Brian, J. y Boyer, J. (1997) El proceso estratégico (7.\* ed.). Editorial Norma.

Stoner, F, G. (2000) Administración (11.\* ed.).Prentice Hall.

Vargas A y Vásquez H (2021). “La gestión administrativa para una educación inclusiva. Caso de estudio: Escuela Estados Unidos de América, San Joaquín de Flores, Heredia”. Tesis presentada en la División de Educación para el Trabajo Centro de Investigación y Docencia en Educación Universidad Nacional Para optar al grado de Licenciatura en Administración Educativa Adriana Chavarría Vargas

Yangali J. (2016).”LA GESTIÓN EDUCATIVA EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA “. Universidad Nacional de Cañete.  
<file:///C:/Users/escor/Downloads/DialnetLaGestionEducativaEnElDesarrolloDeLaCalidadUnivers-5920614.pdf>

## IX. ANEXOS

## Anexo A

### CUESTIONARIO PARA MEDIR ESTRATEGIAS

#### INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene como objetivo fundamental recoger información relevante acerca de Estrategias, por ello es importante contestar con sinceridad cada uno de los ítems que se presentan en él. Agradezco anticipadamente tu disposición de participar en la investigación.

Conteste ahora a las siguientes preguntas, marcando con un aspa (X) una opción, en una escala de 1 a 3. Donde:

3	2	1
Siempre	A veces	Nunca

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMES	3	2	1
		Siempre	A veces	Nunca
Dimensión Estrategias				
Indicador: Estrategias operativas				
1	Se planifica con frecuencia estrategias operativas para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.			
2	Se planifica con frecuencia Política de estrategias operativas para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.			
Indicador: Estrategias de marketing				
3	Utiliza estrategias de marketing para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.			
4	Utiliza mecanismos para difundir estrategias de marketing para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.			
Indicador: Plan estratégico				
5	Se toman acciones para difundir el plan estratégico			
6	Participa en la elaboración del plan estratégico			

Dimensión Gestión de la calidad					
Indicador: herramientas de calidad					
7	Se aplican herramientas de Calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				
8	Participa en los grupos de calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				
Indicador: Canales de comunicación para gestión de la calidad					
9	Utiliza canales de comunicación para difusión de la gestión de la calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				
10	Utiliza canales de comunicación para la mejora de la gestión de la calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				
Indicador: Plan de gestión de la calidad					
11	Conoce el plan de gestión de la calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				
12	Recibió capacitación en gestión de la calidad para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				

Dimensión Mejora continua					
Indicador: Trabajo en equipo					
13	Fomenta el trabajo en equipo para la mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				
14	Participa en equipos para la mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				
Indicador: Responsabilidad social					
15	Participa en mecanismos de responsabilidad social para la mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				
16	Participa en mecanismos de gobierno abierto y transparencia para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				

Indicador: Plan de mejora continua					
17	Se cuenta con recursos para el plan de mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				
18	Participa en los objetivos del plan de mejora continua para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				

## FICHA TÉCNICA

Nombre original del instrumento:	Cuestionario para medir estrategias.
Autor y año:	Original: <u>Sotomayor Martínez Cristiam Renzo</u> (2023)
Objetivo del instrumento:	Medir la variable estrategias
Usuarios:	Usuarios internos y externos de la institución.
Forma de administración o modo de aplicación:	Se elaborará el cuestionario, luego se comparte en forma física y se administra en 30 minutos aproximadamente.
Validez: (presentar la constancia de validación de expertos)	Se utilizará la metodología de juicio de expertos, concluyendo que el instrumento es aplicable.
Confiabilidad: (presentar los resultados estadísticos)	Alfa de Cronbach 0,934, el instrumento es altamente confiable

## Anexo B

### CUESTIONARIO PARA MEDIR MEJORA DE LA GESTIÓN

#### ADMINISTRATIVA

## INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene como objetivo fundamental recoger información relevante acerca mejora de la gestión administrativa, por ello es importante contestar con sinceridad cada uno de los ítems que se presentan en él. Agradezco anticipadamente tu disposición de participar en la investigación.

Conteste ahora a las siguientes preguntas, marcando con un aspa (X) una opción, en una escala de 1 a 3. Donde:

3	2	1
Siempre	A veces	Nunca

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMES	3	2	1	
		Sie mpr e	A vece s	Nun ca	
<b>Dimensión Normas</b>					
<b>Indicador: Normas</b>					
1	Se aplican las normas para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU.				
2	Se aplican los reglamentos para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				
<b>Indicador: Capacitación</b>					
3	Ha recibido capacitación sobre estrategias para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				
4	Ha recibido capacitación sobre gestión de la calidad, para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				
<b>Indicador: Recursos</b>					
5	Se cuenta con recursos para la difusión de normas para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				
6	Se cuenta con recursos para la difusión de reglamentos, para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				
<b>Dimensión Políticas</b>					

<b>Indicador: Políticas</b>					
7	Aplica políticas y estrategias para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				
8	Aplica valores institucionales para para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				
<b>Indicador: Cultura organizacional</b>					
9	La organización aplica una Cultura Organizacional para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				
10	Aplica Cultura antisoborno para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				
<b>Indicador: Reconocimiento ético</b>					
11	La organización aplica el reconocimiento ético para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				
12	Los usuarios aplican la ética para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				

<b>Dimensión Tecnología</b>					
<b>Indicador: Personal</b>					
13	La organización aplica la implementación de tecnología para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				
14	Los Usuarios conocen el uso de tecnología para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				
<b>Indicador: Infraestructura</b>					
15	La organización cuenta con infraestructura para implementar la gestión administrativa en la entidad.				
16	La organización cuenta con infraestructura con responsabilidad social para implementar la gestión administrativa en la entidad				
<b>Indicador: tecnología</b>					
17	La organización cuenta con tecnología para implementar ISO 9001, gestión de la calidad en la satisfacción del cliente, para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU				

18	Los usuarios utilizan tecnología y plataformas digitales para implementar ISO 9001, para la mejora de la gestión administrativa del CEPRENU			
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

#### FICHA TÉCNICA

Nombre original del instrumento:	Cuestionario para medir mejora de la gestión administrativa
Autor y año:	Original: <u>Sotomayor Martínez Cristiam Renzo</u> (2023)
Objetivo del instrumento:	Medir la variable Mejora de la gestión administrativa
Usuarios:	Usuarios internos y externos de la institución.
Forma de administración o modo de aplicación:	Se elaborará el cuestionario, luego se comparte en forma física y se administra en 30 minutos aproximadamente.
Validez: (presentar la constancia de validación de expertos)	Se utilizará la metodología de juicio de expertos, concluyendo que el instrumento es aplicable.
Confiabilidad: (presentar los resultados estadísticos)	Alfa de Cronbach 0,934, el instrumento es altamente confiable

**ANEXO C****MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título:**” Estrategias para la Mejora de la gestión administrativa del Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali (CEPRENU), AÑO 2023.”

**Autor:** Sotomayor Martínez Cristhiam Renzo

<b>Problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>			
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Variable 1: Estrategias			
			dimensiones	indicadores	Item s	Escala
¿Cómo influye las estrategias en la mejora de la gestión administrativa del centro preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali (CEPRENU),2023?	Determinar si existe relación entre las variables Estrategias y mejora de la gestión administrativa del centro preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali (CEPRENU),2023	Que existe relación entre las variables estrategias y mejora de la gestión administrativa del Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali; (CEPRENU), 2023.	Estrategias	Estrategias operativas Estrategias de marketing Plan estratégico		
			Gestión de la calidad	Herramientas de calidad Canales de comunicación para gestión de la calidad Plan de gestión de la calidad		
			Mejora continua	Trabajo en equipo Responsabilidad social Plan de mejora continua		

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Mejora de la gestión administrativa		
			dimensiones	indicadores	Items
					Escala
¿Cómo influye las normas en la mejora de la gestión administrativa del centro preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali (CEPRENU),2023?	Determinar si existe relación entre la variable: estrategias y la dimensión factor Normas en la mejora de la gestión administrativa del centro preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali (CEPRENU),2023	Existe relación entre la variable: estrategias y la dimensión factor Normas en la mejora de la gestión administrativa del centro preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali (CEPRENU),2023.	Normas	Normas Capacitación Recursos	
¿Cómo influye la política en la mejora de la gestión administrativa del centro preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali (CEPRENU),2023?	Determinar si existe relación entre la variable: estrategias y la dimensión Política en la mejora de la gestión administrativa del centro preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali (CEPRENU),2023	Existe relación entre la variable: estrategias y la dimensión factor Políticas en la mejora de la gestión administrativa del centro preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali (CEPRENU),2023	Políticas	Políticas Cultura Organizacional Reconocimiento ético	
¿Cómo influye la tecnología en la mejora de la gestión administrativa del centro preuniversitario de la					

<p>Universidad Nacional de Ucayali (CEPRENU),2023?</p>	<p>Determinar si existe relación entre la variable: estrategia y la dimensión factor Tecnología en la mejora de la gestión administrativa del centro preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali (CEPRENU),2023</p>	<p>Existe relación entre la variable: estrategias y la dimensión factor tecnología en la mejora de la gestión administrativa del centro preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali (CEPRENU),2023</p>		
<p>Tecnología</p>	<p>Tecnología</p>	<p>Personal Infraestructura Tecnología</p>		

## ANEXO D.- Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
: Estrategias	Interpretando a, (Mintzberg, Brian y Boyer ,1997), una estrategia es el conjunto de políticas, procesos y procedimientos para hacer que el sistema de control interno se potencie y opere con eficiencia y eficacia. Las estrategias también son planes para el futuro. Gestionar una estrategia es conformar un patrón de	La variable está dimensionada por la Relación de las estrategias y las estrategias, gestión de la calidad y Mejora continua de la Nacional de Ucayali (CEPRENU), 2023, con una distribución de 18 ítems y con una escala de valoración de (1) nunca, (2) a veces y (3) siempre.	Estrategias	Estrategias Gestión de la calidad Mejora continua	1,2,3,4,5,6 7.8.9.10.11.y 12 13,14,15,16,17 y 18	Cuestionario de Estrategias	Escala ordinal

	pensamiento y acción, control y aprendiza, estabilidad y cambio						
Mejora de la gestión administrativa	Lossada (2013), que señala que la Teoría de la Gestión del Mejoramiento Continuo es un proceso continuo y progresivo que involucra a toda la empresa en la definición y uso de objetivos,	La variable está dimensionada por la Relación de la mejora de la gestión administrativa y las Normas, políticas y tecnologías. En la Nacional de Ucayali (CEPRENU), 2023, con una distribución de 18 ítems y con una escala de valoración de (1) nunca, (2) a veces y (3) siempre.	Mejora de la gestión administrativa.	Normas Políticas Tecnologías	1,2,3,4,5,y 6 7,8,9,10,11,y 12 13,14,15,16,17,y 18	Cuestionario mejoras de la Gestión administrativa,	Escala Ordinal

	metas, métodos y tecnología; así como la transferencia de capacidades hacia todos sus integrantes, implementando y estandarizando las mejoras a través de indicadores, políticas y lineamientos que reducen los márgenes de error.					
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--