



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Cumplimiento de los procedimientos administrativos  
disciplinarios y la mejora continua de la UGEL Celendín  
- 2019**

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

**AUTORA:**

**Br. Karla Paola Medina Velásquez (ORCID: 0000-0002-0311-2855)**

**ASESOR:**

**Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar (ORCID: 0000-0002-9242-3881)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y Modernización del Estado**

**Trujillo – Perú**

**2019**

## **Dedicatoria**

A mi Hermano Robín que desde el cielo me ilumina para seguir en mi carrea profesional.

A mis padres por su apoyo incondicional y por ese magnífico ejemplo que me dan día a día; a este ser tan maravilloso que llevo por ser el motor que me mueve y me anima a ser mejor cada día y a mis hermanos por estar siempre conmigo.

A mi esposo que con su compañía y apoyo incondicional hizo posible que se culmine esta tesis como parte de mis metas profesionales.

Karla Paola

## **Agradecimiento**

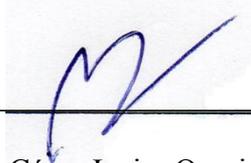
A, Dios, por estar siempre presente y sin él no tendríamos la fuerza interna que nos da para no desmayar en el esfuerzo de cada día.

Al Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel, quien nos impulsó a no rendirnos por las dificultades y decidimos sacar adelante nuestra investigación.

A nuestros profesores quien nos impartió todos los conocimientos y orientaciones a lo largo de nuestra formación académica profesional

Karla Paola

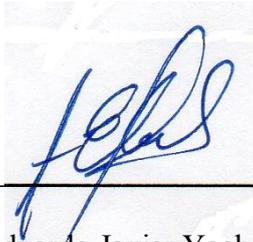
## Página del Jurado



---

Mg. César Javier Osorio Carrera

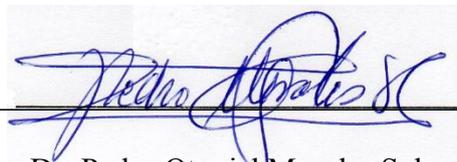
PRESIDENTE



---

Dr. Eduardo Javier Yache Cuenca

SECRETARIO



---

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

VOCAL

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. KARLA PAOLA MEDINA VELASQUEZ, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado “Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua de la UGEL Celendín, 2019” presentada en 115 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 10 de agosto de 2019.



---

Br. Karla Paola Medina Velásquez  
DNI N° 44031351

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iii
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.1.1. Tipo de investigación	16
2.1.2. Diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.2.1. Variables	17
2.2.2. Operacionalización	17
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.3.1. Población	20
2.3.2. Muestra	20
2.3.3. Muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.4.1. Técnicas	21
2.4.2. Instrumentos	21
2.4.3. Validez	22
2.4.4. Confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	23
2.6. Método de análisis de datos	24
2.6.1. Estadística descriptiva	24
2.6.2. Estadística inferencial	24
2.7. Aspectos éticos	24

III.	RESULTADOS	25
IV.	DISCUSIÓN	42
V.	CONCLUSIONES	42
VI.	RECOMENDACIONES	49
VII.	REFERENCIAS	50
	ANEXOS	50
	ANEXO 1: Matriz de puntuaciones de la variable cumplimiento del procedimiento administrativo disciplinario	53
	ANEXO 2: Matriz de puntuaciones de la variable mejora continua	55
	ANEXO 3: Ficha resumen de los expertos validados de la variable cumplimiento del procedimiento administrativo disciplinario	58
	ANEXO 4: Ficha resumen de los expertos validados de la variable mejora continua	64
	ANEXO 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable cumplimiento del procedimiento administrativo disciplinario	71
	ANEXO 6: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable mejora continua	73
	ANEXO 7: Ficha técnica del instrumento cumplimiento del procedimiento administrativo disciplinario	76
	ANEXO 8: Ficha técnica del instrumento mejora continua	79
	ANEXO 9: Cuestionario sobre cumplimiento del procedimiento administrativo disciplinario	82
	ANEXO 10: Cuestionario sobre mejora continua	86
	ANEXO 11: Constancia de realización del trabajo de investigación	90
	ANEXO 12: Matriz de consistencia interna del informe de tesis	91
	ANEXO 13: Panel fotográfico	104

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el propósito de determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua de la UGEL Celendín –2019. El tipo de estudio es no experimental, el diseño de estudio es correlacional causal. La población estuvo constituida por 350 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín (UGEL) con una muestra de 120 usuarios, como instrumento se utilizó, dos cuestionarios tipo escala Likert con cinco niveles para cada variable a los cuales se les realizó la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach y la validación de contenido con la Razón de Validez de contenido de Lawshe y del Coeficiente de V de Aiken; para realizar el procesamiento de información se utilizó el software SPSS versión 25 y los resultados fueron representados en tablas y figuras estadísticas.

En el resultado obtenido se evidencia que existe una relación significativa entre el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua de la UGEL Celendín - 2019, en virtud a los valores de Rho de Spearman = 0.774 (alta relación directa), con una significancia igual a 0.000 menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0,01$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. El nivel que prevalece en la variable cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios es el nivel deficiente con 59.2% (71 encuestados), seguido del nivel regular con 31.7% (38 encuestados). El nivel que prevalece en la variable mejora continua es el nivel deficiente con 54.2% (65 encuestados), seguido del nivel regular con 33.3% (40 encuestados). Es de gran importancia la investigación porque ayudará a mejorar los procedimientos administrativos disciplinarios, así mismo este ayudará a que se dé la mejora continua en la institución.

**Palabras Clave:** Cumplimiento de procedimientos administrativos disciplinarios, mejora continua.

## ABSTRACT

The present investigation was developed with the purpose of determining the relationship between the level of compliance with disciplinary administrative procedures and the continuous improvement of UGEL Celendín -2019. The type of study is non-experimental, the study design is causal correlational. The population consisted of 350 users of the Celendín Local Educational Management Unit (UGEL) with a sample of 120 users, as an instrument was used, two Likert scale questionnaires with five levels for each variable to which the test of reliability with Cronbach's Alpha and content validation with the Lawshe Content Validity Reason and the Aiken V Coefficient; The SPSS version 25 software was used to perform the information processing and the results were represented in tables and statistical figures.

The result obtained shows that there is a significant relationship between compliance with disciplinary administrative procedures and the continuous improvement of UGEL Celendín - 2019, by virtue of the values of Rho de Spearman = 0.774 (high direct relationship), with significance equal to 0.000 less than 1% of standard significance ( $P < 0.01$ ); therefore, the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. The level that prevails in the variable compliance with disciplinary administrative procedures is the deficient level with 59.2% (71 respondents), followed by the regular level with 31.7% (38 respondents). The level that prevails in the variable continuous improvement is the deficient level with 54.2% (65 respondents), followed by the regular level with 33.3% (40 respondents). Research is of great importance because it will help to improve disciplinary administrative procedures, and this will also help the continuous improvement in the institution.

Keywords: Administrative disciplinary procedures, continuous improvement, compliance with procedures.

## I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país en el año 2002 se estableció mediante reforma constitucional, el proceso de descentralización, pero la implementación de este se desarrolla sobre organizaciones y normas que responden a un punto de vista descentralizado del Estado, como lo es en la administración en el ámbito educativo de la nación.

Los gobiernos regionales también son partícipes de las reformas, y estas también abarcan el sistema del sector educación, en la Provincia de Celendín la Dirección Regional de Educación es la que gestiona y administra el Sistema Educativo; según las leyes las UGEL son la tercera instancia de gestión del Sistema Educativo, tenemos por ejemplo el Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo el cual aprobó mediante D.S N° 009-2005-ED. y la Ley General de Educación N° 28044, esta ley como punto especial presenta a la Gestión del Sistema Educativo, la cual define lo siguiente:

Según el Art. 63° tanto la gestión del sistema educativo nacional como la organización de los consejos educativos deben ser descentralizados, es en estos consejos donde es participe la sociedad, en cuanto al sistema debe ser simplificado, participativo y flexible, debiendo ejecutarse respetuosamente, donde se dé la autonomía pedagógica y de gestión teniendo siempre en claro que toda acción es en beneficio de la educación. Dicho sistema es cumplido por intermedio del Ministerio de Educación y es obligación del Estado su estricto cumplimiento.

El Artículo 65° da a conocer las instancias de gestión descentralizada, siendo estas las siguientes: El Ministerio de Educación, las Unidades de Gestión Educativa Local, la Dirección Regional de Educación y la Institución Educativa.

Art. 73°. Las UGEL tienen libre autonomía de lo que les concierne, no estando ligada al Gobierno Regional. Siendo su jurisdicción la provincia sin embargo según criterio de afinidad esta podría ser modificada, dependiendo también de su dinámica social, donde se ubique, los recursos, economía o cultura y la facilidad para comunicarse, puesto que el Estado está en un proceso de descentralización debido a la búsqueda de la modernización del mismo.

La primera regla para que los usuarios satisfagan sus expectativas es darles calidad, de ahí que se dice que el cliente siempre tiene la razón. Morales, V. & Hernández, A. (2004), en su artículo se refieren al grado de atención que se brinde al cliente

brindándoles un servicio de calidad, y si este satisface las expectativas de los usuarios, a esto se le añade ciertos factores subjetivos, los cuales están relacionados al juicio que las personas tengan del servicio brindado. En sí, esta definición se basa en si estos satisfacen o no las expectativas de los usuarios, factor necesario para poder conocer las necesidades del usuario y consumidor. Así también, Rodríguez (2005), afirma que calidad es igual a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

En la UGEL Celendín se aprecian múltiples problemas en relación a los procesos administrativos enfocándose gran parte de ellos en la burocracia, pues priman las normas las cuales se cumplen en las organizaciones, impidiendo que se gestione o agilice simples trámites si no se presenta algo que lo sustente, convirtiéndose en excesivo trámite de mera formalidad obsoleta; así mismo existen un orden jerárquico rígido, donde el jefe es el todo poderoso, rompiéndose lazos de confianza entre jefe y los que se encargan de los procesos administrativos, un abismo tan grande entre ellos donde no se dan las relaciones interpersonales por lo que se hace muy difícil concretar los objetivos planteados por la organización.

También, se ha evidenciado expedientes de procesos administrativos disciplinarios del año 2017, de personal administrativo y docentes de toda jurisdicción de la UGEL Celendín, de los cuales existen algunos que no han sido resueltos dentro del marco normativo y también existe expedientes sin atención; igual ocurre del año 2018 que existen expedientes que no han sido atendidos y existiendo expedientes que están en proceso, siendo un indicativo que los procedimientos administrativos disciplinarios no son atendidos dentro del principio de legalidad ni se respeta los plazos establecidos por los responsables de la UGEL Celendín.

Después de analizar la norma vigente de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín, permite ver que existen problemas diversos entre los cuales destacan la falta de cumplimiento de procesos administrativos disciplinarios, contradicciones, vacíos y desconocimiento de normas legales del sector de Educación. Los problemas son innumerables, pero se puede mencionar como ejemplo el incumplimiento de muchos procedimientos administrativos disciplinarios basados en la ley N° 29944 “Ley de Reforma Magisterial” y la ley N° 30057 “Ley del Servicio Civil”, cometiendo errores que conllevan a conflictos con los usuarios, mala imagen institucional, denuncias y posibles sanciones, dificultando una mejora continua de la gestión de la UGEL

Celendín. Todo esto se mejorará con una reingeniería de los procesos administrativos respetando las bases legales, cronogramas, y cumplimiento de compromisos por parte de los servidores de la institución.

En los Trabajos Previos encontrados a nivel Internacional tenemos Suarez (2015), en su Tesis *El procedimiento administrativo disciplinario de la Función Judicial desde la perspectiva constitucional*, una de sus conclusiones fue que las garantías y todas las etapas se encuentran en la Constitución, a través del Art. 76 pues es en este libro donde se guarda todo lo relacionado al ordenamiento jurídico de la nación para salvaguardar y proteger los derechos del servidor judicial.

A nivel Nacional, Guevara (2016) en su tesis titulada *Análisis del principio de culpabilidad en el Derecho administrativo sancionador a partir de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional*. Universidad de Piura, Perú, para optar por el título de licenciado en derecho; una de las conclusiones fue que dicho derecho debe ser global para todas las sociedades, buscando que el sector no colapse con conductas diferentes a las dadas, teniendo siempre en cuenta la finalidad de la misma, dicho derecho administrativo viene atribuido por las mismas actividades propias de la administración, la misma que busca garantizar el orden y seguridad del sector público.

También se encontró estudios a nivel regional, como Mantilla (2017), en su tesis *observancia del principio de proporcionalidad en las sanciones del Procedimiento Administrativo Disciplinario de la ley servir, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca*, para optar el título de abogado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo - Cajamarca, el tipo de diseño utilizado fue no experimental, concluyendo que el principio de igualdad referente a las penalidades administrativas no se dan de manera adecuada tal como lo planteado en la Ley Servir, así mismo se determinó que la observancia es baja; las resoluciones en un el 71% hacen mención al principio de proporcionalidad a manera general, en cuanto a resoluciones que se fundamenten en la idoneidad, necesidad y proporcional fue en total de 0% aclarando que para llegar a dicha conclusión es necesario hacer una correcta interpretación de dicho principio.

En este contexto se puede mencionar que existen Teorías relacionadas al tema de las variables, en cuanto al proceso administrativo disciplinario jurídicamente se establece según el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444,

estipulándose a éste los hechos acumulados, las actuaciones tramitadas en las entidades, así mismo todo suceso o manifestación de éste el cual pueda generar consecuencias legales de forma particular o que se particularicen los intereses u obligaciones así como los derechos del servidor público. Dicha acción acarreará consigo bien una sanción o bien el archivamiento del proceso iniciado. Estipulado en el Art. 93° (Ley Servir N° 30057), donde está todo lo necesario para poder sancionar a cualquier trabajador público; como debería proceder la autoridad, la explica en los siguientes sucesos: inicialmente el papeleo debe ser por la autoridad, el cual puede a pedido de parte a través de una denuncia, Una vez que la autoridad tenga conocimiento de dicho suceso, ésta tiene el deber de comunicar por escrito las presuntas faltas al servidor, así mismo darle un plazo no mayor de cinco días hábiles para que pueda defenderse presentando un descargo así como lo que considere conveniente para defenderse. En caso de incumplimiento y no se presentase escrito alguno por parte del servidor en el plazo establecido, el caso queda listo para dar sentencia.

Art. 39° de la misma Ley, se refiere a que el sujeto que está envuelto en un proceso de indagación, puede ser separado de su cargo, esto según al grado de infracción y en caso lo retiren de su cargo, dejándolo a potestad de la oficina de Recursos Humanos. En cuanto al sueldo, será percibido mientras perdure el mandato, puesto que es su derecho, más no podrá hacer uso de vacaciones ni solicitar permisos que duren más de 5 días o desertar en la institución.

Según Guzmán (2011, p.222) este procedimiento en la primera parte, garantiza los derechos del administrado de manera efectiva el derecho de petición y a la misma vez, velar por la conformidad del interés general, en la segunda parte guarda relación con la eficacia, verdad material, simplificar el procedimiento administrativo.

Alcocer (2016, p.7), dice que existen dos principios del régimen disciplinario, los cuales suplen la deficiencia normativa, dichos principios son: La primera medida que se encuentra contenida en el Art. II y IV, en su segundo numeral del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General. La cual dice que, los principios de la potestad sancionadora son de aplicación, con ciertos matices, al régimen disciplinario; pues predomina entre ambas potestades, es decir la sancionadora y la disciplinaria. En cuanto al segundo principio se tiene que son derivaciones de la premisa según

fundamentos dados en la Ley N° 27444, art. IV –parte in fine– del T.P., pudiéndose agregar algo más como principios si y solo si guardan relación.

Si se adoptan estas medidas, estos principios serían: de legalidad, del debido procedimiento, razonabilidad, tipicidad, impulso de oficio, irretroactividad, culpabilidad, concurso y continuación de infracciones o faltas; causalidad, presunción de licitud, y finalmente el de non bis in ídem.

El proceso administrativo es inevitablemente su existencia antes de una imputación, siendo obligatorio la identificación del denunciante, debiéndose establecer este proceso por medio del fallo debidamente motivado de la máxima autoridad del ente o en su defecto de la persona autorizada, la resolución a dictaminar apertura proceso administrativo disciplinario es inimpugnable, de igual manera para abrir un nuevo proceso disciplinario no es obligatorio mantener vínculo de trabajo. El representante de la administración pública no está facultado para iniciar dicho proceso sin antes estar al tanto de la opinión dada por la comisión encargada de aplicar los procesos administrativos disciplinarios (quienes gozan de autonomía en sus atribuciones), esta comisión también está a cargo de la indagación, este proceso es rápido debido a que puede prescribir, debe ser por escrito, así mismo el procesado está en su derecho de defenderse. Pudiendo defenderse oralmente, al finalizar la comisión deberá emitir su informe, así mismo el representante del ente es libre de dictaminar la clase de penalidad que se usará porque cada instancia es diferente. (Águila, 2007, p. 46)

En relación a las dimensiones del Proceso Administrativo Disciplinario, se tiene dos etapas o dimensiones: La primera que es la fase instructiva la cual inicia notificando al servidor o ex servidor del acto de inicio el cual se emite por el órgano instructor. Comprendiendo este las actuaciones que conducen a determinar la responsabilidad administrativa, esta fase es culminada cuando el sancionador recepciona el informe; con la recomendación de archivo o sanción a aplicar.

Jara (2016, p, 2) dice que esta etapa inicia cuando se notifica al servidor civil, esta notificación debe ser clara y precisa al iniciar las diligencias administrativas disciplinarias, se le otorgan cinco días laborables para presentar lo que considere conveniente. Pudiendo prorrogarse el tiempo otorgado a pedido de parte, el cual debe

ser presentado dentro de lo establecido. Lo dicho se encuentra a cargo del órgano instructor quien será el que determine la responsabilidad disciplinaria al administrativo.

La notificación del inicio del PAD inicia el día siguiente de su expedición y se realiza antes de finalizar tres días hábiles, contabilizando el plazo de prescripción a partir de la fecha de recibido. Una vez dado éste es impugnabile.

Preciando que la anterior investigación a cargo del Secretario Técnico no forma parte del periodo instructivo del PAD, éste solo podrá salir de lo recomendado por la instructora siempre y cuando emita un informe, el cual contendrá cual es la razón diferente a la que fue sugerida por el Secretario Técnico.

Se debe tener en cuenta que expresamente la norma no ha establecido que la única manera de iniciar el procedimiento administrativo disciplinario se dé por una resolución del representante de dicha entidad, Art. 167° del Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público, aprobada por D.S. N° 005-90-PCM (Jara, 2016, p, 3).

La comunicación del fallo se inicia aperturando el PAD a quien le corresponde iniciar las diligencias disciplinarias correspondientes, a éste le corresponde tomar la decisión si se inician los trámites o se archivan, debiendo incluir los cargos y los instrumentos que lo fundamentan.

De presentarse la denuncia, ésta tiene que estar debidamente fundamentada por la oposición, correspondiéndole a estos iniciar las diligencias administrativas disciplinarias, las cuales tienen que ser comunicadas a quien realizó la denuncia, siempre y cuando se encuentre particularizado.

Según el artículo 114° de la RLS esta fase termina cuando el órgano que está sancionando recepciona el informe expuesto por el órgano instructor el cual está fundamentado en lo que establece el artículo 106°, tercer párrafo literal a), el cual se fundamenta en las indagaciones e investigaciones del ente encargado, indicando la

presencia o no de desacierto atribuido al antes señalado, incitando a quien corresponde imponer el castigo o sanción.

La fase sancionadora comprende las acciones con las que se concreta la responsabilidad o no del servidor civil, tales como la comunicación de la recepción del órgano instructor al procesado, el mismo que podrá solicitar se realice un informe oral. Culminada con la oficialización directoral de sanción o archivamiento.

Para Jara (2016, p, 4) Cuando el órgano encargado de sancionar tiene en su poder el informe del órgano instructor éste debe comunicarlo a quien corresponda, es decir bien sea al trabajador o extrabajador teniendo un plazo de dos días hábiles, para que en caso lo considere pueda pedir un informe oral ante el sancionador, esta solicitud deberá ser presentada dentro de los plazos establecidos es decir cuenta con cinco días laborables de notificado al empleado o ex empleado. Luego, el encargado de atender el pedido será el sancionador, quien fijará lugar, fecha y hora, como indica el art. 112°, del RLSC, teniendo especial cuidado en el cumplimiento de plazos según norma.

Debiendo el órgano sancionador pronunciarse sobre la comisión de infracción imputada al servidor civil, dentro de los diez días hábiles posteriores de haber recibido el informe, teniendo como adicionales hasta diez días hábiles para poder sustentar la decisión. Culminado el plazo este analizará y deberá realizar las investigaciones acerca de si tiene o no responsabilidad el trabajador civil.

Así mismo esta norma indica que mientras dure el proceso desde el inicio hasta comunicada la notificación de sanción o archivamiento, el plazo no puede ser mayor a un (01) año calendario, de incumplirse este prescribiría y ya no habrá sanción disciplinaria, así sea q solo faltase notificar la resolución.

Cabe indicar que el lapso de tiempo transcurrido entre la base instructiva y la fase sancionadora no debe ser mayor a 1 año calendario, el cual será contado desde que se dé cuenta a la autoridad competente la falta, quedando bajo su responsabilidad. Y en caso no darse esta prescribe, sin perjuicio del proceso civil o penal que hubiere lugar. Se debe tener en cuenta también que la prescripción no se da desde la ocurrencia de la falta, ni del momento en que se deja la denuncia por mesa de partes de la instancia

administrativa de la unidad de gestión pedagógica, sino desde que el titular tiene conocimiento del informe preliminar. Entendiéndose por prescripción a la Acción Disciplinaria que imposibilita la investigación y sanción administrativa de una falta, debido a que el plazo se venció.

Debemos tener en cuenta por otro lado las definiciones y conceptos que involucran mejora continua; la cual está referida a lo que dé la Ley de Modernización del Estado, referido al servicio público eficaz el cual debería ser el adecuado para la gestión pública. Por lo que Aguilar (2010) dice que estamos siempre en un proceso cambiante, todo tiene posibilidades de mejora, no se puede considerar terminado algo definitivamente. La vida es un proceso dinámico que se encuentra en constante evolución. (p. 3).

La mejora de los procesos tiene como objetivo entender el proceso y sus detalles, en busca de la efectividad, basándose en reducir costo con incremento en la calidad y que el cliente se sienta satisfecho de los que recibe (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008).

Los objetivos de las entidades públicas, se logran teniendo en cuenta el aprendizaje y la innovación los cuales son punto clave para mejorar la calidad y sostenibilidad de los objetivos. Tanto la mejora continua así como la innovación cumplen el rol de facilitar el progreso de los servicios y procesos de la gestión, así como su racionalización, simplificación y normalización. Se alcanzará la mejora continua solo si se plantean medidas correctivas con visión a futuro, fomentando que cada individuo identifique y reconozca sus propios errores así como los de otros y de esta manera buscar cómo superarlos y proponer mejoras (Andía, 2007).

Zarategui (2013), refiere a que las mejoras que se den también deberían lógicamente reflejar una mejora de los indicadores del proceso.

También por otra parte Garcia (2016), en un blog, da a conocer los Principios para Deming, autor que primordiza catorce principios para poder desarrollar una mejora continua, los cuales fueron pilares para que se desarrolle la calidad e hizo posible que países como Japón puedan estar competitivamente por encima de otros países, logro obtenido por la exportación de productos de calidad. Los Estados Unidos al saber del documental “Porqué Japón puede y nosotros no”, hizo que despertaran de su largo sueño

el cual duro muchas décadas y se autodescribio para volver a ser la potencia que era antes, se tiene los siguiente puntos clave los cuales se detallan a continuación:

- Constancia: ser constante al mejorar sus productos.
- Nueva Filosofía: acoger la filosofía actual.
- La Inspección: no depender de inspecciones masiva.
- Las compras: no basarse solamente en el precio para realizar una compra.
- Mejora Continua: brindar mejoramiento continuo a los sistemas de producción y servicio.
- Entrenamiento: capacitaciones en el centro laboral.
- Liderazgo: crear el liderazgo.
- El miedo: eliminar el temor en todos para una mejor participación.
- Barreras: desaparecer definitivamente todo tipo de obstáculo entre áreas.
- Slogans: desaparecer los lemas, metas de producción para la fuerza laboral y las advertencias.
- Cuotas: Suprimir las cuotas.
- Logros personales: destruir todo tipo de barreras que obstaculice la eficiencia.
- Capacitación: establecer buenos programas de educación y ensayo.
- Transformación: trabajar con el propósito de alcanzar el cambio.

Estos principios son adecuados a la UGEL Celendín, teniendo en cuenta que los cambios no llegan por sí solos, el director de la institución debe estar decidido con ánimos y disposición a realizarlo e incentivar el liderazgo. Es necesario comprometerse para poder lograr los objetivos, ser el ejemplo, debiendo tener en cuenta las capacitaciones para cumplir con la labor de manera cabal. Aquellas empresas en la que el gerente es el punto clave para la transformación, son las que hacen sentir cierta satisfacción al realizar la tarea de orientadores, trabajadores, funcionarios debido a que es éste quien transmite la motivación a sus trabajadores ¿por qué? Porque motiva a sus empleados, otorga correctos lineamientos, alto sentido de la responsabilidad. Para alcanzar la calidad es necesario llegar a ser objeto de la totalidad de quienes conforman una estructura y esto se puede lograr mediante lo que se conoce como “trilogía de la calidad”, dividiéndose sistémicamente en tres fases, las cuales son: la planificación de la calidad, el control de

la calidad y la mejora de la calidad, (Juran, 1990), planteando diez reglas para mejorar la calidad:

- Concientizar sobre las necesidades y la oportunidad de mejorar
- Constituir objetivos para mejorar
- Establecer planes para el logro de objetivos
- Capacitación
- Realización de proyectos para convertir las dificultades en algo positivo
- Brindar información de lo logrado
- Reconocimiento al triunfo.
- Informes de rendimiento
- Hacer el balance
- Y sobre todo ponerle ganas, estar siempre con el empuje.

Mejora continua es la parte de la administración que busca subir los patrones, gestión que busca elevar los patrones, detallando las actividades que desarrolla la organización para llegar a una mejor eficacia y/o eficiencia. (Chahin, s.f).

Según Batallanos (2016), la forma en que funciona un proceso puede ser mejorado intentando que este sea más eficaz o bien para la mejora de la eficacia, complementada con instrumentos sencillos los cuales estén orientados a la eliminación de aquellos malgastos.

Ríos (2009), dice que es necesario desarrollar una mejora continua en la empresa para que esta sea buena, para lo cual se requiere empezar por tener la capacidad de organizar y producir a la perfección sus oportunidades de mejora, debiendo hacer lo siguiente: identificar y seleccionar la información de la organización, equipos de mejora, oportunidades de mejora y asignación de objetivos a los equipos.

Giugni (2009), habla acerca de la gestión de la calidad según Deming, dice que una empresa puede llegar a ser productiva y competitiva siempre y cuando se desarrolle la calidad de la misma.

Una empresa de baja calidad es una empresa de competitividad baja pues se necesita de más costes para que esta lo sea “cuando hay universalidad en los productos, es debido a

la mejora de los procesos, debido a que hay menos errores por lo tanto disminuye el gasto en vano de recursos humanos, materiales, creando el outputs (salidas) con menos esfuerzo y menores costos, por ende personas más satisfechas en su trabajo por las posibilidades que les brindaría debido a la buena posición alcanzada en el mercado, Deming según su percepción de la calidad, propone el seguimiento de ciertas acciones denominadas ciclo de Deming o PDCA las cuales están divididas en cuatro: Plan (P), que es el planificar: se dispone detectar las necesidades del cliente y planificar el diseño de procedimientos, especificaciones, etc., Do (D), el hacer: es poner en marcha lo planificado anteriormente. Check (C), el comprobar: medir los resultados producto de lo aplicado anteriormente. Act (A), el actuar: es coger la información conveniente para empezar un nuevo ciclo. (Ornelas, 2003). Estos cuatro ciclos de mejora continua son válidos para mejorar cualquier proceso.

El planificar es decir detectar el cuello de botella. En primer lugar se debe estar convencido del procedimiento a seguir para recoger la información. Se puede hacer la pregunta ¿Cuál sería una mejor forma para evaluar la actual situación y poder hacer un análisis de las principales causas de las áreas donde se ubica la situación problemática? Emplear la información recogida para la elaboración del plan de mejora, utilizando estas técnicas.

El hacer, mejorar los planes anteriores, ejecutar el plan en acción es de vital importancia para validar la efectividad de lo planeado con los resultados.

Maestros de la calidad (2012), el proceso de seguimiento está en el comprobar. Aquí es necesario evaluar todo lo considerado en las acciones a través de revisiones y auditorías enfocadas donde hay mayor problema. Donde se encuentre debilidades se puede ejecutar un estudio piloto para poder comprender las dificultades. Comprobar, revisar el plan una y otra vez, las veces que sean necesarias para maximizar las mejoras.

Cortés (2016), el actuar, usar acciones correctivas y luego comprobar para ver si dichas acciones fueron necesarias. Debe darse de manera continua, se tiene que empezar nuevamente con el proceso de planificación para que continúen las mejoras.

La mejora continua es el procedimiento planeado, de organización y sistemático de transformación continua y aumentada. Está basada en ciclo de Deming (Bushell, 1992 y Deming, 1993).

El proceso sigue sistemáticamente una secuencia de tareas y acciones las cuales apuntan a una determinada meta, con mayor énfasis en la elaboración de artículos. En el proceso de mejora continua existen 2 tipos de restricciones:

- Físicas: equipos especializados, maquinarias, recursos humanos, entre otros.
- Políticas: son las reglas establecidas por la sociedad o puede ser por la misma empresa que no permite alcanzar el objetivo.

La teoría de restricciones refiere a que la mejora continua es el lograr las metas u objetivos o por lo menos estar cerca a hacerlo, sin que esto afecte lo que ya se encontraba plasmado.

Se necesita que se fraccionen ciertos paradigmas. Dichas reglas se dan en forma normal como verdades no cuestionables, por lo certeras que se toman con transparencia para los que se incluyen en ellas. Estos paradigmas generales son los siguientes.

- Manejar el sistema como si en lugar de una cadena donde cada eslabón es dependiente del otro se forme uno donde cada uno sea independiente del otro.
- No limitar los precios de artículos o servicios como si fueran parte de una contribución sino fijarla en función de un costo contable.
- Se debe contar con información específica, que pueda indicar cuál es la decisión adecuada.

Continua: acercarse al propósito y de esta forma aplicarse a todo aquello que tiene conexión una de otra, de manera que dicha conexión sea eficiente. Para lograr aproximarse a dicho propósito se requiere tener una visión o pronosticar el resultado de las acciones en funcionalidad a dicho propósito.

En este escenario se realizó la formulación del problema ¿Qué relación existe entre el nivel de cumplimiento de los PAD y la mejora continua en la UGEL Celendín - 2019?

Se plantea la justificación del estudio, donde el cumplimiento de los procesos disciplinarios en administrativos genera cambios para la mejora continua, y por ende para la educación base del desarrollo de nuestro país; sin embargo, si tratamos de un enfoque que haga ver la realidad actual de la educación así como de los recursos que se tiene, entonces se podría decir que a nivel regional se da el servicio educativo el cual se articula con las instituciones pero en el caso de las locales éstas se concentran en el aspecto administrativo, convirtiendo todo en un mero trámite donde se puede brindar capacitaciones en base a procedimientos administrativos.

Creyendo necesario el fortalecer, contribuir adecuadamente al grado de satisfacción de los docentes de la UGEL Celendín; dado que la misma es responsable de promover la educación y otras áreas relacionadas con el desarrollo integral debiendo ser de calidad y con equidad para todos solo así se logrará avanzar en el campo educativo de la jurisdicción.

Justificándose por tener la necesidad de hacer mejor los procesos administrativos disciplinarios de la UGEL Celendín, con la intención de desconcentrar la gestión y administración del servicio educativo en este tema y ofrecer una atención más eficaz, eficiente, oportuna y que responde a las demandas recientes de la modernización de la gestión del Estado y principalmente optimice el nivel de agrado de los docentes, provocando un mejor proceso educativo en las instituciones educativas y obtenga logros superiores en los aprendizajes de los estudiantes a lo largo del tiempo 2019. La misma que también colaborará con la eliminación de la burocracia y la falta de aplicación de las normas legales del sector educación en los procesos administrativos disciplinarios y evitar prescripciones de dichos procesos logrando una mejora continua en la gestión de la UGEL Celendín. Cabe indicar que el procedimiento sancionador es el responsable de lo administrativo debido a que éste tiene potestad sancionadora, la misma que se lleva a cabo siguiendo un procedimiento el cual está orientado a llegar a la meta, así mismo teniendo especial cuidado en brindar las garantías necesarias al administrado. Lo dicho, presenta una gran importancia por un lado dice que es lo ideal pues cumple con hacer que la función pública logre su finalidad y por el otro punto de vista brinda al administrado las adecuadas garantías para el cumplimiento de sus derechos como tal.

Se plantea las siguientes hipótesis: El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019., como hipótesis nula: El cumplimiento de los procedimientos administrativos no se relaciona significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019. Y como hipótesis específicas H1: El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la planificación de mejora de la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019. H2: El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la priorización de oportunidades de la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019. H3: El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con el control de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019. H4: El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la resolución de problemas de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019. H5: El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la satisfacción para la entidad de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019. H6: La fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019. H7: La fase sancionadora de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.

Se estableció los objetivos de la presente investigación, siendo el objetivo general: Determinar la relación de los procedimientos administrativos disciplinarios con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019 y los objetivos específicos: Identificar el nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios de la UGEL Celendín 2019; Identificar el nivel de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019, Determinar la relación de los procedimientos administrativos disciplinarios con la planificación de mejora de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019. Determinar la relación de los procedimientos administrativos disciplinarios con la priorización de oportunidades de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019. Determinar la relación de los procedimientos administrativos disciplinarios con el control de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019. Determinar la relación de los procedimientos administrativos disciplinarios con la resolución de problemas de la mejora continua en

la UGEL Celendín – 2019. Determinar la relación de los procedimientos administrativos disciplinarios con la satisfacción para la entidad de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019. Determinar la relación con la fase instructiva de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019. Determinar la relación con la fase sancionadora de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.

## II. MÉTODO

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se empleó la recolección y el análisis de datos para dar respuesta a las preguntas de investigación. Según los autores a Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo usa procedimientos estandarizados; dichos datos son representados numéricamente y son analizados mediante métodos estadísticos. Según los objetivos planteados y de las características. Tipo y diseño de investigación

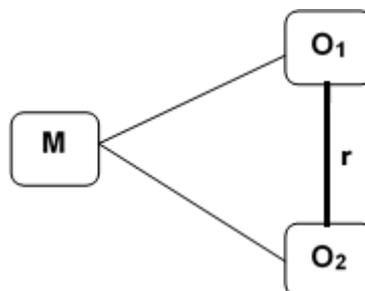
### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación se enmarcó en el diseño no experimental y correlacional, debido a que no hubo manipulación alguna de la variable independiente para posteriormente analizar sus consecuencias sobre la variable dependiente. (Hernández; Fernández y Baptista, 2014).

#### 2.1.2. Diseño de investigación

Asimismo, es correlacional transversal, ya que según Hernández; Fernández y Baptista (2014) los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. Se representa de la siguiente manera:



Dónde:

M : Muestra: Usuarios de la UGEL Celendín.

O<sub>1</sub> : Observación de la variable 1: Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios.

O<sub>2</sub> : Observación de la variable 2: Mejora continua.

r : Relación de causalidad de las variables

## **2.2 Operacionalización de variables**

### **2.2.1. Variables**

#### **a) Variable 1: Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios**

Moron (2011), potestad más relevante de la gestión pública, facultad atribuida a alguna de las entidades para entablar infracciones administrativas y las consecuentes sanciones a los administrados.

#### **b) Variable 2: Mejora continua**

Aguilar (2010), ninguna circunstancia se puede tener en cuenta como algo que ya esté terminado o mejorado definitivamente.

### **2.2.2. Operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable independiente: Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios	Potestad más relevante de la gestión pública, facultad atribuida a alguna de las entidades para entablar infracciones administrativas y las consecuentes sanciones a los administrados, Morón (2011).	Se establece el nivel de percepción global de cada una de las dimensiones del procedimiento administrativo disciplinario:  Fase instructiva, fase sancionadora. Para medirlo se aplicó un cuestionario de 20 ítems con alternativas de respuesta tipo Likert: muy deficiente, deficiente, regular, bueno y muy bueno se contrastó las hipótesis con la distribución estadística Tau-b de Kendall, a través del uso del SPSS V25	Fase instructiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actos conducentes</li> <li>- Determinación de la responsabilidad administrativa</li> <li>- Notificación al servidor</li> <li>- Tipo de sanción</li> <li>- Emisión del informe</li> </ul>	Escala tipo Likert  Ordinal  Nunca  Casi nunca  A veces  Casi siempre
			Fase sancionadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción del informe de la comisión de PAD.</li> <li>- Recursos impugnatorios</li> </ul>	Siempre

<b>Variable dependiente: Mejora continua</b>	<p>Aguilar (2010). Mejora continua, ninguna circunstancia se puede tener en cuenta como algo que ya esté terminado o mejorado definitivamente. Siempre se está en un proceso de transformación, de desarrollo y con probables maneras de mejorar. La vida no es algo que esté estática, por el contrario se encuentra en un proceso de dinamismo y recurrente alteración, como parte de la naturaleza universal. Este criterio se otorga tanto a la gente, como a las organizaciones y sus ocupaciones.</p>	<p>Es el nivel de conocimiento global que se tiene al interior del área de cada una de las dimensiones: Planificación de mejora, Priorización de oportunidades</p> <p>Control</p> <p>Resolución de problemas, Satisfacción para la entidad.</p> <p>Para medirlo se aplicará un cuestionario de 30 ítems con alternativas de respuesta tipo Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, se contrastó las hipótesis con la distribución estadística Tau-b de Kendall, a través del uso del SPSS V25.</p>	Planificación de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de diseño</li> <li>- Sistema de calidad</li> <li>- Control de procesos</li> <li>- Formación profesional</li> </ul>	<p>Escala tipo Likert</p> <p>Ordinal</p> <p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>
			Priorización de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de mejora</li> <li>- Acciones correctivas</li> <li>- Acciones de innovación</li> <li>- Acciones preventivas</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadena de procesos</li> <li>- Criterios de procesos</li> <li>- Recursos necesarios</li> <li>- Comunicación</li> </ul>	
			Resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensamiento lógico</li> <li>- Fuentes de apoyo</li> <li>- Técnicas de soluciones</li> </ul>	
			Satisfacción para la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos de mejora</li> <li>- Herramientas de calidad</li> <li>- Técnicas de calidad</li> <li>- Plan de acción</li> </ul>	

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

La población es el grupo total de individuos, los cuales poseen algunas características comunes observables en un espacio y en un instante preciso. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En la presente investigación se consideró una población constituida por 350 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín.

### 2.3.2. Muestra

Es el subconjunto representativo de la población. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se desee sea el estudio de la población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para la determinación de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

**Donde:**

n: Muestra de investigación

N: Población (350)

Z: Nivel estándar del nivel de confianza al 95% de confianza (1.96)

p: Proporción de éxito (0.50)

q: Proporción de fracaso (0.50)

e: Error muestral (0.073)

Tamaño Muestral:

$$n = \frac{350 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{(350 - 1) \times 0.073^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50} = 120 \text{ usuarios de la UGEL Celendín}$$

- **Criterios de inclusión**

Usuarios de la UGEL Celendín.

- **Criterios de exclusión**

Usuarios de otras UGEL's

**2.3.3. Muestreo**

Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple donde se tuvo en cuenta que cualquier servidor público o funcionario puede ser elegido como elemento de la muestra.

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

**2.4.1. Técnicas**

Se utilizó la encuesta para valorar la conducta de las variables, esta técnica busca recopilar la información brindada por la opinión de un determinado sector de la muestra en estudio. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que permiten al que está investigando recoger la información para poder dar respuesta a su investigación.

**2.4.2. Instrumentos**

**Cuestionario**, es la vía que se utiliza para poder aplicar la técnica de recolección de datos. En la presente investigación se usaron dos cuestionarios uno para cada variable, cumplimiento de procedimientos administrativos disciplinario y la mejora continua, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Los instrumentos utilizados en la investigación serán:

**Cuestionario de procedimientos administrativos disciplinarios:**

Instrumento que permitirá evaluar Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios en las dimensiones son: Fase instructiva y fase sancionadora con 14 ítems y 6 ítems, siendo un total de 20 ítems, en las escalas de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

**Cuestionario de mejora continua:**

Instrumento que permitirá evaluar la Mejora Continua que realiza la UGEL Celendín en sus procesos en las dimensiones de planificación de mejora con

6 ítems, priorización de oportunidades con 5 ítems, control con 6 ítems, resolución de problemas con 5 ítems y satisfacción para la entidad con 8 ítems, siendo un total de 30 ítems, en las escalas de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

### 2.4.3. Validez

a) **Validez de contenido:** La validez de contenido estableció que las variables que pretende medir tuvieron consistencia y coherencia técnica con las bases teóricas y los objetivos de la investigación, a través del juicio de 5 expertos, según detalle:

- Doctor, Pedro Otoniel Morales Salazar
- Doctor, Miguel Angel Vásquez Castro
- Magister, María Nilda Díaz Silva
- Maestro, Edwis Castañeda Velásquez
- Magister, Carlos Arturo Muñoz Silva

Se obtuvo el juicio de aprobado para ser ejecutado de acuerdo a los propósitos de la investigación. Cada uno de los instrumentos se aplicó de manera profesional y ética.

Así mismo se realizó la prueba V de Aiken para poder determinar la Validez (Anexo3), la cual está definida por la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Donde:

n= Número de jueces.

c = Número de valores.

S = Sumatoria de los si

Si= valor agregado por el juez

V = Coeficiente de Validación: V de Aiken.

También se realizó la prueba de Razón de Validez de contenido de Lawshe, resultando en ambos casos preferentemente con EXCELENTE VALIDEZ (Anexo 3 y 4).

El cálculo de la Razón de Validez de Contenido definida por:

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

En donde:

$n_e$  = Número de expertos

$N$  = Número total de expertos

#### **2.4.4. Confiabilidad**

Se realizó una muestra piloto con 20 encuestados para medir la confiabilidad del instrumento, dicha confiabilidad se determinó por medio del índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.923$  ( $\alpha > 0.70$ ) para el instrumento que evalúa el cumplimiento de procesos administrativo disciplinario, y un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.953$  ( $\alpha > 0.70$ ) para el instrumento que evalúa la mejora continua, lo cual indica que los instrumentos que evalúan el cumplimiento de procesos administrativo disciplinario y la mejora continua son confiables (Anexo 5 y 6).

### **2.5. Procedimiento**

#### **Modo de recolección de información**

Habiéndose señalado el diseño adecuado de acuerdo al problema en estudio y las hipótesis, lo siguiente es recolectar la información necesaria.

- a) Las fuentes donde se obtuvieron los datos fueron proporcionados por documentos, archivos, artículos periodísticos, revistas científicas y base de datos, así también a 120 usuarios de la UGEL Celendín.
- b) Las fuentes se localizaron en la UGEL Celendín.
- c) Los datos fueron recolectados aplicando dos cuestionarios tipo escala Likert con tres niveles para cada variable.
- d) A los cuales una vez recolectados con una muestra piloto de 20 personas se realizó la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach, se validó con la Razón

de validez de Lawshe y el Coeficiente de V de Aiken; para realizar el procesamiento de información se utilizó el software SPSS versión 25 y los resultados fueron representados en tablas y figuras estadísticas.

## **2.6. Método de análisis de datos**

### **2.6.1. Estadística descriptiva**

- Se elaboró una matriz de puntuaciones de la variable independiente y otra de la variable dependiente con la base de datos recolectados.
- Se elaboró tablas de frecuencias y figuras estadísticas e interpretación de las mismas en programa Excel y SPSS 25.

### **2.6.2. Estadística inferencial**

- El procesamiento de datos y la contrastación de las hipótesis se realizó con el software de estadística SPSS versión 25.
- Se realizó la prueba Kolmogorov Smirnov puesto que la muestra es mayor a 50, para la contrastación de las hipótesis se utilizó la prueba Rho de Spearman puesto que los datos son no paramétricos.

## **2.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se hizo acatando el derecho de privacidad de las personas, por lo que los cuestionarios se han aplicado de manera anónima, no se han falseado datos y se ha observado una conducta adecuada durante todo el proceso de la investigación, la información mostrada es real y se han registrado los datos sin manipularlos.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de resultados

**Tabla 1**

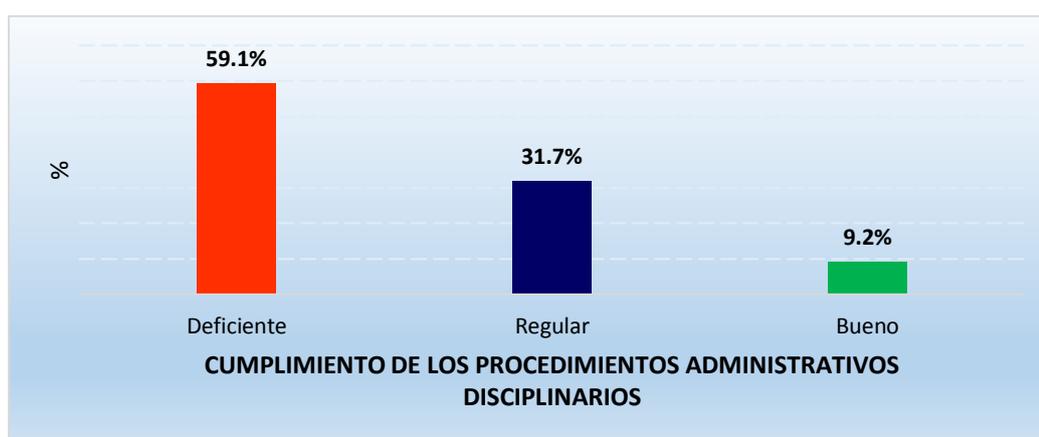
*Nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios de la UGEL Celendín – 2019.*

Variable 1	Escala	Nº	%
<b>CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARIOS</b>			
Deficiente	0 - 26	71	59.2%
Regular	27 - 53	38	31.7%
Bueno	54 - 80	11	9.2%
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios, UGEL Celendín – 2019.

#### **Descripción.**

En la Tabla 1 se observa que el 59.2% de los usuarios perciben nivel deficiente el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios, el 31.7% obtienen nivel regular, en tanto que el 9.2% de los usuarios tienen nivel bueno. Determinándose que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios es de nivel deficiente y regular (90.8%).



**Figura 1.** Nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios de la UGEL Celendín – 2019.

Fuente: Tabla 1

**Tabla 2**

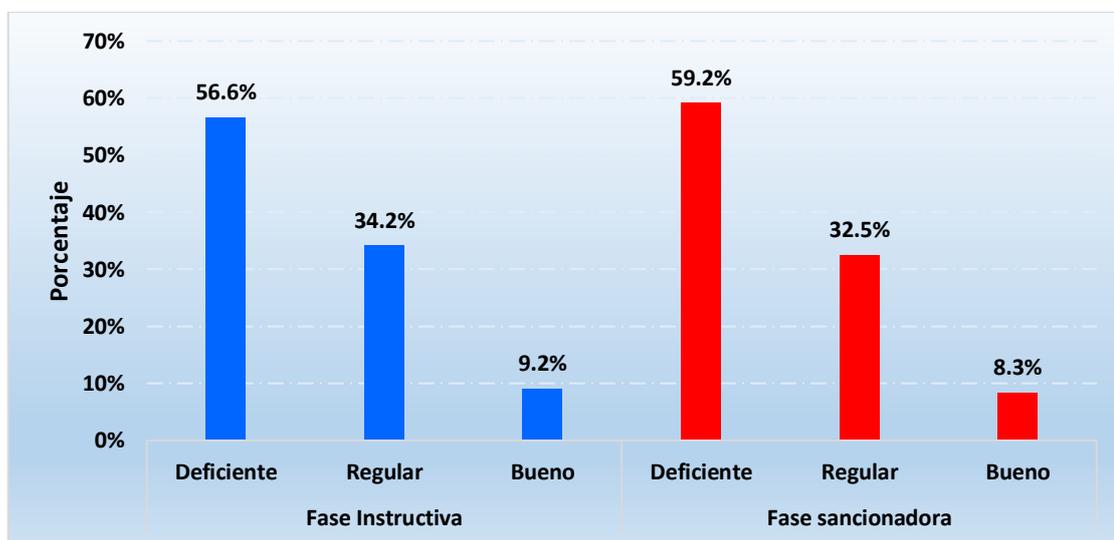
*Nivel de las dimensiones del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios de la UGEL Celendín – 2019.*

Nivel dimensional	Fase Instructiva		Fase sancionadora	
	Nº	%	Nº	%
Deficiente	68	56.6%	71	59.2%
Regular	41	34.2%	39	32.5%
Bueno	11	9.2%	10	8.3%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios, UGEL Celendín – 2019.

### **Descripción.**

En la Tabla 2 se observa que en ambas dimensiones predomina el nivel deficiente, en la dimensión fase instructiva con 56.6% en promedio 90.8% de nivel deficiente a regular y fase sancionadora con 59.2% en promedio 91.7% de nivel deficiente a regular. Determinándose que las dimensiones del cumplimiento de procedimientos administrativos disciplinarios, UGEL Celendín-2019 son en promedio de nivel deficiente y regular (91.3%).



**Figura 2.** Nivel de las dimensiones del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios de la UGEL Celendín – 2019.

Fuente: Tabla 2.

**Tabla 3**

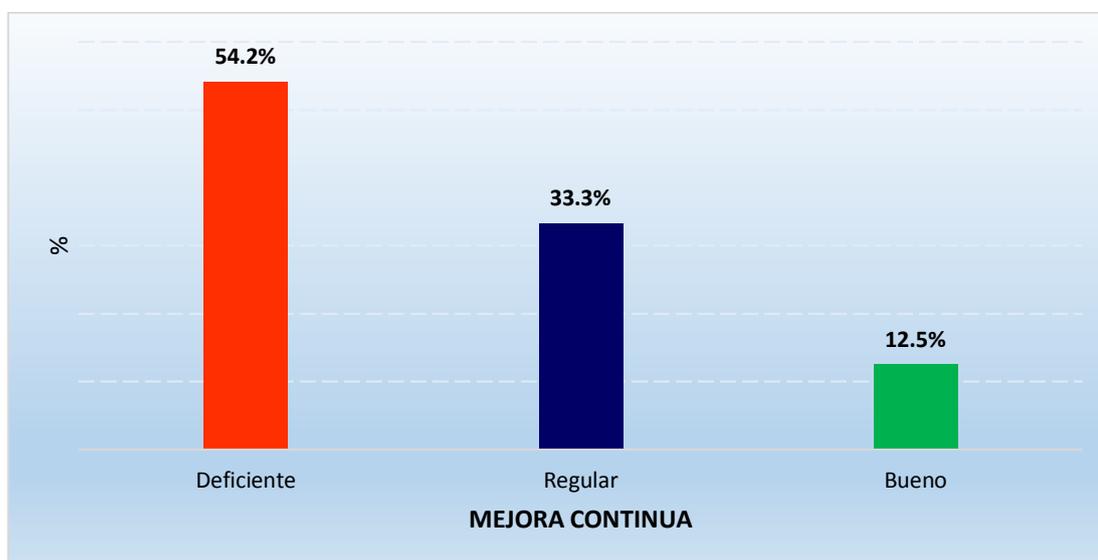
*Nivel de mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.*

Variable 2	Escala	Nº	%
<b>MEJORA CONTINUA</b>			
Deficiente	0 - 39	65	54.2%
Regular	40 - 80	40	33.3%
Bueno	81 - 120	15	12.5%
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario de la mejora continua, UGEL Celendín – 2019.

**Descripción.**

En la Tabla 3 se observa que el 54.2% de los usuarios perciben nivel deficiente la mejora continua, el 33.3% obtienen nivel regular, en tanto que el 12.5% de los usuarios tienen nivel bueno de mejora continua. Determinándose que la mejora continua es de nivel deficiente y regular (87.5%).



**Figura 3. Nivel de mejora continua de la UGEL Celendín - 2019.**

Fuente: Tabla 3.

**Tabla 4***Nivel de las dimensiones de la mejora continua de la UGEL Celendín-2019.*

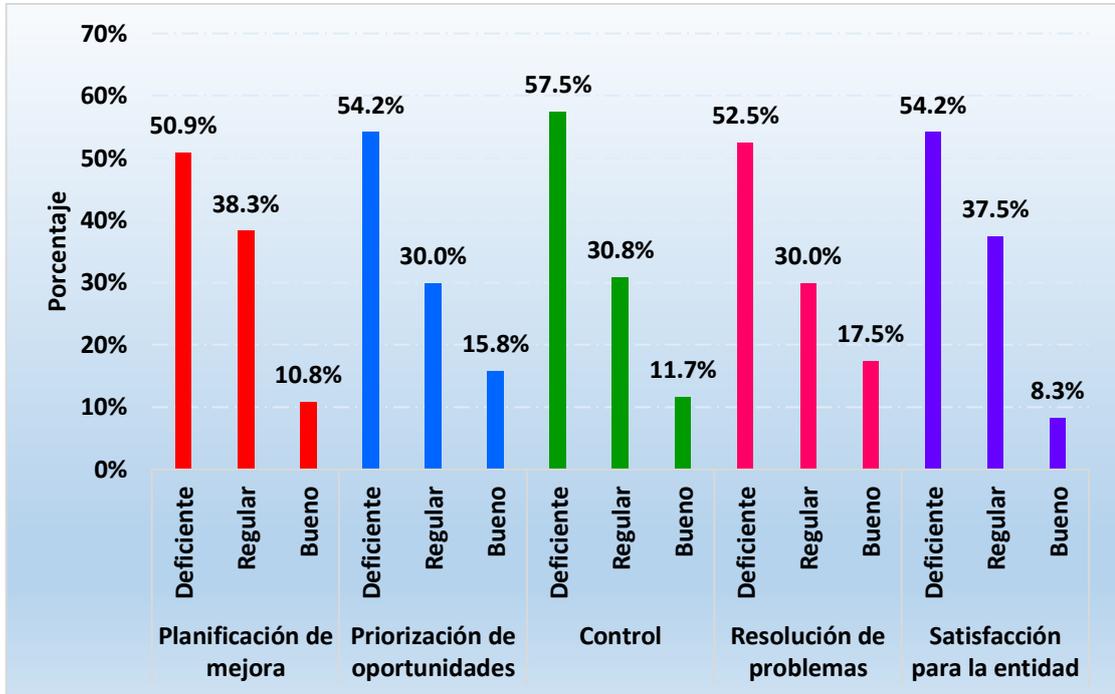
<b>DIMENSIONES</b>	<b>ESCALA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Planificación de mejora</b>			
Deficiente	0 - 7	61	50.9%
Regular	8 - 16	46	38.3%
Bueno	17 - 24	13	10.8%
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>100%</b>
<b>Priorización de oportunidades</b>			
Deficiente	0 - 6	65	54.2%
Regular	7 - 13	36	30.0%
Bueno	14 - 20	19	15.8%
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>100%</b>
<b>Control</b>			
Deficiente	0 - 7	69	57.5%
Regular	8 - 16	37	30.8%
Bueno	17 - 24	14	11.7%
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>100%</b>
<b>Resolución de problemas</b>			
Deficiente	0 - 6	63	52.5%
Regular	7 - 13	36	30.0%
Bueno	14 - 20	21	17.5%
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>100%</b>
<b>Satisfacción para la entidad</b>			
Deficiente	0 - 10	65	54.2%
Regular	11 - 21	45	37.5%
Bueno	22 - 32	10	8.3%
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario de la mejora continua, UGEL Celendín – 2019.

**Descripción.**

En la Tabla 4 se observa que el 89.2% pertenecen al nivel deficiente a regular en la dimensión planificación de mejora, el 84.2% obtienen nivel deficiente a regular en priorización de oportunidades, el 88.3% obtienen el nivel deficiente a regular en control, el 82.5% obtienen el nivel deficiente a regular en resolución de problemas, el 93.7% obtienen el nivel deficiente a regular sobre satisfacción para la entidad. Determinándose

que las dimensiones de la mejora continua de la UGEL Celendín son en promedio de nivel deficiente a regular (87.2%).



**Figura 4.** Nivel de las dimensiones de la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.

Fuente: Tabla 4.

### 3.2. Prueba de normalidad

Tabla 5

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.*

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios</b>	<b>0.165</b>	<b>120</b>	<b>0.000</b>
Fase Instructiva	0.157	120	0.000
Fase sancionadora	0.205	120	0.000
<b>Mejora continua</b>	<b>0.185</b>	<b>120</b>	<b>0.000</b>
Planificación de mejora	0.193	120	0.000
Priorización de oportunidades	0.232	120	0.000
Control	0.237	120	0.000
Resolución de problemas	0.201	120	0.000
Satisfacción para la entidad	0.202	120	0.000

Fuente: Aplicación del Cuestionario del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua, UGEL Celendín – 2019.

#### **Descripción.**

Como se observa, en la Tabla 5 aplicando la prueba de Kolmogorov Smirnov para muestras mayores a 50 ( $n > 50$ ) la cual prueba la normalidad de los datos de las variables en estudio, donde se puede apreciar que los niveles de significancia para las variables son menores al 5% ( $p < 0.05$ ), lo que significa que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de Spearman, para determinar la relación entre el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua de la UGEL Celendín.

### 3.3. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis estadística:

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>):** El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios no se relaciona significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.

**Tabla 6**

*El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y su relación con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.*

Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios	Mejora continua						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	46	38.3%	25	20.8%	0	0.0%	71	59.2%
Regular	19	15.8%	15	12.5%	4	3.3%	38	31.6%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	11	9.2%	11	9.2%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>54.2%</b>	<b>38</b>	<b>33.3%</b>	<b>15</b>	<b>12.5%</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>
		<b>R<sub>ho</sub> = 0.774**</b>		<b>p = 0.000 &lt; 0.01</b>				

Fuente: Aplicación del Cuestionario del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua, UGEL Celendín – 2019.

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01).

#### Descripción

En la Tabla 6 se observa que el 38.3% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente de mejora continua, el 20.8% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel

regular de mejora continua, el 15.8% de los usuarios obtienen nivel regular en ambas variables.

También se observa que el coeficiente de correlación  $R_{ho}$  de Spearman es 0.774 (alta relación directa) con un nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ) la cual quiere decir que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.

### Hipótesis estadística:

$H_1$ : El factor valores incide significativamente en la mejora continua de la UGEL Celendín, 2019.

**Tabla 7**

*El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y su relación con la planificación de mejora de la UGEL Celendín – 2019.*

Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios	Planificación de mejora						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	42	35.0%	29	24.2%	0	0.0%	71	59.2%
Regular	19	15.8%	17	14.2%	2	1.7%	38	31.7%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	11	9.20%	11	9.2%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>50.8%</b>	<b>46</b>	<b>38.3%</b>	<b>13</b>	<b>10.8%</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>
<b><math>R_{ho} = 0.775^{**}</math></b>				<b><math>p = 0.000 &lt; 0.01</math></b>				

Fuente: Aplicación del Cuestionario del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua, UGEL Celendín – 2019.

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01).

## Descripción.

En la Tabla 7 se observa que el 35.0% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente de la planificación de mejora, el 24.2% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel regular de la planificación de mejora, el 15.8% de los usuarios obtienen nivel regular en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente de la planificación de mejora.

También se observa que el coeficiente de correlación  $R_{ho}$  de Spearman es 0.775 (alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ) la cual quiere decir que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la planificación de mejora de la UGEL Celendín – 2019.

## Hipótesis estadística:

**H1:** El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la priorización de oportunidades de la UGEL Celendín – 2019.

**Ho:** El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios no se relaciona significativamente con la priorización de oportunidades de la UGEL Celendín – 2019.

**Tabla 8**

*El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y su relación con la priorización de oportunidades de la UGEL Celendín – 2019.*

Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios	Priorización de oportunidades						Total		
	Deficiente		Regular		Bueno				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Deficiente	46	38.3%	25	20.8%	0	0.0%	71	59.2%	
Regular	19	15.8%	11	9.2%	8	6.7%	38	31.7%	
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	11	9.2%	11	9.2%	
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>54.2%</b>	<b>36</b>	<b>30.0%</b>	<b>19</b>	<b>15.8%</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>	
		<b><math>R_{ho} = 0.767^{**}</math></b>				<b><math>p = 0.000 &lt; 0.01</math></b>			

Fuente: Aplicación del Cuestionario del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua, UGEL Celendín – 2019.

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01).

### **Descripción.**

En la Tabla 8 se observa que el 38.3% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente de priorización de oportunidades, el 20.8% de los usuarios obtienen nivel deficiente el cumplimiento de los PAD y tienen nivel regular de priorización de oportunidades, el 15.8% de los usuarios obtienen nivel regular en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente de priorización de oportunidades.

También se observa que el coeficiente de correlación  $R_{ho}$  de Spearman es 0.767 (alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ) la cual quiere decir que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la priorización de oportunidades de la UGEL Celendín – 2019.

### **Hipótesis estadística:**

**H1:** El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con el control de la UGEL Celendín – 2019.

**H0:** El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios no se relaciona significativamente con el control de la UGEL Celendín – 2019.

**Tabla 9**

*El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y su relación con el control de la UGEL Celendín – 2019.*

Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios	Control						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	50	41.7%	21	17.5%	0	0.0%	71	59.2%
Regular	19	15.8%	16	13.3%	3	2.5%	38	31.7%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	11	9.2%	11	9.2%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>57.5%</b>	<b>37</b>	<b>30.8%</b>	<b>14</b>	<b>11.7%</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>
		<b>R<sub>ho</sub> = 0.764**</b>		<b>p = 0.000 &lt; 0.01</b>				

Fuente: Aplicación del Cuestionario del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua, UGEL Celendín – 2019.

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01).

### **Descripción**

Se observa en la tabla 9 que el 41.7% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente de control, el 17.5% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel regular de control, el 15.8% de los usuarios obtienen nivel regular en el cumplimiento de los PAD y tienen nivel deficiente de control.

Se puede observar también que el coeficiente de correlación  $R_{ho}$  de Spearman es 0.764 (alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ) lo cual quiere decir que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con el control de la UGEL Celendín – 2019.

### Hipótesis estadística:

**H1:** El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la resolución de problemas de la UGEL Celendín – 2019.

**H0:** El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios no se relaciona significativamente con la resolución de problemas de la UGEL Celendín – 2019.

**Tabla 10**

*El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y su relación con la resolución de problemas de la UGEL Celendín – 2019.*

Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios	Resolución de problemas						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	44	36.7%	27	22.5%	0	0.0%	71	59.2%
Regular	19	15.8%	9	7.5%	10	8.3%	38	31.7%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	11	9.2%	11	9.2%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>52.5%</b>	<b>36</b>	<b>30.0%</b>	<b>21</b>	<b>17.5%</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>
<b>R<sub>ho</sub> = 0.765**</b>				<b>p = 0.000 &lt; 0.01</b>				

Fuente: Aplicación del Cuestionario del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua, UGEL Celendín – 2019.

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01).

### Descripción

Se observa en la Tabla 10 que el 36.7% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente en la resolución de problemas, el 22.5% de los usuarios obtienen nivel deficiente en la variable cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel regular en la resolución de problemas, el 15.8% de los usuarios obtienen nivel regular en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente en la resolución de problemas.

También se observa que el coeficiente de correlación  $R_{ho}$  de Spearman es 0.765 (alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 1%

( $p < 0.01$ ) la cual quiere decir que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la resolución de problemas de la UGEL Celendín – 2019.

**Hipótesis estadística:**

**H1:** El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la satisfacción para la entidad de la UGEL Celendín – 2019.

**Ho:** El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios no se relaciona significativamente con la satisfacción para la entidad de la UGEL Celendín – 2019.

**Tabla 11**

*El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y su relación con la satisfacción para la entidad de la UGEL Celendín – 2019.*

Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios	Satisfacción de la entidad						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	46	38.3%	25	20.8%	0	0.0%	71	59.2%
Regular	19	15.8%	19	15.8%	0	0.0%	38	31.7%
Bueno	0	0.0%	1	0.8%	10	8.3%	11	9.2%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>54.2%</b>	<b>45</b>	<b>37.5%</b>	<b>10</b>	<b>8.3%</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>
<b>R<sub>ho</sub> = 0.773**</b>				<b>p = 0.000 &lt; 0.01</b>				

Fuente: Aplicación del Cuestionario del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua, UGEL Celendín – 2019.

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01).

**Descripción.**

En la Tabla 11 se observa que el 38.3% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente en la satisfacción para la entidad, el 20.8% de los usuarios obtienen nivel deficiente en la variable cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel regular en la satisfacción para la entidad, el 15.8% de los usuarios obtienen nivel regular en el cumplimiento de los procedimientos

administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente en la satisfacción para la entidad.

También se observa que el coeficiente de correlación  $R_{ho}$  de Spearman es 0.773 (alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ) la cual quiere decir que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la satisfacción para la entidad de la UGEL Celendín – 2019.

#### Hipótesis estadística:

**H1:** La fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.

**Ho:** La fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios no se relaciona significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.

**Tabla 12**

*La fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y su relación con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.*

Fase Instructiva	Mejora continua						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	45	37.5%	23	19.2%	0	0.0%	68	56.7%
Regular	20	16.7%	17	14.2%	4	3.3%	41	34.2%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	11	9.2%	11	9.2%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>54.2%</b>	<b>40</b>	<b>33.3%</b>	<b>15</b>	<b>12.5%</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>
<b><math>R_{ho} = 0.774^{**}</math></b>				<b><math>p = 0.000 &lt; 0.01</math></b>				

Fuente: Aplicación del Cuestionario del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua, UGEL Celendín – 2019.

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01).

#### Descripción.

En la Tabla 12 se observa que el 37.5% de los usuarios obtienen nivel deficiente en la fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente en la mejora continua, el 19.2% de los usuarios obtienen nivel deficiente en la fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel regular en la mejora continua, el 16.7% de los usuarios obtienen nivel regular en la fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente en la mejora continua.

También se observa que el coeficiente de correlación  $R_{ho}$  de Spearman es 0.774 (alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ) la cual quiere decir que la fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.

**Hipótesis estadística:**

**H1:** La fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.

**Ho:** La fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios no se relaciona significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.

**Tabla 13**

*La fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y su relación con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.*

Fase sancionadora	Mejora continua						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	46	38.3%	25	20.8%	0	0.0%	71	59.2%
Regular	19	15.8%	15	12.5%	5	4.2%	39	32.5%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	10	8.3%	10	8.3%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>54.2%</b>	<b>40</b>	<b>33.3%</b>	<b>15</b>	<b>12.5%</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>
<b>R<sub>ho</sub> = 0.774**</b>				<b>p = 0.000 &lt; 0.01</b>				

Fuente: Aplicación del Cuestionario del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua, UGEL Celendín – 2019.

\*\* La relación altamente significativa al 1% (0.01).

### **Descripción.**

En la Tabla 13 se observa que el 38.3% de los usuarios obtienen nivel deficiente en la fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente en la mejora continua, el 20.8% de los usuarios obtienen nivel deficiente en la fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel regular en la mejora continua, el 15.8% de los usuarios obtienen nivel regular en la fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente en la mejora continua.

También se observa que el coeficiente de correlación  $R_{ho}$  de Spearman es 0.774 (alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 1% ( $p < 0.01$ ) la cual quiere decir que la fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.

**Tabla 14**

Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables procedimientos administrativos disciplinarios y mejora continua.

<b>RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLES</b>	<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>PROBABILIDAD (P – VALOR)</b>	<b>DECISIÓN</b>	<b>SIGNIFICANCIA</b>
Procedimientos administrativos disciplinarios y mejora continua	0.774 (alta relación directa)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
<b>Relación causal de las dimensiones de la variable procedimientos administrativos disciplinarios con la variable mejora continua</b>				
Dimensión fase instructiva – mejora continua	0.774 (alta relación directa)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Dimensión fase sancionadora – mejora continua	0.774 (alta relación directa)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
<b>Relación causal de la variable procedimientos administrativos disciplinarios con las dimensiones mejora continua</b>				
Procedimientos administrativos disciplinarios – dimensión planificación de mejora	0.775 (alta relación directa)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Procedimientos administrativos disciplinarios – dimensión priorización de oportunidades	0.767 (alta relación directa)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Procedimientos administrativos disciplinarios – dimensión control	0.764 (alta relación directa)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Procedimientos administrativos disciplinarios – dimensión resolución de problemas	0.765 (alta relación directa)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Procedimientos administrativos disciplinarios – dimensión satisfacción de la entidad	0.773 (alta relación directa)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa

Fuente: Tabla 6; Tabla 7; Tabla 8; Tabla 9; Tabla 10; Tabla 11; Tabla 12; Tabla 13

#### **IV. DISCUSIÓN**

Después de presentar los resultados, en la presente investigación, pasamos a realizar la discusión de los mismos:

El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se comporta de nivel deficiente (59.1%), nivel regular (31.7%) y nivel bueno (9.2%); denotándose que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín es de nivel deficiente y regular (90.8%). (Ver Tabla 1). La fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se comporta de nivel deficiente (56.6%), nivel regular (34.2%) y nivel bueno (9.2%), la fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se comporta de nivel deficiente (59.2%), nivel regular (32.5%) y nivel bueno (8.3%). (Ver Tabla 2). Ello se dá porque hay expedientes que no han sido resueltos dentro del marco normativo y también existe expedientes sin atención; también existen expedientes que no han sido atendidos y existiendo expedientes que están en proceso, siendo un indicativo que los procedimientos administrativos disciplinarios no son atendidos dentro del principio de legalidad ni se respeta los plazos establecidos por los responsables de la UGEL Celendin.

En la Local UGEL Celendín, se ha evidenciado expedientes de procesos administrativos disciplinarios del año 2017, de docentes y personal administrativo de toda jurisdicción de la UGEL Celendín, de los cuales existe expedientes que no han sido resueltos dentro del marco normativo y también existe expedientes sin atención; igual ocurre del año 2019 que existen expedientes que no han sido atendidos y existiendo expedientes que están en proceso, siendo un indicativo que los procedimientos administrativos disciplinarios no son atendidos dentro del principio de legalidad ni se respeta los plazos establecidos por los responsables de la UGEL Celendín.

La mejora continua se comporta de nivel deficiente (54.2%), nivel regular (33.3%) y nivel bueno (12.5%); denotándose que la mejora continua de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín es de nivel deficiente y regular (87.5%) (Ver Tabla 3). La planificación de mejora se comporta de nivel deficiente (50.9%), nivel regular (38.3%) y nivel bueno (10.8%), la priorización

de oportunidades se comporta de nivel deficiente (54.2%), nivel regular (30.0%) y nivel bueno (15.8%), el control se comporta de nivel deficiente (57.5%), nivel regular (30.8%) y nivel bueno (11.7%), la resolución de problemas se comporta de nivel deficiente (52.5%), nivel regular (30.0%) y nivel bueno (17.5%), la satisfacción para la entidad se comporta de nivel deficiente (54.2%), nivel regular (37.5%) y nivel bueno (8.3%). (Ver Tabla 4). Ello se dá porque existen problemas diversos entre los cuales destacan un desmejoramiento continuo, llegando a contradicciones y desconocimiento de las normas legales del sector de Educación, se cometen errores que conllevan a conflictos con los usuarios, mala imagen institucional, denuncias y pasiblemente sanciones posteriores, dificultando la mejora continua de la gestión de la UGEL Celendín.

Para que la mejora continua se dé, esta tiene que estar orientada al futuro y ser correctiva, que aliente a las personas a reconocer e identificar sus errores y los ajenos, así mismo proponer mejoras para superar cualquier obstáculo, innovando y perfeccionando cada vez más los servicios, desechando todo lo que impida el desarrollo.

Al cruzar los resultados del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios con la mejora continua dio como resultado que la correlación Rho de Spearman es 0.774 con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), lo cual demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y significativa; por lo que se puede decir que a un mejor cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios entonces se espera una buena mejora continua, demostrándose que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios influye significativamente en la mejora continúa de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín. Ver Tabla 6.

Éstos resultados concuerda con el estudio realizado por Suarez (2015) en su Tesis *El procedimiento administrativo disciplinario de la Función Judicial desde la perspectiva constitucional* concluye que todas las etapas del trámite administrativo disciplinario de la Funcionalidad Judicial aplican las garantías contenidas en la Constitución en el Art. 76 ya que aquí está especificado los derechos y principios directrices del ordenamiento jurídico del país practicados

para conseguir la máxima eficacia en la protección de los derechos del servidor judicial afectando a la mejora continua.

Al cruzar los resultados del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios con la planificación de mejora dio como resultado de correlación Rho de Spearman es 0.775 con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y significativa; es decir, un mejor cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios entonces se espera una buena planificación de mejora, demostrándose que el cumplimiento de los PAD influye significativamente en la planificación de mejora de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín. Ver Tabla 7.

La planificación de mejora permite detectar dónde está la problemática y las posibles fuentes que generan el error, la deficiencia. Debe estar convencida de los pasos que deba seguir para recabar información. Hágase la pregunta ¿Cuál es la mejor forma de evaluar la situación actual y analizar las causas fundamentales de las áreas problemáticas? Realice un plan de mejora empleando la información recabada a través de estas técnicas.

Al cruzar los resultados del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios con la priorización de oportunidades se encontró que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.767 con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y significativa; es decir, un mejor cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios entonces se espera una buena priorización de oportunidades, demostrándose que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios influye significativamente en la priorización de oportunidades de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín. Ver Tabla 8.

El responsable de la administración pública no puede mandarse solo a iniciar proceso disciplinario sin antes conocer la opinión de la comisión, la misma que está encargada de la indagación de dichos procesos y goza de autonomía en la realización de sus atribuciones, el proceso administrativo disciplinario es rápido,

y además está subyugado a prescripción, asimismo se puede afirmar que es escrito, sin embargo también tiene el procesado derecho a defenderse.

Al cruzar los resultados del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios con el control se encontró que el valor del coeficiente de correlación Rho de spearman es 0.764 con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y significativa; es decir, un mejor cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios entonces se espera un buen control, demostrándose que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios influye significativamente en el control de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín. Ver Tabla 9.

La mejora continua en el control es la parte de la gestión que se encarga de auditar las actividades que desarrolla la organización para darles una mejor eficiencia y/o eficacia, alcanzando cada vez patrones más elevados. Para que la empresa pueda tener un nivel bueno de desarrollo en la mejora continua, requiere en inicio tener la capacidad de producir y organizar perfectamente sus oportunidades de mejora.

Al cruzar los resultados del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios con la resolución de problemas se encontró que el valor del coeficiente de correlación Rho de spearman es 0.765 con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y significativa; es decir, un mejor cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios entonces se espera una buena resolución de problemas, demostrándose que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios influye significativamente en la resolución de problemas de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín. Ver Tabla 10.

Los problemas que enfrenta la UGEL Celendín, con respecto a los procesos administrativos se basa en un enfoque burocrático; dado que se pone a la norma ante todo, donde todo es trámites y formalismo de mero papel que sustente tales hechos, lo mismo que acarrea consigo un excesivo reglamentarismo.

Al cruzar los resultados del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios con la satisfacción para la entidad se encontró que el valor del coeficiente de correlación Rho de spearman es 0.773 con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y significativa; es decir, un mejor cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios entonces se espera una buena satisfacción para la entidad, demostrándose que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios influye significativamente en la satisfacción para la entidad de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín. Ver Tabla 11.

Hay algunos obstáculos que impiden el logro del éxito educativo de la localidad, estos obstáculos se reflejan en el grado de descontento de los docentes al momento en que es atendido, lo cual, si se analiza conlleva a centrarse en este problema de tal forma que elevando el grado de satisfacción del docente se manifieste en el aula donde la educación se distribuya en forma más equitativa, y se esbocen algunas características de las políticas que se consideren necesarias para superar el problema de desarrollo educativo.

Al cruzar los resultados de la fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios con la mejora continua se encontró que el valor del coeficiente de correlación Rho de spearman es 0.774 con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y significativa; es decir, una mejor fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios entonces se espera una buena mejora continua, demostrándose que la fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios influye significativamente en la mejora continua de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín. Ver Tabla 12.

La fase Instructiva se inicia con la notificación al servidor o ex servidor del acto de inicio emitido por el órgano instructor. Dicho proceso comprende todo lo que conduce a las actuaciones que determinen la responsabilidad administrativa, y culmina con la recepción del órgano sancionador del informe del órgano instructor con la recomendación de archivo o sanción a aplicar.

Al cruzar los resultados de la fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios con la mejora continua se encontró que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.774 con nivel de significancia menor al 1% ( $p < 0.01$ ), ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y significativa; es decir, una mejor fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios entonces se espera una buena mejora continua, demostrándose que la fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios influye significativamente en la mejora continua de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín. Ver Tabla 13.

La fase sancionadora comprende las acciones con las que se concreta la responsabilidad o no del servidor civil, tales como la comunicación de la recepción del órgano instructor al procesado, quien podrá pedir se realice un informe oral. Culminada con la oficialización directoral de sanción o archivamiento.

Finalmente se establece que esta tesis es un aporte de suma importancia, puesto que contribuirá como sustento o base teórica a otras investigaciones y está encuadrada en enfrentar a los grandes desafíos que surge en las Unidades de Gestión Educativa, en su afán por mejorar la gestión dentro del sector educativo, realizar acciones transparentes y sin corrupción y así lograr que la población tenga una mayor confianza en la institución, generando la colaboración activa de los usuarios, con el propósito de obtener objetivos y resultados en pro de la mejora continua de la calidad de atención de los usuarios, comprendido en un horizonte que permita el cumplimiento de la Ley Servir y a la vez su aplicación sea eficaz, eficiente, y responsable.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la mejora continua en la UGEL Celendín ( $R_{ho} = 0.774$ ;  $p < 0.01$ ).
- 5.2. El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios de la UGEL Celendín es de nivel deficiente (59.1%).
- 5.3. La mejora continua en la UGEL Celendín es de nivel deficiente (54.2%).
- 5.4. El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la planificación de mejora de la mejora continua en la UGEL Celendín ( $R_{ho} = 0.775$ ;  $p < 0.01$ ).
- 5.5. El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la priorización de oportunidades de a mejora continua en la UGEL Celendín ( $R_{ho} = 0.767$ ;  $p < 0.01$ ).
- 5.6. El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con el control de la mejora continua en la UGEL Celendín ( $R_{ho} = 0.764$ ;  $p < 0.01$ ).
- 5.7. Los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la resolución de problemas de la mejora continua en la UGEL Celendín ( $R_{ho} = 0.765$ ;  $p < 0.01$ ).
- 5.8. Los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la satisfacción para la entidad de la mejora continua en la UGEL Celendín ( $R_{ho} = 0.773$ ;  $p < 0.01$ ).
- 5.9. La fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la mejora continua en la UGEL Celendín ( $R_{ho} = 0.774$ ;  $p < 0.01$ ).
- 5.10. La fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la mejora continua en la UGEL Celendín ( $R_{ho} = 0.774$ ;  $p < 0.01$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se requiere la colaboración del Director de la UGEL Celendín, para dar a conocer las fortalezas que conlleva trabajar con el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios logrando la integración entre instituciones educativas.
- Proponer e implementar nuevos proyectos que ayuden a los usuarios de la UGEL Celendín que ayuden a cumplir con los objetivos de mejora continua dentro de los procesos de las instituciones educativas para mantener la adecuación de la gestión a las necesidades.
- La UGEL Celendín a través de la dirección debe implantar procesos de mejora continua en todas las instituciones del sector educativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín, porque es el mejor modo de conseguir un aumento gradual y constante de la calidad, productividad y eficacia.
- Al director de la UGEL de Celendín, debe realizar planificaciones y programas de auditoría disciplinaria que permitan evaluar los procedimientos de cada departamento, área y/o unidad, con la finalidad de establecer estrategias y mejoras en la calidad educativa.
- La Dirección General de la Educación de Cajamarca, deberá de realizar un seguimiento continuo y discreto de las instituciones educativas con el fin de apoyarlos y asesorarlos en procesos administrativos disciplinarios.
- Se recomienda a la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín que realice evaluaciones al personal para así saber el grado que este ayuda a la productividad de la entidad, tener en claro que un personal apto y calificado dentro de la UGEL beneficiará efectivamente a la gestión.
- Finalmente se recomienda ejecutar y fomentar prácticas de gestión permanente para mejorar los planes de acción acorde con las necesidades de los usuarios; establecer talleres donde se haga de conocimiento los aspectos importantes al momento de absolver reclamos que se manifiestan en la UGEL Celendín.

## VII. REFERENCIAS

- Albornoz, J. (2013). *El Debido Proceso Administrativo y su Reconocimiento en los Procesos Disciplinarios de los órganos de la Administración del Estado*. (Tesis para optar el grado de magister en Derecho). Facultad de Derecho: Universidad de Chile. Chile.
- Alcocer, W. (2016). *Estudio sobre el régimen disciplinario del magisterio. Derecho y Cambio Social*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5456265.pdf>.
- Batallanos (2016). Aplicación de la teoría de restricciones para el diagnóstico y mejora del proceso de producción de una empresa que se dedica a la fabricación de artículos de madera. Recuperado de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621081/BATALLANOS\\_TESIS\\_PDF.pdf;jsessionid=F777C197EB397052A1FF8543FDA523FC?sequence=4](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621081/BATALLANOS_TESIS_PDF.pdf;jsessionid=F777C197EB397052A1FF8543FDA523FC?sequence=4)
- Calidad total (29 de Mayo del 2016). *Los 14 puntos de Deming*. Recuperado de <http://calidadtotalqm.blogspot.mx/2010/02/los-14-puntos-de-deming-explicados.html>
- Chahín, T. (s/f). *Mejora continua y calidad total*. Recuperado de <http://www.alejandrogonzalez.com.ar/especiales/Calidad%20y%20Mejora%20Continua.pdf>
- Congreso de la República (2013) Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057
- Cortes (2016). *Tema 3. W. Edwards Deming*. Recuperado de <https://lafjoseluis cortes.wordpress.com/2016/05/29/w-edwards-deming/>
- Estela, J. (2016). *El procedimiento administrativo sancionador, las sanciones administrativas en el poder ejecutivo, casuística* (Tesis para optar el grado de magister en derecho). Facultad de Derecho: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

- García, E. (2016). *El ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos*. Recuperado de <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>
- Giugni, G. (6 de febrero de 2009). *La calidad como filosofía de gestión*. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de WILLIAM EDWARDS DEMING: <http://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>
- Guevara M, F. C. (2002). *Administrando Procesos Empresariales*. (p. 123).
- Guzmán, C. (2013). *El debido proceso en sede administrativa en la jurisprudencia y la doctrina peruana. ¿Hoy en día todavía puede discutirse la pertinencia del mismo?* Ius et Veritas N° 22 PUCP.: Perú.
- Guzmán, C. (2013). *Manual del procedimiento administrativo general*. Perú: Pacífico Editores.
- Guzmán, C. (2007) *Tratado de la administración Pública y del procedimiento administrativo*, Lima, Ediciones Caballero Bustamante.
- Jara, J. (2016). *Fases y particularidades del nuevo Procedimiento Administrativo Disciplinario de la Ley de Servicio Civil, Ley 30057*. Obtenido de <https://legis.pe/fases-particularidades-del-nuevo-procedimiento-administrativo-disciplinario-ley-servicio-civil-ley-num-30057/>
- Lara (2000) *la sanción administrativa disciplinaria*. Edit. Gaceta Jurídica – Perú
- Rodríguez, R. (2005), Bases metodológicas para evaluar la viabilidad y del impacto de proyectos Organización Panamericana de la Salud
- Maestros de la calidad. (22 de septiembre de 2012). *Maestros de la calidad*. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de FILOSOFIA WILLIAM EDWARD DEMING: <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.mx/2012/09/filosofia-william-edward-deming.html>
- Ministerio de Educación del Perú (Minedu). (2003) Ley General de Educación N° 28044. Lima. (2004) *Manual del Consejo Educativo*. Unidad de Descentralización de Centros Educativos - UDECE. Segunda edición. Lima. (2005) Plan Nacional de Educación para todos 2005- 2015. Perú. Lima.

- Morales, C. (2013). *La ley del Servicio Civil: ¿Quién le pone el cascabel al gato?*  
Revista de Economía y Derecho (39), 65-84
- Ornelas Cárdenas, M. (2013). *Mejora Continua en el proceso administrativo de Instituciones Públicas*. Santiago de Chile
- Ríos, A. (Setiembre, 2009). *Gestión de calidad y mejora continua en la administración pública*. Revista Actualidad Gubernamental. Perú.  
Recuperado de  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11\\_24\\_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf)
- Zaratiegui, J. (2013). *La gestión por procesos. 2015*, Recuperado de DIALNET  
Sitio web: <http://dialnet.unirioja.es/> 5ARMANDO MARTINEZ RAM

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE PUNTUACIONES DE LA VARIABLE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARIOS

N°	Fase Instructiva														Fase sancionadora						Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Ptje	Nivel	15	16	17	18	19	20	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	3	2	1	2	1	1	0	0	2	2	3	3	3	1	24	Regular	2	2	0	2	2	1	9	Regular	33	Regular
2	2	0	2	0	1	2	1	0	0	0	0	0	2	2	12	Deficiente	1	1	0	0	2	1	5	Deficiente	17	Deficiente
3	1	2	4	2	0	2	1	2	1	1	2	1	3	2	24	Regular	1	2	4	0	0	3	10	Regular	34	Regular
4	2	2	0	0	2	2	2	0	2	1	0	0	2	0	15	Deficiente	1	1	0	0	2	2	6	Deficiente	21	Deficiente
5	0	0	1	2	0	0	0	0	2	1	1	2	1	0	10	Deficiente	0	0	1	1	0	1	3	Deficiente	13	Deficiente
6	0	1	2	2	4	1	3	1	1	3	4	2	0	4	28	Regular	0	1	4	2	4	2	13	Regular	41	Regular
7	4	1	3	4	1	1	2	1	1	3	0	2	4	1	28	Regular	3	3	1	3	0	3	13	Regular	41	Regular
8	2	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2	1	12	Deficiente	1	0	0	3	0	1	5	Deficiente	17	Deficiente
9	3	3	1	3	0	0	1	3	3	2	4	4	1	3	31	Regular	2	2	2	4	1	3	14	Regular	45	Regular
10	0	2	1	2	2	2	2	2	0	2	0	1	0	2	18	Deficiente	2	0	1	2	0	2	7	Deficiente	25	Deficiente
11	2	0	2	0	2	1	2	2	0	2	2	0	2	0	17	Deficiente	0	0	2	3	2	0	7	Deficiente	24	Deficiente
12	2	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3	4	3	2	41	Bueno	3	1	2	4	4	4	18	Bueno	59	Bueno
13	0	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	1	2	9	Deficiente	1	2	0	0	0	0	3	Deficiente	12	Deficiente
14	0	0	1	1	2	1	2	0	0	0	0	3	1	1	12	Deficiente	0	1	2	0	0	1	4	Deficiente	16	Deficiente
15	2	2	0	2	0	0	2	2	2	0	0	0	2	0	14	Deficiente	1	2	0	0	2	1	6	Deficiente	20	Deficiente
16	2	1	2	1	2	0	0	1	0	2	2	1	2	2	20	Regular	0	2	0	2	2	2	8	Regular	28	Regular
17	0	1	2	1	4	0	2	0	2	2	0	0	1	4	19	Regular	0	2	2	0	2	1	7	Deficiente	26	Deficiente
18	1	4	0	4	2	0	1	1	0	3	2	0	2	2	22	Regular	1	2	2	2	0	1	8	Regular	30	Regular
19	1	1	1	3	2	1	0	0	2	2	1	2	2	0	18	Deficiente	1	0	0	4	2	0	7	Deficiente	25	Deficiente
20	2	0	1	2	0	0	2	0	1	2	2	1	0	1	14	Deficiente	0	2	2	2	0	0	6	Deficiente	20	Deficiente
21	2	0	0	0	2	0	2	2	0	2	2	2	1	2	17	Deficiente	0	1	1	0	4	1	7	Deficiente	24	Deficiente
22	2	2	0	0	1	2	2	2	0	0	0	0	2	2	15	Deficiente	1	1	1	0	1	2	6	Deficiente	21	Deficiente
23	0	0	2	2	2	1	2	1	0	2	0	2	0	2	16	Deficiente	1	1	1	1	2	0	6	Deficiente	22	Deficiente
24	0	1	0	0	2	0	0	2	2	2	2	1	1	0	13	Deficiente	0	2	1	0	1	1	5	Deficiente	18	Deficiente
25	0	1	0	1	1	0	2	1	0	0	1	2	1	1	11	Deficiente	0	1	0	0	2	1	4	Deficiente	15	Deficiente
26	1	1	1	0	1	0	2	1	1	0	1	0	0	1	10	Deficiente	2	1	0	0	0	0	3	Deficiente	13	Deficiente
27	2	3	3	1	3	2	3	4	4	4	2	2	3	0	36	Regular	4	2	4	1	3	2	16	Regular	52	Regular
28	2	0	0	0	1	2	0	2	1	0	0	2	0	1	11	Deficiente	1	0	0	1	0	2	4	Deficiente	15	Deficiente
29	3	4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	44	Bueno	3	2	4	4	4	2	19	Bueno	63	Bueno
30	2	0	0	2	1	1	1	0	0	2	0	0	2	0	11	Deficiente	0	2	0	0	2	0	4	Deficiente	15	Deficiente
31	4	4	2	3	3	4	2	4	1	2	4	3	2	2	40	Bueno	3	3	2	2	4	4	18	Bueno	58	Bueno
32	4	4	2	4	4	4	4	2	3	1	3	0	3	4	42	Bueno	4	2	2	4	4	2	18	Bueno	60	Bueno
33	1	0	0	1	0	2	2	1	2	0	2	0	1	2	14	Deficiente	0	1	0	2	1	2	6	Deficiente	20	Deficiente
34	4	3	4	3	0	4	3	1	0	0	4	1	0	1	28	Regular	1	2	0	4	4	3	14	Regular	42	Regular
35	0	2	0	2	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	12	Deficiente	2	1	2	0	0	0	5	Deficiente	17	Deficiente
36	2	0	0	2	2	0	2	0	0	0	0	1	1	2	12	Deficiente	1	0	1	0	2	1	5	Deficiente	17	Deficiente
37	2	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	0	1	0	12	Deficiente	2	2	1	0	0	0	5	Deficiente	17	Deficiente
38	2	0	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	21	Regular	1	1	2	2	2	0	8	Regular	29	Regular
39	0	1	0	2	0	1	0	2	0	1	2	2	2	0	13	Deficiente	1	2	0	1	1	0	5	Deficiente	18	Deficiente
40	4	0	4	4	3	3	1	2	3	3	3	4	4	4	42	Bueno	4	3	4	1	3	4	19	Bueno	61	Bueno
41	2	0	2	0	1	2	2	2	0	2	2	0	2	1	18	Deficiente	2	0	1	0	2	2	7	Deficiente	25	Deficiente
42	3	4	1	4	0	4	0	1	3	2	4	1	0	4	31	Regular	4	0	4	2	0	4	14	Regular	45	Regular
43	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	40	Bueno	4	4	0	2	4	3	17	Bueno	57	Bueno
44	0	0	0	2	2	1	2	2	2	2	0	2	1	1	17	Deficiente	2	1	2	0	0	2	7	Deficiente	24	Deficiente
45	1	0	4	0	3	0	1	4	4	4	3	1	4	2	31	Regular	4	3	4	1	2	1	15	Regular	46	Regular
46	2	0	0	1	1	0	0	1	2	0	1	0	0	0	8	Deficiente	0	0	1	0	1	0	2	Deficiente	10	Deficiente
47	0	2	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	7	Deficiente	0	0	0	1	1	0	2	Deficiente	9	Deficiente
48	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	9	Deficiente	0	1	0	0	0	2	3	Deficiente	12	Deficiente
49	0	4	1	3	2	1	3	2	0	4	1	0	2	3	26	Regular	4	3	0	0	2	2	11	Regular	37	Regular
50	2	0	1	0	2	2	0	1	0	1	0	0	1	0	10	Deficiente	0	1	0	0	1	1	3	Deficiente	13	Deficiente
51	1	2	0	0	1	0	2	1	0	0	0	2	2	0	11	Deficiente	0	1	0	0	1	1	3	Deficiente	14	Deficiente
52	2	2	2	0	0	1	2	0	0	2	0	1	2	1	14	Deficiente	0	3	2	1	0	0	6	Deficiente	20	Deficiente
53	1	0	0	1	2	0	2	1	2	0	0	2	1	2	14	Deficiente	0	1	4	0	1	0	6	Deficiente	20	Deficiente
54	0	2	0	2	2	1	0	1	0	2	2	2	0	0	14	Deficiente	1	2	1	0	2	0	6	Deficiente	20	Deficiente
55	1	2	0	0	1	1	2	0	2	0	1	0	0	1	11	Deficiente	0	0	1	1	2	0	4	Deficiente	15	Deficiente
56	0	0	2	1	0	3	0	2	4	0	2	1	4	4	23	Regular	2	2	2	1	1	1	9	Regular	32	Regular
57	0	0	1	1	0	2	1	1	0	1	0	0	0	1	8	Deficiente	1	0	1	0	0	1	3	Deficiente	11	Deficiente
58	0	2	0	0	2	1	1	0	0	0	2	0	2	1	11	Deficiente	0	0	1	2	0	0	3	Deficiente	14	Deficiente
59	4	4	4	2	4	3	3	2	3	4	4	2	4	2	45	Bueno	4	4	3	4	2	3	20	Bueno	65	Bueno
60	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	4	3	3	2	39	Bueno	4	2	1	3	3	4	17	Bueno	56	Bueno

N°	Fase Instructiva														Fase sancionadora						Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Ptje	Nivel	15	16	17	18	19	20	Ptje	Nivel	Total	Nivel	
61	0	2	0	2	2	1	1	2	2	1	2	0	1	0	0	15	Deficiente	0	2	0	2	0	2	6	Deficiente	21	Deficiente
62	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	2	1	1	9	Deficiente	0	1	2	0	0	0	3	Deficiente	12	Deficiente	
63	3	4	3	1	0	0	3	4	2	3	1	2	4	0	30	Regular	1	1	3	2	4	3	14	Regular	44	Regular	
64	1	2	2	1	2	0	1	1	0	1	2	0	1	2	16	Deficiente	0	0	1	2	2	1	6	Deficiente	22	Deficiente	
65	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	6	Deficiente	0	1	0	0	0	0	1	Deficiente	7	Deficiente	
66	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	38	Bueno	4	1	2	3	4	2	16	Regular	54	Bueno	
67	1	0	1	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	6	Deficiente	0	0	0	0	0	1	1	Deficiente	7	Deficiente	
68	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	2	2	0	9	Deficiente	0	0	0	0	2	1	3	Deficiente	12	Deficiente	
69	1	2	0	2	2	0	0	2	0	0	2	1	0	0	12	Deficiente	1	1	2	0	1	0	5	Deficiente	17	Deficiente	
70	2	2	2	2	0	2	1	0	1	2	2	0	2	0	18	Deficiente	0	1	2	0	2	2	7	Deficiente	25	Deficiente	
71	1	2	1	0	1	0	0	2	2	2	0	1	0	1	13	Deficiente	2	0	1	0	0	2	5	Deficiente	18	Deficiente	
72	0	0	2	2	2	0	0	2	0	1	2	1	2	0	14	Deficiente	1	3	0	0	1	1	6	Deficiente	20	Deficiente	
73	1	2	2	1	0	4	4	1	4	2	0	1	0	1	23	Regular	1	2	2	1	1	2	9	Regular	32	Regular	
74	2	0	0	0	0	2	1	2	0	1	1	1	0	0	10	Deficiente	1	1	0	0	1	0	3	Deficiente	13	Deficiente	
75	2	2	0	1	2	1	2	0	1	0	2	1	1	2	17	Deficiente	1	1	0	2	2	0	6	Deficiente	23	Deficiente	
76	0	2	2	0	1	1	0	1	1	2	1	2	0	2	15	Deficiente	2	2	2	0	0	0	6	Deficiente	21	Deficiente	
77	1	0	0	2	0	0	2	0	2	0	2	2	2	0	13	Deficiente	1	1	0	0	1	2	5	Deficiente	18	Deficiente	
78	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	2	45	Bueno	4	4	2	4	2	4	20	Bueno	65	Bueno	
79	0	2	2	2	2	2	2	1	0	1	0	2	0	0	18	Deficiente	3	0	1	0	2	1	7	Deficiente	25	Deficiente	
80	3	2	0	1	2	4	2	1	3	1	1	2	2	2	26	Regular	4	2	1	1	4	0	12	Regular	38	Regular	
81	3	3	4	2	4	3	2	4	2	2	1	4	2	4	40	Bueno	2	4	3	2	4	3	18	Bueno	58	Bueno	
82	2	1	0	2	0	0	2	1	0	1	0	2	2	2	15	Deficiente	2	0	2	0	2	0	6	Deficiente	21	Deficiente	
83	4	1	0	3	0	2	0	3	0	1	1	1	2	2	20	Regular	3	0	4	1	0	0	8	Regular	28	Regular	
84	1	1	3	1	3	0	1	3	2	4	1	2	1	2	25	Regular	0	4	2	2	1	1	10	Regular	35	Regular	
85	1	0	1	1	0	2	2	0	0	1	1	0	2	0	11	Deficiente	1	0	1	0	2	0	4	Deficiente	15	Deficiente	
86	1	0	1	2	0	2	1	0	1	1	0	2	0	2	13	Deficiente	0	1	1	0	2	1	5	Deficiente	18	Deficiente	
87	2	2	2	0	2	1	2	1	2	2	1	0	0	0	17	Deficiente	1	0	0	2	1	3	7	Deficiente	24	Deficiente	
88	3	0	2	4	0	4	2	4	0	0	4	3	4	2	32	Regular	3	4	2	2	2	2	15	Regular	47	Regular	
89	1	2	1	1	4	1	4	3	4	3	4	3	1	2	34	Regular	1	4	3	3	0	4	15	Regular	49	Regular	
90	3	0	4	4	4	2	0	3	0	3	1	3	4	4	35	Regular	4	2	4	2	0	3	15	Regular	50	Regular	
91	1	1	0	1	0	1	2	0	0	1	2	1	1	0	11	Deficiente	0	1	0	1	2	0	4	Deficiente	15	Deficiente	
92	0	0	1	1	0	0	1	1	2	2	0	1	2	0	11	Deficiente	1	1	1	0	0	1	4	Deficiente	15	Deficiente	
93	2	3	1	1	2	4	1	4	1	3	4	4	4	3	37	Regular	1	4	2	4	2	3	16	Regular	53	Regular	
94	1	1	1	1	1	0	2	2	1	1	0	1	0	0	12	Deficiente	0	0	1	2	2	0	5	Deficiente	17	Deficiente	
95	0	1	2	2	1	2	0	1	2	2	2	2	1	2	20	Regular	2	0	2	1	1	2	8	Regular	28	Regular	
96	0	1	3	3	1	4	3	1	4	2	3	1	2	2	30	Regular	1	4	1	3	2	3	14	Regular	44	Regular	
97	2	0	3	1	2	4	3	0	4	4	2	3	0	2	30	Regular	2	2	0	2	4	4	14	Regular	44	Regular	
98	3	1	1	4	2	4	3	4	3	3	1	3	2	0	34	Regular	1	4	4	3	3	0	15	Regular	49	Regular	
99	1	1	2	0	2	0	1	2	2	0	2	1	0	1	15	Deficiente	0	2	2	0	2	0	6	Deficiente	21	Deficiente	
100	1	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	2	1	1	11	Deficiente	1	0	0	2	1	0	4	Deficiente	15	Deficiente	
101	2	0	2	2	2	3	2	1	0	0	3	3	3	2	25	Regular	1	1	2	2	2	2	10	Regular	35	Regular	
102	2	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	12	Deficiente	0	2	2	0	1	0	5	Deficiente	17	Deficiente	
103	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	2	1	0	0	11	Deficiente	2	0	1	1	0	0	4	Deficiente	15	Deficiente	
104	3	3	0	2	4	1	1	4	2	1	0	0	3	1	25	Regular	1	1	2	2	4	1	11	Regular	36	Regular	
105	2	0	2	0	0	0	2	0	1	2	2	0	2	0	13	Deficiente	1	1	1	1	0	1	5	Deficiente	18	Deficiente	
106	1	3	2	4	4	3	3	1	1	3	3	1	3	3	35	Regular	3	1	3	1	4	4	16	Regular	51	Regular	
107	4	4	2	2	1	3	0	3	4	2	3	3	1	4	36	Regular	4	3	1	4	0	4	16	Regular	52	Regular	
108	1	0	0	0	2	2	1	2	0	1	2	0	2	0	13	Deficiente	1	0	1	2	1	0	5	Deficiente	18	Deficiente	
109	2	1	1	1	2	0	2	2	2	1	1	0	2	1	18	Deficiente	1	2	2	0	0	2	7	Deficiente	25	Deficiente	
110	0	1	3	2	1	3	1	1	4	1	2	4	0	0	23	Regular	1	1	2	1	2	2	9	Regular	32	Regular	
111	2	2	1	1	1	1	0	1	2	2	1	1	2	2	19	Regular	0	1	0	4	3	0	8	Regular	27	Regular	
112	1	3	2	4	2	0	3	4	2	2	4	0	4	4	35	Regular	3	2	2	4	2	3	16	Regular	51	Regular	
113	0	2	0	0	1	1	2	1	2	2	0	2	2	2	17	Deficiente	1	2	0	1	1	1	6	Deficiente	23	Deficiente	
114	0	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	0	21	Regular	2	2	0	0	2	2	8	Regular	29	Regular	
115	3	4	1	4	1	2	3	2	1	2	0	0	3	1	27	Regular	1	3	2	0	3	3	12	Regular	39	Regular	
116	2	1	1	0	0	0	2	1	2	0	2	0	0	2	13	Deficiente	2	1	1	0	1	0	5	Deficiente	18	Deficiente	
117	4	2	2	4	2	4	1	4	1	2	0	4	1	3	34	Regular	2	3	4	2	4	0	15	Regular	49	Regular	
118	1	1	4	0	4	2	1	2	3	4	2	1	1	1	27	Regular	0	4	2	2	0	4	12	Regular	39	Regular	
119	4	1	0	1	0	3	0	0	0	3	0	4	1	2	19	Regular	0	0	1	2	2	2	7	Deficiente	26	Deficiente	
120	2	1	0	1	1	1	4	0	0	3	0	4	2	0	19	Regular	1	2	0	2	1	1	7	Deficiente	26	Deficiente	

## ANEXO 2. MATRIZ DE PUNTUACIÓN DE LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

N°	Planificación de mejora								Priorización de oportunidades								Control								Resolución de problemas								Satisfacción para la entidad								Mejora continua	
	1	2	3	4	5	6	Ptje	Nivel	7	8	9	10	11	Ptje	Nivel	12	13	14	15	16	17	Ptje	Nivel	18	19	20	21	22	Ptje	Nivel	23	24	25	26	27	28	29	30	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	1	2	1	1	1	0	6	Deficiente	0	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	1	0	6	Deficiente	2	1	1	0	1	5	Deficiente	1	1	0	0	1	2	2	2	9	Deficiente	31	Deficiente
2	0	0	1	3	1	1	6	Deficiente	2	1	0	2	0	5	Deficiente	2	0	0	1	2	0	5	Deficiente	0	0	3	2	0	5	Deficiente	1	0	2	1	0	1	2	1	8	Deficiente	29	Deficiente
3	1	2	0	1	1	1	6	Deficiente	0	3	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	2	0	6	Deficiente	1	1	2	1	0	5	Deficiente	1	2	1	0	1	1	2	1	9	Deficiente	32	Deficiente
4	2	1	1	2	1	0	7	Deficiente	2	2	0	0	2	6	Deficiente	1	0	1	0	2	2	6	Deficiente	0	2	0	4	0	6	Deficiente	1	2	0	2	1	1	1	1	9	Deficiente	34	Deficiente
5	1	1	1	1	0	0	4	Deficiente	0	2	1	1	0	4	Deficiente	1	1	1	0	1	1	5	Deficiente	4	0	0	0	0	4	Deficiente	0	1	1	0	1	1	1	1	6	Deficiente	23	Deficiente
6	3	1	0	3	3	3	13	Regular	3	3	1	3	2	12	Regular	4	1	1	3	0	4	13	Regular	2	4	3	3	0	12	Regular	4	3	0	0	4	3	3	17	Regular	67	Regular	
7	4	1	3	1	4	0	13	Regular	4	4	1	2	1	12	Regular	3	3	2	2	1	2	13	Regular	2	4	2	2	2	12	Regular	1	4	4	0	4	0	2	2	17	Regular	67	Regular
8	1	0	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	0	1	2	5	Deficiente	1	1	0	1	1	1	5	Deficiente	1	1	0	1	1	4	Deficiente	1	2	1	1	0	2	1	0	8	Deficiente	27	Deficiente
9	3	2	4	4	1	0	14	Regular	4	0	1	4	4	13	Regular	1	0	4	4	4	1	14	Regular	3	3	4	2	1	13	Regular	2	4	2	3	4	1	0	2	18	Regular	72	Regular
10	1	1	1	1	2	2	8	Regular	0	0	2	4	1	7	Regular	0	2	2	1	1	1	7	Deficiente	1	0	1	2	3	7	Regular	2	0	2	0	3	0	0	4	11	Regular	40	Regular
11	1	2	1	0	2	1	7	Deficiente	2	1	1	2	0	6	Deficiente	2	1	1	1	2	0	7	Deficiente	1	1	2	1	1	6	Deficiente	2	1	2	1	1	0	1	2	10	Deficiente	36	Deficiente
12	4	2	1	4	4	3	18	Bueno	4	2	4	4	2	16	Bueno	3	4	2	1	4	4	18	Bueno	3	2	2	4	4	15	Bueno	4	4	3	2	4	3	3	0	23	Bueno	90	Bueno
13	0	0	0	1	1	2	4	Deficiente	1	1	0	0	1	3	Deficiente	1	1	1	0	1	0	4	Deficiente	1	0	0	1	1	3	Deficiente	1	1	0	1	0	1	1	1	6	Deficiente	20	Deficiente
14	1	1	1	0	0	2	5	Deficiente	2	0	1	1	1	5	Deficiente	0	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	0	1	1	4	Deficiente	1	1	0	0	1	4	1	8	Deficiente	27	Deficiente	
15	1	3	3	0	0	4	11	Regular	2	1	3	0	4	10	Regular	3	2	1	2	3	0	11	Regular	4	4	0	1	1	10	Regular	1	3	2	3	3	0	0	2	14	Regular	56	Regular
16	1	0	1	1	1	2	6	Deficiente	0	1	2	1	1	5	Deficiente	0	0	2	2	0	2	6	Deficiente	1	3	0	1	0	5	Deficiente	1	1	0	1	1	1	1	2	8	Deficiente	30	Deficiente
17	2	1	1	1	2	1	8	Regular	3	0	0	2	2	7	Regular	2	2	1	1	0	1	7	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Regular	0	0	1	4	4	0	0	2	11	Regular	40	Regular
18	0	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	0	1	2	5	Deficiente	1	1	1	0	2	1	6	Deficiente	1	1	0	2	1	5	Deficiente	0	2	0	2	1	1	1	2	9	Deficiente	31	Deficiente
19	0	3	0	1	0	4	8	Regular	2	1	1	1	1	6	Deficiente	2	1	2	0	1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	2	1	1	1	1	2	1	10	Deficiente	37	Deficiente
20	1	4	2	2	1	1	11	Regular	4	4	1	0	2	11	Regular	4	3	0	4	0	0	11	Regular	4	1	1	4	0	10	Regular	2	2	3	1	1	0	3	3	15	Regular	58	Regular
21	2	1	1	2	0	1	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	1	1	1	0	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	1	0	1	2	10	Deficiente	36	Deficiente
22	2	1	2	1	0	1	7	Deficiente	0	1	4	0	1	6	Deficiente	2	0	2	1	0	1	6	Deficiente	3	2	0	1	0	6	Deficiente	1	1	1	2	1	1	1	1	9	Deficiente	34	Deficiente
23	1	0	1	2	2	1	7	Deficiente	1	1	0	2	2	6	Deficiente	0	1	2	1	2	1	7	Deficiente	0	0	0	4	2	6	Deficiente	1	1	2	0	2	1	2	1	10	Deficiente	36	Deficiente
24	4	2	2	0	1	1	10	Regular	2	3	0	0	4	9	Regular	0	2	0	0	3	4	9	Regular	4	1	1	1	2	9	Regular	1	1	0	2	2	2	2	3	13	Regular	50	Regular
25	0	0	1	1	2	1	5	Deficiente	0	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	1	1	0	5	Deficiente	0	1	1	1	1	4	Deficiente	2	0	1	1	0	1	1	1	7	Deficiente	25	Deficiente
26	1	0	0	1	1	1	4	Deficiente	1	0	0	2	0	3	Deficiente	1	2	1	1	0	0	5	Deficiente	0	1	1	1	0	3	Deficiente	1	0	1	1	1	1	0	1	6	Deficiente	21	Deficiente
27	1	0	4	4	3	4	16	Regular	3	1	4	4	2	14	Bueno	3	3	3	4	1	3	17	Bueno	1	3	2	4	4	14	Bueno	4	1	4	2	2	3	4	1	21	Regular	82	Bueno
28	0	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	0	0	4	Deficiente	1	1	1	2	0	0	5	Deficiente	1	0	1	2	0	4	Deficiente	2	1	0	0	1	1	1	1	7	Deficiente	25	Deficiente
29	2	1	4	4	4	4	19	Bueno	4	4	3	3	2	16	Bueno	3	4	4	1	4	3	19	Bueno	3	2	4	4	4	17	Bueno	3	3	4	4	2	2	4	3	25	Bueno	96	Bueno
30	1	0	1	0	2	1	5	Deficiente	0	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	1	0	1	5	Deficiente	0	1	1	1	1	4	Deficiente	2	0	1	1	0	1	1	1	7	Deficiente	25	Deficiente
31	1	3	4	4	3	3	18	Bueno	3	1	3	4	4	15	Bueno	3	2	4	2	4	3	18	Bueno	4	2	1	4	4	15	Bueno	4	3	3	1	3	3	2	3	22	Bueno	88	Bueno
32	4	4	1	4	3	2	18	Bueno	3	2	4	4	3	16	Bueno	4	4	0	3	3	4	18	Bueno	3	4	2	3	3	15	Bueno	2	3	4	2	3	4	3	2	23	Bueno	90	Bueno
33	4	0	2	1	4	0	11	Regular	4	3	0	0	3	10	Regular	1	2	1	2	2	2	10	Regular	3	0	3	0	4	10	Regular	0	1	3	2	3	0	2	3	14	Regular	55	Regular
34	3	1	4	2	4	0	14	Regular	3	3	3	1	2	12	Regular	3	1	1	1	4	3	13	Regular	3	2	2	2	3	12	Regular	3	1	3	3	1	2	3	1	17	Regular	68	Regular
35	0	3	0	0	1	2	6	Deficiente	2	0	2	0	1	5	Deficiente	1	0	0	2	1	1	5	Deficiente	2	0	3	0	0	5	Deficiente	1	2	1	1	1	1	1	0	8	Deficiente	29	Deficiente
36	3	0	1	0	1	4	9	Regular	2	1	2	0	2	7	Regular	0	1	2	0	2	3	8	Regular	1	2	2	1	1	7	Regular	0	4	2	4	0	2	0	0	12	Regular	43	Regular
37	2	0	0	2	0	2	6	Deficiente	1	0	1	2	1	5	Deficiente	1	0	1	1	1	1	5	Deficiente	0	2	0	1	1	4	Deficiente	1	1	1	0	1	1	2	1	8	Deficiente	28	Deficiente
38	2	0	1	1	1	1	6	Deficiente	1	0	2	1	1	5	Deficiente	1	1	0	2	0	2	6	Deficiente	1	1	0	1	2	5	Deficiente	0	0	1	4	2	0	0	2	9	Deficiente	31	Deficiente
39	2	1	2	1	1	2	9	Regular	3	2	3	0	0	8	Regular	0	1	1	2	2	2	8	Regular	1	3	2	2	0	8	Regular	1	2	1	2	1	2	1	2	12	Regular	45	Regular
40	4	3	1	3	4	4	19	Bueno	3	3	2	4	4	16	Bueno	4	3	4	4	1	3	19	Bueno	3	4	4	3	2	16	Bueno	4	4	1	3	3	2	3	4	24	Bueno	94	Bueno

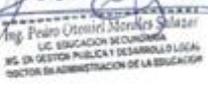
N°	Planificación de mejora							Priorización de oportunidades							Control							Resolución de problemas							Satisfacción para la entidad							Mejora continua						
	1	2	3	4	5	6	Ptje	Nivel	7	8	9	10	11	Ptje	Nivel	12	13	14	15	16	17	Ptje	Nivel	18	19	20	21	22	Ptje	Nivel	23	24	25	26	27	28	29	30	Ptje	Nivel	Total	Nivel
41	2	1	2	1	2	0	8	Regular	0	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	0	2	1	1	7	Deficiente	4	0	0	0	3	7	Regular	2	1	1	1	0	2	1	2	10	Deficiente	38	Deficiente
42	4	2	0	4	1	3	14	Regular	2	4	3	1	3	13	Regular	4	3	1	4	2	0	14	Regular	1	4	3	1	4	13	Regular	0	2	4	1	1	4	4	2	18	Regular	72	Regular
43	2	3	0	4	4	4	17	Bueno	4	4	4	2	1	15	Bueno	4	3	2	4	4	0	17	Bueno	3	4	3	1	4	15	Bueno	1	4	3	4	1	2	3	4	22	Bueno	86	Bueno
44	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	1	2	0	2	1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	0	1	1	2	2	2	1	10	Deficiente	36	Deficiente
45	4	2	2	0	3	4	15	Regular	3	0	3	4	3	13	Regular	1	3	3	2	1	4	14	Regular	3	4	2	4	0	13	Regular	1	4	1	0	3	4	3	3	19	Regular	74	Regular
46	1	0	0	1	1	0	3	Deficiente	0	0	3	0	0	3	Deficiente	1	2	0	0	0	1	4	Deficiente	1	0	1	1	0	3	Deficiente	2	1	2	0	0	1	0	0	6	Deficiente	19	Deficiente
47	0	0	1	1	1	0	3	Deficiente	2	0	0	0	0	2	Deficiente	0	0	2	1	1	0	4	Deficiente	0	0	0	2	1	3	Deficiente	0	1	1	1	0	0	1	1	5	Deficiente	17	Deficiente
48	0	0	1	1	1	1	4	Deficiente	1	0	1	0	1	3	Deficiente	1	0	1	1	1	0	4	Deficiente	0	1	0	1	1	3	Deficiente	2	0	0	1	1	0	1	1	6	Deficiente	20	Deficiente
49	3	0	0	3	0	1	7	Deficiente	1	0	1	2	2	6	Deficiente	2	1	1	0	1	1	6	Deficiente	0	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	2	2	0	1	9	Deficiente	33	Deficiente
50	0	2	0	0	1	2	5	Deficiente	1	0	1	1	1	4	Deficiente	1	1	0	0	2	1	5	Deficiente	0	2	1	0	1	4	Deficiente	1	3	0	0	1	0	0	2	7	Deficiente	25	Deficiente
51	2	1	0	1	1	0	5	Deficiente	2	0	0	1	1	4	Deficiente	0	0	1	2	1	1	5	Deficiente	1	2	1	0	0	4	Deficiente	1	2	1	1	0	0	2	0	7	Deficiente	25	Deficiente
52	0	2	1	3	4	1	11	Regular	1	3	3	3	1	11	Regular	2	1	4	1	1	2	11	Regular	4	1	1	2	2	10	Regular	1	4	4	1	0	1	0	3	14	Regular	57	Regular
53	3	3	2	0	2	2	12	Regular	4	0	1	4	3	12	Regular	0	3	1	3	2	3	12	Regular	4	4	0	3	0	11	Regular	4	1	3	1	4	0	2	0	15	Regular	62	Regular
54	3	1	1	1	4	2	12	Regular	3	1	2	2	3	11	Regular	0	4	3	0	3	1	11	Regular	1	3	4	0	3	11	Regular	2	2	3	2	0	3	0	3	15	Regular	60	Regular
55	1	0	1	1	1	1	5	Deficiente	0	4	1	0	0	5	Deficiente	1	1	0	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	0	1	4	Deficiente	1	1	2	1	0	1	0	1	7	Deficiente	26	Deficiente
56	2	1	1	1	1	0	6	Deficiente	1	1	2	0	1	5	Deficiente	1	1	1	1	0	2	6	Deficiente	1	1	0	2	1	5	Deficiente	1	2	1	0	1	2	2	0	9	Deficiente	31	Deficiente
57	0	1	1	0	0	1	3	Deficiente	1	0	1	0	1	3	Deficiente	0	2	0	1	0	1	4	Deficiente	1	0	0	1	1	3	Deficiente	0	1	1	1	1	1	1	0	6	Deficiente	19	Deficiente
58	0	1	1	0	1	2	5	Deficiente	1	2	0	1	0	4	Deficiente	1	0	1	1	1	1	5	Deficiente	0	1	2	1	0	4	Deficiente	0	1	1	2	0	1	1	1	7	Deficiente	25	Deficiente
59	2	4	3	3	4	4	20	Bueno	4	4	0	4	4	16	Bueno	4	2	1	4	4	4	19	Bueno	4	2	4	4	3	17	Bueno	3	4	3	4	4	3	1	4	26	Bueno	98	Bueno
60	4	4	4	4	0	1	17	Bueno	2	4	3	3	3	15	Bueno	1	4	2	3	3	4	17	Bueno	3	4	2	2	3	14	Bueno	0	3	4	2	2	3	4	4	22	Bueno	85	Bueno
61	0	2	4	3	0	4	13	Regular	4	0	2	2	4	12	Regular	0	4	3	3	0	3	13	Regular	4	1	2	2	3	12	Regular	1	4	1	1	0	4	3	2	16	Regular	66	Regular
62	1	1	1	1	0	0	4	Deficiente	1	0	0	0	2	3	Deficiente	1	0	0	1	1	1	4	Deficiente	0	0	1	1	1	3	Deficiente	0	0	1	1	1	0	1	2	6	Deficiente	20	Deficiente
63	4	1	4	3	0	2	14	Regular	3	1	3	4	1	12	Regular	4	3	1	1	4	0	13	Regular	2	2	0	4	4	12	Regular	4	2	3	2	1	2	3	0	17	Regular	68	Regular
64	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	1	1	0	2	2	6	Deficiente	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	4	1	1	0	0	6	Deficiente	1	1	1	1	2	2	0	2	10	Deficiente	36	Deficiente
65	0	0	0	1	1	1	3	Deficiente	0	0	0	2	0	2	Deficiente	1	0	0	1	1	0	3	Deficiente	0	0	1	0	1	2	Deficiente	0	0	0	1	0	1	2	1	5	Deficiente	15	Deficiente
66	0	4	3	4	3	3	17	Bueno	4	0	4	3	4	15	Bueno	3	4	2	4	3	1	17	Bueno	2	2	4	2	4	14	Bueno	4	3	1	3	1	3	2	4	21	Regular	84	Bueno
67	1	0	1	0	0	1	3	Deficiente	0	1	0	0	1	2	Deficiente	0	1	0	0	1	1	3	Deficiente	0	1	1	0	0	2	Deficiente	0	1	0	1	1	1	0	1	5	Deficiente	15	Deficiente
68	2	1	0	0	0	1	4	Deficiente	0	2	0	1	0	3	Deficiente	0	2	1	2	0	0	5	Deficiente	1	0	1	1	0	3	Deficiente	0	1	1	0	1	1	1	1	6	Deficiente	21	Deficiente
69	1	1	2	0	0	1	5	Deficiente	2	1	1	1	0	5	Deficiente	1	0	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	0	1	4	Deficiente	0	0	1	2	0	1	2	2	8	Deficiente	27	Deficiente
70	1	1	2	0	2	2	8	Regular	1	0	3	2	1	7	Regular	0	1	2	1	1	2	7	Deficiente	0	1	1	1	4	7	Regular	0	1	3	3	1	1	2	0	11	Regular	40	Regular
71	2	2	2	4	0	1	11	Regular	3	1	1	3	2	10	Regular	4	0	1	2	1	2	10	Regular	0	4	2	3	1	10	Regular	4	3	2	0	2	1	0	2	14	Regular	55	Regular
72	2	2	1	3	1	3	12	Regular	2	4	1	4	0	11	Regular	2	4	1	1	3	0	11	Regular	1	2	3	1	4	11	Regular	3	2	1	0	3	1	1	4	15	Regular	60	Regular
73	2	0	1	2	0	1	6	Deficiente	1	2	1	0	1	5	Deficiente	1	1	2	1	0	1	6	Deficiente	0	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	1	1	2	1	1	9	Deficiente	31	Deficiente
74	1	1	0	1	0	1	4	Deficiente	0	1	1	2	0	4	Deficiente	0	2	2	0	1	0	5	Deficiente	2	1	0	1	0	4	Deficiente	0	1	1	1	1	0	1	1	6	Deficiente	23	Deficiente
75	0	2	1	1	1	2	7	Deficiente	0	1	2	1	2	6	Deficiente	2	1	2	0	1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	0	1	2	2	2	0	1	10	Deficiente	36	Deficiente
76	3	3	2	0	0	4	12	Regular	2	2	2	3	3	12	Regular	0	2	3	3	3	1	12	Regular	3	1	3	0	4	11	Regular	4	2	4	0	2	1	1	2	16	Regular	63	Regular
77	4	0	3	2	1	0	10	Regular	2	3	0	3	1	9	Regular	4	1	1	3	0	0	9	Regular	2	2	1	1	4	10	Regular	0	4	3	0	2	2	2	1	14	Regular	52	Regular
78	4	3	4	4	2	4	21	Bueno	4	2	3	4	4	17	Bueno	3	4	4	3	4	2	20	Bueno	4	3	3	4	4	18	Bueno	3	3	4	4	4	4	2	3	27	Bueno	103	Bueno
79	2	1	0	4	1	0	8	Regular	1	2	1	0	2	6	Deficiente	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	0	1	0	3	3	7	Regular	1	1	2	2	1	1	1	1	10	Deficiente	38	Deficiente
80	0	4	0	1	2	0	7	Deficiente	2	1	3	0	0	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	1	1	2	9	Deficiente	33	Deficiente

N°	Planificación de mejora							Priorización de oportunidades							Control							Resolución de problemas						Satisfacción para la entidad						Mejora continua								
	1	2	3	4	5	6	Ptje	Nivel	7	8	9	10	11	Ptje	Nivel	12	13	14	15	16	17	Ptje	Nivel	18	19	20	21	22	Ptje	Nivel	23	24	25	26	27	28	29	30	Ptje	Nivel	Total	Nivel
81	3	3	4	1	4	3	18	Bueno	4	4	3	3	1	15	Bueno	4	0	2	4	4	4	18	Bueno	4	3	0	4	4	15	Bueno	3	4	0	4	4	4	4	0	23	Bueno	89	Bueno
82	1	1	1	2	1	1	7	Deficiente	1	0	0	2	3	6	Deficiente	2	0	1	1	0	2	6	Deficiente	2	2	1	1	0	6	Deficiente	1	2	0	1	0	1	2	2	9	Deficiente	34	Deficiente
83	2	0	3	1	0	0	6	Deficiente	2	0	1	1	1	5	Deficiente	2	1	0	1	1	0	5	Deficiente	1	0	2	1	1	6	Deficiente	1	0	1	0	1	1	1	1	8	Deficiente	29	Deficiente
84	1	1	1	1	0	2	6	Deficiente	3	0	3	0	0	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	0	1	2	2	1	1	1	9	Deficiente	32	Deficiente
85	0	0	1	1	1	2	5	Deficiente	3	0	1	0	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	0	5	Deficiente	1	1	1	1	0	4	Deficiente	2	2	2	0	0	0	2	0	8	Deficiente	27	Deficiente
86	1	2	2	1	2	2	10	Regular	0	2	4	4	0	10	Regular	1	2	0	2	1	3	9	Regular	4	2	3	0	1	10	Regular	2	2	3	2	1	3	1	0	14	Regular	53	Regular
87	0	4	0	4	0	0	8	Regular	1	1	1	1	2	6	Deficiente	0	1	2	2	1	1	7	Deficiente	2	2	1	1	0	6	Deficiente	2	1	1	1	1	1	2	1	10	Deficiente	37	Deficiente
88	3	2	2	2	4	2	15	Regular	0	1	4	4	4	13	Regular	4	1	3	4	2	0	14	Regular	3	4	3	1	3	14	Bueno	1	3	0	1	3	4	4	3	19	Regular	75	Regular
89	2	3	3	3	0	4	15	Regular	1	4	4	4	0	13	Regular	2	0	3	4	4	1	14	Regular	3	1	3	4	3	14	Bueno	4	1	2	4	2	3	0	3	19	Regular	75	Regular
90	3	3	2	4	4	0	16	Regular	3	3	3	3	2	14	Bueno	3	2	4	4	2	1	16	Regular	1	3	3	4	3	14	Bueno	3	4	2	1	0	4	4	2	20	Regular	80	Regular
91	1	0	1	0	1	2	5	Deficiente	1	1	1	0	1	4	Deficiente	1	1	1	1	1	0	5	Deficiente	1	0	1	0	2	4	Deficiente	1	1	0	0	1	1	2	7	Deficiente	25	Deficiente	
92	2	0	1	1	0	1	5	Deficiente	0	2	2	1	0	5	Deficiente	1	1	1	1	0	1	5	Deficiente	1	1	0	1	1	4	Deficiente	2	0	4	0	1	0	0	1	8	Deficiente	27	Deficiente
93	3	3	4	1	4	2	17	Bueno	3	3	1	3	4	14	Bueno	4	4	0	3	2	4	17	Bueno	3	2	4	4	1	14	Bueno	4	4	4	4	1	0	0	4	21	Regular	83	Bueno
94	2	4	0	0	2	1	9	Regular	1	2	3	0	2	8	Regular	1	0	2	2	2	1	8	Regular	1	2	2	1	1	7	Regular	1	2	2	1	1	2	2	1	12	Regular	44	Regular
95	1	2	2	1	0	0	6	Deficiente	1	1	2	0	1	5	Deficiente	1	0	1	1	0	3	6	Deficiente	1	1	0	0	3	5	Deficiente	2	0	1	1	1	2	1	0	8	Deficiente	30	Deficiente
96	2	4	3	0	2	3	14	Regular	3	3	1	3	2	12	Regular	4	1	3	4	0	2	14	Regular	3	3	0	4	3	13	Regular	0	0	3	4	4	4	2	1	18	Regular	71	Regular
97	3	1	4	3	2	1	14	Regular	4	1	4	4	0	13	Regular	4	4	0	1	1	4	14	Regular	3	4	4	1	1	13	Regular	4	2	1	2	1	1	3	4	18	Regular	72	Regular
98	4	4	4	0	0	3	15	Regular	3	2	2	3	4	14	Bueno	3	4	2	2	1	3	15	Regular	2	2	3	4	3	14	Bueno	2	2	3	3	0	2	4	3	19	Regular	77	Regular
99	1	1	1	1	1	2	7	Deficiente	1	0	2	2	1	6	Deficiente	0	0	1	0	3	3	7	Deficiente	0	1	1	4	0	6	Deficiente	0	1	3	0	3	0	1	2	10	Deficiente	36	Deficiente
100	1	0	1	2	0	1	5	Deficiente	1	1	1	1	0	4	Deficiente	0	1	0	1	1	2	5	Deficiente	1	0	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	0	1	1	1	1	7	Deficiente	25	Deficiente
101	2	0	2	1	1	1	7	Deficiente	1	0	4	0	1	6	Deficiente	1	0	1	2	1	1	6	Deficiente	1	1	2	1	0	5	Deficiente	1	0	2	1	2	1	1	1	9	Deficiente	33	Deficiente
102	2	2	2	1	1	1	9	Regular	2	1	1	2	1	7	Regular	1	0	2	1	2	2	8	Regular	1	2	1	2	1	7	Regular	3	2	0	2	2	2	1	0	12	Regular	43	Regular
103	0	1	0	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	0	4	Deficiente	1	1	1	0	1	1	5	Deficiente	1	1	1	0	1	4	Deficiente	2	0	1	1	1	1	0	1	7	Deficiente	25	Deficiente
104	2	0	2	0	2	1	7	Deficiente	2	0	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	0	1	1	2	1	5	Deficiente	2	0	1	1	2	1	1	1	9	Deficiente	33	Deficiente
105	1	1	1	2	2	2	9	Regular	1	2	2	2	1	8	Regular	1	2	1	2	0	2	8	Regular	1	1	0	4	2	8	Regular	0	2	3	4	3	0	1	0	13	Regular	46	Regular
106	4	3	4	1	2	2	16	Regular	2	3	2	4	3	14	Bueno	1	4	2	2	4	3	16	Regular	3	3	4	0	4	14	Bueno	3	4	4	3	3	1	2	0	20	Regular	80	Regular
107	3	0	4	4	4	2	17	Bueno	4	4	4	2	0	14	Bueno	3	4	3	2	4	1	17	Bueno	2	3	3	3	3	14	Bueno	2	3	0	2	4	4	4	2	21	Regular	83	Bueno
108	1	2	2	1	1	2	9	Regular	1	1	3	1	3	9	Regular	1	1	2	1	1	2	8	Regular	3	2	0	3	0	8	Regular	2	0	1	4	0	4	1	1	13	Regular	47	Regular
109	2	1	2	1	1	1	8	Regular	1	0	4	2	0	7	Regular	1	1	1	1	2	1	7	Deficiente	2	1	0	2	2	7	Regular	0	4	0	1	2	1	1	2	11	Regular	40	Regular
110	0	2	1	1	1	1	6	Deficiente	2	0	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	0	2	6	Deficiente	1	0	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	1	1	0	1	2	9	Deficiente	31	Deficiente
111	0	2	0	2	2	0	6	Deficiente	2	0	1	1	1	5	Deficiente	0	2	1	0	1	1	5	Deficiente	0	3	0	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	2	1	0	1	8	Deficiente	29	Deficiente
112	3	1	3	4	1	4	16	Regular	4	3	4	0	3	14	Bueno	2	4	3	4	3	0	16	Regular	1	4	4	4	1	14	Bueno	2	4	4	2	0	2	3	4	21	Regular	81	Bueno
113	1	1	2	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	2	0	1	2	1	1	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	1	1	0	2	1	1	10	Deficiente	36	Deficiente
114	0	1	2	2	1	0	6	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	0	3	0	2	0	6	Deficiente	2	1	1	1	0	5	Deficiente	0	2	2	0	0	0	1	4	9	Deficiente	31	Deficiente
115	0	3	3	1	0	0	7	Deficiente	0	3	2	1	0	6	Deficiente	1	1	2	1	0	1	6	Deficiente	1	1	1	0	2	5	Deficiente	2	1	0	1	2	1	1	1	9	Deficiente	33	Deficiente
116	1	4	0	1	2	2	10	Regular	1	1	2	3	2	9	Regular	4	0	2	3	0	0	9	Regular	4	3	0	2	0	9	Regular	4	1	1	0	0	4	2	1	13	Regular	50	Regular
117	1	3	3	3	3	3	16	Regular	3	1	3	3	4	14	Bueno	4	2	3	1	2	3	15	Regular	4	4	2	0	4	14	Bueno	4	3	1	0	3	1	4	4	20	Regular	79	Regular
118	1	1	1	0	2	2	7	Deficiente	0	2	1	0	3	6	Deficiente	1	0	1	2	2	0	6	Deficiente	1	0	2	2	0	5	Deficiente	2	1	1	0	1	1	2	1	9	Deficiente	33	Deficiente
119	1	4	4	0	0	0	9	Regular	2	2	1	1	1	7	Regular	4	0	4	0	0	0	8	Regular	2	0	2	2	1	7	Regular	1	4	1	0	1	0	1	4	12	Regular	43	Regular
120	0	2	2	0	2	0	6	Deficiente	1	1	2	1	0	5	Deficiente	1	2	1	0	0	1	5	Deficiente	1	1	0	3	0	5	Deficiente	1	1	1	2	1	1	1	0	8	Deficiente	29	Deficiente

### ANEXO 3: Ficha resumen de los expertos validados de la variable cumplimiento del procedimiento administrativo disciplinario

Resumen de fichas de validación de contenido de la variable cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios.

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario del Procedimiento administrativo disciplinario		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios		
Aplicado a la Muestra Participante	120 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Pedro Ottoniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17410106</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Calle las Esmeraldas 350 - Urb. Sta. Cruz</i>	Teléfono Domiciliario	<i>044-622989</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>Ingeniero Médico</i>	Teléfono Celular	<i>966814497</i>
Grado Académico	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 3 de junio del 2019</i>
			

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario del Procedimiento administrativo disciplinario		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios		
Aplicado a la Muestra Participante	120 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Carlos Arturo Muñoz Silva</i>	DNI N°	<i>27040665</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Jr. San Juan # 420-Celendín</i>	Teléfono Domiciliario	<i>076-319812</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>Educ. Primerie</i>	Teléfono Celular	<i>976018196</i>
Grado Académico	<i>Magister</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Celendín, 06 de junio de 2019.</i>
			

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario del Procedimiento administrativo disciplinario		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios		
Aplicado a la Muestra Participante	120 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín		
Nombres y Apellidos del Experto	MARIA NIZO DINZ SILVA	DNI N°	44229014
Dirección Domiciliaria	Jr. SAN CAYRANO 192-CELENDIN	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional / Especialidad	CONTADOR PUBLICO	Teléfono Celular	916682029
Grado Académico	MAGISTER		
FIRMA	 MINISTERIO DE EDUCACION GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA UGEL CELENDIN Mg. C.P. María Nizo Diniz Silva 8952 - 001517 ABASTECIMIENTOS	Lugar y Fecha:	CELENDIN, 06 DE JUNIO DE 2019.

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario del Procedimiento administrativo disciplinario		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios		
Aplicado a la Muestra Participante	120 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín		
Nombres y Apellidos del Experto	Edwio Castañeda Velásquez	DNI N°	40976976
Dirección Domiciliaria	Jr. Huancayo N° 452	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional / Especialidad	Licenciado en Educación	Teléfono Celular	958126288
Grado Académico	Maestro en Ciencias de la Educación Superior		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Celendín 06 de junio de 2019

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario del Procedimiento administrativo disciplinario		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios		
Aplicado a la Muestra Participante	120 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendin		
Nombres y Apellidos del Experto	Miguel Angel Vásquez Castro	DNI N°	03700347
Dirección Domiciliaria	Jr. San Cayetano N° 172	Teléfono Domiciliario	976093357
Título Profesional / Especialidad	Licenciado en Educación	Teléfono Celular	976093357
Grado Académico	Doctor en Administración		
FIRMA	 	Lugar y Fecha:	Celendin, 06 Junio 2019

Dr. Miguel A. Vásquez Castro  
 D.F. DISTRITO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA

ITEMS	CRITERIOS	JUECES					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P <0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Desición Lawshe
		1	2	3	4	5						
¿Usted conoce que actos conllevan a la apertura de un proceso administrativo disciplinario?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La oficina de Personal informa a los usuarios sobre la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Se realizan capacitaciones por la UGEL sobre procedimientos administrativos disciplinarios?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El Secretario Técnico de la Ley del Servicio Civil N° 30057 actúa de acuerdo a su responsabilidad administrativa?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Los criterios utilizados por los funcionarios competentes para sancionarlo es el adecuado?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Existe favoritismo por parte del Secretario Técnico de la Ley Servir Ley 30057 al momento de imponer sanción?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Se notifica dentro los 5 días hábiles de acuerdo a ley?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Se le concede ampliación para elaborar y presentar su descargo de la responsabilidad	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

que se le atribuye?	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Asesoran a los administrados (usuarios) por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín para realizar su descargo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Se siente satisfecho con la sanción que se le aplicó?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El pliego de cargos de imputación por faltas se adecúa al principio de tipicidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El pliego de cargos de imputación por faltas de carácter disciplinario se adecúa al principio de legalidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Considera que el informe de precalificación de sanción emitido por el Secretario Técnico es justo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Está de acuerdo con la sanción aplicada en el informe del jefe inmediato en los procedimientos administrativos sancionadores por responsabilidad administrativa disciplinaria?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Cree usted que el informe emitido por el órgano instructor se ha dado de acuerdo a ley?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La sanción aplicada se ajusta a las	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

evidencias recogidas?	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Existen casos de informes que no cuentan con información suficiente para sancionar?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El nivel de recursos de reconsideración que impugnan contra la sanción?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El nivel de recursos de apelación que impugnan contra la sanción?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Existe el Área Asesoría Legal para elaborar sus recursos de reconsideración o apelación?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

**ANEXO 4: Ficha resumen de los expertos validados de la variable mejora continua**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Mejora continua		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Mejora continua		
Aplicado a la Muestra Participante	120 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín		
Nombres y Apellidos del Experto	Pedro Otomiel Morales Salazar	DNI N°	17410106
Dirección Domiciliaria	Calle San Emeterio 1350. Urb. Sta. Inés Trujillo	Teléfono Domiciliario	044-622859
Título Profesional / Especialidad	Ingeniero Mecánico	Teléfono Celular	966814447
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 3 de Junio del 2019

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 10010  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL  
DIRECCIÓN DE ASESORIA TÉCNICA  
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Mejora continua		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de la Mejora continua		
Aplicado a la Muestra Participante	120 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín		
Nombres y Apellidos del Experto	MARIA HILOP DIAZ SILVA	DNI N°	44229014
Dirección Domiciliaria	SR. SAN CAYANO N° 177 - CELENDÍN	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional / Especialidad	CONTADOR PÚBLICO	Teléfono Celular	916692029
Grado Académico	MAESTRO		
FIRMA	 <small>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA UCEL CELENDÍN Mg. CP. María Hilop Díaz Silva ROR - 05147 ABASTECIMIENTOS</small>	Lugar y Fecha:	CELENDÍN, 06 DE JUNIO DE 2019.

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Mejora continua		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de la Mejora continua		
Aplicado a la Muestra Participante	120 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Miguel Angel Vásquez Castro</i>	DNI N°	<i>03700347</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Jr. San Cayetano N° 172</i>	Teléfono Domiciliario	<i>976093357</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>Licenciado en Educación</i>	Teléfono Celular	<i>976093357</i>
Grado Académico	<i>Doctor en Administración</i>		
FIRMA	 <small>MINISTERIO DE EDUCACIÓN DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CELENDÍN</small> <small>Dr. Miguel A. Vásquez Castro D.E. DE ÁREA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA</small>	Lugar y Fecha:	<i>Celendín, 06 de Junio 2019</i>

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Mejora continua		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de la Mejora continua		
Aplicado a la Muestra Participante	120 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Eduvis Castañeda Velázquez</i>	DNI N°	<i>40976976</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Jr. Huancayo N° 452</i>	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional / Especialidad	<i>Licenciado en Educación</i>	Teléfono Celular	<i>958126288</i>
Grado Académico	<i>Maestro en Ciencias de la Educación Superior</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Celendín, 06 de junio de 2019</i>

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Mejora continua		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de cumplimiento de la Mejora continua		
Aplicado a la Muestra Participante	120 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín		
Nombres y Apellidos del Experto	Carlos Arturo Muñoz Silve	DNI N°	25040665
Dirección Domiciliaria	Jr. San Juan # 420 Celendín	Teléfono Domiciliario	076-319872
Título Profesional / Especialidad	Educ. Primaria	Teléfono Celular	976018196
Grado Académico	Magister		
FIRMA	 MINISTRO DE EDUCACIÓN GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA DIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA OFICINA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	Lugar y Fecha:	Celendín, 06 de junio de 2019.

ITEMS	CRITERIOS	JUECES					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P <0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
		1	2	3	4	5						
¿El personal de la UGEL, desarrolla sus actividades de acuerdo a los procedimientos de los sistemas de control y calidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La UGEL propicia la cultura de calidad implementando mecanismos para asegurar la calidad y transparencia de la gestión pública?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La institución cuenta con políticas que garantizan la adecuada provisión de información para el cumplimiento de sus funciones?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Los procedimientos de autorización y aprobación de procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Están definidas las competencias requeridas para cada puesto de trabajo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Cuentan con una metodología definida para la evaluación y registro de la eficacia de las acciones formativas emprendidas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La UGEL se proyecta a prever inconvenientes que se puedan presentar en el transcurso de las actividades?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Las acciones que toma la UGEL son apropiadas para hacer frente a los	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

problemas potenciales?	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Las actividades de control como parte de los procesos institucionales, incorporan elementos que permiten la mejora continua?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La UGEL toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿En la UGEL se verifica el cierre de las acciones correctivas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La UGEL, ejecuta la aprobación del mapa de procesos que permita identificar los puntos críticos del área?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El personal conoce los criterios de procesos que involucran a su unidad orgánica?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El personal actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponde?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La UGEL promueve la motivación del potencial humano para el logro de los objetivos de la entidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La UGEL cuenta con canales de comunicación para poder ejercer la	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

supervisión de la gestión y el funcionamiento de los controles internos?	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Los documentos de gestión son revisados periódicamente con el fin de ser mejorados?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El personal de la UGEL, desarrolla sus actividades de acuerdo a las técnicas de resolución de problemas que conlleven a mejorar decisiones?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La UGEL cuenta con todos los equipos tecnológicos modernos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La UGEL cuenta con la infraestructura adecuada para todo su personal?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La UGEL, propone iniciativas de solución a los problemas identificados en la Entidad, utilizando indicadores de gestión que permitan medir resultados?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Se convoca a los trabajadores para evaluación de las iniciativas de solución a los problemas identificados?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La UGEL, implementa mecanismos para mantener la calidad de la información desde la obtención de datos, en función a los objetivos planteados?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

¿El portal de transparencia de la UGEL, se encuentra actualizado y facilita el acceso a la información pública?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Se difunde la importancia de la utilización del portal de transparencia?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La UGEL difunde técnicas de calidad, con la finalidad de poner en conocimiento al personal para mitigar los riesgos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La UGEL, cuenta con un plan de acción que contenga indicadores de desempeño para las tareas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Se toma en consideración las sugerencias del público usuario?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La evaluación de desempeño se hace con base a las normativas vigentes?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Existen espacios y mecanismos posibles de articulación interinstitucional que permiten establecer relaciones de coordinación y colaboración?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Existen espacios y mecanismos posibles de articulación interinstitucional que permiten establecer relaciones de coordinación y colaboración?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Existen espacios y mecanismos posibles de articulación interinstitucional que permiten establecer relaciones de coordinación y colaboración?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

**ANEXO 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable cumplimiento del procedimiento administrativo disciplinario**

ITEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
	Fase instructiva	
1	¿Usted conoce que actos conllevan a la apertura de un proceso administrativo disciplinario?	0.878
2	¿La oficina de personal informa a los servidores sobre la ley Servir N° 30057?	0.880
3	¿Se realizan capacitación por la UGEL sobre procedimientos administrativos disciplinarios?	0.888
4	¿Cree usted que el secretario técnico de la Ley del Servicio Civil N° 30057 actúa de acuerdo a su responsabilidad administrativa?	0.888
5	¿Los criterios utilizados por la comisión de PAD, son adecuados para sancionar?	0.890
6	¿Conoce de algún favoritismo por parte del secretario técnico de la Ley Servir, Ley N° 30057, al momento de imponer una sanción?	0.892
7	¿Se notifica dentro los 5 días hábiles de acuerdo a ley?	0.878
8	¿Se le concede ampliación para elaborar y presentar su descargo de la responsabilidad que se le atribuye?	0.894
9	¿Existe asesoramiento por parte de algún funcionario de la UGEL para realizar su descargo?	0.897
10	¿Se siente satisfecho con la sanción que se le aplicó?	0.872
11	¿El pliego de cargos de imputación por faltas se adecúa al principio de tipicidad?	0.880
12	¿El pliego de cargos de imputación por faltas se adecúa al principio de legalidad?	0.872
13	¿Considera que el informe de precalificación de sanción emitido por el secretario técnico es la adecuada?	0.880
14	¿Está de acuerdo con la sanción aplicada por la responsabilidad administrativa disciplinaria, según informe de la comisión de procedimientos administrativos disciplinarios?	0.878
<p>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0.923</math>                      La fiabilidad se considera como EXCELENTE</p>		
<b>Fase sancionadora</b>		
15	¿Cree usted que el informe emitido por la comisión se ha dado de acuerdo a ley?	0.708
16	¿La sanción aplicada por se ajusta a las evidencias recabadas?	0.747

17	¿Conoce algunos casos que existen informes que no cuenta con información suficiente para sancionar?	0.725
18	¿Cuál es el nivel de recursos de reconsideración que impugnan contra la sanción?	0.847
19	¿Cuál es el nivel de recursos de apelación que impugnan contra la sanción?	0.744
20	¿Existe el área de asesoría legal para elaborar sus recursos de reconsideración o apelación?	0.806
<p>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0.949</math>  La fiabilidad se considera como EXCELENTE</p>		

**Fuente:** Aplicación cuestionario cumplimiento del procedimiento administrativo disciplinario  
El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,923$  siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE.

**ANEXO 6: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable mejora continua**

ITEM	DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
	Planificación de mejora	
1	El personal de la UGEL Celendín, desarrolla sus actividades de acuerdo a los procedimientos de los sistemas de control y calidad	0.708
2	La UGEL Celendín propicia la cultura de calidad implementando mecanismos para asegurar la calidad y transparencia de la gestión pública.	0.747
3	La institución cuenta con políticas que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones.	0.725
4	Los procedimientos de autorización y aprobación de procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas.	0.847
5	Están definidas las competencias requeridas para cada puesto de trabajo.	0.744
6	Cuentan con una metodología definida para la evaluación y registro de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	0.806
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.832$ La fiabilidad se considera como BUENA		
	Priorización de oportunidades	
7	La UGEL Celendín se proyecta a prever inconvenientes que se puedan presentar en el transcurso de las actividades.	0.860
8	Las acciones que toma la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín son apropiadas para hacer frente a los problemas potenciales.	0.861
9	En la institución, existen definidos procesos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora.	0.710
10	La UGEL toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.	0.720
11	En la UGEL se verifica el cierre de las acciones correctivas.	0.710
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.832$ La fiabilidad se considera como BUENA		
	Control	
12	La UGEL, da importancia a la aprobación del mapa de procesos que permita identificar los procesos críticos del área.	0.648
13	El personal conoce qué procesos involucran a su unidad orgánica.	0.619
14	El personal actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponde.	0.631

15	La UGEL promueve la motivación del potencial humano para el logro de los objetivos de la entidad.	0.752
16	La UGEL cuenta con canales de comunicación para poder ejercer la supervisión de la gestión y el funcionamiento de los controles internos.	0.741
17	Los documentos de gestión son revisados periódicamente con el fin de ser mejorados.	0.730
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.819$ La fiabilidad se considera como BUENA		
<b>Resolución de problemas</b>		
18	El personal de la UGEL Celendín, desarrolla sus actividades de acuerdo a las técnicas de resolución de problemas que conlleven a la toma de decisiones.	0.827
19	La UGEL Celendín cuenta con todos los equipos tecnológicos modernos.	0.667
20	La UGEL Celendín cuenta con la infraestructura adecuada para todo su personal.	0.894
21	La UGEL Celendín, propone iniciativas de solución a los problemas identificados de la Entidad, utilizando indicadores de gestión que permitan medir resultados.	0.667
22	Se convoca a los trabajadores para evaluación de las iniciativas de solución a los problemas identificados.	0.740
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.732$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
<b>Satisfacción para la entidad</b>		
23	La UGEL Celendín, implementa mecanismos para mantener la calidad de la información desde la obtención de datos, en función a los objetivos planteados.	0.895
24	El portal de transparencia de la UGEL Celendín, se encuentra actualizado y facilita el acceso a la información pública.	0.892
25	La UGEL Celendín difunde técnicas de calidad, con la finalidad de poner en conocimiento al personal para mitigar los riesgos.	0.906
26	La UGEL Celendín, cuenta con un plan de acción que contenga indicadores de desempeño para las tareas.	0.841
27	Se toma en consideración las sugerencias del público usuario.	0.843
28	La evaluación de desempeño se hace con base a las normativas vigentes.	0.841
29	Existen espacios y mecanismos posibles de articulación interinstitucional que permiten establecer relaciones de coordinación y colaboración.	0.843
30	Los funcionarios participan activamente en las juntas de coordinación interdistrital, provincial, regional y nacional.	0.849

Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.882$   
La fiabilidad se considera como BUENA

**Fuente:** Aplicación instrumento mejora continua

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,953$  siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE.

## **ANEXO 7: Ficha técnica del instrumento cumplimiento del procedimiento administrativo disciplinario**

### **1. Nombre:**

Cuestionario sobre cumplimiento de procedimiento administrativo disciplinario

### **2. Autor:**

Karla Medina Velásquez

### **3. Objetivo:**

Identificar el nivel de avance del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios.

### **4. Normas:**

Los usuarios de la UGEL Celendín al momento de contestar es muy importante que sean objetivos, honestos y sinceros con sus respuestas de modo que se obtenga una información real.

### **5. Usuarios (muestra):**

El total de participantes son 120, distribuidos en 120 usuarios de la UGEL Celendín.

### **6. Unidad de análisis:**

Como unidad de análisis se considera: El usuario de la UGEL Celendín.

### **7. Modo de aplicación:**

- El instrumento está estructurado en 20 ítems, agrupados en dos dimensiones de la variable cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios, y su escala es: cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de dos días y como materiales se utilizará un bolígrafo o lápiz.

### **8. Estructura:**

El cuestionario referido a la variable independiente: Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios consta de 20 ítems en dos dimensiones: fase instructiva

tiene 14 ítems, fase sancionadora tiene 6 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

## 9. Escalas diagnósticas:

**9.1. Escala general de la variable independiente:** Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios.

Intervalo	Nivel
0 – 26	Deficiente
27 – 53	Regular
54 – 80	Bueno

## 9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Fase instructiva	0 – 18	Deficiente
	19 – 37	Regular
	38 - 56	Bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Fase sancionadora	0 – 7	Deficiente
	8 – 16	Regular
	17 - 24	Bueno

## 9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre = 4

Casi siempre = 3

A veces = 2

Casi nunca = 1

Nunca = 0

## 10. Validación y confiabilidad:

La validez de contenido se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación del derecho:

- Doctor, Pedro Otoniel Morales Salazar
- Doctor, Miguel Angel Vásquez Castro
- Magister, María Nilda Díaz Silva
- Maestro, Edwis Castañeda Velásquez
- Magister, Carlos Arturo Muñoz Silva

Con los datos de calificación se calculó el Coeficiente de V de Aiken y la Razón de Contenido de Lawshe. La confiabilidad del instrumento se realizó por el método de Alfa de Cronbach. En ambos casos se determinó con el SPSS Versión 25.

## **ANEXO 8: Ficha técnica del instrumento mejora continua**

### **1. Nombre:**

Cuestionario de mejora continua

### **2. Autor:**

Karla Medina Velásquez

### **3. Objetivo:**

Identificar el nivel de avance de mejora continua

### **4. Normas:**

Los usuarios de la UGEL Celendín, al momento de contestar es muy importante que sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas de modo que se obtenga una información real.

### **5. Usuarios (muestra):**

El total de participantes son 120, distribuidos en 120 usuarios de la UGEL Celendín.

### **6. Unidad de análisis:**

Como unidad de análisis se considera: El usuario de la UGEL Celendín.

### **7. Modo de aplicación:**

- El instrumento está estructurado en 30 ítems, agrupados en cinco dimensiones de la variable mejora continua, y su escala es: cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de dos días y como materiales se utilizará un bolígrafo o lápiz.

### **8. Estructura:**

El cuestionario referido a la variable dependiente: Mejora continua consta de 30 ítems en cinco dimensiones: planificación de mejora tiene 6 ítems, priorización de oportunidades tiene 5 ítems, control tiene 6 ítems, resolución de problemas tiene 5 ítems, satisfacción

para la entidad tiene 8 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

## 9. Escalas diagnósticas:

### 9.1. Escala general de la variable dependiente: Mejora continua

Intervalo	Nivel
0 – 39	Deficiente
40 – 80	Regular
81 – 120	Bueno

### 9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Planificación de mejora	0 – 7	Deficiente
	8 – 16	Regular
	17 - 24	Bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Priorización de oportunidades	0 – 6	Deficiente
	7 – 13	Regular
	14 - 20	Bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Control	0 – 7	Deficiente
	8 – 16	Regular
	17 - 24	Bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Resolución de problemas	0 – 6	Deficiente
	7 – 13	Regular
	14 – 20	Bueno

<b>Dimensiones</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
- Satisfacción para la entidad	0 – 10	Deficiente
	11 – 21	Regular
	22 - 32	Bueno

### **9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:**

Siempre = 4

Casi siempre = 3

A veces = 2

Casi nunca = 1

Nunca = 0

### **10. Validación y confiabilidad:**

La validez de contenido se realizó por juicio de expertos del campo de la investigación del derecho:

- Doctor, Pedro Otoniel Morales Salazar
- Doctor, Miguel Angel Vásquez Castro
- Magister, María Nilda Díaz Silva
- Maestro, Edwis Castañeda Velásquez
- Magister, Carlos Arturo Muñoz Silva

Con los datos de calificación se calculó el Coeficiente de V de Aiken y la Razón de Contenido de Lawshe. La confiabilidad del instrumento se realizó por el método de Alfa de Cronbach. En ambos casos se determinó con el SPSS Versión 25.

## **ANEXO 9: Cuestionario sobre procedimiento administrativo disciplinario**

### **CUESTIONARIO SOBRE CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DISCIPLINARIO**

El presente cuestionario está dirigido a los docentes de la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín y tiene por finalidad recoger información para identificar el nivel de avance del cumplimiento de los procedimientos administrativo disciplinario.

Se pide ser extremadamente objetiva, honesta y sincera en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la aplicación del cumplimiento de los procesos administrativos disciplinarios.

#### **INSTRUCCIONES:**

El cuestionario consta de 20 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Se recomienda que lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en la opción que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín.

- Si no ocurre jamás, marca la alternativa **NUNCA**
- Si ocurre rara vez, marca la alternativa **CASI NUNCA**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE**

<b>FASE INSTRUCTIVA</b>	<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>Actos conducentes</b>					
1. ¿Usted conoce que actos conllevan a la apertura de un proceso administrativo disciplinario?					
2. ¿La oficina de Personal informa a los usuarios sobre la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil?					
3. ¿Se realizan capacitaciones por la UGEL sobre procedimientos administrativos disciplinarios?					
<b>Determinación de la responsabilidad administrativa</b>					
4. ¿El Secretario Técnico de la Ley del Servicio Civil N° 30057 actúa de acuerdo a su responsabilidad administrativa?					
5. ¿Los criterios utilizados por los funcionarios competentes para sancionarlo es el adecuado?					
6. ¿Existe favoritismo por parte del Secretario Técnico de la Ley Servir Ley 30057 al momento de imponer sanción?					
<b>Notificación al servidor</b>					
7. ¿Se notifica dentro los 5 días hábiles de acuerdo a ley?					

8. ¿Se le concede ampliación para elaborar y presentar su descargo de la responsabilidad que se le atribuye?					
9. ¿Asesoran a los administrados (usuarios) por parte de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín para realizar su descargo?					
<b>Tipo de Sanción</b>					
10. ¿Se siente satisfecho con la sanción que se le aplicó?					
11. ¿El pliego de cargos de imputación por faltas se adecúa al principio de tipicidad?					
12. ¿El pliego de cargos de imputación por faltas de carácter disciplinario se adecúa al principio de legalidad?					
<b>Emisión del informe</b>					
13. ¿Considera que el informe de precalificación de sanción emitido por el Secretario Técnico es justo?					
14. ¿Está de acuerdo con la sanción aplicada en el informe del jefe inmediato en los procedimientos administrativos sancionadores por responsabilidad administrativa disciplinaria?					
<b>FASE SANCIONADORA</b>					
<b>Recepción del informe</b>					

15. ¿Cree usted que el informe emitido por el órgano instructor se ha dado de acuerdo a ley?					
16. ¿La sanción aplicada se ajusta a las evidencias recogidas?					
17. ¿Existen casos de informes que no cuentan con información suficiente para sancionar?					
<b>Recursos impugnatorios</b>					
18. ¿El nivel de recursos de reconsideración que impugnan contra la sanción?					
19. ¿El nivel de recursos de apelación que impugnan contra la sanción?					
20. ¿Existe el Área Asesoría Legal para elaborar sus recursos de reconsideración o apelación?					

**Muchas gracias por su colaboración.**

## ANEXO 10: Cuestionario sobre mejora continua

### CUESTIONARIO DE MEJORA CONTINUA

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para identificar el nivel de mejora continua. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán la mejora continua en la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín (UGEL) Celendín.

#### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 30 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en la letra que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín (UGEL) Celendín.

- Si no ocurre jamás, marca la alternativa **NUNCA**
- Si ocurre rara vez, marca la alternativa **CASI NUNCA**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE**

Nº	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>PLANIFICACIÓN DE MEJORA</b>						
1	¿El personal de la UGEL, desarrolla sus actividades de acuerdo a los procedimientos de los sistemas de control y calidad?					
2	¿La UGEL propicia la cultura de calidad implementando mecanismos para asegurar la calidad y transparencia de la gestión pública?					
3	¿La institución cuenta con políticas que garantizan la adecuada provisión de información para el cumplimiento de sus funciones?					

4	¿Los procedimientos de autorización y aprobación de procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas?					
5	¿Están definidas las competencias requeridas para cada puesto de trabajo?					
6	¿Cuentan con una metodología definida para la evaluación y registro de la eficacia de las acciones formativas emprendidas?					
<b>PRIORIZACIÓN DE OPORTUNIDADES</b>						
7	¿La UGEL se proyecta a prever inconvenientes que se puedan presentar en el transcurso de las actividades?					
8	¿Las acciones que toma la UGEL son apropiadas para hacer frente a los problemas potenciales?					
9	¿Las actividades de control como parte de los procesos institucionales, incorporan elementos que permiten la mejora continua?					
10	¿La UGEL toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir?					
11	¿En la UGEL se verifica el cierre de las acciones correctivas?					
<b>CONTROL</b>						
12	¿La UGEL, ejecuta la aprobación del mapa de procesos que permita identificar los puntos críticos del área?					
13	¿El personal conoce los criterios de procesos que involucran a su unidad orgánica?					
14	¿El personal actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponde?					
15	¿La UGEL promueve la motivación del potencial humano para el logro de los objetivos de la entidad?					
16	¿La UGEL cuenta con canales de comunicación para poder ejercer la supervisión de la gestión y el funcionamiento de los controles					

	internos?					
17	¿Los documentos de gestión son revisados periódicamente con el fin de ser mejorados?					
<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>						
18	¿El personal de la UGEL, desarrolla sus actividades de acuerdo a las técnicas de resolución de problemas que conlleven a mejorar decisiones?					
19	¿La UGEL cuenta con todos los equipos tecnológicos modernos?					
20	¿La UGEL cuenta con la infraestructura adecuada para todo su personal?					
21	¿La UGEL, propone iniciativas de solución a los problemas identificados en la Entidad, utilizando indicadores de gestión que permitan medir resultados?					
22	¿Se convoca a los trabajadores para evaluación de las iniciativas de solución a los problemas identificados?					
<b>SATISFACCIÓN PARA LA ENTIDAD</b>						
23	¿La UGEL, implementa mecanismos para mantener la calidad de la información desde la obtención de datos, en función a los objetivos planteados?					
24	¿El portal de transparencia de la UGEL, se encuentra actualizado y facilita el acceso a la información pública?					
25	¿Se difunde la importancia de la utilización del portal de transparencia?					
26	¿La UGEL difunde técnicas de calidad, con la finalidad de poner en conocimiento al personal para mitigar los riesgos?					
27	¿La UGEL, cuenta con un plan de acción que contenga indicadores de desempeño para las tareas?					
28	¿Se toma en consideración las sugerencias del público usuario?					
29	¿La evaluación de desempeño se hace con base a las normatividades vigentes?					

30	¿Existen espacios y mecanismos posibles de articulación interinstitucional que permiten establecer relaciones de coordinación y colaboración?					
----	---	--	--	--	--	--

**Muchas gracias por su colaboración.**

## ANEXO 11: Constancia de realización del trabajo de investigación



### CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.

#### EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CELENDIN

#### HACE CONSTAR:

Que, la: Br: MEDINA VELASQUEZ, Karla Paola; alumna del Programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Postgrado de la Universidad Privada "César Vallejo"- Trujillo, ha realizado en esta Institución su estudio de investigación, titulado Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua de la UGEL Celendín- 2018. En el mes de junio del presente, ha aplicado dos instrumentos de recolección de datos, consistentes en un cuestionario de cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y un cuestionario de la mejora continua de esta entidad edil, a los usuarios de la UGEL Celendín.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estimen conveniente.

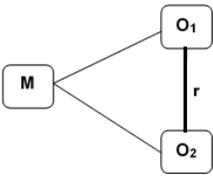
Celendín, 6 de junio del 2019



**ANEXO 12: Matriz de consistencia interna del informe de tesis**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN: TITULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN  
CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARIOS Y LA MEJORA CONTINUA DE LA  
UGEL CELENDÍN -2019**

INTRODUCCIÓN	MÉTODO			RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p><b>ESTUDIOS PREVIOS:</b></p> <p>A nivel Internacional tenemos Suarez (2015), en su Tesis <i>El procedimiento administrativo disciplinario de la Función Judicial desde la perspectiva constitucional</i>, una de sus conclusiones fue que las garantías y todas las etapas se encuentran en la Constitución, a través del Art. 76 pues es en este libro donde se guarda</p>	<p><b>VARIABLES</b></p>	<p><b>DIMENSIONES</b></p>	<p><b>INDICADORES</b></p>	<p><b>DESCRIPCION DE RESULTADOS:</b></p> <p>En la Tabla 1 se observa que el 59.2% de los usuarios perciben nivel deficiente el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios. Determinándose que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios es de nivel deficiente y regular (90.8%).</p> <p>En la Tabla 2 se observa que en ambas dimensiones</p>	<p>El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se comporta de nivel deficiente (59.1%), nivel regular (31.7%) y nivel bueno (9.2%); denotándose que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín es de nivel deficiente y regular (90.8%). (Ver Tabla 1). La fase instructiva del cumplimiento de los</p>	<p>El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la mejora continua en la UGEL Celendín (<math>R_{ho} = 0.774</math>; <math>p &lt; 0.01</math>).</p> <p>5.2. El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios de la UGEL Celendín es de nivel</p>	<p>Con la colaboración del Director de la UGEL Celendín, dar a conocer las fortalezas que conlleva trabajar con el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios logrando la integración entre instituciones educativas.</p> <p>Proponer e implementar nuevos proyectos que ayuden a los usuarios de la UGEL Celendín que ayuden a cumplir con los objetivos de mejora continua dentro de los procesos de las instituciones educativas para mantener la adecuación</p>
	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios</p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</b></p> <p>Potestad más relevante de la gestión pública, facultad atribuida a alguna de las entidades para entablar infracciones</p>	<p><b>Fase instructiva</b></p>	<p><b>MÉTODO:</b></p> <p>La investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se empleó la recolección y el análisis de datos para dar respuesta a las preguntas de investigación. Según los autores a Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo usa procedimientos estandarizados; dichos datos son representados numéricamente y son analizados mediante métodos estadísticos. Según los objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actos conducentes</li> <li>- Determinación de la responsabilidad administrativa</li> <li>- Notificación al servidor</li> <li>- Tipo de sanción</li> <li>- Emisión del informe</li> </ul>				

<p>todo lo relacionado al ordenamiento jurídico de la nación para salvaguardar y proteger los derechos del servidor judicial.</p> <p>A nivel Nacional, Guevara (2016) en su tesis titulada <i>Análisis del principio de culpabilidad en el Derecho administrativo sancionador a partir de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional</i>, tesis de pregrado en Derecho. Universidad de Piura. Facultad de Derecho. Programa Académico de Derecho Piura, Perú, una de las conclusiones a la que llegó fue que dicho derecho debe</p>	<p>administrativas y las consecuentes sanciones a los administrados, (Morón, 2011).</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</b></p> <p>Se establece el nivel de percepción global de cada una de las dimensiones del procedimiento administrativo disciplinario:</p> <p>Fase instructiva, fase sancionadora. Para medirlo se aplicó un cuestionario de 20 ítems con alternativas de respuesta tipo Likert: muy deficiente, deficiente, regular, bueno y muy bueno se contrastó las hipótesis con la</p>	<p><b>Fase sancionadora</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción del informe de la comisión de PAD.</li> <li>- Recursos impugnatorios</li> </ul>	<p><b>planteados y de las características.</b></p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b></p> <p><b>No experimental,</b></p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: correlacional transversal</b></p>  <p><b>POBLACION:</b></p> <p>La población es el grupo total de individuos, los cuales poseen algunas características comunes observables en un espacio y en un instante preciso. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>predomina el nivel deficiente, en la dimensión fase instructiva con 56.6% en promedio 90.8% de nivel deficiente a regular y fase sancionadora con 59.2% en promedio 91.7% de nivel deficiente a regular. Determinándose que las dimensiones del cumplimiento de procedimientos administrativos disciplinarios, UGEL Celendín-2019 son en promedio de nivel deficiente y regular (91.3%).</p> <p>En la Tabla 3 se observa que el 54.2% de los usuarios perciben nivel deficiente la mejora continua. Determinándose que la mejora continua es de nivel deficiente y regular (87.5%).</p> <p>En la Tabla 4 se observa que el</p>	<p>procedimientos administrativos disciplinarios se comporta de nivel deficiente (56.6%), nivel regular (34.2%) y nivel bueno (9.2%), la fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se comporta de nivel deficiente (59.2%), nivel regular (32.5%) y nivel bueno (8.3%). (Ver Tabla 2). Ello se da porque hay expedientes que no han sido resueltos dentro del marco normativo y también existe expedientes sin atención; también existen expedientes que no han sido atendidos y existiendo expedientes que están en proceso, siendo un indicativo que los</p>	<p>deficiente (59.1%).</p> <p>5.3. La mejora continua en la UGEL Celendín es de nivel deficiente (54.2%).</p> <p>5.4. El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la planificación de mejora de la mejora continua en la UGEL Celendín (<math>R_{ho} = 0.775</math>; <math>p &lt; 0.01</math>).</p> <p>5.5. El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy</p>	<p>de la gestión a las necesidades.</p> <p>La UGEL Celendín a través de la dirección debe implantar procesos de mejora continua en todas las instituciones del sector educativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín, porque es el mejor modo de conseguir un aumento gradual y constante de la calidad, productividad y eficacia.</p> <p>Al director de la UGEL de Celendín, debe realizar planificaciones y programas de auditoría disciplinaria que permitan evaluar los procedimientos de cada departamento, área y/o unidad, con la finalidad de establecer estrategias y mejoras en la calidad educativa.</p> <p>La Dirección General de la Educación de Cajamarca, deberá de realizar un seguimiento continuo y</p>
--	---	--	---	---	--	--	--

<p>ser global para todas las sociedades, buscando que el sector no colapse con conductas diferentes a las dadas, teniendo siempre en cuenta la finalidad de la misma, dicho administrativo viene atribuido por las mismas actividades propias de la administración, la misma que busca garantizar el orden y seguridad del sector público.</p> <p>También se encontró estudios a nivel regional, como Mantilla (2017), en su tesis <i>observancia del principio de proporcionalidad en las sanciones del Procedimiento Administrativo</i></p>	<p>distribución estadística Tau-b de Kendall, a través del uso del SPSS V25</p> <p><b>ESCALA DE MEDICION: Tipo likert</b></p> <p><b>Deficiente 0 – 26 Regular 27 – 53 Bueno 54 – 80</b></p>			<p>En la presente investigación se consideró una población constituida por 350 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>120 usuarios de la UGEL Celendín</p>	<p>89.2% pertenecen al nivel deficiente a regular en la dimensión planificación de mejora, el 84.2% obtienen nivel deficiente a regular en priorización de oportunidades, el 88.3% obtienen el nivel deficiente a regular en control, el 82.5% obtienen el nivel deficiente a regular en resolución de problemas, el 93.7% obtienen el nivel deficiente a regular sobre satisfacción para la entidad. Determinándose que las dimensiones de la mejora continua son en promedio de nivel deficiente a regular (87.2%).</p> <p>Como se observa, en la Tabla 5 aplicando la prueba de Kolmogorov Smirnov para muestras mayores a 50 (<math>n &gt; 50</math>) la</p>	<p>procedimientos administrativos disciplinarios no son atendidos dentro del principio de legalidad ni se respeta los plazos establecidos por los responsables de la UGEL Celendín.</p> <p>En la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín, se ha evidenciado expedientes de procesos administrativos disciplinarios del año 2017, de docentes y personal administrativo de toda jurisdicción de la UGEL Celendín, de los cuales existe expedientes que no han sido resueltos dentro del marco normativo y también existe expedientes sin atención; igual ocurre del año 2019 que existen expedientes que</p>	<p>significativamente con la priorización de oportunidades de a mejora continua en la UGEL Celendín (<math>R_{ho} = 0.767</math>; <math>p &lt; 0.01</math>).</p> <p>5.6. El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con el control de la mejora continua en la UGEL Celendín (<math>R_{ho} = 0.764</math>; <math>p &lt; 0.01</math>).</p> <p>5.7. Los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la resolución de problemas de la mejora continua</p>	<p>discreto de las instituciones educativas con el fin de apoyarlos y asesorarlos en procesos administrativos disciplinarios.</p> <p>Se recomienda a la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín que realice evaluaciones al personal para así saber el grado que este ayuda a la productividad de la entidad, tener en claro que un personal apto y calificado dentro de la UGEL beneficiará efectivamente a la gestión.</p> <p>Finalmente se recomienda ejecutar y fomentar prácticas de gestión permanente para mejorar los planes de acción acorde con las necesidades de los usuarios; establecer talleres donde se haga de conocimiento los aspectos importantes al momento de absolver reclamos que se</p>
	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Mejora continua</p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p> <p>Aguilar (2010). Mejora continua, ninguna circunstancia se puede tener en cuenta como algo que ya esté terminado o mejorado definitivamente. Siempre se está en un proceso de transformación, de desarrollo y con probables maneras de mejorar. La vida no</p>	<p><b>Planificación de mejora</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de diseño</li> <li>- Sistema de calidad</li> <li>- Control de procesos</li> <li>- Formación profesional</li> </ul>	<p><b>Priorización de oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de mejora</li> <li>- Acciones correctivas</li> </ul>	<p><b>MUESTREO:</b></p> <p>Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple donde se tuvo en cuenta que cualquier servidor público o funcionario puede ser elegido como elemento de la muestra.</p> <p><b>TECNICAS:</b></p> <p>Se utilizó la encuesta para valorar la conducta de las variables</p>				

<p><i>Disciplinario de la ley servir, en la Municipalidad Provincial de Cajamarca</i>, para optar el título de abogado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo - Cajamarca, el tipo de diseño utilizado fue no experimental, concluyendo que el principio de igualdad referente a las penalidades administrativas no se dan de manera adecuada tal como lo planteado en la Ley Servir, así mismo se determinó que la observancia es baja; el 71% de las resoluciones hacen alusión al principio de proporcionalidad de forma general, en cuanto a</p>	<p>es algo que esté estática, por el contrario se encuentra en un proceso de dinamismo y recurrente alteración, como parte de la naturaleza universal. Este criterio se otorga tanto a la gente, como a las organizaciones y sus ocupaciones.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de innovación</li> <li>- Acciones preventivas</li> </ul>	<p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p>Cuestionario</p>	<p>cual prueba la normalidad de los datos de las variables en estudio, donde se puede apreciar que los niveles de significancia para las variables son menores al 5% (<math>p &lt; 0.05</math>), lo que significa que los datos se distribuyen de manera normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de Spearman, para determinar la relación entre el cumplimiento de los procedimientos administrativos y la mejora continua de la UGEL Celendín. En la Tabla 6 se observa que el 38.3% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos y disciplinarios y</p>	<p>no han sido atendidos y existiendo expedientes que están en proceso, siendo un indicativo que los procedimientos administrativos disciplinarios no son atendidos dentro del principio de legalidad ni se respeta los plazos establecidos por los responsables de la UGEL Celendín.</p> <p>La mejora continua se comporta de nivel deficiente (54.2%), nivel regular (33.3%) y nivel bueno (12.5%); denotándose que la mejora continua de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín es de nivel deficiente y regular (87.5%) (Ver Tabla 3). La planificación de mejora se comporta de nivel deficiente (50.9%), nivel</p>	<p>en la UGEL Celendín (<math>R_{ho} = 0.765</math>; <math>p &lt; 0.01</math>).</p> <p>5.8. Los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la satisfacción para la entidad de la mejora continua en la UGEL Celendín (<math>R_{ho} = 0.773</math>; <math>p &lt; 0.01</math>).</p> <p>5.9. La fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la mejora continua en la UGEL Celendín (<math>R_{ho} = 0.774</math>; <math>p &lt; 0.01</math>).</p>	<p>manifiestan en la UGEL Celendín.</p>
		<p><b>Control</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadena de procesos</li> <li>- Criterios de procesos</li> <li>- Recursos necesarios</li> <li>- Comunicación</li> </ul>	<p><b>PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>e) Las fuentes donde se obtuvieron los datos fueron proporcionados por documentos, archivos, artículos periodísticos, revistas científicas y base de datos, así también a 120 usuarios de la UGEL Celendín.</p> <p>f) Las fuentes se localizaron en la UGEL Celendín.</p> <p>g) Los datos fueron recolectados aplicando dos cuestionarios tipo escala Likert con tres niveles para cada variable.</p> <p>h) A los cuales una vez recolectados con una muestra piloto de 20 personas se les realizó la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach, la</p>				
		<p><b>Resolución de problemas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensamiento lógico</li> <li>- Fuentes de apoyo</li> <li>- Técnicas de soluciones</li> </ul>					

<p>resoluciones que se fundamenten en la idoneidad, necesidad y proporcional fue en total de 0% aclarando que para llegar a dicha conclusión es necesario hacer una correcta interpretación de dicho principio.</p>	<p>ítems con alternativas de respuesta tipo Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, se contrastó las hipótesis con la distribución estadística Tau-b de Kendall, a través del uso del SPSS V25.</p>			<p>validación de contenido con la Razón de Validez de Lawshe y el Coeficiente de V de Aiken; para realizar el procesamiento de información se utilizó el software SPSS versión 25 y los resultados fueron representados en tablas y figuras estadísticas.</p>	<p>tienen nivel deficiente de mejora continua. También se observa que el coeficiente de correlación <math>R_{ho}</math> de Spearman es 0.774 (alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math> siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>) la cual quiere decir que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.</p>	<p>regular (38.3%) y nivel bueno (10.8%), la priorización de oportunidades se comporta de nivel deficiente (54.2%), nivel regular (30.0%) y nivel bueno (15.8%), el control se comporta de nivel deficiente (57.5%), nivel regular (30.8%) y nivel bueno (11.7%), la resolución de problemas se comporta de nivel deficiente (52.5%), nivel regular (30.0%) y nivel bueno (17.5%), la satisfacción para la entidad se comporta de nivel deficiente (54.2%), nivel regular (37.5%) y nivel bueno (8.3%). (Ver Tabla 4). Ello se da porque existen problemas diversos entre los cuales destacan un desmejoramiento continuo, llegando</p>	<p>5.10. La fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la mejora continua en la UGEL Celendín (<math>R_{ho} = 0.774</math>; <math>p &lt; 0.01</math>).</p>	
<p><b>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES:</b></p> <p>Teoría de la potestad sancionadora del Estado: es la expresión del poder de Policía del Estado, que le da la atribución para regular el ejercicio de las libertades individuales con el objetivo de garantizar el orden público, siendo la sanción el instrumento coactivo para hacer cumplir esta función</p>	<p><b>ESCALA DE MEDICION:</b></p> <p><b>Tipo Likert</b></p> <p><b>Deficiente 0 – 39</b></p> <p><b>Regular 40 – 80</b></p> <p><b>Bueno 81 - 120</b></p>	<p><b>Satisfacción para la entidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos de mejora</li> <li>- Herramientas de calidad</li> <li>- Técnicas de calidad</li> <li>- Plan de acción</li> </ul>	<p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p><b>Estadística descriptiva</b></p> <p>Se elaboró una matriz de puntuaciones de la variable independiente y otra de la variable dependiente con la base de datos recolectados. Se elaboró tablas de frecuencias y figuras estadísticas e interpretación de las mismas en programa Excel y SPSS 25.</p> <p><b>Estadística inferencial</b></p>	<p>En la Tabla 7 se observa que el 35.0% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente de la</p>	<p>regular (38.3%) y nivel bueno (10.8%), la priorización de oportunidades se comporta de nivel deficiente (54.2%), nivel regular (30.0%) y nivel bueno (15.8%), el control se comporta de nivel deficiente (57.5%), nivel regular (30.8%) y nivel bueno (11.7%), la resolución de problemas se comporta de nivel deficiente (52.5%), nivel regular (30.0%) y nivel bueno (17.5%), la satisfacción para la entidad se comporta de nivel deficiente (54.2%), nivel regular (37.5%) y nivel bueno (8.3%). (Ver Tabla 4). Ello se da porque existen problemas diversos entre los cuales destacan un desmejoramiento continuo, llegando</p>		

<p>de policía (Younes, 2005, p.538).</p> <p><b>JUSTIFICACIÓN:</b></p> <p>Se plantea la justificación del estudio, donde el cumplimiento de los procesos disciplinarios en administrativos genera cambios para la mejora continua, y por ende para la educación base del desarrollo de nuestro país; sin embargo, si tratamos de un enfoque que haga ver la realidad actual de la educación así como de los recursos que se tiene, entonces se podría decir que a nivel regional se da el servicio educativo el cual se articula con las instituciones pero en el caso de las locales éstas se</p>				<p>El procesamiento de datos y la contrastación de las hipótesis se realizó con el software de estadística SPSS versión 25.</p> <p>Se realizó la prueba Kolmogorov Smirnov puesto que la muestra es mayor a 50, para la contrastación de las hipótesis se utilizó la prueba Rho de Spearman puesto que los datos son no paramétricos.</p>	<p>planificación de mejora.</p> <p>También se observa que el coeficiente de correlación <math>R_{ho}</math> de Spearman es 0.775 (alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math> siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>) la cual quiere decir que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la planificación de mejora de la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>En la Tabla 8 se observa que el 38.3% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente de</p>	<p>a contradicciones y desconocimiento de las normas legales del sector de Educación, se cometen errores que conllevan a conflictos con los usuarios, mala imagen institucional, denuncias y pasiblemente sanciones posteriores, dificultando la mejora continua de la gestión de la UGEL Celendín.</p> <p>Para que la mejora continua se dé, esta tiene que estar orientada al futuro y ser correctiva, que aliente a las personas a reconocer e identificar sus errores y los ajenos, así mismo proponer mejoras para superar cualquier obstáculo, innovando y perfeccionando cada vez más los servicios,</p>		
---	--	--	--	---	--	---	--	--

<p>concentran en el aspecto administrativo, convirtiendo todo en un mero trámite donde se puede brindar capacitaciones en base a procedimientos administrativos.</p> <p><b>PARADIGMA:</b> Positivista</p> <p><b>PROBLEMA:</b> ¿Qué relación existe entre el nivel de cumplimiento de los procesos administrativos disciplinarios y la mejora continua de la UGEL Celendín - 2019?</p>					<p>priorización de oportunidades.</p> <p>También se observa que el coeficiente de correlación <math>R_{ho}</math> de Spearman es 0.767 (alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math> siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>) la cual quiere decir que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la priorización de oportunidades de la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>Se observa en la tabla 9 que el 41.7% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente de control.</p>	<p>desechando todo lo que impida el desarrollo.</p> <p>Al cruzar los resultados del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios con la mejora continua se encontró que el valor del coeficiente de correlación <math>Rho</math> de spearman es 0.774 con nivel de significancia menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>), ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y significativa; es decir, un mejor cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios entonces se espera una buena mejora continua, demostrándose que el cumplimiento de los procedimientos</p>		
---	--	--	--	--	---	--	--	--

<p><b>HIPÓTESIS:</b></p> <p>Hipótesis de investigación: El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>Hipótesis nula: El cumplimiento de los procedimientos administrativos no se relaciona significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019. Hipótesis específicas</p> <p>H1: El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona</p>					<p>Se puede observar también que el coeficiente de correlación <math>R_{ho}</math> de Spearman es 0.764 (alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math> siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>) la cual quiere decir que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con el control de la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>Se observa en la Tabla 10 que el 36.7% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente en la resolución de problemas.</p> <p>También se observa que el</p>	<p>administrativos disciplinarios influye significativamente en la mejora continua de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín. Ver Tabla 6.</p> <p>Éstos resultados concuerda con el estudio realizado por Suarez (2015) en su Tesis <i>El procedimiento administrativo disciplinario de la Función Judicial desde la perspectiva constitucional</i> concluye que todas las etapas del trámite administrativo disciplinario de la Funcionalidad Judicial aplican las garantías contenidas en la Constitución en el Art. 76 ya que aquí está especificado los derechos y principios directrices del ordenamiento jurídico del país</p>		
---	--	--	--	--	---	---	--	--

<p>significativamente con la planificación de mejora de la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>H2: El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la priorización de oportunidades de la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>H3: El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con el control de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>H4: El cumplimiento de los</p>					<p>coeficiente de correlación <math>R_{ho}</math> de spearman es 0.765 (alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math> siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>) la cual quiere decir que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la resolución de problemas de la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>En la Tabla 11 se observa que el 38.3% de los usuarios obtienen nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente en la satisfacción para la entidad.</p> <p>También se observa que el coeficiente de correlación <math>R_{ho}</math> de</p>	<p>practicados para conseguir la máxima eficacia en la protección de los derechos del servidor judicial afectando a la mejora continua.</p> <p>Al cruzar los resultados del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios con la planificación de mejora se encontró que el valor del coeficiente de correlación <math>Rho</math> de spearman es 0.775 con nivel de significancia menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>), ello demuestra que la relación entre las variables se comporta de manera directa y significativa; es decir, un mejor cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios entonces se espera</p>		
--	--	--	--	--	---	---	--	--

<p>procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la resolución de problemas de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>H5: El cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la satisfacción para la entidad de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>H6: La fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la mejora</p>					<p>spearman es 0.773 (alta relación directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math> siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>) la cual quiere decir que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la satisfacción para la entidad de la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>En la Tabla 12 se observa que el 37.5% de los usuarios obtienen nivel deficiente en la fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente en la mejora continua.</p> <p>También se observa que el coeficiente de correlación <math>R_{ho}</math> de spearman es 0.774 (alta relación</p>	<p>una buena planificación de mejora, demostrándose que el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios influye significativamente en la planificación de mejora de la Unidad de Gestión Educativa Local Celendín. Ver Tabla 7.</p> <p>La fase sancionadora comprende las acciones con las que se concreta la responsabilidad o no del servidor civil, tales como la comunicación de la recepción del órgano instructor al procesado, quien podrá pedir se realice un informe oral. Culminada con la oficialización de sanción o archivamiento.</p> <p>Finalmente se establece que esta</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--	--

<p>continua de la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>H7: La fase sancionadora de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS:</b> Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación de los procedimientos administrativos disciplinarios con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019. Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios de la UGEL Celendín</p>					<p>directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math> siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>) la cual quiere decir que la fase instructiva del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>En la Tabla 13 se observa que el 38.3% de los usuarios obtienen nivel deficiente en la fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y tienen nivel deficiente en la mejora continua.</p> <p>También se observa que el coeficiente de correlación <math>R_{\text{ho}}</math> de spearman es 0.774 (alta relación</p>	<p>tesis es un aporte de suma importancia, puesto que contribuirá como sustento o base teorica a otras investigaciones y está encuadrada en enfrentar a los grandes desafíos que surge en las Unidades de Gestión Educativa, en su afán por mejorar la gestión dentro del sector educativo, realizar acciones transparentes y sin corrupción y así lograr que la población tenga una mayor confianza en la institución, generando la colaboración activa de los usuarios, con el propósito de obtener objetivos y resultados en pro de la mejora continua de la calidad de atención de los usuarios, comprendido en un horizonte que</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>2019. Identificar el nivel de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>Determinar la relación de los procedimientos administrativos disciplinarios con la planificación de mejora de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>Determinar la relación de los procedimientos administrativos disciplinarios con la priorización de oportunidades de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>Determinar la relación de los procedimientos administrativos disciplinarios con el control de la mejora</p>					<p>directa) con nivel de significancia <math>p = 0.000</math> siendo esto menor al 1% (<math>p &lt; 0.01</math>) la cual quiere decir que la fase sancionadora del cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona muy significativamente con la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019.</p> <p><b>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</b></p> <p><b>Rho Spearman</b></p>	<p>permita el cumplimiento de la Ley Servir y a la vez su aplicación sea eficaz, eficiente, y responsable.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>continua en la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>Determinar la relación de los procedimientos administrativos disciplinarios con la resolución de problemas de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>Determinar la relación de los procedimientos administrativos disciplinarios con la satisfacción para la entidad de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>Determinar la relación con la fase instructiva de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.</p> <p>Determinar la relación con la fase</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

sancionadora de la mejora continua en la UGEL Celendín – 2019.								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

### ANEXO 13: Panel fotográfico



Aplicación de instrumentos a los usuarios de la UGEL Celendín - 2019.



Aplicación de instrumentos a los usuarios de la UGEL Celendín - 2019.





Aplicación de instrumentos a los usuarios de la UGEL Celendín - 2019.

