



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión y su relación con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Manrique Vilela, Katherine Asunción (orcid.org/0000-0002-6970-6912)

Valentin Llanos, Nely Isabel (orcid.org/0000-0002-6845-7459)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry (orcid.org/0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A nuestra familia por su dedicación, fortaleza y motivación que nos han permitido llegar a cumplir una meta más en nuestra vida.

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios quien nos ha guiado y nos ha dado la fortaleza de seguir adelante.

A nuestra familia por su comprensión e impulso constante, además de su apoyo incondicional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y Operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de medida de Likert	14
Tabla 2: La entidad promueve el conocimiento de la misión.....	16
Tabla 3: Planificación administrativa para el logro de los objetivos	17
Tabla 4:La entidad con visión clara y concisa	17
Tabla 5: Las áreas de trabajo de la entidad están bien definidas	18
Tabla 6:Especifica las funciones y actividades a realizar	18
Tabla 7:El jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible	19
Tabla 8:Los colaboradores tienen conocimiento de sus funciones específicas.....	19
Tabla 9:Participa los colaboradores activamente en la toma de decisiones.	20
Tabla 10:Existe un plan de capacitación anual.	20
Tabla 11:Tares bien delimitadas.....	21
Tabla 12:Las actividades se realizan tienen seguimiento y verificación.	21
Tabla 13:Existe constante supervisión por parte de su jefe inmediato.....	22
Tabla 14:Las instalaciones de atención son de acuerdo a lo que se pide.....	22
Tabla 15: Situaciones de mayor dificultad.....	23
Tabla 16:Los trámites que realizan en la UGEL N° 02 son eficientes.	23
Tabla 17:Los expedientes se ingresan en la fecha establecida.	24
Tabla 18: Los documentos se encuentran con errores al recibirlo.....	24
Tabla 19: Constatan la conformidad del contenido de los documentos.	25
Tabla 20:Los documentos son atendidos y protegidos permanentemente.....	25
<i>Tabla 21:Los documentos están siendo seguidos por personas responsables.....</i>	<i>26</i>
Tabla 22:Existe control en las funciones que realizan los trabajadores.....	26
Tabla 23: Los trabajadores necesitan ser capacitados	26
Tabla 24: Controlan el servicio de la UGEL N° 02 es de manera adecuada.....	27
Tabla 25: Lista de comprobación para la presentación de documentos	27
Tabla 26: Prueba de normalidad de gestión y procesos administrativos	28
Tabla 27:Relación entre la gestión y procesos administrativos en la UGEL N° 02	29
Tabla 28: Relación entre los enfoques burocráticos y los procesos administrativos	29
Tabla 29: Relación entre las restricciones en los presupuestos y procesos administrativos. 30	
Tabla 30: Relación entre la contratación de personal y los procesos administrativos	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1:La entidad promueve el conocimiento de la misión	58
Ilustración 2:Planificación administrativa para el logro de los objetivos	59
Ilustración 3:La entidad con visión clara y concisa	59
Ilustración 4:Las áreas de trabajo de la entidad están bien definidas	59
Ilustración 5:Especifica las funciones y actividades a realizar	60
Ilustración 6: El jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible	61
Ilustración 7: Los colaboradores tienen conocimiento de sus funciones específicas.	61
Ilustración 8:Participa los colaboradores activamente en la toma de decisiones.	61
Ilustración 9: Existe un plan de capacitación anual.	62
Ilustración 10: Tares bien delimitadas.....	62
Ilustración 11: Las actividades se realizan tienen seguimiento y verificación.	63
Ilustración 12: Existe constante supervisión por parte de su jefe inmediato	63
Ilustración 13: Las instalaciones de atención son de acuerdo a lo que se pide.....	64
Ilustración 14: Situaciones de mayor dificultad.....	64
Ilustración 15: Los tramites que se realizan son eficientes de acuerdo al plazo.....	65
Ilustración 16: Los expedientes se ingresan en la fecha establecida.	65
Ilustración 17: Los documentos se encuentran con errores al recibirlo.....	66
Ilustración 18: Constatan la conformidad del contenido de los documentos.....	66
Ilustración 19: Los documentos son atendidos y protegidos permanentemente.	67
Ilustración 20:Los documentos están siendo seguidos por personas responsables.....	67
Ilustración 21: Existe control en las funciones que realizan los trabajadores.....	68
Ilustración 22: Los trabajadores necesitan ser capacitados.....	68
Ilustración 23: Controlan el servicio de la UGEL N° 02 es de manera adecuada.....	69
Ilustración 24: Lista de comprobación para la presentación de documentos	70

RESUMEN

La presente investigación titulada “La gestión y su relación con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021” tiene como objetivo de estudio identificar la relación entre la gestión y los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021. La investigación es de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, además se consideró el diseño no experimental con un nivel de estudio descriptivo correlacional y corte transversal; la población está compuesta por 60 colaboradores de las oficinas del área de administración en la UGEL N° 02, tomando como muestra a 52 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento aplicado es un cuestionario que consta de 24 preguntas en el cual se usa la escala de Likert para la valoración. Como resultado se obtuvo un nivel de correlación moderada 58.2%, conforme a la prueba estadística de Rho Spearman, con nivel de significancia de p-valor = 0.000 < 0.05 entre la gestión y los procesos administrativos.

Palabras Clave: Gestión, procesos administrativos, organización.

ABSTRACT

The present investigation entitled "The management and its relationship with the administrative processes for the preparation of files of UGEL No. 02, Lima 2021" has as a study objective to identify the relationship between the management and the administrative processes for the preparation of files of UGEL No. 02, Lima 2021. The research is of an applied type with a quantitative approach, in addition, the non-experimental design was considered with a descriptive correlational and cross-sectional study level; The population is made up of 60 employees from the offices of the administration area in UGEL No. 02, taking 52 workers as a sample. The technique used for data collection is the survey and the instrument applied is a questionnaire consisting of 24 questions in which the Likert scale is used for assessment. As a result, a moderate correlation level of 58.2% was obtained, according to the Rho Spearman statistical test, with a significance level of $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ between management and administrative processes.

Keywords: Management, administrative processes, organization.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional Lavalle y Silva (2018) afirma que el Sistema de Gestión Documental en la Secretaría de Educación, al ingresar demasiados expedientes daría lugar a un control organizativo deficiente de los documentos anteriores. Un buen sistema gestor de documental (SGD) “se convierte en una herramienta de gestión integrada que podrá cubrir el ciclo de vida de un documento desde la fase de tramitación administrativa hasta su eventual traslado al archivo histórico”. El deseo de crear internamente desde una perspectiva de gestión de la información, siempre que mejore la eficiencia y la eficacia del sistema de información documentado, es costoso.

Salimbeni (2019), afirma que la gestión en muchas organizaciones es considerada como un proceso complejo porque requiere de patrones para alcanzar planes estratégicos y fortalecer la gestión empresarial, cabe indicar que gran cantidad de las instituciones públicas aún no lo han implementado y continúan teniendo el tipo de organización funcional. En ese sentido, es necesario definir y crear sistemas de gestión que permitan la aplicación de metodologías de trabajo, identificación de compromisos, los resultados obtenidos a través de la medición, para obtener metas preestablecidas, a través de un enfoque basado en procesos para la obtención de resultados y satisfacer a las partes interesadas, especialmente a los clientes (Murillo, 2018).

Según el artículo científico titulado Causas y consecuencias de la Pandemia COVID-19. Mientras sufre los severos resultados de la pandemia del Covid-19, desde la inmovilización hasta el desplazamiento descentralizada de la población, la actual crisis que vive la humanidad a nivel internacional exige una respuesta inmediata desde muchos frentes, requiere, pero esencialmente, desde la gestión a nivel administrativo hasta la baja capacidad de las autoridades administrativas, especialmente las de las instituciones y organismos públicos, en todos los sectores de la sociedad, eficiencia en la actual situación problemática que estamos padeciendo, lo que indica una

incapacidad para responder con eficacia y efectividad. Realizar esta investigación para conocer las razones de las ineficiencias y proponer soluciones acordes a las realidades actuales (Nella & Ibáñez, 2020).

Agurdo (2018), en el contexto nacional muchas empresas sean públicas o privadas exige contar con un proceso administrativo organizado y sistemático, con tareas claras y bien definidas para lograr los objetivos trazados. Del mismo modo, es necesario contar con una gestión que cuide los procesos relacionados a la organización para contribuir a la obtención de una considerable efectividad, en consonancia con los objetivos establecidos. En la actualidad, los protagonistas del sistema educativo se han reestructurado y modificado; es por ello que se presentan nuevas propuestas y métodos didácticos, encaminados a renovar la calidad de la enseñanza. A pesar de ello, obtener un buen resultado es un procedimiento complejo, debido a las distintas gestiones y métodos de trabajo en la organización.

Según Ccoscco (2018), Es importante que las empresas cuenten con buenos controles internos, personal, eficiencia y una base para medir la producción en cada área. Las empresas que cuentan con un órgano de gobierno en sus operaciones pueden ayudarlas a reconocer la importancia de estar conscientes del entorno actual y poder evaluar lo que se está haciendo para lograr mejores resultados en la gestión. Del mismo modo, se puede argumentar que es probable que las empresas que no ponen en riesgo sus controles internos tengan problemas con niveles más altos de seguridad, así como con las decisiones que toman. poner en peligro y afectar el rendimiento. Es imperativo que las organizaciones de la sociedad civil brinden servicios acordes a las carencias del mercado y los requerimientos de un mundo altamente competitivo, así como a las necesidades y requerimientos de sus usuarios. Independientemente del campo de actividad de la organización, es fundamental contar con un documento que guíe y dirija a la organización de la mejor manera para alcanzar sus metas establecidas, brindando dirección y sentido a la organización. área o etapa de gestión (Barrientos & Lavalle, 2021).

En el Perú, la UGEL N° 02 es institución pública, enfocada a promover el desarrollo educativo de sus estudiantes en las jurisdicciones de los distritos de Independencia, Los Olivos, Rímac y San Martín de Porres; además, de propiciar la formación, protección y mejoramiento continuo del sistema educativo. La investigación planteada se realizó en UGEL N° 02, identificando como problemática la falta de una buena gestión, ya que la entidad se rige por un enfoque burocrático, lo cual ocasiona que los procesos administrativos no funcionen, dando lugar a la demora en el flujo documentario. Asimismo, se observa una estructura jerárquica rígida, lo que lleva a la falta de relación entre los superiores y los empleados, y por lo tanto la falta de buenas relaciones entre los individuos de la organización, lo que resulta imposible alcanzar las metas debido a la organización propuesta.

Es debido a ello que se plantea el problema principal; ¿Cómo la gestión se relaciona con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021? respecto a los problemas específicos; ¿ En qué medida el enfoque burocrático se relaciona con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021.?, ¿Qué relación existe las restricciones en el presupuesto con la ejecución de los procesos administrativos para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021?, ¿ De qué manera la contratación de personal se relaciona con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021?.

Fernández (2020), la justificación teórica del estudio al ser de tipo aplicado, se basa en la obtención de conocimientos referentes a la gestión y su relación con el proceso administrativo, ello servirá como antecedente en la toma de diversas decisiones en las organizaciones y ha dado origen a futuras investigaciones que afronten problemáticas similares. La investigación posee justificación práctica al ser de enfoque cuantitativo para un estudio centrado en la problemática del objeto de estudio, que empleará la estadística para determinar la existencia entre la relación de la gestión y proceso administrativo para el planteamiento de medidas que favorezcan

e incrementen la eficiencia y eficacia en el ámbito documentario. La justificación metodológica de la investigación focaliza en la gestión de las técnicas de encuesta, ya que serán muy útiles para la recopilación de datos, además de aportar una herramienta eficiente y confiable para las empresas del mismo campo y problemas (Risco, 2020).

Así mismo tenemos como parte de la hipótesis de prioridad es; Existe relación entre la gestión y los procesos administrativos de manera significativa para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021. Así también las hipótesis específicas; Existe relación entre el enfoque burocrático y los procesos administrativos para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021; Existe relación entre las restricciones en el presupuesto y los procesos administrativos para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021, Existe relación entre la contratación de personal y los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021

Y, como objetivo general identificar la relación entre la gestión y los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021; y en cuanto a los objetivos específicos; Describir la relación entre el enfoque burocrático y los procesos administrativos para de la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021; Identificar la relación entre las restricciones en el presupuesto con la ejecución de los procesos administrativos para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021, Describir la relación entre la contratación de personal y los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Trigos & Ayllón (2019) desarrolló su investigación con el objetivo de comprender cómo se relacionan los procesos administrativos con la gestión empresarial en la compañía Mecatrónica Hospitalaria I, para ello se utilizó una metodología cuantitativa, transversal, no experimental, correlacional. Además, también se utilizó el mismo método de encuesta para recolectar la información, que anteriormente dependía de los criterios de pertinencia y confiabilidad, llegándose a la conclusión de que ambas variables representan relación estadísticamente significativa. El diseño del estudio fue descriptivamente correlacionado, no experimental. Describe la relación entre los procesos de gestión de variables y el gobierno corporativo, teniendo en cuenta diversas consideraciones y aportes de investigación que han ampliado nuestra comprensión del tema de investigación. Este estudio argumenta que los procesos de gestión y los niveles de gobierno corporativo son regulares si presentan un vínculo estadístico importante, según la prueba de inferencia estadística no paramétrica de Kendall con una distribución libre $t-b = 2.262$. Valor $p = 0,024 < 0,05$ (5 %) margen de error α .

Por otra parte, Ore (2019) en su estudio de investigación, presenta como objetivo conocer la existencia de una relación entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios en la unidad local de gestión del aprendizaje 05; por tanto, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlativo, con un diseño no experimental, y utilizó como herramienta de recolección de datos cuestionarios aplicados al personal de la Unidad de Gestión Educativa 05 local de acuerdo a la muestra. La población se define con 180 personas y según estadística la muestra aleatoria es de 116 empleados de la UGEL 05. Los resultados de la hipótesis general del análisis estadístico mostraron que existe una correlación positiva y significativa según el coeficiente de correlación de Pearson $\rho r = 0,465^{**}$ entre las variables de gestión de procesos y la satisfacción del cliente, lo que indica una significancia positiva media. De $p = 0.000$, que indica que p es menor a 0.05, lo que

indica que la relación es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

De igual forma, Ledesma et al. (2019) en su estudio realizaron una investigación para identificar la relación entre las variables gestión educativa y el desempeño docente en las instituciones educativas nacionales inclusivas del nivel básico, UGEL N° 05 Metropolitana de Lima. La investigación fue de tipo básica, con una muestra de población representada por 126, la cual fue no probabilística intencional, siendo el diseño no experimental, nivel correlacional. El cuestionario se utilizó como herramienta de recolección de datos. Llegando la conclusión que existe una relación muy importante entre el control interno y el desempeño financiero, estimado al 95% de nivel de confianza.

Asimismo, según Argandoña (2020) en su tesis de maestría tuvo como objetivo comprender la relación entre el control de procesos y el desempeño de los empleados de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo. El estudio fue diseñado de acuerdo a la metodología con un enfoque cuantitativo y correlacional. Además, los resultados muestran una relación significativa del 38,6% entre la primera variable de control de procesos y la segunda variable de desempeño laboral. Se concluye la existencia de una relación entre las variables estudiadas a través del coeficiente Rho de Spearman; Por lo tanto, recomendó utilizar los resultados obtenidos para desarrollar una estrategia para mejorar el nivel de gestión y el desempeño de los empleados para garantizar la comunicación y la motivación, elegir el mejor trabajo, resolver cualquier problema no deseado.

También, Atencia (2022) en su tesis consideró determinar la relación entre la Gestión documental y el acceso a la información en el proyecto Aprolab II del Ministerio de Educación. Su investigación fue de tipo cuantitativo utilizando un plano de correlación con un diseño no experimental. La población es de 30 y se utilizó como muestra el mismo número de 30 trabajadores del proyecto Aprolab II. Para la recopilación de información utilizó la encuesta con 16 preguntas en escala tipo Likert.

La correlación rho de Spearman da como resultado un coeficiente de correlación de 0,382 entre LV y RV y un nivel de sig. de. = 0,037, es decir, < 0,05, lo que indica que la correlación entre las dos variables es baja pero significativa al nivel de 0,05. Se compararon las hipótesis: H_1 y H_0 , se rechazó la H_0 : la gestión documental no afecta el acceso a la información. H_1 Gestión Documental impacta el acceso a la información en Ministerio de Educación Proyecto Aprolab II, Lima 2022.

Por otro lado, Vargas (2019) en su estudio de investigación planteó que el proceso administrativo, es uno de los pilares importantes del buen funcionamiento de las organizaciones. El estudio fue diseñado de acuerdo a la metodología con un enfoque cuantitativo y correlacional con diseño no experimental, mostrando que el proceso administrativo es bueno (40.9%), sin embargo, existe un grupo significativo de colaboradores que consideran que es malo (22.7%). Por tal motivo, se concluye que el nivel de su proceso administrativo en la empresa TECMEIN E.I.R.L es bueno, pero existen ciertas actividades en las etapas de planeación y dirección, así como en las áreas de control y regulación donde ambas representan altos niveles de resultados y desempeño de toda la empresa.

En ese sentido, Villaverde (2020) en el desarrollo de su investigación propuso buscar la relación entre la gestión por procesos y la eficacia institucional, su estudio fue de tipo cuantitativo y correlacional. Tuvo como muestra a 67 empleados. De igual forma el resultado de significancia es de 0.854 para la primera variable herramienta y de 0.822 para la segunda variable herramienta, se hipotetiza el coeficiente Rho de Spearman, el autor afirma que existe una relación significativa $Rho = 0.725$; $p = 0,000$, se recomienda al departamento de litigios derivar una unidad de violencia doméstica.

Igualmente, Grandez (2018) en su investigación tuvo como objetivo identificar el efecto de los “procesos administrativos” en la “gestión empresarial”. En la encuesta, el tipo de estudio es explicativo, y la población es un factor. La investigación llevada a cabo en la empresa INPESKRA tuvo como muestra a 30 empleados. Además del método de investigación utilizado, la herramienta es un cuestionario compuesto por

19 preguntas pertenecientes a la variable independiente “proceso de gestión” y 11 preguntas sobre la variable dependiente “gestión empresarial” a la escala de medición. Se utilizó Likert.

Del mismo modo, Condori & Malaza (2018) en su estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el control de calidad y los procesos de gestión en la institución educativa privada Nazareno. UGEL N° 01-Villa María del Triunfo, 2019. El nivel de investigación fue correlacional, no experimental fue un diseño transversal. La población era de 112 empleados, población minoritaria, por lo que se aplicó la Ley del Censo. El método utilizado fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario compuesto por 60 preguntas tipo Likert. Los datos fueron procesados y manejados con las herramientas estadísticas SPSS versión 24 y se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento. Se utilizó la correlación por el método de Spearman para medir la relación de control de calidad de la variable X a la variable Y. proceso de gestión. Finalmente, encontramos una relación positiva con un RHO alto de 0.971 entre ambas variables.

Asimismo, Ibarra et al. (2019) los autores realizaron una investigación para identificar tendencias nacionales e internacionales clave en la relación entre el control y la auditoría interna que puede mejorar los indicadores de rendimiento empresarial. El tipo de investigación es aplicada, porque las teorías se desarrollan experimentalmente, el diseño es no experimental, el diseño es descriptivo, explicativo y el enfoque cuantitativo porque son estadísticamente relevantes. Se utilizó como método y herramienta el cuestionario de empleados de la ciudad y el cuestionario. Se encontró que existe una relación lineal muy alta entre el control interno y la auditoría que ayuda a mejorar los resultados del negocio.

Por otro lado, Mendoza et al. (2018) manifestaron que el objetivo era determinar cómo afecta el control interno a la administración del sector público. Se utiliza este tipo de investigación porque utiliza conocimientos teóricos en el sector público, diseño no empírico, diseño explicativo y descriptivo, y enfoques cuantitativos. Se utiliza como método y herramienta una encuesta a una determinada cantidad de funcionarios del

sector público de la ciudad. Llegando a la conclusión de que es necesario mejorar la eficiencia de los recursos públicos y los mecanismos de control interno para aumentar la eficiencia de la gestión administrativa.

Con respecto al desarrollo del proyecto de investigación se han tomado teorías respecto al tema de investigación, y aquí se tendrán en cuenta las opiniones de diferentes autores que definen de manera más específica las variables de investigación.

Según March y Simon (1905) citado por Mendoza (2019), en la variable gestión se apoya bajo la Teoría del comportamiento organizacional la cual se basa desde el lado racional, también se analiza la subjetividad que influye o afecta el comportamiento de los decisores y participantes, como la satisfacción laboral o el grado de identificación con el objetivo de la empresa. La idea es que si una organización continúa operando y creciendo, es porque el impacto no es inconsistente con sus metas y políticas. La estrategia de gestión es crear un entorno de comprensión y cooperación.

Según Chiavenato (2014) citado por Mendoza (2019), en cuanto la variable proceso administrativo se apoya bajo la Teoría General de la Administración, la cual se centraba en definir las tareas dentro de la empresa, de acuerdo a la especialización que tiene cada uno de los empleados. Se enfoca en las actividades administrativas en el campo del diagnóstico y la toma de decisiones (se necesitan habilidades conceptuales para percibir y definir situaciones y desarrollar estrategias de acción adecuadas y efectivas), más es necesario que seas capaz de orientar tu comportamiento en base a conceptos. . , ideas, teorías y valores que naturalmente influyen en todos los que trabajan bajo su dirección y gestión, independientemente del nivel jerárquico o campo profesional, porque necesita habilidades personales para diagnosticar y evaluar situaciones para distinguir qué hacer en diferentes e inciertos. Situaciones. Estos escenarios están respaldados por una herramienta de investigación y aplicación de prácticas de gestión llamado proceso administrativo (organizar, dirigir, coordinar y controlar).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Es una investigación de tipo aplicada, debido a que, permitió resolver problemas reales en la UGEL N° 02 - Lima. Asimismo, por el nivel del estudio es de tipo descriptivo-correlacional, en razón que se describieron las variables y la relación que guardan entre las mismas. Del mismo modo, tuvo un corte transversal porque se aplicó en un solo momento la recolección de datos (Hernández & Mendoza, 2018).

Se consideró un diseño no experimental, porque no se manipularon las variables del estudio de investigación, es decir, no se alteró ninguna de las variables de estudio, por lo que el evento se presentó de forma natural sin intervención que conlleve a cambios en la variable dependiente y tuvo un enfoque de investigación cuantitativa, ya que la investigación se realizó de manera precisa, secuencial y cuantificable en las variables gestión y procesos administrativos (Arteaga, 2020)

3.2 Variables y Operacionalización

La variable 1 de nuestra investigación es la gestión, siendo la variable independiente, la cual se define como el sistema que conduce a las acciones tomadas para lograr un objetivo particular. En este sentido, su estudio surgió de las siguientes dimensiones: operativos o misionales, estratégicos y de control. (Guillermo Westreicher,2022).

Como definición operacional, es el conjunto de procedimientos y acciones establecidas para alcanzar los objetivos de la UGEL N° 02 con la finalidad de resolver una problemática, a través del cuestionario de evaluación de la gestión por proceso que se lleva a cabo en la entidad conformado por 12 ítems. Se utilizaron escalas Likert con alternativas para medir variables: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni acuerdo, ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo.

Entre los indicadores de la variable gestión tenemos:

- Organización
- Estructura Organizacional
- MOF
- Eficiencia
- Eficacia
- Efectividad
- Confiabilidad
- Seguimiento
- Supervisión
- Capacitación
- Intervención
- Herramientas de gestión

Asimismo, la variable 2 es el proceso administrativo como la dependiente, donde se define como un flujo continuo que permite que cualquier organización se gestione adecuadamente, y el objetivo principal es alcanzar las metas generales establecidas por la empresa. Al realizarse de manera consistente ayudará a lograr los objetivos en los que cree la organización, ya sea una posición en el mercado, lograr una ventaja competitiva sobre los competidores o demás metas que se planteen, de acuerdo a (Caurin, 2018).

Como definición operacional, es el flujo continuo de actividades que se desarrollan dentro de la UGEL N° 02 para la toma de decisiones y están orientados al logro de los objetivos, utilizando los indicadores del cuestionario de 12 ítems desarrollado para evaluar el desempeño laboral de la entidad. Se utilizaron escalas Likert con alternativas para medir variables: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Entre los indicadores de la variable proceso administrativos tenemos:

- Planeación.
- Organización.

- Dirección.
- Control.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Ñaupas et al (2018), la población se define como un conjunto de elementos o personas de un mismo estudio que tienen los mismos rasgos; los cuales son medibles y constituye una unidad de estudio. En ese sentido, este estudio está compuesta por una población de 60 colaboradores de las oficinas del área de administración en la UGEL N° 02.

Asimismo, según Manzano y García (2018) siendo los criterios de inclusión características comunes que tienen los sujetos u objetos, cuando los investigadores optan por evaluar su investigación. Por tanto, se tomó en cuenta la relación que prevalece entre los trabajadores que se encuentren laborando en planilla como mínimo tres meses, trabajadores activos laboralmente y que hayan decidido participar voluntariamente del estudio. En los criterios de exclusión, los colaboradores que no están en planilla, los que han laborado menos de 3 meses y aquellos con licencia médica se excluyeron para el estudio.

Hernández -Sampieri & Mendoza (2018), la muestra se considera un subconjunto de la población total de estudio con el fin de generalizar los datos resultantes. Por lo tanto, en este estudio de investigación y dada a la población; la muestra estuvo conformada por 52 trabajadores.

Fórmula:

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Dónde:

N: 60

Z α : 1.96 (seguridad es de 95%)

p:0.50

q:0.50

e:0.05

Entonces,

$$n = \frac{60 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2 * (60-1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50} = 52$$

El muestreo se define como la selección de la población, el cual integra la muestra; se identifican dos tipos de muestreo: probabilístico y no probabilístico. En este proyecto de investigación se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, puesto que cada una de las muestras tiene la misma probabilidad de ser elegida (Hernández -Sampieri & Mendoza, 2018).

La unidad de análisis estuvo conformada por el personal que labora en las oficinas de mesa de partes, administración, tesorería y constancias de pago de la UGEL N° 02.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este proyecto de investigación la técnica utilizada fue la encuesta, la cual se aplicó para probar una hipótesis o encontrar una solución a un problema, y de identificar y explicar metódicamente un conjunto de evidencias que pueden cumplir con un objetivo particular (Mendoza, 2018).

El instrumento utilizado en el estudio fue el cuestionario cerrado a través de la escala de medida de Likert. Por lo que, Ñaupas et al. (2018) definiendo un cuestionario como una herramienta de recolección de datos para la validación de hipótesis que incluye preguntas relevantes para estudiar variables, dimensiones y medidas.

Los datos se recogerán mediante un cuestionario de escala tipo Likert con los siguientes ítems: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni acuerdo, ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Tabla 1 Escala de medida de Likert

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Hernández y Mendoza (2018), la validez es aquel indicador que mide hasta qué punto la herramienta pretende medir el cumplimiento de los criterios, como, la comprensión, el contenido y coherencia. Por lo tanto, la herramienta que se utilizó para recopilar información sobre las variables será previamente validada a través del juicio de los tres expertos.

Por ende, el instrumento a utilizar para la comprensión de las variables previamente aprobado y validado por medio del juicio de expertos los cuales en nuestro trabajo serán tres.

La confiabilidad, es definido como el indicador que mide el nivel de coherencia y consistencia que poseen las técnicas de investigación (instrumentos) al adquirir resultados de la variable para que esta sea comprendida (Hernández y Mendoza, 2018). La fiabilidad del instrumento será analizada por medio del programa estadístico SPSS V.26 a través del reporte de Alfa de Cronbach el cual alcanzó un valor de 0.930.

El análisis de fiabilidad se encarga de medir el instrumento, el cual será conformado por 52 encuestados y con una base de 24 preguntas. Siendo 12 interrogantes para la variable la gestión y 12 para la variable procesos administrativos.

3.5 Procedimientos

Para la ejecución del estudio se obtuvo una carta de autorización por parte de la UGEL N° 02, para la aplicación del estudio, posterior a ello, se formuló un cuestionario, el cual, luego de la determinación de su validez y confiabilidad, se aplicó directamente, nos apersonamos a la entidad para realizar las encuestas correspondientes, llegando a determinar las conclusiones y recomendaciones, permitiendo así un mejor desarrollo y aporte de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

El método y análisis de datos se dio después de haber realizado las encuestas correspondientes, se revisó que todos los cuestionarios estén correctamente llenados para su posterior ingreso a la base de datos (programa estadístico de Microsoft Excel), se vaciaron los resultados en tablas de doble entrada, lo que permitió el rápido análisis de datos.

Los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron ordenados y clasificados por tabulación utilizando el software estadístico Microsoft Excel, posterior a ello, los datos se reflejaron en tablas y figuras porcentuales para ser interpretadas.

3.7 Aspectos éticos

Este estudio se realizó de acuerdo con el Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo, excluyendo la duplicación de información de otros estudios preliminares, y fue citado de acuerdo con los estándares de la 7ª edición de la APA. El Código de Ética cubre los siguientes principios importantes:

Autonomía. – Se analizó las variables de estudio sin manipularlas, de acuerdo a los puntos de vista del investigador.

Beneficencia– Se buscó resolver una problemática en la UGEL N° 02, realizando todo el esfuerzo necesario buscando el bienestar de todos los colaboradores.

Justicia. – Todos los participantes de la investigación fueron tratados con el mismo respeto.

No maleficencia. – Al realizar el trabajo de investigación no se ha infringido ningún tipo de daño a los participantes.

Transparencia. - Los datos, resultados, etc. están validados, investigados y certificados y son fiables, metódicos y válidos.

IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los valores obtenidos del análisis con respecto a los valores brindados en las variables o en función a sus dimensiones, con herramienta SPS22.

Análisis Descriptivo

Tabla 2: La entidad promueve el conocimiento de la misión

Planeación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	5.8	5.8	5.8
En desacuerdo	6	11.5	11.5	17.3
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	10	19.2	19.2	36.5
De acuerdo	18	34.6	34.6	71.2
Totalmente de acuerdo	15	28.8	28.8	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 02, se muestra que en la dimensión planeación de la variable procesos administrativo, el 34.6% de los trabajadores de la UGEL N°02 respondieron estar de acuerdo que la entidad promueve el conocimiento de la misión, el 28.6% totalmente de acuerdo, 19.2% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.5% estuvo en desacuerdo y el 5.8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 3: Planificación administrativa para el logro de los objetivos

Planeación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	9.6	9.6	9.6
En desacuerdo	15	28.8	28.8	38.5
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	13	25.0	25.0	63.5
De acuerdo	9	17.3	17.3	80.8
Totalmente de acuerdo	10	19.2	19.2	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 03, se muestra que en la dimensión planeación de la variable procesos administrativo, el 28.8% de los trabajadores de la UGEL N°02 están desacuerdo que existe una adecuada planificación administrativa para el logro de los objetivos en la UGEL N° 02, el 25.5% Ni acuerdo, ni en desacuerdo, 19.2% Totalmente de acuerdo, el 17.3% estuvo de acuerdo y el 9.6% totalmente en desacuerdo.

Tabla 4: La entidad con visión clara y concisa

Planeación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	7.7	7.7	7.7
En desacuerdo	11	21.2	21.2	28.8
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	14	26.9	26.9	55.8
De acuerdo	13	25.0	25.0	80.8
Totalmente de acuerdo	10	19.2	19.2	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 04, se muestra que en la dimensión planeación de la variable procesos administrativo, el 26.9% de los trabajadores de la UGEL N°02 están Ni acuerdo, ni en desacuerdo que la entidad cuenta con una visión clara y concisa para lograr las metas a largo plazo en la UGEL N° 02, el 25% de acuerdo, 21.2% en desacuerdo, el 19.2% totalmente de acuerdo y el 7.7% totalmente en desacuerdo.

Tabla 5: Las áreas de trabajo de la entidad están bien definidas

Planeación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	11.5	11.5	11.5
En desacuerdo	19	36.5	36.5	48.1
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	8	15.4	15.4	63.5
De acuerdo	11	21.2	21.2	84.6
Totalmente de acuerdo	8	15.4	15.4	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 05, se muestra que en la dimensión planeación de la variable procesos administrativo, el 36.5% de los trabajadores de la UGEL N°02 están en desacuerdo que las áreas de trabajo de la entidad están bien definidas en la UGEL N° 02, el 21.2% de acuerdo, 15.4% totalmente de acuerdo, 15.4% Ni acuerdo, ni en desacuerdo y el 11.5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 6: Especifica las funciones y actividades a realizar

Organización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	13.5	13.5	13.5
En desacuerdo	20	38.5	38.5	51.9
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	8	15.4	15.4	67.3
De acuerdo	9	17.3	17.3	84.6
Totalmente de acuerdo	8	15.4	15.4	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 06, se muestra que en la dimensión organización de la variable procesos administrativo, el 38.5% de los trabajadores de la UGEL N°02 están en desacuerdo que El jefe inmediato especifica las funciones y actividades a realizar, el 17.3% de acuerdo, 15.4% totalmente de acuerdo, 15.4% Ni acuerdo, ni en desacuerdo y el 13.5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 7: El jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible

Organización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	11.5	11.5	11.5
En desacuerdo	17	32.7	32.7	44.2
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	12	23.1	23.1	67.3
De acuerdo	9	17.3	17.3	84.6
Totalmente de acuerdo	8	15.4	15.4	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 07, se muestra que en la dimensión organización de la variable procesos administrativo, el 32.7% de los trabajadores de la UGEL N°02 están en desacuerdo que el jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible, el 23.1% Ni acuerdo, ni en desacuerdo, 17.3% de acuerdo, 15.4% totalmente acuerdo y el 11.5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 8: Los colaboradores tienen conocimiento de sus funciones específicas.

Organización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	11.5	11.5	11.5
En desacuerdo	13	25.0	25.0	36.5
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	7	13.5	13.5	50.0
De acuerdo	16	30.8	30.8	80.8
Totalmente de acuerdo	10	19.2	19.2	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 08, se muestra que en la dimensión organización de la variable procesos administrativo, el 30.8% de los trabajadores de la UGEL N°02 están de acuerdo que tienen conocimiento de sus funciones específicas para el buen funcionamiento laboral, el 25% en desacuerdo, 19.2 totalmente de acuerdo, 13.5% Ni acuerdo, ni en desacuerdo, 11.5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 9:Participa los colaboradores activamente en la toma de decisiones.

Organización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	11.5	11.5	11.5
En desacuerdo	15	28.8	28.8	40.4
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	7	13.5	13.5	53.8
De acuerdo	16	30.8	30.8	84.6
Totalmente de acuerdo	8	15.4	15.4	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 08, se muestra que en la dimensión dirección de la variable procesos administrativo, el 30.8% de los trabajadores de la UGEL N°02 están de acuerdo que participa los colaboradores activamente en la toma de decisiones dentro de la entidad laboral, el 28.8% en desacuerdo, 15.4 totalmente de acuerdo, 13.5% Ni acuerdo, ni en desacuerdo, 11.5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 10:Existe un plan de capacitación anual.

Organización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	9.6	9.6	9.6
En desacuerdo	9	17.3	17.3	26.9
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	10	19.2	19.2	46.2
De acuerdo	18	34.6	34.6	80.8
Totalmente de acuerdo	10	19.2	19.2	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 10, se muestra que en la dimensión dirección de la variable procesos administrativo, el 34.6% de los trabajadores de la UGEL N°02 están de acuerdo que existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los empleados, el 19.2% Ni acuerdo, ni en desacuerdo, 19.2 totalmente de acuerdo, 17.3% en desacuerdo, 9.6 % totalmente en desacuerdo.

Tabla 11:Tares bien delimitadas

Organización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	9.6	9.6	9.6
En desacuerdo	9	17.3	17.3	26.9
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	10	19.2	19.2	46.2
De acuerdo	18	34.6	34.6	80.8
Totalmente de acuerdo	10	19.2	19.2	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 11, se muestra que en la dimensión dirección de la variable procesos administrativo, el 34.6% de los trabajadores de la UGEL N°02, están de acuerdo que están bien delimitadas las líneas de autoridad y responsabilidad el 19.2% Ni acuerdo, ni en desacuerdo, 19.2 totalmente de acuerdo, 17.3% en desacuerdo, 9.6 % totalmente en desacuerdo.

Tabla 12:Las actividades se realizan tienen seguimiento y verificación.

Organización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	19.2	19.2	19.2
En desacuerdo	15	28.8	28.8	48.1
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	9	17.3	17.3	65.4
De acuerdo	12	23.1	23.1	88.5
Totalmente de acuerdo	6	11.5	11.5	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 12, se muestra que en la dimensión dirección de la variable procesos administrativo, el 28.8% de los trabajadores de la UGEL N°02 están desacuerdo que todas las actividades que se realizan tienen seguimiento y verificación, el 23.1%, 19.2 totalmente desacuerdo, 17.3% Ni acuerdo, ni en desacuerdo, 11.5 % totalmente en acuerdo.

Tabla 13: Existe constante supervisión por parte de su jefe inmediato

Organización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	19.2	19.2	19.2
En desacuerdo	15	28.8	28.8	48.1
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	11	21.2	21.2	69.2
De acuerdo	10	19.2	19.2	88.5
Totalmente de acuerdo	6	11.5	11.5	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 13, se muestra que en la dimensión dirección de la variable procesos administrativo, el 28.8% de los trabajadores de la UGEL N°02 están desacuerdo que todas las actividades que se realizan tienen seguimiento y verificación, el 21.2%, Ni acuerdo, ni en desacuerdo, 19.2% totalmente en desacuerdo, 19.2% de acuerdo y 11.5 % totalmente de acuerdo.

Tabla 14: Las instalaciones de atención son de acuerdo a lo que se pide

Estructura	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	11.5	11.5	11.5
En desacuerdo	4	7.7	7.7	19.2
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	5	9.6	9.6	28.8
De acuerdo	12	23.1	23.1	51.9
Totalmente de acuerdo	25	48.1	48.1	100.0
Total	52	100	100	

En la Tabla N° 14, se muestra que en la dimensión estructura de la variable gestión, el 23.1% de los trabajadores de la UGEL N°02 respondieron estar de acuerdo en que las instalaciones de atención son de acuerdo a lo que se pide, el 48.1% totalmente de acuerdo, 9.6% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.7% estuvo en desacuerdo y el 11.5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 15: Situaciones de mayor dificultad

Estructura	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	23.1	23.1	23.1
En desacuerdo	9	17.3	17.3	40.4
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	10	19.2	19.2	59.6
De acuerdo	12	23.1	23.1	82.7
Totalmente de acuerdo	9	17.3	17.3	100.0
Total	52	100	100	

En la tabla N° 15, se muestra que en la dimensión estructura de la variable gestión, el 23.1% de los trabajadores de la UGEL N° 02 respondieron estar de acuerdo en que se emplea de manera efectiva las situaciones de mayor dificultad, el 17.3% totalmente de acuerdo, 19.2% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.3% estuvo en desacuerdo y el 23.1% totalmente en desacuerdo.

Tabla 16: Los trámites que realizan en la UGEL N° 02 son eficientes.

Productividad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	9.6	9.6	9.6
En desacuerdo	8	15.4	15.4	25.0
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	9	17.3	17.3	42.3
De acuerdo	8	15.4	15.4	57.7
Totalmente de acuerdo	22	42.3	42.3	100.0
Total	52	100	100	

En la tabla N° 16, se muestra que en la dimensión productividad de la variable gestión, el 15.4% de los trabajadores de la UGEL N° 02 respondieron estar de acuerdo en que los trámites que realizan en la UGEL N° 02 son eficientes de acuerdo a lo que se pide dentro del plazo, el 42.3% totalmente de acuerdo, 17.3% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.4% estuvo en desacuerdo y el 9.6% totalmente en desacuerdo.

Tabla 17: Los expedientes se ingresan en la fecha establecida.

Productividad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	15.4	15.4	15.4
En desacuerdo	7	13.5	13.5	28.8
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	8	15.4	15.4	44.2
De acuerdo	15	28.8	28.8	73.1
Totalmente de acuerdo	14	26.9	26.9	100.0
Total	52	100	100	

En la tabla N° 17, se muestra que en la dimensión productividad de la variable gestión, el 28.8% de los trabajadores de la UGEL N° 02 respondieron estar de acuerdo en que el personal atiende los expedientes que se ingresan en la fecha establecida, el 26.9% totalmente de acuerdo, 15.4% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.5% estuvo en desacuerdo y el 15.4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 18: Los documentos se encuentran con errores al recibirlo.

Productividad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	17.3	17.3	17.3
En desacuerdo	6	11.5	11.5	28.8
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	10	19.2	19.2	48.1
De acuerdo	12	23.1	23.1	71.2
Totalmente de acuerdo	15	28.8	28.8	100.0
Total	52	100	100	

En la tabla N° 18, se muestra que en la dimensión productividad de la variable gestión, el 23.1% de los trabajadores de la UGEL N° 02 respondieron estar de acuerdo en que las resoluciones o documentos que se emiten en la UGEL N° 02 no se encuentran con errores al recibirlo, el 28.8% totalmente de acuerdo, 19.2% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.5% estuvo en desacuerdo y el 17.3% totalmente en desacuerdo.

Tabla 19: Constan la conformidad del contenido de los documentos.

Control	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	5.8	5.8	5.8
En desacuerdo	8	15.4	15.4	21.2
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	11	21.2	21.2	42.3
De acuerdo	11	21.2	21.2	63.5
Totalmente de acuerdo	19	36.5	36.5	100.0
Total	52	100	100	

En la tabla N° 19, se muestra que en la dimensión control de la variable gestión, el 21.2% de los trabajadores de la UGEL N° 02 respondieron estar de acuerdo en que se constatan la conformidad del contenido de los documentos presentados con los requerimientos exigidos, el 36.5% totalmente de acuerdo, 21.2% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.4% estuvo en desacuerdo y el 5.8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 20: Los documentos son atendidos y protegidos permanentemente.

Control	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	5.8	5.8	5.8
En desacuerdo	7	13.5	13.5	19.2
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	5	9.6	9.6	28.8
De acuerdo	7	13.5	13.5	42.3
Totalmente de acuerdo	30	57.7	57.7	100.0
Total	52	100	100	

En la tabla N° 20, se muestra que en la dimensión control de la variable gestión, el 13.5% de los trabajadores de la UGEL N° 02 respondieron estar de acuerdo en que los documentos son atendidos y protegidos permanentemente, el 57.7% totalmente de acuerdo, 9.6% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.5% estuvo en desacuerdo y el 5.8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 21: Los documentos están siendo seguidos por personas responsables.

Control	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	9.6	9.6	9.6
En desacuerdo	9	17.3	17.3	26.9
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	9	17.3	17.3	44.2
De acuerdo	13	25.0	25.0	69.2
Totalmente de acuerdo	16	30.8	30.8	100.0
Total	52	100	100	

En la tabla N° 21, se muestra que en la dimensión control de la variable gestión, el 25.0% de los trabajadores de la UGEL N° 02 respondieron estar de acuerdo en que los documentos que se presentan están siendo seguidos por personas responsables, el 30.8% totalmente de acuerdo, 17.3% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.3% estuvo en desacuerdo y el 9.6% totalmente en desacuerdo.

Tabla 22: Existe control en las funciones que realizan los trabajadores.

Control	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	5.8	5.8	5.8
En desacuerdo	8	15.4	15.4	21.2
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	9	17.3	17.3	38.5
De acuerdo	12	23.1	23.1	61.5
Totalmente de acuerdo	20	38.5	38.5	100.0
Total	52	100	100	

En la tabla N° 22, se muestra que en la dimensión control de la variable gestión, el 23.1% de los trabajadores de la UGEL N° 02 respondieron estar de acuerdo en que existe control en las funciones que realizan los trabajadores de la sede, el 38.5% totalmente de acuerdo, 17.3% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.4% estuvo en desacuerdo y el 5.8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 23: Los trabajadores necesitan ser capacitados

Preparación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	2	3.8	3.8	3.8
Totalmente de acuerdo	50	96.2	96.2	100.0
Total	52	100	100	

En la tabla N° 23, se muestra que en la dimensión preparación de la variable gestión, el 3.8% de los trabajadores de la UGEL N° 02 respondieron estar de acuerdo en que los trabajadores de la UGEL N° 02 necesitan ser capacitados para los puestos que están desempeñándose y el 96.2% totalmente de acuerdo.

Tabla 24: Controlan el servicio de la UGEL N° 02 es de manera adecuada.

Preparación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.9	1.9	1.9
En desacuerdo	3	5.8	5.8	7.7
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	6	11.5	11.5	19.2
De acuerdo	20	38.5	38.5	57.7
Totalmente de acuerdo	22	42.3	42.3	100.0
Total	52	100	100	

En la tabla N° 24, se muestra que en la dimensión preparación de la variable gestión, el 38.5% de los trabajadores de la UGEL N° 02 respondieron estar de acuerdo en que las intervenciones de las entidades que controlan el servicio de la UGEL N° 02 es de manera adecuada, el 42.3% totalmente de acuerdo, 11.5% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.8% estuvo en desacuerdo y el 1.9% totalmente en desacuerdo.

Tabla 25: Lista de comprobación para la presentación de documentos

Preparación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	5.8	5.8	5.8
En desacuerdo	2	3.8	3.8	9.6
Ni acuerdo, ni en desacuerdo	10	19.2	19.2	28.8
De acuerdo	15	28.8	28.8	57.7
Totalmente de acuerdo	22	42.3	42.3	100.0
Total	52	100	100	

En la tabla N° 25, se muestra que en la dimensión preparación de la variable gestión, el 28.8% de los trabajadores de la UGEL N° 02 respondieron estar de acuerdo en que es necesario realizar una lista de comprobación para la presentación de documentos, el 42.3% totalmente de acuerdo, 19.2% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.8% estuvo en desacuerdo y el 5.8% totalmente en desacuerdo.

Para el análisis correlacional se realiza de la siguiente forma:

Estadística Inferencial:

- **Hipótesis de la prueba paramétrica**

H₀ : Los datos siguen una distribución normal

H_a : Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 26: Prueba de normalidad de gestión y procesos administrativos

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	0,248	52	0,00
Procesos administrativos	0,250	52	0,00

En la tabla 26 se observa que de acuerdo a los datos de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se puede apreciar que el nivel de significancia del valor de $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula; Por lo tanto, los datos de los procesos administrativos y gestión no siguen una distribución normal.

Hipótesis general

H₀ : No existe relación entre la variables gestión y procesos administrativos.

H : Si existe relación entre la variables gestión y procesos administrativos.

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	0,248	52	0,00
Procesos administrativos	0,250	52	0,00

Tabla 27: Relación entre la gestión y procesos administrativos en la UGEL N° 02

Rho de Spearman		Gestión	Procesos administrativos
Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	0,582
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	52	52
Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	0,582	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	52	52

La Tabla 27 muestra que la gestión y procesos administrativos tienen una correlación positiva moderada ($r = 0,582$); En el cual, se puede probar que el nivel de significancia de valor $p = 0,000 < 0,05$, rechazando la hipótesis nula, ya que la gestión influye positivamente en los procesos administrativos en la UGEL N°02.

Hipótesis específica N° 01

H_0 : No existe relación entre la dimensión enfoque burocráticos y los procesos administrativos.

H : Si existe relación entre la dimensión enfoque burocráticos y los procesos administrativos.

Tabla 28: Relación entre los enfoques burocráticos y los procesos administrativos

Rho de Spearman		Enfoques burocráticos	Procesos administrativos
Enfoques burocráticos	Coeficiente de correlación	1,000	0,405
	Sig. (bilateral)	.	0,004
	N	52	52
Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	0,405	1,000
	Sig. (bilateral)	0,004	.
	N	52	52

La Tabla 28, muestra que los enfoques burocráticos y procesos administrativos están correlacionados positiva y negativamente ($r = 0.405$). En $p\text{-valor} = 0.004 < 0.05$, la hipótesis nula (H_0) fue rechazada, mostrando que la estructura tiene una relación positiva con los procesos de gobernanza en la UGEL N° 02

Hipótesis específica N° 02

H_0 : No existe relación entre la dimensión restricciones en los presupuestos y los procesos administrativos.

H : Si existe relación entre la dimensión restricciones en los presupuestos y los procesos administrativos.

Tabla 29: Relación entre las restricciones en los presupuestos y procesos administrativos

	Rho de Spearman	Restricciones en los presupuestos	Procesos administrativos
Restricciones en los presupuestos	Coeficiente de correlación	1,000	0,553
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	52	52
Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	0,553	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	52	52

En la tabla N° 29, se observa que las restricciones en los presupuestos y procesos administrativos tienen una correlación positiva baja ($r = 0,553$). A un nivel de significancia de $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0), indica que la productividad tiene relación positiva respecto a la estructura del proceso administrativo en la UGEL N° 02.

Hipótesis específica N° 03

H_0 : No existe relación entre la contratación de personal y los procesos administrativos.

H : Si existe relación entre la contratación de personal y los procesos administrativos.

Tabla 30: Relación entre la contratación de personal y los procesos administrativos

Rho de Spearman		La contratación de personal	Procesos administrativos
La contratación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	0,565
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	52	52
Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	0,565	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	52	52

En la Tabla 30, notamos que, se observa que la contratación de personal y procesos administrativos tienen una correlación positiva débil ($r = 0.565$). En $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, la hipótesis nula (H_0) fue rechazada, lo que indica que el control tiene una relación positiva con la estructura del proceso administrativo en la UGEL N° 02.

V. DISCUSIÓN

En la discusión se trató en determinar respuestas al problema general planteado, así como a los objetivos principal y específicos entre las dos variables gestión y proceso administrativos en este caso de la institución UGEL N° 02.

El estudio realizado se enmarca en establecer la relación de la gestión y procesos administrativos para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02, como objetivo principal, en donde se realizó la prueba correlacional de Rho Spearman la que indicó que existe un 58.2% que significa una relación directa-proporcional, positiva moderada, a su vez indica la existencia del factor significativo igual a $0.000 < 0.05$.

Asimismo, estos resultados tienen relación con la teoría neoclásica de la gestión Druker (2005), citado por Gómez y Vázquez (2019), donde resalta al proceso administrativo como un ciclo que se repite en la estructura y desarrollo de las organizaciones, donde Se pudo verificar que la gestión tiene relación con los procesos

administrativos; lo cual indica que en dicha entidad los puntos fuertes están dados por la planificación y organización, y como puntos medios a la dirección y control.

En cuanto a la investigación de Zambrano (2021), sobre la gestión documental, nos dice que los indicadores de esta regla conforman un medio para ofrecer contestación a las necesidades que se relacionan con la gestión, administración, generación y flujo de documentos. Y en sus entre el resultado predomina que todavía hay falencias en las universidades de América Latina pues no cada una de han desarrollado un plan para la consolidación de un Sistema de Administración de Documentos y Archivos. Se concluye que todavía persiste la necesidad de las universidades en robustecer conocimientos sobre administración de la documentación.

En nuestra investigación se manifiesta que también tenemos algunos puntos de falencia en cuanto a la gestión y los procesos administrativos para la elaboración de expedientes, esto nos lleva a fomentar una mejora de gestión documental con respecto a la demora en servicio archivístico, implementar mejoras para que el acceso a la información que requieren los usuarios y trabajadores sea óptimo.

En cuanto al primer objetivo específico, nos permitió describir la relación entre el enfoque burocrático y los procesos administrativos, el estudio logró resultados importantes, por lo que existe relación positiva considerable ($r = 0,405$), el estudio es significativo para el análisis, donde se demuestra que existe un nivel de significancia $p\text{-valor} = 0.004 < 0.05$. con ello, nos indica que hay pruebas significativas en el enfoque burocrático influye significativamente en los procesos administrativos para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02.

Lo referido por Bendezú (2018), realizó un estudio sobre el proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, resume en su conclusión el resultado de la gran influencia entre estas dos variables puestas a estudio. Confirmando esta conclusión la presente indagación, la relación de la

Planificación y la variable Eficacia de Gestión es “alta” con un 81.1% de datos asociados.

Asimismo, en el segundo objetivo, busco la correlación entre las restricciones presupuestarias y los procesos administrativos donde el estudio tuvo resultados significativos, por lo que hubo una correlación promedio positiva ($r = 0.553$) que fue significativa para el análisis, lo que mostró que había un nivel de significación valor $p = 0,000 < 0,05$. Importante para mi análisis.

Por último, el tercer objetivo nos permitió identificar la relación entre la contratación de personal y los procesos administrativos, dándonos como resultados que existe una correlación positiva media ($r = 0,565$), con el cual la investigación es significativa para el análisis del que se demuestra que existe un nivel de significancia p -valor = $0.000 < a 0.05$. Siendo significativo para mi análisis.

Lo referido Mediver (2018), mencionó en su estudio lo que llamó el modelo Mejorar el desempeño de la organización a través de la gestión de la calidad, Conocimiento y gestión en la universidad privada de Lima en su resumen Se concluyó que tenían una gran influencia entre sí. Este estudio apoya esta conclusión, La organización es "Alta", lo que significa el 76,9% de los datos relevantes, el grado de error o nivel de significancia es 0.0. En apoyo de esta conclusión, esta investigación y de acuerdo con la teoría de la gestión por resultados (Makón, 2000), debe centrarse en los indicadores sociales para medir el crecimiento o Reducir el rendimiento de los empleados y su productividad (Contreras, 2018). Además proporciona gestión del rendimiento Su época como guía en el liderazgo de figuras públicas; Está En otras palabras, la dirección de la empresa debe realizar actividades en las que los empleados estén prometen completar su trabajo dentro de un cierto período de tiempo, Obtener buenas calificaciones para la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera, se concluye que la dimensión gestión influye de forma favorable en los procesos administrativos, las dos variables en estudio presentan relación directa, con un grado de significancia $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, del mismo modo tiene una correlación positiva moderada de $r = 0,582$, el cual señala el grado de relación entre ambas variables obteniendo un 58.20%. En la UGEL N° 02, se observó que los expedientes ingresados por mesa de partes al área de administración sobrepasan los plazos de atención establecidos en la ley de procedimiento administrativo 27444, ley que rige los actos de administración pública, en la cual indica que la atención de expedientes tiene un plazo de 30 días hábiles.

Segunda, se concluye que el enfoque burocrático es una dimensión de gran importancia e influye en cualquier proceso administrativo; ambas variables presentan una relación directa, positiva algo baja, con un nivel de significancia de $p\text{-valor} = 0.004 < 0.05$, la correlación representa $r = 0.405$, indicando en porcentajes una relación de 40.50 %. En la UGEL N° 02, se observó que a cada oficina del área de administración se le asignan diversas funciones sin autonomía volviendo excesivamente lento cualquier tipo de trámite, lo que dificulta la fluidez de los procesos administrativos conllevando al caos y desorden administrativo.

Tercera, se concluye que la dimensión de restricciones de presupuestos tiene un impacto significativo en la mejora de los procesos administrativos, porque las dos variables proporcionan una relación directa, con un grado de significancia del valor $p = 0.000 < 0, 05$, teniendo una correlación positiva moderada $r = 0.553$, lo que indica que el grado de la relación entre las dos variables es del 55.30 %. En la UGEL N° 02, se observó que existen insuficientes recursos físicos necesarios para el cumplimiento de las labores propias del área, siendo estos la hoja bond, tinta de impresora, útiles de oficinas, equipos computacionales, entre otros, impidiendo el pleno funcionamiento de la entidad.

En cuarto lugar, se concluye que la dimensión de contratación de personal tiene un impacto significativo en la mejora del proceso administrativos, y que las variables independiente y dependiente muestran una relación directa con un grado de significancia del valor $p = 0,000 < 0,05$, así como la correlación positiva moderada $r = 0,565$, indicando el grado de correlación entre las dos variables igual a 56,50%. En la UGEL N° 02, se observó que la falta de personal conlleva a la sobrecarga de trabajo impidiendo que los documentos no sean atendidos dentro de los plazos establecidos, asimismo un nuevo personal contratado no cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las funciones asignadas conllevando a la disminución productiva, ya que, en ese lapso temporal, la entidad no rinde a su máximo nivel.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la jefatura del área de administración de la UGEL N° 02, deben mejorar en la toma de decisiones y supervisar el plan de trabajo de la elaboración de expedientes, para poder establecer metas y tener un mejor proceso de trabajo, para así atender las solicitudes de documentos en el plazo oportuno.

2. se recomienda que la alta gerencia de la mano de los especialistas supervise constantemente el trabajo de los procesos técnicos del personal del área, para mejorar el mapa de proceso establecido por la entidad, a fin de optimizar las actividades de cada oficina del área de administración y así agilizar el flujo documentario.

3. Se recomienda solicitar al MINEDU una demanda adicional de presupuesto para la compra de insumos necesarios para realizar las actividades propias del área.

4. Se recomienda al área de RR. HH de la entidad, crear perfiles de puesto adecuados para realizar actividades dentro de la UGEL N° 02, ya que el personal contratado debe estar capacitado para que pueda desempeñar sus funciones con eficacia y eficiencia.

REFERENCIAS

- Argandoña, K. (2020).** Gestión por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48381/Argando%C3%B1a_NKN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrientos, S. y Lavalle, T. (2021)** Control interno para orientar la gestión de procesos en la Empresa de Transporte 23 Amigos en San Jacinto -Tumbes, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82111/Barrientos_ASAY-Lavalle_STI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrios, K., Contreras, J. y Olivero, E. (2019).** La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. Información tecnológica. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000200103&script=sci_arttext&lng=n
- Bitencourt, G. R. (2019).** Influencia del apoyo organizacional en la motivación laboral de la generación. Estudios gerenciales, 35(153). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21262744006> Brandt, L., Biesebroeck, V., Wang, L. y Zhang, Y. (2017). WTO accession and performance of chinese manufacturing firms. American Economic Review, 2784–2820. <https://pubs.aeaweb.org/doi/pdfplus/10.1257/aer.20121266>
- Bogotá: Ediciones de la U. Ore, J. (2019).** Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-EI Agustino, 2018. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_d6f55c344c45de128bbcbf8b7314cd6a
- Cárdenas, Y. (2018).** Gestión de la capacitación y el desempeño laboral en los servidores de la Red de Salud, San Juan de Lurigancho, 2017[Tesis de

maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2389>

- Carrasco, S. (2019).** Metodología de la investigación científica pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.
- Castro, P. (2016). El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas.
<http://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4070/MAD1PVH01016.pdf>
- Chumpitaz, D. (2020).** Gestión de riesgo de desastres por sismo y capacidad de respuesta del personal. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42539/Chumpitaz_BD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conde, A. (2018).** Internacionalización del marketing: factores de influencia en la decisión de personalización del producto. RASUP, 53(4), 1-21.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5538/553856534005/553856534005.pdf>
- Cordova, G. H. (2020).** Conocimientos de normas de bioseguridad en enfermeros de un centro quirúrgico al inicio de la pandemia por Covid-19 en Andahuaylas, Perú. Carta al editor, 81(3), 5-8.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v81n3/1025-5583-afm-81-03-00370.pdf> 43
- Ccoscco, K. (2018)** El Control Interno y su Relación con la Gestión Administrativa de la Empresa Movistar S.A.A. ATE, 2018
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50210/Ccoscco_CKC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018).** Metodología de la Investigación. México D.F: McGraw-Hil. Herrero, P. (11 de Noviembre de 2018). La importancia de medir los procesos para una gestión eficiente. <https://www.sage.com/es->

es/blog/laimportancia-de-medir-los-procesos-para-una-gestion-eficiente/ Hofman,

- López (2021).** La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1102>
- Medina, N. (2018). Manual.** Gestión de equipos eficaces: influir y motivar (ADGD120PO). Especialidades formativas. Madrid: CEP. <https://books.google.com.pe/books?id=nWFRDwAAQBAJ&printsec=front-cover&hl=es#v=onepage&q&f=true>
- Mending, J., Weber, I., Van Der, W., Vom Brocke, J., Cabanillas, C., Daniel, F, La Rosa, m. (2018).** Blockchains for Business Process Management - Challenges and Opportunities. ACM Transactions on Management Information Systems, 9. <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3183367>
- Mendoza, B (2019).** La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mesa, C. S. (2019).** El desafío de la formación en competencias para la investigación educativa: aproximación conceptual. Actividades investigación en educación, 19(3), 310-339. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44763474011>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Hugo, R. (2018).** Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis.
- R. (2018).** Metodología de la investigación: elaboración de diseños para contrastar hipótesis. Lima: San Marcos. Hernández, R. C. (2020). El estímulo de la motivación intrínseca del estudiantado en un curso de inglés como lengua extranjera. Revista internacional de pedagogía e innovación educativa, 1(1), 1-24. <https://editic.net/ripie/index.php/ripie/article/view/30/25>
- Ramos, p. B. (2019).** Evaluación del desempeño laboral mediante breves escalas de autoinforme: el caso de cuestionario de desempeño laboral. Colegio oficial de la psicología en Madrid, 35(3), 195-205.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231362057006> Rengifo, R. (2018).

Reynosa, E. (2018). Trabajo de investigación. Teoría, metodología y práctica. <https://www.aacademica.org/ern/12.pdf>

Salgado, J., Blanco, S. y Moscoso, S. (2019). Bienestar subjetivo y desempeño laboral: prueba de un efecto supresor. Colegio oficial de psicología de Madrid, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231360295006>

Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. PODIUM (35), 69-86. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>

Salvador, C. (2020). El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión de la Institución Educativa San Francisco de Asís de la provincia de Atalaya. [Tesis de maestría, Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima]. 47 <http://repositorio.ftpcl.edu.pe/bitstream/handle/FTPCL/676/Salvador%20C%20Carmela%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas (2019). Análisis del proceso administrativo en la empresa TECMEIN E.I.R.L - ESPINAR, 2019. Nuria Vargas_Sady Zapata_Trabajo de Investigacion_Bachiller_2019.pdf (utp.edu.pe)

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
Variables 1: Gestión	Westreicher (2022) define como el sistema que conduce a las acciones tomadas para lograr un objetivo particular.	Es el conjunto de procedimientos y acciones establecidas para alcanzar los objetivos de la UGEL N° 02 con la finalidad de resolver una problemática.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • MOF 	Ordinal
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Seguimiento • Supervisión 	
			Preparación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Intervención • Herramientas de gestión 	
Variable 2: Proceso administrativo	Caurin (2018) plantea que es un flujo continuo que permite que cualquier organización se gestione adecuadamente, y el objetivo principal es alcanzar las metas	Es el flujo continuo de actividades que se desarrollan dentro de la UGEL N° 02 para la toma de decisiones y están orientados al logro de los objetivos.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofía empresarial • Objetivos estratégicos 	Ordinal
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional 		

generales establecidas por la empresa.

- MOF
- Autoridad

Dirección

- Comunicación
- Liderazgo
- Toma de decisiones
- Satisfacción

Control

- Control preventivo
 - Control concurrente
 - Control de retroalimentación
-

Anexo 02. Instrumentos

Encuesta de Gestión

Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: "La gestión y su relación con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021", el cual tiene fines exclusivamente académicos, agradecemos su colaboración.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente. De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio.

Escala valorativa:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

		1	2	3	4	5
GESTIÓN						
Estructura						
1	Considera usted que las instalaciones de atención son de acuerdo a lo que se pide.					
2	Considera usted que se emplea de manera efectiva las situaciones de mayor dificultad.					
Productividad						
3	Considera usted que los trámites que realizan en la UGEL N° 02 son eficientes de acuerdo a lo que se pide dentro del plazo.					
4	Considera usted que el personal atiende los expedientes que se ingresan en la fecha establecida.					
5	Considera usted que las resoluciones o documentos que se emiten en la UGEL N° 02 no se encuentran con errores al recibirlo.					
Control						
6	Considera usted que constatan la conformidad del contenido de los documentos presentados con los requerimientos exigidos.					

7	Considera usted que los documentos son atendidos y protegidos permanentemente.					
8	Considera usted que los documentos que usted presenta están siendo seguida por las personas responsables					
9	Considera usted que existe el control en las funciones que realiza los trabajadores de la sede					
Preparación						
10	Considera usted que los trabajadores de la UGEL N° 02 necesitan ser capacitados para los puestos que están desempeñándose.					
11	Considera usted que las intervenciones de las entidades que controlan el servicio de la UGEL N° 02 lo hacen de manera adecuada.					
12	Considera usted que es necesario realizar una lista de comprobación para la presentación de documentos					

Anexo 03. Instrumentos

Encuesta de Procesos administrativos

Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: "La gestión y su relación con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021", el cual tiene fines exclusivamente académicos, agradecemos su colaboración.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente.

De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio.

Escala valorativa:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

		1	2	3	4	5
Procesos administrativos						
Planeación						
1	Considera usted que la entidad promueve el conocimiento de la misión					
2	Considera usted que existe una adecuada planificación administrativa para el logro de los objetivos					
3	Considera usted que la entidad cuenta con una visión clara y concisa para lograr las metas a largo plazo					
4	Considera usted que las áreas de trabajo de la entidad están bien definidas					
Organización						
5	Considera usted que su jefe inmediato si especifica sus funciones y actividades a realizar					
6	Considera usted que el jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible					
7	Considera usted que tiene conocimiento de sus funciones específicas para el buen funcionamiento laboral					
Dirección						

8	Participa usted activamente en la toma de decisiones dentro de la entidad					
9	Considera usted que existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los empleados					
10	Considera usted que están bien delimitadas las líneas de autoridad y responsabilidad en la entidad.					
Control						
11	Considera usted que todas las actividades que se realizan tienen seguimiento y verificación					
12	Considera usted que existe constante supervisión por parte de su jefe inmediato					

Anexo 04. Matriz de consistencia

Propuesta de Gestión para mejorar los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021			
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica de Instrumentos
Problema general	Objetivos General	Hipótesis general	Técnica
¿Cómo la gestión se relaciona con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021?	Determinar la relación entre la gestión y los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021	Existe relación entre la gestión y los procesos administrativos de manera significativa para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021	Encuestas
Problema Específico	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Instrumentos
¿En qué medida el enfoque burocrático se relaciona con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021?	Describir la relación entre el enfoque burocrático y los procesos administrativos para de la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021	Existe relación entre el enfoque y los procesos administrativos para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021	Cuestionarios
¿Qué relación existe entre las restricciones en el presupuesto con la ejecución de los procesos administrativos para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021?	Identificar la relación entre las restricciones en el presupuesto con la ejecución de los procesos administrativos para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021	Existe relación entre las restricciones en el presupuesto y los procesos administrativos para la elaboración de expedientes en la UGEL N° 02-Lima 2021	
¿De qué manera la contratación de personal se relaciona con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021?	Describir la relación entre la contratación de personal y los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021	Existe relación entre la contratación de personal y los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021	

Anexo 05. Instrumento de validación

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 21 de mayo de 2022

CARTA N° 001 – 2022 / UCVC-LIMANORTE

SEÑOR:

HENRY ISMAEL HUAMANCHUMO VENEGAS

Doctor en Ciencias Administrativas

Presenta. –

A SUMTO: SOLICITO VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

De nuestra especial consideración;

Es muy grato dirigimos a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que somos bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Norte y nos encontramos realizando la investigación titulada: **"La gestión y su relación con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021"**, para obtener el título de Licenciada en Administración.

En tal sentido, solicito la validación de nuestros instrumentos de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente:



Katherine Manrique Vilela

DNI: 72213582



Nely Valentín Llanos

DNI: 47481407

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Huamanchumo Venegas Henry
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima Norte
Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
Instrumento de evaluación : Encuesta de Gestión
Autoras del instrumento : Manrique Vilela Katherine y Valentin Llanos Nely

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima, 23 de mayo del 2022

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
DNI N°17968344

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Huamanchumo Venegas Henry
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo - Sede Lima Norte
 Especialidad : Doctor en ciencias administrativas
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Procesos Administrativos
 Autoras del instrumento : Manrique Vilela Katherine y Valentin Llanos Nely

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Procesos Administrativos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos Administrativos .				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos Administrativos .					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL						44	

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

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima, 23 de mayo del 2022



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas

DNI N°17968344

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Villamares Hernandez Ericka Janet
 Institución donde labora : Universidad Privada San Juan Bautista
 Especialidad : Doctor en Ciencias Empresariales
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Gestión
 Autoras del instrumento : Manrique Vilela Katherine y Valentin Llanos Nely

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoje a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 25 de julio del 2022



Villamares Hernandez Ericka Janet
 DNI N° 41486897

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Villamares Hernandez Ericka Janet
 Institución donde labora : Universidad Privada San Juan Bautista
 Especialidad : Doctor en Ciencias Empresariales
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Procesos Administrativos
 Autoras del instrumento : Manrique Vilela Katherine y Valentin Llanos Nely

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitan recoger la información objetiva sobre la variable: Procesos Administrativos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos Administrativos .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos Administrativos .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

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

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 25 de julio del 2022



Villamares Hernandez Ericka Janet
 DNI N° 41488897

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

L. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Palacios Freddy William
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Procesos Administrativos
 Autoras del instrumento : Marique Vilela Katherine y Valentin Llanos Nely

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Procesos Administrativos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos Administrativos .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos Administrativos .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

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

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 15 de julio del 2022

Dr. Castillo Palacios Freddy William
 DNI N° 0284223



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 P.º.º. UNC DE CALLAO IP 843

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Palacios Freddy William
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Encuesta de Gestión
 Autoras del instrumento : Manrique Vilela Katherine y Valentin Lianos Nely

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 18 de julio del 2022



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 R. L. UVC DE C.V. 17 840

Dr. Castillo Palacios Freddy William
 DNI N° 02842237

Anexo 6: Solicitud de permiso de la empresa

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 27 de mayo de 2022

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA
REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
(Tesis).

ANABEL ALICIA POMA PORRAS

Directora de la UGEL N° 02

Reciba nuestro cordial saludo, Yo Nely Isabel Valentin Llanos, identificada con DNI: 47481407 y mi compañera Katherine Asunción Manrique Vilela, identificada con DNI: 72213582, estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Lima Norte, con el debido respeto exponemos:

Que, teniendo que realizar un trabajo de investigación sobre: La gestión y su relación con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la UGEL N° 02, Lima 2021; solicitamos se nos pueda otorgar el permiso para realizar el Proyecto de Tesis en la entidad UGEL N° 02, y acceso a la misma con fines de obtener información que nos permitan desarrollar el proyecto y el desarrollo de tesis para obtener el grado de licenciamiento en Administración.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de nuestra consideración y estima.

Atentamente:



Manrique Vilela Katherine Asuncion
DNI: 72213582



Valentin Llanos Nely Isabel
DNI: 47481407

Anexo 7: Autorización de la empresa



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional
de Educación de
Lima Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 02

Área de Recursos Humanos

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Martín de Porres 02 de junio de 2022

OFICIO No 1379 -2022/MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-ARH

Señorita:

Nely Isabel Valentin Llanos

Teléfono:

935300309

Correo Electrónico:

nely_valentin@ugel02.gob.pe

Presente –

Asunto : Respuesta a solicitud de autorización para realizar proyecto de investigación de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02.

Referencia : MPT2022-EXT-49217

Me dirijo a usted, y de acuerdo al documento de la referencia en la que solicita autorización para realizar proyecto de investigación de la Unidad Educativa Local N° 02.

En ese sentido se le comunica la autorización para realizar el proyecto de investigación de sobre La gestión y su relación con los procesos administrativos para la elaboración de expedientes de la Unidad Educativa Local N° 02 – Lima 2021, la misma que deberá remitir su matriz de consistencia, una copia del instrumento, la forma de cómo se aplicará el instrumento, determinación de la muestra y una copia de los resultados de su investigación.

Sin otro particular, quedo de usted

Atentamente,



Lic. SESSY ALEJOS SEVILLANO DE ESCUDERO
Jefa del Área de Recursos Humanos
UGEL N° 02 – S.M.P

SASE/ARH
M Velasquez

Anexo 08: ALFA DE CROMBACH

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	52	100,0
Excluido a	0	,0
Total	52	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	24

Anexo 09: GRAFICOS ESTADISTICOS

Ilustración 1: La entidad promueve el conocimiento de la misión



Ilustración 2: Planificación administrativa para el logro de los objetivos

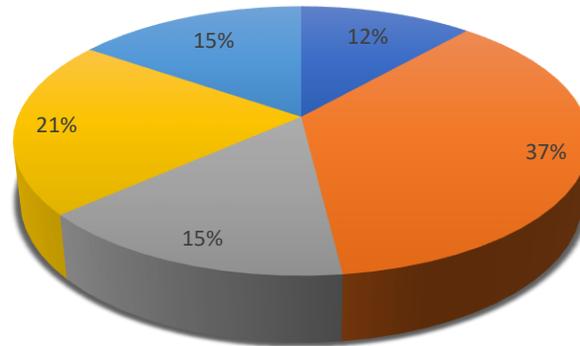


Ilustración 3: La entidad con visión clara y concisa



Ilustración 4: Las áreas de trabajo de la entidad están bien definidas

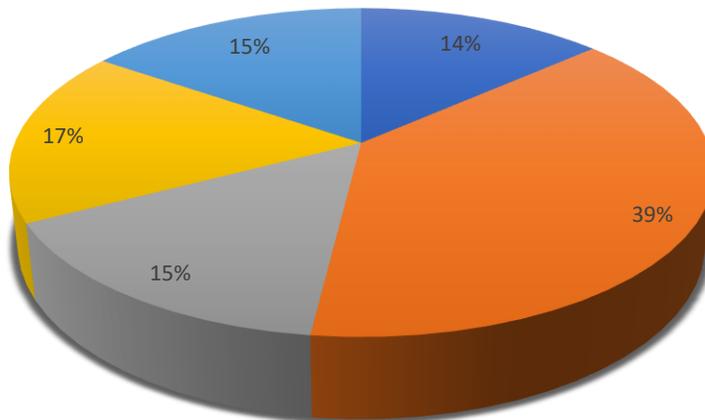
Las áreas de trabajo de la entidad están bien definidas



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ilustración 5: Especifica las funciones y actividades a realizar

El jefe inmediato especifica las funciones y actividades a realizar



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ilustración 6: El jefe inmediato tiene una comunicación clara y entendible



Ilustración 7: Los colaboradores tienen conocimiento de sus funciones específicas.

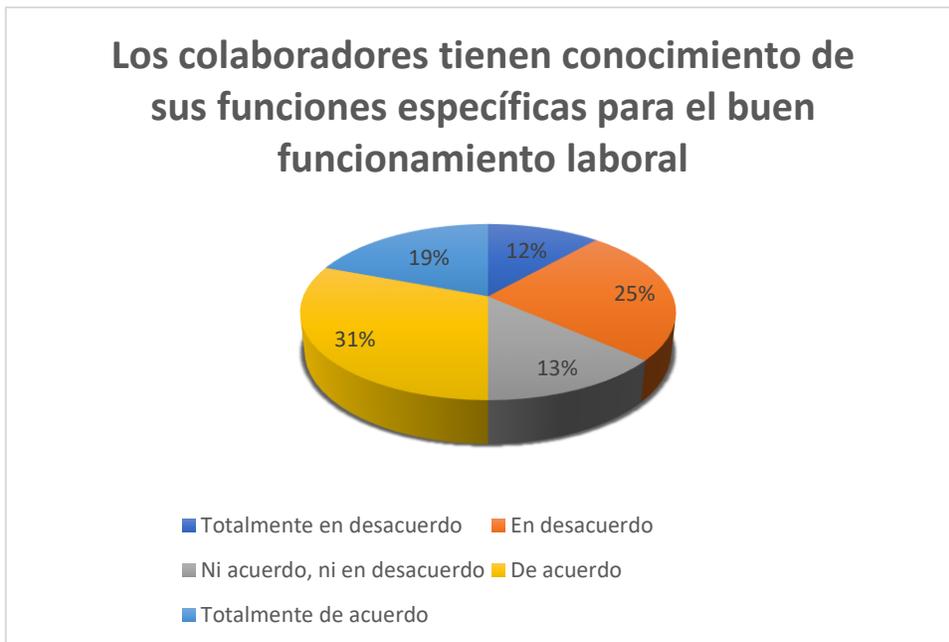
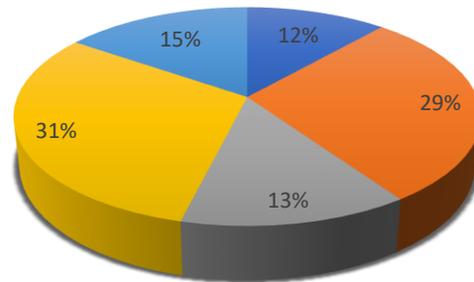


Ilustración 8: Participa los colaboradores activamente en la toma de decisiones.

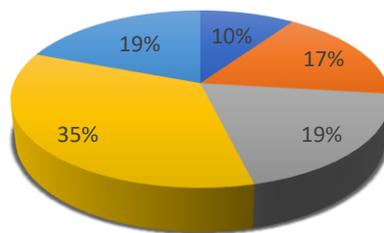
Participa los colaboradores activamente en la toma de decisiones dentro de la entidad laboral



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ilustración 9: Existe un plan de capacitación anual.

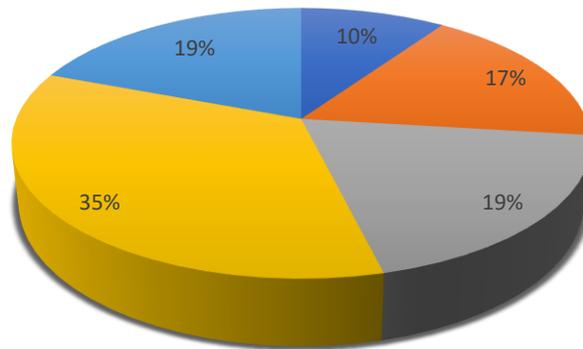
Considera los colaboradores que existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los empleados



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ilustración 10: Tares bien delimitadas

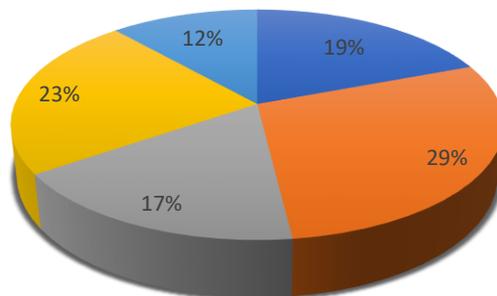
Considera los colaboradores que están bien delimitadas las líneas de autoridad y responsabilidad en la entidad.



■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo
■ Ni acuerdo, ni en desacuerdo ■ De acuerdo
■ Totalmente de acuerdo

Ilustración 11: Las actividades se realizan tienen seguimiento y verificación.

Todas las actividades que se realizan tienen seguimiento y verificación



■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo
■ Ni acuerdo, ni en desacuerdo ■ De acuerdo
■ Totalmente de acuerdo

Ilustración 12: Existe constante supervisión por parte de su jefe inmediato

Existe constante supervisión por parte de su jefe inmediato

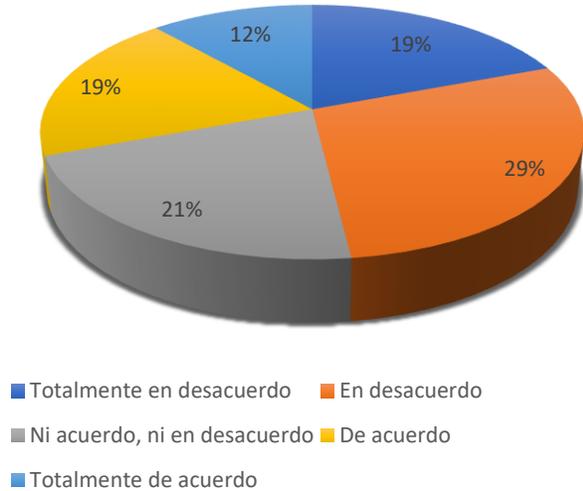


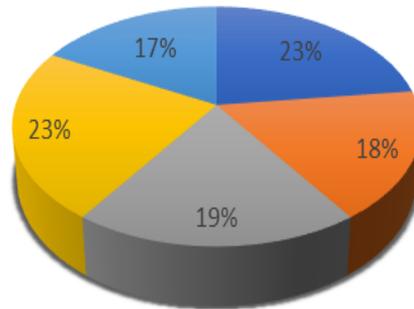
Ilustración 13: Las instalaciones de atención son de acuerdo a lo que se pide

Las instalaciones de atención son de acuerdo a lo que se pide



Ilustración 14: Situaciones de mayor dificultad

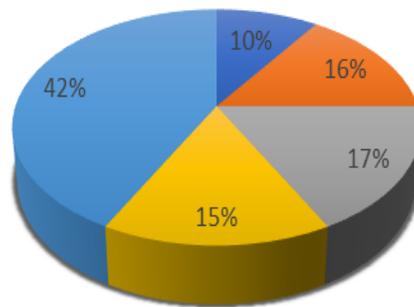
Se emplea de manera efectiva las situaciones de mayor dificultad



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ilustración 15: Los tramites que se realizan son eficientes de acuerdo al plazo

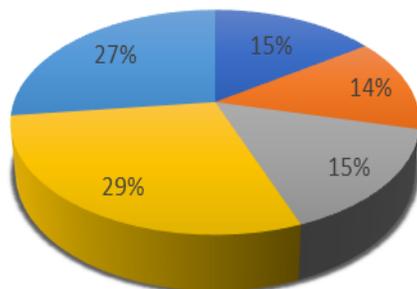
Los trámites que se realizan son eficientes de acuerdo al plazo



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ilustración 16: Los expedientes se ingresan en la fecha establecida.

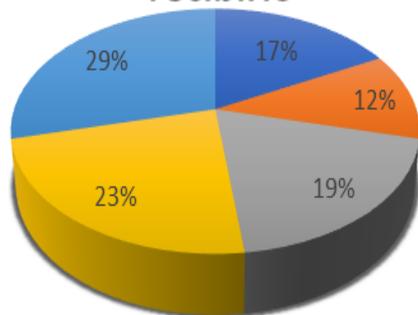
El personal atiende los expedientes que se ingresan en la fecha establecida



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ilustración 17: Los documentos se encuentran con errores al recibirlo.

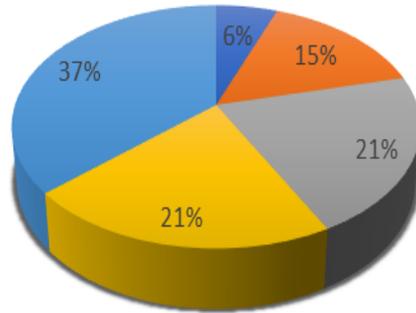
Las resoluciones o documentos que se emiten no se encuentran con errores al recibirlo



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ilustración 18: Constatan la conformidad del contenido de los documentos.

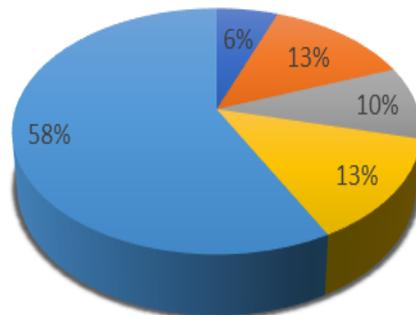
Constatan la conformidad del contenido de los documentos presentados con los requerimientos exigidos



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ilustración 19: Los documentos son atendidos y protegidos permanentemente.

Los documentos son atendidos y protegidos permanentemente



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ilustración 20: Los documentos están siendo seguidos por personas responsables.

Los documentos que se presentan están siendo seguidos por personas responsables



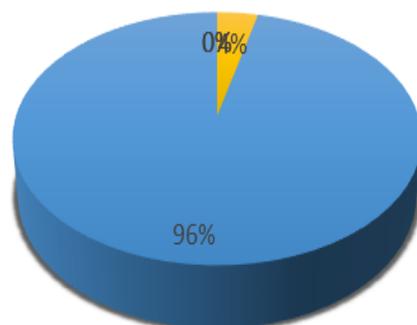
Ilustración 21: Existe control en las funciones que realizan los trabajadores.

Existe control en las funciones que realizan los trabajadores de la sede



Ilustración 22: Los trabajadores necesitan ser capacitados

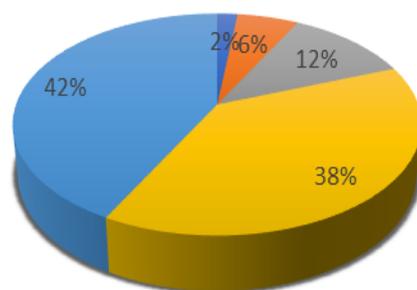
Los trabajadores necesitan ser capacitados para los puestos que desempeñan



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ilustración 23: Controlan el servicio de la UGEL N° 02 es de manera adecuada.

Las intervenciones que controlan el servicio lo hacen adecuadamente



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ilustración 24: Lista de comprobación para la presentación de documentos

