



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Procesos administrativos y desempeño laboral en la UGEL de San
Martín - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Leveau Chappa, Michel Angelo (ORCID: 0000-0001-5255-0467)

ASESOR:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (ORCID: 0000-0001-9032-7821)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A todas las personas que me motivaron a conseguir mis metas.

Michel

Agradecimiento

A todas los docentes que se involucraron en
el proceso de mi camino profesional

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización:.....	12
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	13
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1 Validez.....	15
Tabla 2 Confiabilidad de variable	16
Tabla 3 Confiabilidad del número de preguntas	16
Tabla 4 Confiabilidad de variable	16
Tabla 5 Confiabilidad.....	17
Tabla 6 Nivel de procesos administrativos	19
Tabla 7 Nivel de desempeño laboral	20
Tabla 8 Relación entre los procesos administrativos y el desempeño contextual.	21
Tabla 9 Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov	22
Tabla 10 Correlación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral	22

Índice de figuras

Figura 1 Diferencias porcentuales en niveles de procesos administrativos	19
Figura 2 Diferencias porcentuales del nivel de desempeño laboral	20
Figura 3 Dispersión entre las variables	23

Resumen

Nuestra investigación, tuvo como objetivo establecer la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral la UGEL de San Martín – 2021. fue de tipo básica, descriptiva correlacional y diseño no experimental,. La población y muestra fue de 50 colaboradores. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: No existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral, el coeficiente de Rho de Spearman fue - 0.070 con una significación de $p - Valor$ de $0.627 > 0.05$, lo que significa que no existe relación alguna o nula entre las variables. Los procesos administrativos su nivel es regular 68% malo 18% y bueno 14% bueno. El desempeño laboral su nivel es medio 60%, bajo 24% y alto 16% . La relación entre los procesos administrativos y el desempeño contextual muestra un coeficiente de Rho de Spearman de -0.136 y un $p - Valor$ de 0.347. Lo cual significa una correlación negativa muy débil o nula entre los elementos, son otros factores distintos a la administración que guarda relación con el desempeño contextual.

Palabras clave: Procesos administrativos, desempeño laboral.

Abstract

The objective of our research was to establish the relationship between administrative processes and work performance in the UGEL of San Martín - 2021. The population and sample consisted of 50 collaborators. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results were: There is no relationship between administrative processes and work performance, Spearman's Rho coefficient was -0.070 with a significance of p - Value of $0.627 > 0.05$, which means that there is no or no relationship between the variables. The level of administrative processes is fair 68% bad 18% and good 14% good. The level of job performance is medium 60%, low 24% and high 16%. The relationship between administrative processes and contextual performance shows a Spearman's Rho coefficient of -0.136 and a p-value of 0.347. This means a very weak or null negative correlation between the elements; it is factors other than administration that are related to contextual performance.

Keywords: Administrative processes, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las instituciones tanto públicas como privadas tienen problemas enfocados a los procesos administrativos, los cuales son fundamentales para que las actividades se puedan cumplir de forma eficiente, tal es el caso de AT&T en México en el 2019 tuvieron una deuda de más de 190 millones de dólares debido a su mal manejo de la gestión de sus procesos en la administración, asimismo la empresa no encontró el modelo de negocio, los cambios constantes de directores ha generado desconfianza entre el directivo y los trabajadores, lo cual ha reflejado niveles bajos de desempeño en el personal (Pumacayo, 2020). En las entidades mejorar el desempeño de los colaboradores siempre ha sido tema importante ya que de ello depende la realización de horizontes concretos, cada individuo infiere diferentes estímulos distintos a la remuneración lo cual lo lleva a tener un mejor desempeño, en caso contrario son algunos factores como la mala organización, la poca planeación institucional y la mala dirección de los ejecutivos son algunos ejemplos que pueden reducir el desempeño en los colaboradores.

En el Perú enfatizando en las instituciones públicas se evidencia muchos problemas en torno a la gestión de los procesos en la administración, la amplia documentación es muchas veces confundida por el usuario el cual desconoce y no está socializado con el manual de procesos, esto trae como consecuencias que no se puede formular bien un requerimiento que sea detallado, específico y oportuno para la generación de una orden de compra, servicio, procesos de selección y/o adjudicación ocasionando muchas veces la demora en la atención de ese requerimiento y necesaria por parte del área usuaria. Según Salvador (2021) en su reporte menciona que los problemas en la administración de las entidades públicas del Perú son muy recurrentes, existe un gran descontento y desconfianza de la población hacia ellas, dentro de las deficiencias más notables son que no existe una eficiente designación de las funciones de cada colaborador, el equipamiento y la infraestructura son limitados, sumado a ello el escaso monitoreo y control en los recursos humanos, hacen que los procesos sean ineficientes.

A nivel local, en la UGEL San Martín, los problemas administrativos son recurrentes, el desconocimiento del flujo de los procesos por parte del personal, no existen plazos establecidos que indiquen cómo se deben hacer los trámites y en qué tiempo deben estar terminados, lo cual trae como consecuencia problemas con la oficina de abastecimiento debido a que no se hace una correcta formulación del presupuesto, tampoco se toma en cuenta los registros históricos y tendencias de los años anteriores, asimismo, se he evidenciado que los colaboradores tienen un bajo desempeño laboral no trabajan con compromiso ni responsabilidad en sus funciones, no se desenvuelven de manera adecuada, eso se manifiesta en el ambiente de trabajo, y en la poca eficiencia en las actividades diarias.

Nuestra investigación tuvo como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021? Y los **problemas específicos** fueron: ¿Cuál es el nivel de los procesos administrativos en la UGEL de San Martín - 2021? ¿Cuál es el grado del desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021? ¿De qué manera se relacionan los procesos administrativos y el desempeño contextual en la UGEL de San Martín - 2021?

El estudio fue **conveniente**, por que contribuye con conocimientos validados y verificados para la directiva en la UGEL de San Martín en torno a la toma de decisiones funciones administrativas se refiere. Es de **relevancia social** porque los principales beneficiados con la información brindada en este estudio serán el personal y directivos de la UGEL de San Martín, asimismo tiene **valor teórico** ya que se trabajará en redactar las nuevas definiciones en cuanto a las variables y dimensiones escogidas en este estudio, asimismo se contribuirá en contextualizar las teorías tomadas para enriquecer el tratado. Así también se justifica por **implicaciones prácticas** debido a que se ayudará a resolver los conflictos mejorando los procesos administrativos d cada una de las áreas tomando en cuenta la importancia década función como engranaje el mejoramiento del servicio brindado hacia los usuarios. El estudio tiene **valor metodológico** ya que se

plantean teorías y herramientas validadas y verificadas para cumplir su cometido, estas fueron medidas en determinado contexto lo cual da un importante aporte a los estudios posteriores, del mismo modo, las definiciones conceptuales actualizadas para dar un mayor enfoque a las variables tomadas.

El **objetivo general** fue: Determinar la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021. Los objetivos específicos son: Medir el nivel de los procesos administrativos en la UGEL de San Martín - 2021. Medir el nivel del desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021. Establecer la relación entre los procesos administrativos y el desempeño contextual en la UGEL de San Martín - 2021.

La **hipótesis general** se planteó: Existe relación significativa entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021. Las **hipótesis específicas** fueron: H1: El nivel de los procesos administrativos en la UGEL de San Martín - 2021, es bueno. H2: El grado del desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021, es alto. H3: Existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño contextual en la UGEL de San Martín – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se enmarcan estudios y teorías relacionadas con los procesos administrativos y el desempeño laboral. En un contexto internacional, Izquierdo et al. (2020), su estudio descriptivo, no experimental, su población y muestra fueron 50 trabajadores, se realizó una encuesta y como instrumento un cuestionario. Se concluye que, el 85% indicó que en la empresa no existe una planificación administrativa, así también la estructura organizacional no está bien dimensionada, solo un 15% indicaron que la empresa si aplica con eficiencia los procesos administrativos. Por otra parte, se indicó que el 30% de los recursos financieros se destinan para el mejoramiento tecnológico, nuevos materiales siendo utilizados con la mayor eficiencia posible. En definitiva, para que una empresa logre optimizar sus procesos para lograr sus metas establecidas, es fundamental aplicar adecuadamente los procesos administrativos.

Cubillos et al. (2018), su estudio descriptivo, no experimental, correlacional, su población y muestra fueron 121 funcionarios, se realizaron entrevistas. La institución debe poner en énfasis dos importantes factores los cuales influyen al desempeño de sus colaboradores, el primer factor es el entorno de trabajo o clima laboral, que en su gran parte pueden influir negativamente si es que no hay confraternidad ni compromiso los objetivos corporativos se verán afectados, el siguiente punto es la planeación estratégica, si todas las actividades no están alineadas a cumplir determinados objetivos, no se podrán cumplir el plan anual. Así mismo Chiang Vega & San Martín Neira (2017), en su estudio descriptivo, de tipo no experimental, correlacional, la población y muestra fueron 259 funcionarios, se usó la encuesta y un cuestionario llegando a la siguiente conclusión, las correlaciones son significativas, el 60% de los participantes indican que el jefe o líder es determinante para un mayor desempeño en los puestos de trabajo, así también se evidenció un mayor desempeño laboral en el género femenino, con mayores índices de productividad.

Macaneiro et al. (2018), estudio no experimental, cualitativo, la población y muestra fueron 70 trabajadores se realizó una revisión bibliográfica, documental, entrevistas, y observación estructurada, se usaron fichas bibliográficas, la guía fue un análisis documental, a través de preguntas y la observación documentaria. Se concluyó que, es necesario que la empresa fortalezca el área de información, para que todos los trabajadores puedan conocer las actividades a las que pertenecen, se identificó que el 67% demuestran confianza en las explicaciones que les brindan quienes tienen una comprensión más amplia del tema y que es más fácil y rápido para ellos buscar a estas personas para resolver sus problemas, de tal modo que influye en el desempeño de actividades, así también es importante las capacitaciones, un clima organizacional favorable para el buen desarrollo de la obra.

Mendoza et al. (2020) en su investigación descriptiva, de tipo no experimental, y comparativo, la población y muestra fueron 30 Mypes, se realizaron encuestas y se utilizaron cuestionarios. Se concluyó que, el 63% de las Mypes afirman que no se aplican de manera adecuada los procesos administrativos, no existe una estructura ni orden en sus actividades que sean eficientes, así también el 67% no planifica actividades dentro de los negocios, el 83% no ha elaborado una estructura de la misión ni visión de su empresa. Finalizando, es fundamental la integración del personal, los objetivos claros, de tal manera que puedan cumplir con la misión de la empresa.

En el entorno nacional, Tuesta et al. (2021), en su investigación no experimental, explicativa, correlacional, la población y muestra fue 188 trabajadores administrativos, se realizó una encuesta a través de un cuestionario. Se concluyó que, tanto el grado de instrucción, el salario y el tiempo de antigüedad tienen un alto grado de correlación con el desempeño del colaborador, el 78% mencionaron que el salario es lo no esperado, por lo que señala el área de recursos humanos debe crear un sistema para compensar bien a los trabajadores, de modo que puedan tener actitudes positivas dentro de la entidad. Asimismo, se hace una

importante referencia al tiempo de experiencia, ya que se evidencia que la rutina de ciertos colaboradores es un aspecto negativo, por lo cual baja su rendimiento, ya que todo se hace muy repetitivo.

Coronel (2019), en su investigación descriptiva, no experimental, la población y muestra fueron 87 trabajadores de la salud, se ejecutó una encuesta a través de un cuestionario. Se concluyó que, el desempeño está estrechamente vinculado al nivel de los conocimientos de los trabajadores, de esa manera puede mejorar su entorno, se mostró que el 56% del personal se desempeñan de forma eficiente en las áreas de atención al paciente, así también el 30% muestra bajo desempeño, lo cual se infiere que algunos trabajadores no están correctamente capacitados en las áreas designadas. Por otro lado Chagray et al. (2020) en su estudio descriptivo, no experimental, correlacional, la población y muestra fue 40 trabajadores, se usó una encuesta, a través de un cuestionario y se concluyó que, el desempeño de los trabajadores se ve intervenido por la motivación, el liderazgo de los que tienen mayor rango y el entorno de trabajo, ya que se observó que el 45% muestra un desempeño medio, los encuestados indicaron que los jefes casi no toman en cuenta los puntos de vista de los trabajadores, lo cual no les permite expresarse ni plantear nuevas propuestas para mejorar las funciones, lo que podría mejorar al desarrollo personal del colaborador.

En el contexto local, Silva et al. (2018) Estudio no experimental, descriptivo, correlacional, la población y muestra fueron 75 colaboradores, se realizó una encuesta y se utilizó un cuestionario. Se concluyó que, el desempeño tiene un tendencia regular, se muestra un 36% malo y 34% regular, debido a que en el último periodo no se lograron las metas institucionales propuestas, asimismo muchos colaboradores no muestran los conocimientos necesarios para cumplir con cada procedimiento en las actividades designadas, así también se ha evidenciado que no existe una predisposición por parte de los colaboradores en mejorar o realizar con eficiencia su trabajo, simplemente están cumpliendo sus horarios, sin identidad con la municipalidad.

El siguiente punto trata de las teorías en la que se enmarca el estudio, según Sittar et al. (2021) explica la teoría de la administración científica el cual como máximo exponente es Frederick Taylor quien trata de incluir algunos métodos científicos a la aplicación de la administración de tal modo que su trascendencia pueda tener un impacto industrial en todas las escalas de producción. Asimismo, Bhave (2017) explica la teoría clásica representada por Henry Fayol (1916) quien toma a la administración como un todo en la empresa, y no como un área o un sector de ella, por lo cual plantea ciertos principios como la descomposición de tareas, según sus características podrían dividirse en cuatro, así también da importancia a la experiencia de cada trabajador y las técnicas que utiliza para lograr eficiencia. Peltea (2018) menciona la teoría es la estructuralista el cual da su aporte en que la empresa como un todo no debe estar excluida de la sociedad, sino también tiene que dar un aporte, estar en contacto con el medio externo.

En cuanto a la definición de los procesos administrativos Chander (2016) cita a George Terry quien expresa que, son el conjunto de funciones complejas para que un organismo pueda coexistir en cualquier contexto social. Así también Nicholson et al. (2017) nos dice que, es indiscutible y esencial que cada uno de los actores administrativos estén alineado para cumplir las metas corporativas, y buscar que cada agente esté comprometido con el éxito de esta. Hahn & Kim, (2018) también mencionan que, un factor indiscutible para que los negocios pequeños y medianos puedan competir es mejorar sus procesos administrativos, como por ejemplo la mejor coordinación de sus áreas, recursos humanos, logística, planificación, entre otros. Así mismo Ispas (2016) lo define como los procedimientos para mejorar la productividad dando importancia a cada elemento dentro de la organización, de esto depende el éxito de la entidad. Siguiendo con Call & Ployhart (2021) es el aprovechamiento rápido y eficaz de una empresa para explotar eficientemente todos los recursos que buscan mejorar las funciones. Así también Cubillos et al. (2018) menciona que, son etapas las cuales todo negocio, empresa o institución debería tener fundamentado en sus bases, algunas de estas etapas son, dirección, planeación, control y dirección.

En cuanto las dimensiones de los procesos administrativos se plantean cuatro, los cuales según son: dimensión planeación, según Call & Ployhart (2021) es la directriz donde se enlazan todas las actividades, el orden en las que se deben desarrollar, con las políticas necesarias en un tiempo determinado para cumplir las metas institucionales. Asimismo, Levine & Aurand (2017) la planeación tiene indicadores, los cuales se resaltan la elaboración de objetivos, según Chagray et al. (2020) expresa que es un enfoque donde se trata de observar los problemas de manera conjunta y tomar medidas para la resolución de estos. Coronel (2019) nos dice que los planes de mejora están enfocados a conseguir mayores índices de calidad y rendimiento en una entidad.

Asimismo, Koopmans (2016) menciona que para que una entidad pueda cumplir sus objetivos deben tener todos los recursos suficientes para su óptimo desempeño. Ingusci et al. (2019) menciona que una vez planteados todos los parámetros los objetivos deben ser comunicados en todos los niveles de la institución de modo que los trabajadores estén alineados a un propósito. La dimensión organización, Sultana (2020) explica que es el orden de una institución de acuerdo a cada jefatura y su jerarquía de modo que se pueda identificar las escalas y su dependencia una con la otra. Como indicadores tenemos, Salehi et al. (2020) menciona a las funciones establecidas como parte importante para el desarrollo de las tareas ya que deben estar correctamente delimitadas para que exista un orden coherente.

Así también Barclay & Kang (2019) menciona que la asignación de cargos debe estar en función a las capacidades y desempeño del trabajador, siendo este parte fundamental para la interrelación de las áreas de tal manera que puedan ser eficientes. La dimensión dirección, Gabarro (2016) nos menciona que hace referencia a la gestión total de recursos para la toma de decisiones orientados a concretar los objetivos de la institución. Así también Olunfunminiyi (2019) menciona como indicador al liderazgo directivo que es un factor importante en el acompañamiento de los trabajadores en una organización, ya que será el motivador para que cada elemento pueda completar su propósito en la institución. Posthuma

(2020) menciona que el indicador de programas de capacitación debe ser permanente, debido a que a medida que pasa el tiempo, las herramientas van cambiando según las tendencias, por lo tanto, el colaborador debe estar a la vanguardia de los cambios que ocurren en el entorno. Asimismo, Cheng & Li (2016) expresa que parte fundamental para la dirección es saber reconocer a sus trabajadores, según la experiencia o el buen desempeño que puedan manifestar sus colaboradores. Wittke (2017) este es un factor motivacional, el cual refuerza el compromiso que pueda tener este con la entidad. Cabe mencionar que la seguridad y la salud son aspectos que no se deben descuidar. La dimensión control, según Saks & Waldman (2018), explica que es el monitoreo de todas las áreas involucradas para el funcionamiento de una institución. Parte del control de una institución es la evaluación, la cual Sams & Simutis (2020) nos dice que es una herramienta destinada a examinar el comportamiento del proyecto si es que hay un avance o estancamiento. Asimismo, Lee & Duffy (2019) menciona que, una vez evaluado la situación institucional, es necesario tomar medidas correctivas para la alineación de los comportamientos de cada área, de esta manera tener un mejor alcance en el cumplimiento de objetivos.

Con respecto al desempeño del trabajador Khan et al. (2019) menciona la teoría de la equidad, que está descrita como la percepción que tiene el individuo de su entorno, de esta manera se genera un juicio crítico en cada uno, el cual le ayudará a definir si su entorno es positivo, agradable o confiable, por lo contrario, también existen condiciones negativas, por lo tanto uno conllevaría a que el individuo pueda tener mejor desempeño y comportamiento, y en el tiempo se cree fidelidad lo cual llevará a cumplir las metas de la entidad. Por otro lado, Kosullarinin & Uzerine (2020) explica que, un ambiente negativo perjudica a las demás áreas, siendo este un factor perjudicial para los demás colaboradores. Mustafa (2019) menciona que cada individuo puede valorar ciertos aspectos más que otros, entre los más resaltantes son, el salario, el buen trato y la igualdad de condiciones.

Se presentan algunas definiciones sobre el desempeño del trabajador, así como Zhang (2017) lo menciona, es el comportamiento que una persona pueda tener, ya sea negativo o positivo en su entorno de trabajo, el cual está observado y afecta directamente a la entidad. De ese modo Yousefi & Abdullah (2019), expresa que es la suma de esfuerzos en un periodo de tiempo. En ese contexto Limon & Sezgin (2020) expresa que es la evaluación de la suma de esfuerzos que realiza el trabajador para concretar una tarea, siendo medido por los resultados obtenidos en un espacio y tiempo. Asimismo, Martín et al. (2018) la evaluación del desempeño busca identificar aquellos elementos que puedan perjudicar al funcionamiento de cada una de las áreas, los cuales deben ser reforzados, capacitados y motivados para el logro de la misión institucional. Por otra parte, Nguyen et al. (2019) expresa que depende del rol que cumple un trabajador en una empresa, su desempeño puede variar, ya que está expuesta a diversas situaciones donde requiere de capacidades distintas, lo cual debería estar preparado para culminar su labor. Asimismo, Nazma & Akhtar (2020) menciona que, el impulso que lleva a una persona a desempeñar determinada tarea, depende estrechamente de lo que vaya a recibir, asimismo este debe estar en la capacidad tanto física como intelectual para lograr con éxito este propósito.

A continuación, se presentan las dimensiones en la que enmarca el desempeño: Dimensión desempeño de tareas, según son las tareas que se asignan a determinados trabajadores, y están monitoreados según sus funciones, de tal manera que puedan ser evaluados por su desenvolvimiento, asimismo Chong et al. (2020) explica los indicadores del desempeño de tareas, como la organización del trabajo el cual hace referencia al método de cada colaborador en estructurar sus tareas con el fin de terminarlo a tiempo. Así también, Boada (2019) explica que es fundamental que cada individuo de la institución se sienta comprometido con los resultados, ya que el éxito dependerá de su eficiencia en su labor. Zare (2017) menciona que una manera de evaluar al colaborador es asignándole tareas desafiantes, la cual evalúa el comportamiento cuando está bajo presión.

En cuanto a la dimensión desempeño contextual, Apaza (2017) menciona que es la forma en que se desenvuelve el trabajador, adaptándose, capacitándose, dando nuevas ideas a determinados problemas. Como indicadores Umiña (2017) señala que, los conocimientos son importantes para desempeñar cualquier tarea asignada, así también Levine & Aurand (2017) menciona que las competencias hacen referencia a la habilidad para culminar de manera satisfactoria una tarea, del mismo modo Call & Ployhart (2021) explica que para la resolución de problemas es necesario plantear soluciones creativas ya que en tiempos de crisis es necesario reinventarse, así también Chiang & San Martín (2017) plantea como indicador a los retos laborales que hacen referencia a que el colaborador se empeña en solucionar y tomar nuevos desafíos en la institución, una predisposición a mejorar es un buen índice de desempeño. La dimensión comportamientos contraproducentes, Tuesta et al. (2021) explica que son aquellas actitudes que desfavorecen al funcionamiento de la entidad, creando un entorno negativo, el cual influencia en los demás. Según Vargas & Flores (2019) es importante resaltar que los colaboradores que solo se ensañan en agravar los problemas y no crear soluciones son una enfermedad para el conjunto organizacional.

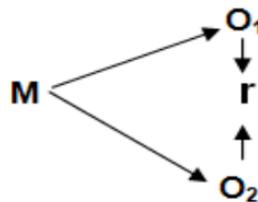
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: El estudio fue planteado en el tipo básico ya que su propósito es la generación de nuevos conocimientos, desde la observación de un contexto diferente, los elementos se comportan de diferente manera, y el estudio de estos puede dar un aporte a la sociedad. (CONCYTEC, 2018)

Diseño de investigación

Dado el contexto el estudio fue no experimental Tabone et al. (2021) explica que estos estudios tan solo se limitan a contemplar la interacción de ciertos fenómenos en un determinado lugar. Asimismo, fue transversal Almeyda et. al (2019) explica que estos tratados especifican un solo momento en el tiempo, en este estudio se ocupará el año 2021. Continuando, fue descriptivo y correlacional ya que Dorantes et al. (2016) nos dice que se observa la interrelación de dos o más elementos y se reseña según lo investigado.



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Procesos administrativos

O₂ = Desempeño laboral

r = Relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización:

Las variables fueron:

Variable 1: Procesos administrativos

Variable 2: Desempeño laboral

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

Población: La población de nuestro estudio, fueron los 130 trabajadores de la UGEL de San Martín, 2021.

- **Criterios de inclusión:**

Colaboradores que tengan al menos 5 meses trabajando en la UGEL de San Martín, 2021. Y cuyas edades fluctúan entre 18 a 60 años.

- **Criterios de exclusión:**

Trabajadores que están con procesos civil o penal. Colaboradores mujeres embarazadas.

Muestra:

La muestra fue de 50 colaboradores de la UGEL de San Martín, 2021.

Muestreo:

Se hizo por conveniencia o también llamados intencionales ya que actualmente solo hay 50 trabajadores que laboran de manera presencial y cuentan con la disponibilidad necesaria de realizar la encuesta, así mismo el contexto de pandemia limita tomar más trabajadores por el mismo cuidado que se debe.

Unidad de análisis: Colaboradores

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Conviene resaltar que para el estudio se realizó una encuesta y su instrumento fueron los cuestionarios para ambas variables, según Ferreira (2020) menciona que la encuesta es el acto de captar información de cierta población o elementos. Del mismo modo Paravié (2020), explica que los cuestionarios son estructuras

organizadas con enunciados o preguntas entendibles con el fin de que el sujeto pueda entender y responder adecuadamente.

Instrumentos

Es necesario mencionar que los instrumentos fueron adaptados, en el caso de los procesos administrativos se adaptó de Campos (2017) que consta de 15 enunciados, dividido en 4 dimensiones las cuales son: Planificación (4 ítems), Organización (4 ítems), Dirección (4 ítems), Control (3 ítems), los cuales están en una escala de valoración de: Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Neutro (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5). Asimismo, la variable está en la escala Malo (1), Regular (2), Bueno (3). Para la interpretación de los datos se usó baremos en intervalos de: Malo (15 – 34), Regular (35 – 54) y Bueno (55 – 75).

En el caso de la variable desempeño laboral fue adaptado de Barrada (2019), el cuestionario contiene 15 enunciados, que está dividido en 3 dimensiones los cuales son: Desempeño de tarea (5 ítems), Desempeño contextual (5 ítems) y comportamientos contra productivos (5 ítems) los cuales están en una escala de valoración de Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). Así también, la variable está en la escala de Bajo (1), Medio (2), Alto (3). Para la interpretación de los datos se usó baremos con intervalos de: Bajo(15-34), Medio (35-54) y Alto (55-75).

Validez

En este punto la validez se realizó a través del juicio de expertos, según Tobón, (2016) dicha técnica está sustentada por cierto número de sujetos que tienen amplios conocimientos acerca del estudio tomando, siendo así que puedan dar una valoración a los instrumentos de estudio. Para este estudio se tomaron la opinión de tres expertos los cuales están estructurados en el siguiente cuadro.

Tabla 1

Validez

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	metodólogo	4,4	aplicable
Procesos	2	especialista	4,6	válido
administrativos	3	especialista	4,5	tiene suficiencia
Variable 2	1	metodólogo	4,3	aplicable
Desempeño	2	especialista	4,8	válido
laboral	3	especialista	4,5	tiene suficiencia

Ambos cuestionarios estuvieron sujetos al criterio de tres expertos, quienes verificaron y validaron según las variables propuestas, de esa manera la primera variable tubo un promedio de 4.53 representando un 90% de concordancia entre los validadores. Asimismo, la segunda variable tuvo un promedio de 4.53 el cual demuestra una validez del 90.6%, lo cual reúne las características para ser usado

Confiabilidad

En cuanto a este punto, es necesario mencionar que el índice que se utilizó para indicar si las herramientas de evaluación son confiables fue el Alfa de Cronbach según Cruz (2021) explica que es un factor fundamental para el estudio, ya que, a través de este, se podrá evidenciar que el instrumento es consistente, tenga validez en el tiempo y que es recomendado para medir a la variable.

Análisis de confiabilidad: Procesos productivos

Tabla 2

Confiabilidad de variable

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	50	100,0
Excluidos ^a	0	,0
	50	100,0
Total		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3

Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.928	15

Análisis de confiabilidad: Desempeño laboral

Tabla 4

Confiabilidad de variable

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	50	100,0
Excluidos ^a	0	,0
	50	100,0
Total		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5

Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.743	15

Ambos cuestionarios están muestran resultados de Alfa de Cronbach mayores a 0.7 que están en los rangos establecidos.

3.5. Procedimientos

Se empezó por la validación de los instrumentos a través de los expertos, obteniendo la aprobación de los mismos seguidamente se procedió a solicitar el permiso para realizar la encuesta en la UGEL San Martín, siendo aprobado satisfactoriamente el desarrollo de la encuesta, asimismo se acordó realizarlo en el mes de octubre. Así también, en el día de la encuesta se entregó los cuestionarios a cada colaborador y indicándole el correcto llenado, una vez se culminó la actividad, se procedió al adecuado ordenamiento en el programa Excel para luego ser procesado para la obtención de los resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

En este punto se usó el programa SPSS 26, para el procesamiento de la data, así también el programa Microsoft Excel 2020 para su ordenamiento, asimismo se realizó en un nivel descriptivo y también inferencial ya que se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman de acuerdo a la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov ya que la muestra es de 50 elementos. Los resultados se fueron presentados en tablas de frecuencia y figuras en forma de pastel.

3.7. Aspectos éticos

Los principios éticos se tomaron son de beneficencia, ya que el estudio brindó información relevante al personal y a la institución donde se realizó, así también no maleficencia, ya que no se pretende infringir algún tipo de daño al momento de la

encuesta, y el principio de justicia ya que toda la información recopilada será de total anonimato salvaguardando la identidad de los encuestados. (Frías, 2020)

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de procesos administrativos en la UGEL de San Martín, 2021

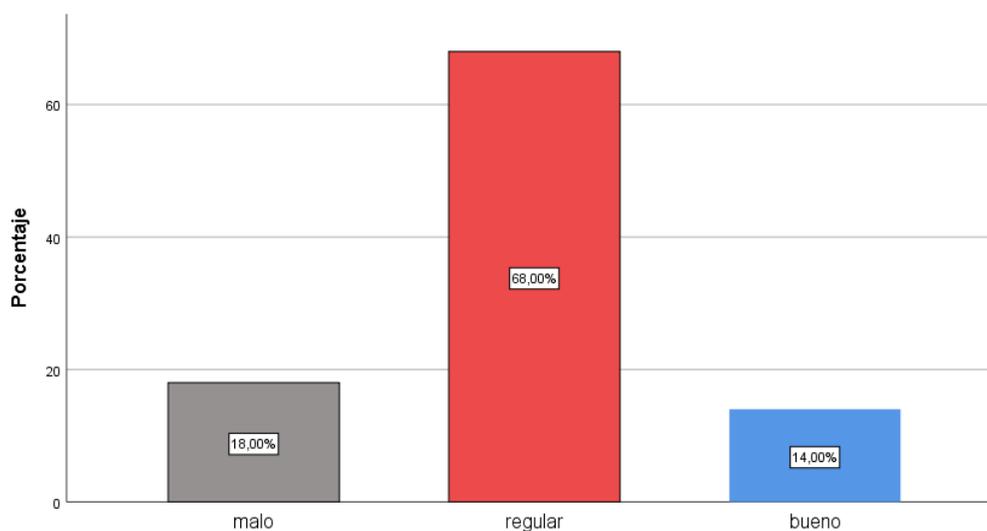
Tabla 6

Nivel de los procesos administrativos

	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	25 - 48	9	18	18.0
Regular	49 - 63	34	68	86.0
Bueno	64 - 67	7	14	100.0
Total		50	100	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 6 refleja los puntajes obtenidos del cuestionario a los trabajadores en cuanto al nivel de procesos administrativos, los mismos delimitados por intervalos (malo, regular, bueno). Se evidencian que los procesos administrativos tienen un nivel regular, en tanto los niveles malo y bueno reflejan cantidades menores.



Fuente: Elaboración propia

Figura 1 Diferencias porcentuales en niveles de procesos administrativos

La figura 1, muestra el nivel de procesos administrativos siendo indicado como regular con un porcentaje significativo de 68%, asimismo se evidencia un 18% malo y 14% bueno.

4.2. Nivel de desempeño laboral en la UGEL de San Martín, 2021

Tabla 7

Nivel del desempeño laboral

	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	38 - 46	12	24	24.0
Medio	47 - 53	30	60	84.0
Alto	54 - 60	8	16	100.0
Total		50	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencian los niveles de desempeño de los trabajadores los cuales están explicados en tres escalas (bajo, medio, alto) siendo el nivel medio el más destacado y relevante, asimismo, no se refleja porcentajes significativos en los niveles bajo y alto.

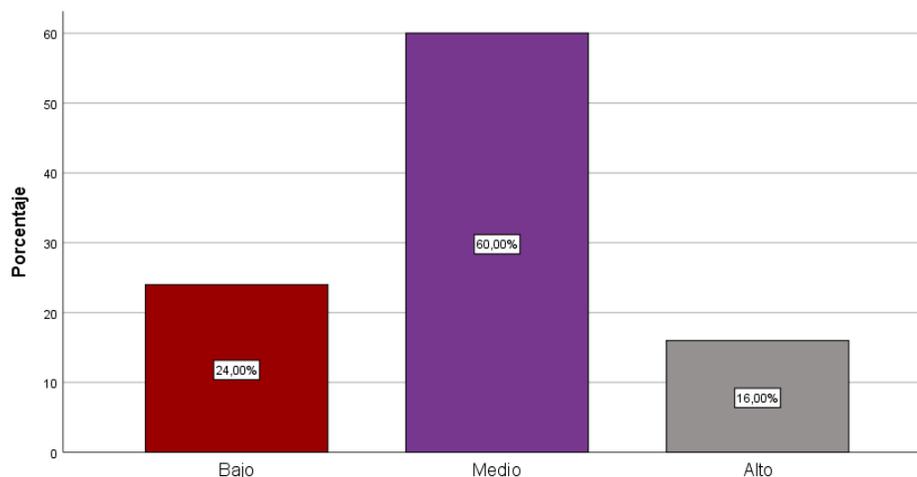


Figura 2 Diferencias porcentuales del nivel de desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

Se muestran los niveles del desempeño laboral, el cual refleja un importante y mayoritario porcentaje en el nivel medio con un 60%, se puede considerar que el desempeño de los trabajadores está definido en términos regulares, asimismo, es 24% bajo y 16% alto.

4.3. Relación entre los procesos administrativos y el desempeño contextual en la UGEL de San Martín - 2021.

Tabla 8

Relación entre los procesos administrativos y el desempeño contextual.

Variables		Procesos administrativos	Desempeño contextual
Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1.000	-0.136
	Sig. (bilateral)		0.347
	N	50	50
Desempeño contextual	Coeficiente de correlación	-0.136	1.000
	Sig. (bilateral)	0.347	
	N	50	50

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 8, se puede identificar la relación existente entre los procesos administrativos y el desempeño contextual, reflejando un coeficiente de $-0,136$ considerando una correlación negativa o también nula, asimismo el sig. Bilateral es de 0.347 lo cual no representa una relación significativa.

4.4. Relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021.

Para poder definir qué tipo de prueba de correlación utilizar, es necesario realizar la prueba de normalidad, en este caso es la de K- S, ya que la muestra fue de 50 trabajadores.

Tabla 9

Prueba de normalidad Shapiro Wilk

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Procesos administrativos	0.740	50	0.000
Desempeño laboral	0.781	50	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Obteniéndose un sig. de 0.000 menor a 0.05, se indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman bajo la siguiente hipótesis:

Tabla 10

Correlación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral

Variables		Procesos administrativos	Desempeño laboral
Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1.000	-0.070
	Sig. (bilateral)		0.627
	N	50	50
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0.070	1.000
	Sig. (bilateral)	0.627	
	N	50	50

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados evidencian que el coeficiente de correlación entre las variables es de - 0.070, mostrando una relación negativa o nula, asimismo, el p – *valor* es de 0.627, mayor a 0.05 por lo tanto se rechaza el H_1 y se acepta la hipótesis nula, donde decimos que no existe relación significativa entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021.

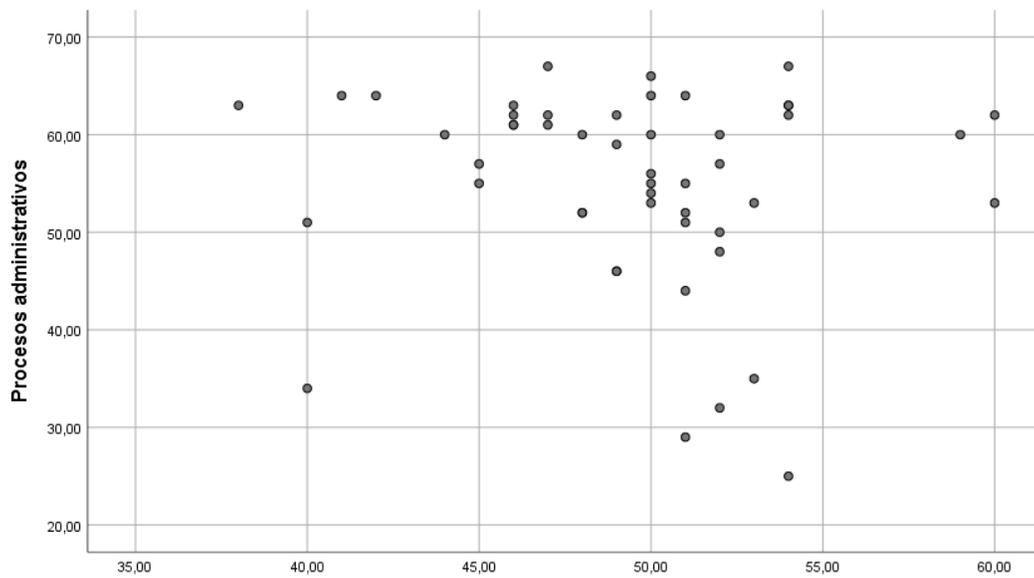


Figura 3 Dispersión entre las variables

Fuente: Elaboración propia

La figura 3 corrobora que no existe alguna relación entre las variables, no siguen una tendencia por lo que, por lo que representa una correlación nula.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se explican los resultados obtenidos en el estudio, con respecto al primer objetivo específico el nivel de procesos administrativos se obtuvo un 68% regular, 18% malo y 14% bueno, los cuales guardan similar resultados con Mendoza et al. (2020) quien concluyó que, el 67% no planifica actividades dentro de los negocios, el 83% no ha elaborado una estructura de la misión ni visión de su empresa, es fundamental la integración del personal, los objetivos claros, de tal manera que puedan cumplir con la misión de la empresa. Asimismo, el 63% de las Mypes no aplican de manera adecuada los procesos administrativos, no existe una estructura ni orden en sus actividades que sean eficientes, de acuerdo al contexto de la investigación, en la UGEL San Martín no existe un flujograma establecido, ni una estructura de la directiva con una resolución jefatural, lo cual hace que los documentos muchas veces son derivadas a otras áreas que no tiene que ver con lo solicitado por los usuarios, esto conlleva que aumenten los días en lo que se puedan responder a los requerimientos mucho después del plazo estimado.

En ese contexto, los resultados concuerdan con Macaneiro et al. (2018) quien explica que, es necesario que la empresa fortalezca el área de información, para que todos los trabajadores puedan conocer las actividades a las que pertenecen, se identificó que el 67% demuestran confianza en las explicaciones que les brindan quienes tienen una comprensión más amplia del tema y que es más fácil y rápido para ellos buscar a estas personas para resolver sus problemas, de tal modo que influye en el desempeño de actividades, así también es importante las capacitaciones, un clima organizacional favorable para el buen desarrollo de la obra. En la UGEL San Martín se ha implementado el sistema SIGI el cual se había implementado el 2018 sin embargo, tenía muchas fallas, luego el 2020, con la llegada de la pandemia se vio muy necesario utilizar este sistema ya que por el confinamiento gran parte de los procesos tuvieron que ser virtuales, sin embargo, a pesar de las constantes actualizaciones, el sistema sigue presentado fallos, los

cuales dificultan los procesos administrativos, no se logran resolver las consultas en el tiempo estimado, lo cual genera gran descontento por parte del usuario,

Otro punto importante por lo cual se explica un gran porcentaje regular de los procesos administrativos se asemeja con Izquierdo et al. (2020) quien indica que el 85% de los colaboradores indican que en la empresa no existe una planificación administrativa, así también la estructura organizacional no está bien dimensionada, solo un 15% indicaron que la empresa si aplica con eficiencia los procesos administrativos. Por otra parte, se indicó que el 30% de los recursos financieros se destinan para el mejoramiento tecnológico, nuevos materiales siendo utilizados con la mayor eficiencia posible. En definitiva, para que una empresa logre optimizar sus procesos para lograr sus metas establecidas, es fundamental aplicar adecuadamente los procesos administrativos. En ese contexto, la UGEL San Martín ha invertido en el mejoramiento tecnológico, sin embargo, el correo institucional viene teniendo fallas en cuanto a que se satura, no se han destinado los recursos necesarios para poder pagar la membresía necesaria para que el correo funcione adecuadamente, ya que en el contexto de pandemia se han atendido casi el 80% de los requerimientos en modo virtual, los cuales se tienen que reportar los problemas al área informática los cuales muchas veces no logran resolver estos fallos en el tiempo óptimo, siendo este un eslabón importante en el desarrollo diario de la administración. Asimismo, se ha evidenciado que para la documentación no existe un adecuado seguimiento, los colaboradores se olvidan o poco prestan atención a algunos trámites, lo cual debería llegar al área pertinente para poder responder la documentación.

Con respecto al segundo objetivo específico, los resultados muestran que el desempeño laboral en la UGEL San Martín, es medio con un 60%, 24% bajo y 16% alto, se contrasta los resultados con Tuesta et al. (2021) quien menciona que, tanto el grado de instrucción, el salario y el tiempo de antigüedad en tienen un alto grado de correlación con el desempeño del colaborador, el 78% mencionaron que el salario es lo esperado, por eso tener un sistema para recompensar bien a sus

trabajadores es de gran importancia, de modo que puedan tener actitudes positivas dentro de la entidad. Asimismo, se hace una importante referencia al tiempo de experiencia, ya que se evidencia que la rutina de ciertos colaboradores es un aspecto negativo, por lo cual baja su rendimiento, ya que todo se hace muy repetitivo. En el contexto donde se desarrolló la investigación, en la parte remunerativa existen una notable diferente entre colaboradores según el contrato establecido, siendo el trabajo desarrollado muy similar, por lo contrario, con Tuesta (2021), los trabajadores no están de acuerdo con su salario, lo cual evidencia un descontento por parte de los trabajadores y esto afecta en manera a su desempeño.

Asimismo, para la toma de decisiones, en la institución es muy importante y opinión de peso a los trabajadores con más experiencia, los cuales ayudan a una consolidación de ideas. En ese contexto se puede añadir que algunos colaboradores entran a puestos que no necesariamente están en la capacidad de desempeñarlos de una forma adecuada, solo porque el factor político los ha llevado a tener ese lugar, lo cual, genera un malestar en el ambiente de trabajo, siendo o no justo, cada colaborador desempeña sus labores aún a costa de que tal vez, otro merecía el puesto. Sumando a ello, se ha visto que algunos trabajadores si cumplen eficientemente con sus actividades, si embargo, cuando ocurre algún problema o fallo en la documentación, se pasa desapercibido cuando lo ocasiona un trabajador que está ayudado por la política. Dicho esto, se ha podido evidenciar que los trabajadores que tienen contrato permanente, dejan sus tareas aplazarse o simplemente solo cuando el directivo hace una auditoría empiezan a hacerlo.

Algunos autores explican que para que existe un buen desempeño del trabajador el ambiente donde lo desarrolla debe ser el adecuado, el compañerismo, la gratitud y la sana competencia son factores importantes para que se el colaborador pueda desarrollar su labor. En el caso de la UGEL San Martín se evidencia que en promedio el ambiente de los trabajadores es el adecuado, sin embargo, existe la competencia desleal, la envidia, los malos comentarios, los grupos opuestos, estos son algunos motivos los cuales pueden afectar a los colaboradores, este contexto

concuenda con Cubillos et al. (2018) quien expresa que, la institución debe poner en énfasis dos importantes factores los cuales influyen al desempeño de sus colaboradores, el primer factor es el entorno de trabajo o clima laboral, que en su gran parte pueden influir negativamente si es que no hay confraternidad ni compromiso los objetivos corporativos se verán afectados, el siguiente punto es la planeación estratégica, si todas las actividades no están alineadas a cumplir determinados objetivos, no se podrán cumplir el plan anual.

Así también, dado los resultados regulares en el desempeño del trabajador, son pocos los colaboradores que están bien capacitados para ejercer los puestos que les son encargados, esto se debe a que en la gestión pública, muchos de los puestos son rotados debido a que llega otro gobierno y por una cuestión de confianza, cambian a los trabajadores, los cuales muchas veces no aprendieron en su totalidad sus funciones, y llegan a una nueva área donde tiene que aprender del día a día para poder desempeñar bien sus funciones, en tanto, mientras están aprendiendo, algunas áreas están con demoras y no cumplen en el tiempo establecido con las solicitudes de los usuarios, estos hechos se asemejan con el estudio de Coronel (2019) quien menciona que, el desempeño de los trabajadores está estrechamente ligado al nivel de conocimientos, de esa manera puede mejorar su entorno, se mostró que el 56% del personal se desempeñan de forma eficiente en las áreas de atención al paciente, así también el 30% muestra bajo desempeño, lo cual se infiere que algunos trabajadores no están correctamente capacitados en las áreas designadas.

Otro punto a resaltar es como el colaborador logra explayarse en su trabajo, las interrelaciones entre colaboradores es fundamental para que se pueda crear un ambiente deseado, por lo cual en el estudio se ha podido evidenciar que los directivos si tienen la disposición de escuchar todas las sugerencias por parte de sus trabajadores, siendo sus opiniones muchas veces tomadas en cuenta para resolver algún problema, este acto por parte del directivo hace sentir que el colaborador es parte de la institución, donde puede lograr interiorizar y fidelizarlo,

estos son aspectos importantes para que el colaborador no solo rinda, sino, sea más eficiente en sus actividades, ya que los factores intangibles como el buen trato, ambiente amigable, son muy valorados de gran manera, muchas veces más que el salario, estos resultados con contrarios con el estudio de Chagray et al. (2020) quien muestra que, el desempeño de los trabajadores se ve intervenido por la motivación, el liderazgo de los que tienen mayor rango y el entorno de trabajo, ya que se observó que el 45% muestra un desempeño medio, los encuestados indicaron que no se les permite explayarse ni plantear nuevas propuestas para mejorar las funciones, lo que podría mejorar tanto al desarrollo personal del colaborador como el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Con respecto al tercer objetivo específico se logró evidenciar la relación los procesos administrativos y el desempeño contextual un coeficiente de $-0,136$ lo cual es considerado como una relación nula, esto representa que un aumento en inversión de los procesos administrativos, no tendrá repercusiones en el desempeño contextual, por lo tanto, se tienen que trabajar ambos aspectos por separado, si bien los resultados regulares de la administración, se explica por la demora de los trámites, los sistemas no funcionan adecuadamente. Asimismo, en caso del desempeño contextual está relacionado con otros factores distintos a los procesos administrativos, los cuales algunos de los factores evidenciados están relacionados con el crecimiento personal, ya que cada colaborador busca mejorar, capacitarse, proponer soluciones creativas, cosas que le brinden el reconocimiento de poder hacer mejor las cosas, factores que contrastan con Silva et al. (2018) quien expresa que el desempeño tiene un tendencia regular debido a que en el último periodo no se lograron las metas institucionales propuestas, asimismo muchos colaboradores no muestran los conocimientos necesarios para cumplir con cada procedimiento en las actividades designadas, así también se ha evidenciado que no existe una predisposición por parte de los colaboradores en mejorar o realizar con eficiencia su trabajo, simplemente están cumpliendo sus horarios, sin identidad con la municipalidad.

Finalmente, con respecto al objetivo general del estudio, se puede evidenciar que no existe relación significativa entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en el contexto de la UGEL San Martín en el periodo 2021, ya que obteniendo una significación bilateral de 0.627 y un coeficiente de Rho Spearman de -0.070, lo cual evidencia una relación nula, por lo que podemos decir que si la UGEL San Martín, quiera tomar medidas en torno a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, tendrá que buscar factores diferentes los cuales guarden mayor relación con estos, de tal manera que se vea reflejado en el cumplimiento de sus objetivos institucionales, asimismo, por lo cual se recomienda para futuras investigaciones identificar aquellos elementos que guarden mayor relación en torno a las variables de procesos administrativos y desempeño laboral se refiere.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. No existe relación entre las variables los procesos administrativos y el desempeño contextual en la UGEL de San Martín- 2021, el coeficiente de Rho de Spearman es - 0.070, y la significación es $p - Valor$ de $0.627 > 0.05$. Lo cual significa no existe relación alguna o nula entre las variables, son otros factores distintos a la administración que guarda relación con el desempeño laboral. Un aumento de recursos en una variable no repercutirá en la otra.
- 6.2. El nivel de procesos administrativos se obtuvo un 68% regular, 18% malo y 14% bueno. Lo que significa que no se están cumpliendo de manera eficiente con los procedimientos para el correcto desempeño administrativo en la institución.
- 6.3. El desempeño laboral en la UGEL de San Martín- 2021, tiene un nivel medio 60%, bajo 24% y alto 16%. Lo cual significa que una gran parte de los colaboradores solo cumplen con sus funciones establecidas, sin tomar una mejora continua en su trabajo.
- 6.4 No existe relación entre los procesos administrativos y el desempeño contextual en la UGEL de San Martín- 2021, el coeficiente de Rho de Spearman fue -0.136 y un $p - Valor$ de $0.347 > 0.05$. Lo cual significa una correlación negativa muy débil o nula entre los elementos, son otros factores distintos a la administración que guarda relación con el desempeño contextual.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director de la UGEL San Martín, 2021, para mejorar los procesos administrativos en la entidad es necesario mejorar las áreas de soporte técnico, ya que, actualmente la mayoría de los trámites administrativos se realizan de forma virtual y estos sistemas presentan fallas, por lo tanto, se evidencia en la demora en el tiempo de respuesta de las solicitudes usuarias, asimismo, para mejorar el desempeño de los colaboradores, realizar talleres de motivación y aumentar los incentivos no económicos de modo que el trabajador se sienta parte de la entidad.
- 7.2. Destinar recursos para el mejoramiento de los sistemas virtuales de atención al usuario, asimismo, capacitar a los encargados y a los usuarios al correcto uso y funcionamiento de estas plataformas.
- 7.3. Planificar talleres de confraternización y motivación a los trabajadores, de modo que estas actividades puedan lograr interiorizar a los trabajadores, asimismo, brindar reconocimientos no económicos para aquellos que lograron un buen desempeño.
- 7.4. Inducir periódicamente a los colaboradores en las diferentes áreas de trabajo, debido al constante rotación de personal, de modo que pueda desempeñar con eficiencia su trabajo y cuando se realice dicha rotación.

REFERENCIAS

- Almeyda, A., Otero, D., & García, A. (2019). *Formación de competencias de investigación en la Facultad de Psicología de la Universidad de la Habana . Su evolución a través de diferentes.* Katharsis, 102–114.
- Apaza, O. (2017). *Factores motivacionales y desempeño laboral en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, Perú - 2016.* Investigación Valdizana, 11(3), 168–177.
- Barclay, L. A., & Kang, J. H. (2019). *Employee-Based HRM: Bereavement Policy in a Changing Work Environment.* Employee Responsibilities and Rights Journal, 31(3), 131–148. <https://doi.org/10.1007/s10672-019-09337-8>
- Bhave, D. (2017). *The invisible eye? Electronic performance monitoring and employee job performance.* Personnel Psychology, 67(3), 605–635.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú.* Journal of Economics Finance and International Business, 3(October), 75. <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Call, M., & Ployhart, R. (2021). *A theory of firm value capture from employee job performance: A multidisciplinary perspective.* Academy of Management Review, 46(3), 572–590. <https://doi.org/10.5465/amr.2018.0103>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). *Organizational environment and work performance, case: Peruvian dairy company.* Revista Nacional de Administración, 11(2), 32–97. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chander, R. (2016). *Evaluating the employee's performance appraisal system in college libraries of Mahendergarh District in Haryana.* Library Progress (International). <https://doi.org/10.5958/2320-317x.2016.00011.8>
- Cheng, E. W. L., & Li, H. (2016). *Job Performance Evaluation for Construction Companies: An Analytic Network Process Approach.* Journal of Construction Engineering and Management, 132(8), 827–835. [https://doi.org/10.1061/\(asce\)0733-9364\(2006\)132:8\(827\)](https://doi.org/10.1061/(asce)0733-9364(2006)132:8(827))

- Chiang, M. M., & San Martín, N. (2017). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159–165. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000300001>
- Chong, S. C., Falahat, M., & Lee, Y. S. (2020). *Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia*. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 69–80. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- CONCYTEC. (2018). *Programa Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación* (p. 60).
- Coronel, F. (2019). *Labor performance of nursing staff at the Alberto Sabogal Hospital. Challenges of social transformation*. *Opuntia Brava*, 11(3), 256–272. <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/810>
- Cubillos, B., Velásquez, F., & Reyes, M. (2018). *Plan for improving the organizational climate variables that affect work performance in a state enterprise*. *Suma de Negocios*, 5(10), 69–73. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70012-6)
- Dorantes, J., Hernández, J., & Tobón, S. (2016). *Juicio de expertos para la validación de un instrumento de medición del síndrome de burnout en la docencia*. *Revista Ra Ximhai*, 327–346.
- Ferreira, V. (2020). *Metodologia participativa: relato de pesquisa voltada à prática do enfermeiro*. *Revista Recien - Revista Científica de Enfermagem*, 10(30), 68–76. <https://doi.org/10.24276/rrecien2020.10.30.68-76>
- Frías, D. (2020). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. *Universidad de Valencia*, 1–13.
- Gabarro, S. A. (2016). *Work Environment*. *Web Application Design and Implementation*, 28(5). <https://doi.org/10.1109/9780470083963.ch4>
- Hahn, H., & Kim, S. (2018). *An empirical study on the relationship between perceived employability and employee performance*. *Human Resource Development International*, 21(2), 74–90. <https://doi.org/10.1080/13678868.2017.1366175>
- Ingusci, E., Callea, A., Cortese, C. G., Zito, M., Borgogni, L., Cenciotti, R.,

- Colombo, L., Signore, F., Ciavolino, E., & Demerouti, E. (2019). *Self-efficacy and work performance: The role of job crafting in middle-age workers*. *International Journal of Business and Society*, 20(2), 533–551.
- Ispas, A. (2016). *The perceived leadership style and employee performance in Hotel Industry – a dual approach*. *Revista de Management Comparat Internațional*.
- Izquierdo, A., García, M., Baque, L., & Salcedo, R. (2020). *Improvement of administrative processes for traditional food restaurants in the province of los Ríos. Mikarimin*. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 10.
- Khan, H. G. A., Chughtai, M. S., Bashir, A., & Paracha, U. K. (2019). *Rejection sensitivity and job performance: Workplace loneliness as mediator and emotional culture of companionate love as moderator*. *Pakistan Journal of Commerce and Social Science*, 13(4), 997–1016.
- Koopmans, L. (2016). *Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales : The Case of the Journal of Work and Organizational Psychology Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales : The Case of the*. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(1), 195–205. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=29afb6fc-43e2-46ca-9f9c-7100a1b72b22%40sessionmgr103>
- Kosullarinin, I., & Uzerine, P. (2020). *The effect of workplace conditions on employee job performance*. *Ege Akademik Bakis (Ege Academic Review)*, 20(1), 57–74. <https://doi.org/10.21121/eab.510839>
- Lee, K., & Duffy, M. K. (2019). *A functional model of workplace envy and job performance: When do employees capitalize on envy by learning from envied targets?* *Academy of Management Journal*, 62(4), 1085–1110. <https://doi.org/10.5465/amj.2016.1202>
- Levine, L. O., & Aurand, S. S. (2017). *Evaluating automated work-flow systems for administrative processes*. *Interfaces*, 24(5), 141–151. <https://doi.org/10.1287/inte.24.5.141>
- Limon, I., & Sezgin, S. (2020). *Development of Teacher Job Performance Scale and Determining Teachers' Job Performance Level*. *Journal of Theoretical*

- Educational Science, 13(July), 564–590.
- Maçaneiro, M. B., Catczu, T. S., & Korchaque, E. D. L. (2018). *Assessoria Executiva na Padronização e Organização de Processos Administrativos*. *Revista de Gestão e Secretariado*, 03(01), 109–133. <https://doi.org/10.7769/gesec.v3i1.88>
- Martín, P., Ramos, J., Lira, E., & Peiró, J. (2018). *Mindfulness and Job Control as Moderators of the Relationship between Demands and Innovative Work Behaviours*. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 179–185.
- Mendoza, M., Álvarez, L., & Rivera, G. (2020). *Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo*. *2Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 1–13.
- Mustafa, K. (2019). *A research on strategically Evaluation of working performance of sme's*. *Telematique*, 233–243.
- Nazma, B., & Akhtar, M. (2020). *Relationship between Organizational Structure and Job Performance of Teaching Faculty at Higher Education Level*. *Journal of Research and Reflections in Education*, 14(1), 113–122.
- Nguyen, P. V., Le, H. T. N., Trinh, T. V. A., & Do, H. T. S. (2019). *The effects of inclusive leadership on job performance through mediators*. *Asian Academy of Management Journal*, 24(2), 63–94. <https://doi.org/10.21315/aamj2019.24.2.4>
- Nicholson, S., Nicholson, J., & Fernandez, S. (2017). *Performance and management in the public sector: Testing a model of relative risk aversion*. *Public Administration Review*.
- Olunfunminiyi, O. (2019). *Work environment as correlate of employees' job performance and self esteem in Dangote Flour Mills Plc, Ilorin.* *Journal of Chemical Information and Modeling*, 27(2), 23–36.
- Paravié, D. (2020). *Una Pyme industrial aplicando La metodologia de investigacion-acción*. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 1, 45–59.
- Peltea, B. (2018). *Predicting work performance and professional satisfaction*

- through different types of motivation and self-esteem. Social Behavior and Personality, 45–57.*
- Posthuma, R. A. (2020). *The dimensionality of supervisor evaluations of job performance. Journal of Business and Psychology, 14(3), 481–487.*
<https://doi.org/10.1023/A:1022984301410>
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, K., & Rodríguez, J. (2020). *Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. Apuntes Universitarios, 10, 46–64.*
- Saks, A. M., & Waldman, D. A. (2018). *The relationship between age and job performance evaluations for entry-level professionals. Journal of Organizational Behavior, 19(4), 409–419.*
[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199807\)19:4<409::AID-JOB842>3.0.CO;2-6](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199807)19:4<409::AID-JOB842>3.0.CO;2-6)
- Salehi, T., Barzegar, M., & Yekaninejad, M. (2020). *Relationship between Healthy Work Environment, Job Satisfaction and Anticip. Salehi, Tasmine, 10(2), 826–831.*
<http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.unal.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=6c8833c8-e3c6-497a-8012-1b548080cbf4%40pdc-v-sessmgr02>
- Salvador, P. (2021). *Mecanismos informales de negociación presupuestal y el impacto de las participaciones en el gasto de los estados. Gestión y Política Pública, XXIII(1), 47–78.*
- Sams, M., & Simutis, Z. (2020). *Soldier Job Performance Measurement Tools. Ciencia & Trabajo, August.*
- Silva, E., Silva, G., & Bautista, J. (2018). *Organizational climate influence on job performance of workers of the Municipality Of Morales, Región San Martín. Revista Tzhoecoén, 56–63.* <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Sittar, K., Afrid, T., Munawar, S., & Raoof, R. (2021). *Relationship between Organizational Commitments and Job Performance of University Teachers. Ilkogretim Online, 20(5), 461–467.*
<https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.05.49>
- Sultana, A. (2020). *Multidimensionality of job performance: an empirical*

- assessment through scale development*. Elementary Education Online, 19(4), 2467–2483. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2020.764615>
- Tabone, L., Mortara, V., & Zanfrillo, A. I. (2021). *Value added in productive process combining soft systems methodology and simulation*. Artículo Original Investigación De Operaciones Y Estadística, Xlii(1), 1–16. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=9745f731-d54b-479e-aa38-4b05f192ccb2%40pdc-v-sessmgr01>
- Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R., & Morante, M. (2021). *Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico*. Revista Venezolana de Gerencia, 26(95), 629–641. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.12>
- Umiña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa serpetbol*. Universidad Autónoma Del Perú, 1–115.
- Vargas, S., & Flores, M. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios*. Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información, 33(79), 149. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Wittke, D. D. (2017). Performance evaluations. *Engineering Management International*, 4(1), 83–84. [https://doi.org/10.1016/0167-5419\(86\)90015-3](https://doi.org/10.1016/0167-5419(86)90015-3)
- Yousefi, M., & Abdullah, A. G. K. (2019). *The impact of organizational stressors on job performance among academic staff*. International Journal of Instruction, 12(3), 561–576. <https://doi.org/10.29333/iji.2019.12334a>
- Zare, L. R. (2017). *Felicidad en el trabajo y desempeño laboral en un Centro de capacitación industrial de la ciudad de Trujillo (Perú), año 2016*. Ex Cathedra En Negocios, 1(2), 77–91. <https://doi.org/10.18050/revexcathedraennegocios.v1n2a6>
- Zhang, X. (2017). *Knowledge management system use and job performance: A multilevel contingency model*. MIS Quarterly: Management Information Systems, 41(3), 811–840. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2017/41.3.07>

Anexos

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Procesos administrativos	Ispas (2016) lo define como los procedimientos para mejorar la productividad dando importancia a cada elemento dentro de la organización, de esto depende el éxito de la entidad.	Se medirá en una escala de, Bueno, regular, malo utilizando el procedimiento de la escala de Stanones. Para la medición de los indicadores se utilizará un cuestionario con escalas ordinales tipo Likert.	Planeación	Elaboración de objetivos Planes de mejora Recursos Comunicación	Ordinal
			Organización	Funciones establecidas Asignación de cargos Objetivos Líneas de autoridad	
			Dirección	Liderazgo directivo Programas de capacitación Reconocimiento Seguridad y salud	
			Control	Evaluación del desempeño Medidas correctivas	
Desempeño laboral	Zhang (2017) lo menciona, es el comportamiento que una persona pueda tener, ya sea negativo o positivo en su entorno de trabajo, el cual esta observado y afecta directamente a la entidad.	El desempeño laboral se medirá en una escala de, bajo, medio, alto, utilizando el procedimiento de la escala de Stanones. Para la medición de los indicadores se utilizará un cuestionario con escalas ordinales tipo Likert.	Desempeño de tarea	Nivel de organización Nivel de compromiso Nivel de cumplimiento de trabajo Grado de gestión de tiempo Nivel de iniciativa	Ordinal
			Desempeño contextual	Nivel de conocimientos Nivel de competencias laborales Nivel de creatividad laboral Nivel de aceptación de responsabilidades adicionales Nivel de superación laboral Nivel de participación	
			Comportamientos contra productivos	Nivel de quejas poco importantes Nivel de problemas en el trabajo	

Matriz de consistencia

Título: Procesos administrativos y desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de los procesos administrativos en la UGEL de San Martín - 2021? ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021? ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y el desempeño contextual en la UGEL de San Martín - 2021?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Medir el nivel de los procesos administrativos en la UGEL de San Martín - 2021. Medir el nivel del desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021. Establecer la relación entre los procesos administrativos y el desempeño contextual en la UGEL de San Martín - 2021.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021.</p> <p>hipótesis específicas: H1: el nivel de los procesos administrativos en la UGEL de San Martín - 2021, es bueno. H2: El nivel del desempeño laboral en la UGEL de San Martín - 2021, es alto. H3: La relación entre los procesos administrativos y el desempeño contextual en la UGEL de San Martín - 2021, es significativo.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	<p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>										
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño descriptivo correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>Esquema: Donde: M = Muestra O₁ = Procesos administrativos O₂ = Desempeño laboral r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población La población objeto de estudio, estará constituido por 50 miembros del personal que laboran en la UGEL de San Martín - 2021.</p> <p>Muestra La muestra del estudio estará constituida por 50 miembros del personal que laboran en la UGEL de San Martín - 2021.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Procesos administrativos</td> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Desempeño laboral</td> <td>Desempeño de tarea</td> </tr> <tr> <td>Desempeño contextual</td> </tr> <tr> <td>Comportamientos contra productivos</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Procesos administrativos	Planeación	Organización	Dirección	Control	Desempeño laboral	Desempeño de tarea	Desempeño contextual	Comportamientos contra productivos
Variables	Dimensiones												
Procesos administrativos	Planeación												
	Organización												
	Dirección												
	Control												
Desempeño laboral	Desempeño de tarea												
	Desempeño contextual												
	Comportamientos contra productivos												

Cuestionario: Procesos administrativos

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Escala de conversión	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Planificación						
01	La administración elabora objetivos de acuerdo con la Política de modernización de la gestión pública					
02	Los planes son viables y conducen a la mejora institucional					
03	Se cuentan con suficientes recursos para alcanzar los objetivos.					
04	Los objetivos son comunicados a todas las unidades orgánicas de la Institución					
Organización						
05	Las funciones, atribuciones y responsabilidades inherentes al cargo están establecidas en forma clara y precisa					
06	La asignación a los cargos establecidos en el CAP se realiza teniendo en cuenta la especialización del trabajador.					
07	La organización es adecuada para conseguir los objetivos de la Institución					
08	La organización es clara y permite determinar las líneas de autoridad					
Dirección						
09	El liderazgo ejercido por los directivos permite que el personal se involucre en el logro de los objetivos					

10	Existen y se llevan a cabo programas de capacitación y motivación al personal					
11	Es política de la UGEL, realizar reconocimientos públicos por buen desempeño del trabajador					
12	Existen y se llevan a cabo programas de seguridad y salud en el trabajo.					
Control						
13	La UGEL realiza evaluaciones de desempeño tomando como base los objetivos organizacionales, disposiciones y normativas vigentes.					
14	Las medidas correctivas son tomadas en base a las recomendaciones producto de las autoevaluaciones.					
15	Las acciones correctivas que toma la UGEL son proporcionales al tipo de faltas detectadas					

Cuestionario: Desempeño laboral

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Escala de conversión	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Desempeño de tarea						
01	El colaborador organiza su trabajo para acabarlo a tiempo.					
02	El colaborador ha tenido en cuenta los resultados que se han planificado en la empresa					
03	El colaborador ha sido capaz de establecer prioridades.					
04	El colaborador ha sido capaz de llevar a cabo el trabajo de forma eficiente.					
05	El colaborador ha asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.					
Desempeño contextual						
06	El colaborador ha dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre su puesto de trabajo.					
07	El colaborador se esforzó para mantener al día sus competencias laborales.					
08	El colaborador ha planteado soluciones creativas a nuevos problemas.					
09	El colaborador ha buscado continuamente nuevos retos en el trabajo.					
10	El colaborador ha participado activamente en reuniones y/o consultas.					
Comportamientos contra productivos						
11	El colaborador se ha quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.					
12	El colaborador ha empeorado los problemas del trabajo.					
13	El colaborador se ha centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.					
14	El colaborador ha conversado con sus compañeros sobre los aspectos negativos de su trabajo.					
15	El colaborador habló con personas ajenas a la organización sobre aspectos negativos del trabajo.					

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Gilberto Carrión Barco
Institución donde labora : Docente de la Escuela de Postgrado de la UCV.
Especialidad : Ingeniero en Computación e Informática – Metodólogo
Instrumento de evaluación : Para evaluar los Procesos Administrativos.
Autor (s) del instrumento (s): Michel Angelo Leveau Chappa.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

_____ *SE RECOMIENDA APLICAR EL INSTRUMENTO A UNA MUESTRA PILOTO* _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, _18_ de octubre de 2021.

DR. GILBERTO CARRIÓN BARCO

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

Apellidos y nombres del experto: Mg. Evelyn Azan Rodríguez.
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín.
 Especialidad : Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar los Procesos Administrativos.
 Autor (s) del instrumento (s): Michel Angelo Leveau Chappa.

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos Administrativos .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Procesos Administrativos .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos Administrativos .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
46

Tarapoto, 13 de octubre de 2021.



Mg. Evelyn Azan Rodríguez
 LIC. ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
 CLAD 23351

Sello personal y-firma

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

Apellidos y nombres del experto: Lic. Pool Lincoln Alfaro Saavedra
 Institución donde labora : Alfa Innovaciones S.A.C.
 Especialidad : MBA
 Instrumento de evaluación : Para evaluar procesos administrativos
 Autor (s) del instrumento (s): Michel Angelo, Leveau Chappa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: procesos administrativos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: procesos administrativos					Z
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: procesos administrativos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Existe suficiencia para medir la variable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 20 de octubre de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Gilberto Carrión Barco

Institución donde labora : Docente de la Escuela de Postgrado de la UCV.

Especialidad : Ingeniero en Computación e Informática – Metodólogo

Instrumento de evaluación : Para evaluar el desempeño laboral.

Autor (s) del instrumento (s): Michel Angelo Leveau Chappa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		43				

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

_____ SE RECOMIENDA APLICAR EL INSTRUMENTO A UNA MUESTRA PILOTO _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, __18__ de octubre de 2021.



DR. GILBERTO CARRIÓN BARCO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Evelyn Azan Rodríguez.
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín.
 Especialidad : Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el desempeño laboral.
 Autor (s) del instrumento (s): Michel Angelo Leveau Chappa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio Desempeño laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 13 de octubre de 2021.



Mg. Evelyn Azan Rodríguez
 LIC. ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
 QIAD - 23351

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Lic. Pool Lincoln Alfaro Saavedra

Institución donde labora : Alfa Innovaciones S.A.C

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación : Para evaluar desempeño laboral

Autor (s) del instrumento (s): Michel Angelo, Leveau Chappa

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: desempeño laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: desempeño laboral .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: desempeño laboral				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

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

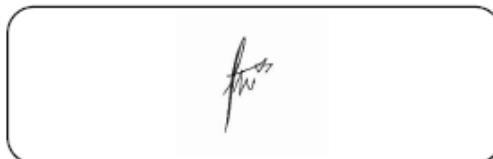
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Existe suficiencia para medir la variable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 20 de octubre de 2021



Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

		DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN	
		UGEL SAN MARTÍN	
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"			
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES			
Datos Generales			
Nombre de la Organización:		RUC: 20187348341	
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN MARTÍN			
Nombre del Titular o Representante legal:			
DR. ALFONSO ISUIZA PEREZ.		DNI: 01119950	
Consentimiento:			
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*) , autorizo <input checked="" type="checkbox"/> , no autorizo <input type="checkbox"/> publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:			
Nombre del Trabajo de Investigación			
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL DE SAN MARTÍN, 2021.			
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.			
Autor: MICHEL ANGELO LEVEAU CHAPPA.		DNI: 74065320	
En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.			
Lugar y Fecha: Tarapoto, 01 de octubre del 2021.			
			
Firma: _____		Dr. Alfonso Isuiza Perez Director del Programa Sectorial III UGEL SAN MARTÍN - TARAPOTO	
(Titular o Representante legal de la Institución)			
<small>(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será</small>			

Autorización para la publicación de los resultados de la institución donde se ejecutó la investigación

		DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN	
		UGEL SAN MARTÍN	
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"			
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES			
Datos Generales			
Nombre de la Organización:	RUC: 20187348341		
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN MARTIN			
Nombre del Titular o Representante legal:			
DR. ALFONSO ISUIZA PEREZ.		DNI: 01119950	
Consentimiento:			
De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*) , autorizo <input checked="" type="checkbox"/> no autorizo <input type="checkbox"/> publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:			
Nombre del Trabajo de Investigación			
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL DE SAN MARTÍN, 2021.			
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.			
Autor: MICHEL ANGELO LEVEAU CHAPPA.		DNI: 74065320	
En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.			
Lugar y Fecha: Tarapoto, 01 de octubre del 2021.			
			
GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN Unidad de Gestión Educativa Local UNIDAD EDUCATIVA Nº 1 SAN MARTÍN		DR. ALFONSO ISUIZA PEREZ Unidad de Gestión Educativa Local UGEL SAN MARTÍN - TARAPOTO	
Firma: _____			
(Titular o Representante legal de la Institución)			
<small>(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el docente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será</small>			

Base de datos estadísticos

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	2	1	1	1	2
2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4
3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3
6	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4
7	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4
8	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3
9	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4
10	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4
11	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3
12	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4
13	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3
14	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4
15	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
16	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
17	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
18	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
19	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3
20	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
22	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3
23	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3
24	1	1	3	1	1	3	2	1	2	1	1	1	3	2	2
25	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
26	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
27	3	4	3	3	4	2	5	4	4	3	3	4	4	4	3
28	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3
29	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3
30	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4
31	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	2	3	3	3	2	2	2	1	3	1	1	1	1
35	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
36	2	2	3	1	4	1	2	3	2	2	2	4	2	2	3
37	2	3	3	2	3	2	4	5	4	5	4	5	4	3	3

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15
1	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3	3	1	2	4	3
2	5	2	3	4	4	4	5	4	3	3	3	1	2	4	3
3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3	3
4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	3	1	3	3	3
5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	3	3	1	3	3
6	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3
7	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	2	1	3	1
8	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	1	2	3	3
9	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	2	2	4	4
10	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	2	2	2	4	5
11	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	1
12	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	1	1	1	3	1
13	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	2	2	1	1	2
14	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	1	1	1
15	4	2	3	3	4	5	3	4	4	2	3	2	2	2	3
16	5	3	3	5	5	4	5	3	5	2	1	1	3	4	2
17	4	3	3	4	5	5	5	3	3	2	3	2	2	1	2
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	1	1	1	1
21	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	1	1	1	2
22	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	2	2	1	1	1
23	4	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	1
24	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	2
25	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3
26	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
27	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	2	1	1	3	1
28	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	1	1	1	1	1
29	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	1	1	1	2
30	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1
31	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	1	1	2	2
32	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	1	1	1	2	2
33	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	2	1	1	1	1
34	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	2	1	1	1	2
35	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	2	1	1	2	2
36	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	1	1	1	2	2
37	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	1	1	1	2	2