



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Proceso administrativo y capacidad de respuesta según los docentes  
de una Ugel de Lima, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

**Arratia Mendez Gissela Karen** (ORCID: 0000-0002-1449-3315)

**ASESORA:**

**Dra. Ponce Yactayo Dora Lourdez** (ORCID: 0000-0001-7823-6839)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima – Perú

2019

## **Dedicatoria**

A mi hermana Norma Méndez, por creer en mi capacidad de lograr mis objetivos, por su incomparable e infinito amor que desde pequeña me inculcó la perseverancia y que todos somos capaces que brillar por nuestro talento.

## **Agradecimiento**

A la universidad César Vallejo, por confiar en aquellas personas habidas de crecer profesionalmente, con esfuerzo superan adversidades y logran concluir sus objetivos.

A los docentes de nuestra Escuela de Posgrado, por brindar sus conocimientos y experiencias con gratitud y entusiasmo, exigiéndonos cada vez más para convertirnos en profesionales de éxito.

## Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE DE TABLAS .....	V
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT .....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización .....	14
3.3 Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimiento.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
ANEXOS .....	40

## Índice de tablas

Tabla 1: <i>Niveles y rangos del cuestionario procesos administrativo</i> .....	16
Tabla 2: Niveles y rangos del cuestionario capacidad de respuesta .....	17
Tabla 3: Se muestra la validez de los expertos de los instrumentos de las dos variables estudiadas en esta investigación.....	18
Tabla 4: Criterios de Sentencia de Confiabilidad.....	18
Tabla 5: Fiabilidad de las variables .....	18
Tabla 6: Descripción de la variable proceso administrativo.....	20
Tabla 7: Descripción de los niveles de la variable capacidad de respuesta .....	20
Tabla 8: Capacidad de respuesta.....	22
Tabla 9: Tablas de contingencia de la planeación y capacidad de respuesta .....	23
Tabla 10: Tablas de contingencia de la organización y capacidad de respuesta .....	24
Tabla 11: Tablas de contingencia de la dirección y capacidad de respuesta .....	25
Tabla 12: Tablas de contingencia de control y capacidad de respuesta .....	26
Tabla 13: Correlación entre proceso administrativo y capacidad de respuesta ..	27
Tabla 14: Correlación entre dimensiones de la primera variable y la segunda variable.....	29
Tabla 15: Operacionalización de la variable proceso administrativo .....	43
Tabla 16: Operacionalización de la variable capacidad de respuesta.....	43

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama del Diseño Correlacional.....	13
Figura 2. Descripción de los niveles proceso administrativo. ....	20
Figura 3. Descripción de los niveles de la variable capacidad de respuesta.....	21
Figura 4. Niveles de proceso administrativo y capacidad de respuesta .....	22
Figura 5. Niveles de la planeación y capacidad de respuesta.....	23
Figura 6. Niveles de la organización y capacidad de respuesta.....	24
Figura 7. Niveles de dirección y capacidad de respuesta .....	25
Figura 8. Niveles de la control y capacidad de respuesta .....	26

## Resumen

La investigación titulada “Proceso administrativo y capacidad de respuesta según los docentes de una Ugel de Lima, 2019” tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en una Ugel 05 de Lima, 2019.

La metodología se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, según su finalidad fue básica de nivel descriptivo y correlacional; con diseño no experimental de corte transversal o transaccional, el método empleado fue el hipotético-deductivo. La muestra estuvo conformada por 196 docentes de una Ugel de Lima, se aplicó un cuestionario de tipo Lickert donde dichos instrumentos fueron sometidos a la validez y fiabilidad por profesionales expertos.

Se aplicó el estadístico Rho de Spearman lo cual determinó la existencia de una relación positiva y significativa entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta según los docentes de una Ugel de Lima, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.467 lo cual indicó una correlación media entre las variables y  $p = 0.000 < 0.01$  que corresponde a un nivel de confiabilidad del 99%, por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

*Palabras clave:* proceso administrativo, capacidad de respuesta, Ugel.

## **Abstract**

The research entitled "Administrative process and response capacity according to the teachers of a Ugel in Lima, 2019" had the general objective of determining the relationship between the administrative process and the response capacity in a Ugel 05 in Lima, 2019.

The methodology was developed under the quantitative approach, according to its purpose, it was basic at a descriptive and correlational level; with a non-experimental cross-sectional or transactional design, the method used was hypothetical-deductive. The sample consisted of 196 teachers from a Ugel in Lima, a Likert-type questionnaire was applied where these instruments were subjected to validity and reliability by expert professionals.

Spearman's Rho statistic was applied, which determined the existence of a positive and significant relationship between the administrative process and the response capacity according to the teachers of an Ugel in Lima, 2019, with a correlation coefficient of 0.467, which indicated a correlation mean between the variables and  $p = 0.000 < 0.01$  which corresponds to a reliability level of 99%, therefore, the decision is made to reject the null hypothesis.

*Keywords:* administrative processes, responsiveness, Ugel.

## I. INTRODUCCIÓN

La administración en realidad, es un hecho desarrollado en la mayor parte de los contextos laborales y cotidianos de la existencia, a razón de ello, se ha aseverado por parte de algunos autores que; "el proceso administrativo comprende varias etapas entre las que se encuentra la planificación" (Chiavenato, s/f, citado por Thompson y Antenaza, 2006) pero, a nivel empresarial se le resta muchas veces importancia al cumplimiento de estas etapas de forma satisfactoria, lo cual disminuye la gestión efectiva de los procesos conducentes al éxito y demostrando desorganización, debilidades de liderazgo, se precisa como: predominio, es decir, "el arte o proceso de dominar al grupo de tal manera que voluntaria y entusiastamente se esfuercen por cumplir y alcanzar las metas de sus grupos" (Zuzama, 2014, pág. 06); el cual, si no es aplicado trae consigo irregularidades en la atención, debilitando la estructura organizativa.

Cabe señalar que todo procedimiento administrativo consiste en un conjunto de períodos o pasos a seguir y poder ofrecer la solución más acorde a un problema o situación administrativa, donde se pueden encontrar problemas de distribución, dirección y buscando darle solución a esto, es necesario poner en práctica una planificación adecuada, para mantener claros las metas que se quieren alcanzar. En referencia a esto, (Fayol, 2000), indica que: "el proceso administrativo es un grupo de actividades autónomas que realiza el responsable de una entidad para desarrollar los deberes de organización, planificación, control y dirección de las actividades que deben desarrollarse en una organización".

Es imprescindible tener presente que, toda organización debe abastecerse de personas y/o colaboradores eficientes para dar una respuesta inmediata y resolver cualquier inquietud que se presente. En tal sentido, el cliente es prioridad y es necesario ofrecerles un servicio adecuado y cumplir satisfactoriamente con el tiempo establecido y a su vez eficazmente.

Es necesario considerar la comunicación constante con el cliente por más que la empresa sea muy cercana Drucker (1989).

En tal sentido, Minaya (2017) expresa que en nuestro país está inmerso en la corrupción en todo trámite o diligencia pública, a esto se le atribuye el desgano en la atención de los trabajadores y eso afecta a los que necesitan una solución o respuesta inmediata. Al respecto Belevan (2016) detalla que la administración debe

ser de calidad para que las localidades puedan tener un crecimiento importante. De igual modo abreviando lo que piensa Avilés (2018) tiene en cuenta al “desempeño” menciona que si este no es productivo no ayuda a que la organización se fortalezca y más aún decaiga su estructura.

De acuerdo a esta situación, Karl (1998), señalan que: “El beneficio y mantenimiento de un nivel de servicio de mayor calidad brindado por cualquier institución u organización comienza con la percepción y el conexión con los clientes, con la prestación del servicio que encaminará a un esfuerzo autónomo de los empleados para mantener y mejorar la calidad del servicio por sus propios medios, aceptando la excelencia del servicio y al mismo tiempo haciéndose responsable de la enorme satisfacción del cliente, ya que el cliente en esta situación expone su propio nivel de satisfacción y cuando vuelve a más servicio entonces, decide si el servicio respondió o no”.

No está demás mencionar que, la jerarquía de la administración radica en la búsqueda de cumplir metas, aplicando técnicas que vinculan a todos los subsistemas organizacionales existentes Parejo (2010). Por otro lado, Cierro (2001), manifiesta que “la administración radica en regir la planificación de los individuos para lograr ejecutar los objetivos organizacionales”. Por ende, si estas distinciones de los procesos no se están cumpliendo en el contexto de estudio, se pone en riesgo el logro de los principales objetivos de la gestión pública, enmarcados en la solución eficiente y efectiva de problemas como lo asegura Sánchez, (2003), al decir que la gestión debe facilitar las actividades de la nación y la atención pública.

Tal es la situación de una institución pública de Lima, la cual es una petición de consecución no relacionada al Gobierno Regional, independiente de su competencia, con autoridad territorial de la provincia, la cual puede cambiar con criterios de interacción de la comunidad facilitando la comunicación, en relación a las políticas nacionales de innovación en la comisión del gobierno, el estado no tiene políticas generales que relacionen la formación preliminar y en servicio; no se realizan programas de capacitación a los empleados públicos dentro de la organización (Reglamento de Gestión y Funciones 2016). Lo que, claramente evidencia un problema en desarrollo, puesto que, la falta de capacitación o de promoción en la misma, afecta enormemente la calidad de la atención, relacionada directamente con la improvisación de los procesos administrativos, resultando en

desorganización y minimizando la capacidad de respuesta por parte de los servidores públicos, no poniendo en práctica una simplificación administrativa, de la cual deriva el éxito de toda organización Tipian (2017).

De modo que, en dicha investigación conviene indicar elementos que, le adjudiquen cierta importancia y a su vez contribuyen ciertos aprendizajes en procedimientos administrativos, tal cual es el control de calidad, donde según ISO 9001 (Calidad 2013) argumenta son un conjunto de actividades ordenadas y sistematizadas de tal manera que puedan ofrecer a los usuarios la seguridad que requieren y así adquirir confianza tanto del producto como el servicio. Las diversas organizaciones analizaron y con experiencia que adquieren a través del tiempo, realmente se dieron cuenta la importancia de respaldar en todo el proceso de la elaboración si es que ofrecen productos y si es un servicio debe ser de excelentísima calidad para llegar a toda clase de cliente. Además, sean ofertados en la administración pública.

En es mismo contexto, se describe científicamente las dimensiones que se abarcarán a lo largo de esta investigación. Por ende, es necesario conocer a detalle qué comprende dichas dimensiones.

Primera dimensión: Planeación: son fases para predecir lo que puede suceder en tiempos venideros, en consecuencia, acrecentar a lo largo del tiempo, (Blandez, 2014). Por otro lado, es la guía de metas, habilidades, proyectos y estimaciones económicas partiendo de cálculos y la organización tenga bases sólidas y puedan procesar de manera adecuada las fases de todo procedimiento administrativamente hablando.

Segunda dimensión: Organización: conjunto de formas para constituir un bosquejo elemental para estructurar toda industria y/o compañía. (Blandez, 2014). Además, es todo procedimiento para diseñar y fijar la base y así edificar todos sistema aunado con lo real de una empresa.

Tercera dimensión: Dirección: dirigir diversas capacidades e intelectos aunado con la inteligencia de toda persona con el fin de obtener respuestas eficientes (Blandez, 2014). En otras palabras, intervenir en sus funciones o responsabilidades con el objetivo de obtener resultados fructíferos destacando sus habilidades colectivas.

Cuarta dimensión: Control: implica contrastar las habilidades de los colaboradores con lo planeado en un inicio con la intención hacer modificaciones

inmediatas (Blandez, 2014). Teniendo en cuenta otro autor, bajo el mismo término, indica que es evaluar lo planeado, y demás fases que este implica, con el fin de subsanar y hacer un feedback dichas modificaciones y lograr lo que la organización se ha propuesto en un inicio (Luna, 2015). En ese sentido, control se refiere a comprobar si la primera fase logró alcanzar las metas establecidas, si no fuera el caso se debe reconsiderar nuevas tácticas (Chiavenato, 2007).

En el mismo orden, Servqual (citado por el Hospital Universitario del Valle, 2010) determina a la segunda variable como: una respuesta inmediata, además con optimismo de asistir a los clientes y así brindar un servicio inmediato (p. 36), en tanto que, es decir debe responder prontamente a un servicio solicitado. La variable 2 depende de la rapidez para solucionar alguna necesidad de los clientes y puedan recibir un óptimo servicio.

Para este trabajo se consideraron dimensiones variadas, en este caso fueron seis, que a lo largo de esta investigación se explica detalladamente y hace que se comprenda de manera rápida y didáctica.

Iniciamos con la primera dimensión: Sencillez en la atención Sánchez (2003) menciona que la sencillez darse a entender con lenguaje que se comprenda fácilmente, es decir no usar términos ni expresiones de índole técnico, pero si la situación lo amerita y en el último de los casos se puede utilizar palabras científicas pero sin caer en la petulancia. Por otro lado Maella (2008), describe a este término como que ante diversas situaciones lo inmediato que se tiene que hacer es buscar respuestas alternativas que se pueda comprender, porque la verdad está más próximo a lo sencillo que a lo complejo. Por lo tanto la dimensión 1 para cualquier cliente, corresponde a aclarar dudas poniendo en práctica términos simples fáciles de comprender sin complicar a nadie.

Dimensión 2: Oportunidad en la asignación de una próxima cita, Lira (2009) define a la oportunidad como tener juicio de atención especial, que debe guiarse de varios indicativos, por ejemplo, acceso fácil a una cita y reconocer el tiempo de espera hasta que llegue el día de la cita. Se puede señalar también que la oportunidad es satisfacer las necesidades del cliente en el momento oportuno. En definitiva, es ofrecer un servicio cortés que cumpla con todo lo esperado por parte de los clientes.

Tercera dimensión: Disposición para atender a las preguntas, Lucid (2018) lo define como atender de forma natural y servicial sin poner trabas antes las

inquietudes de los usuarios, es decir los colaboradores no deben disgustar ante un interrogante y/o dudas, al contrario deben despejar éstas de manera amable. En cambio Vega (2017), es asistir amablemente a cada interrogante que un usuario ayudando a cubrir sus necesidades. En todo caso, este no le pudiera dar solución derivarlo con algún especialista que pueda hacerlo, mostrando respeto en todo momento y ayudar a sus semejantes con convicción.

Dimensión 4: Agilidad en el trabajo: de acuerdo con esto, Lira (2009) indicó que: "La agilidad es el nivel en que un departamento de la empresa satisface rápidamente los deseos del cliente". Para García (2014) en términos de rapidez: la prestación de servicio es vital o de suma importancia, pues un cliente pueda necesitar financiamiento en una idea de negocio y quizá la aseguración de su medio de transporte o de su establecimiento. Es imprescindible que obtenga una respuesta positiva en el menor tiempo posible. (pág. 53), en este sentido es fundamental en todas las organizaciones lograr las metas, por lo que los socios deben participar a tiempo para compensar los requerimientos del interesado, ya que esto incrementará el desarrollo de dicha organización.

Dimensión 5: Cooperación entre funcionarios, según la OIT (2009), explica que los empleados deben realizar un trabajo en conjunto para que cumplir sus responsabilidades de esa manera respetar y ejecutar las reglas. Del mismo modo, Ventura (2012), señaló que la cooperación es un eje fundamental en la base de toda organización, ya que eso contribuye a que el todo estado funcione de manera adecuada. El trabajo en equipo es un soporte en toda organización pues es un todo y si el trabajo es mancomunado y de forma estructurada se logrará objetivos trazados, asimismo los funcionarios podrán dar todo de sí para cumplir con sus deberes de manera impecable.

Sexta dimensión: Oportunidad en la Atención de Quejas y Reclamos el cual Vega (2017) define a una queja como la manifestación oral o escrita donde una persona manifiesta que se encuentra insatisfecha por un bien, un servicio o una persona. Cuando un usuario no está convencida con algún servicio inmediatamente presenta su queja y, lo hace porque quiere ser adecuadamente cuidado especialmente comprendido, para poder resolver su situación, es decir, la insatisfacción con el servicio recibido.

Dar una respuesta certera y confiable al usuario ante una duda es indispensable para que se obtenga buena referencia. La queja es protestar usando un lenguaje verbal, paraverbal o escrita una situación de disconformidad ante un bien o un servicio. Son señales que de los funcionarios no están cumpliendo con sus responsabilidades.

En función a lo anterior la investigación tiene como problema general: ¿Qué relación que existe entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019?, y los problemas específicos: 1. ¿Qué relación existe entre la dimensión planeación del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019? 2. ¿Qué relación existe entre la dimensión organización del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019? 3. ¿Qué relación existe entre la dimensión dirección del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019? 4. ¿Qué relación existe entre la dimensión control del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019?

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019 y como Objetivos específicos 1. Establecer la relación existe entre la dimensión planeación del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019. 2. Establecer la relación existe entre la dimensión organización del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019. 3. Establecer la relación existe entre la dimensión dirección del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019. 4. Establecer la relación existe entre la dimensión control del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima 2019.

La presente investigación tiene como hipótesis general: Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019. Presenta las siguientes Hipótesis específicas: 1. Existe relación significativa entre la dimensión planeación del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019. 2. Existe relación significativa entre la dimensión organización del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019. 3. Existe relación significativa entre la dimensión dirección del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una

Ugel de Lima, 2019. Existe relación significativa entre la dimensión control del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Con relación a ello, existen diversos estudios, relacionados con la gestión administrativa y la técnica más idónea al dar una respuesta, según las personas que prestaron colaboración para realizar un estudio del tema, en tal caso se encuentra la investigación realizada por Lara (2017), el cual ejecutó un estudio donde probó que, la gestión administrativa particular logra influir en la eficiencia de la actividad artesanal pesquera. Dicha investigación estuvo enmarcada bajo un diseño no experimental, y correlacional, un método positivista analítico, por ello se elaboró un cuestionario original a través de una encuesta el cual tuvo como *objetivo general fue probar que la Gestión Administrativa de los armadores, influye en la eficiencia de la actividad pesquera artesanal del Cantón Manta-Manabí-Ecuador.*

En el caso anterior la validez del cuestionario fue procesada estadísticamente, utilizando la prueba binomial y coeficiente Alfa de Cronbach, demostrando una alta confiabilidad y originalidad que permite recolectar los datos necesarios para la investigación, y en conclusión los resultados obtenidos dejan en claro que, la gestión administrativa y el hecho de conseguir una mayor la eficiencia en la actividad pesquera artesanal objeto de su investigación.

De lo antes planteado, Coque (2016) desarrolló un trabajo en la empresa Megamicro SA en Ecuador, cuyo objetivo general fue analizar el impacto de la gestión administrativa, para incrementar su rentabilidad, ejecutando estrategias orientando a la planificación eficiente. Se cumplió basándose en el enfoque cuantitativo y cualitativo, Utilizando la relación que existe entre distintas variables, la cual misma logró medir que tanto se relacionan las variables. En cuanto a la técnica, la encuesta fue la más apropiada, para recolectar la información, participaron 12 personas, de las cuales 5 pertenecen cargos directivos dentro de la empresa y otras 7 clientes internos (empleados).

Como resultado se obtuvo que en la empresa preexiste un sistema de gestión administrativa que modifica de forma negativa los ingresos de la empresa MEGAMICRO, obteniendo una rentabilidad por debajo de los resultados esperados, que se relaciona con una gestión administrativa deficiente que existe dentro de la empresa y no mejorar sus ventas e incrementar la rentabilidad dentro de la misma, el valor obtenido después del cálculo es de 4.785.

De igual manera y en concordancia con los referentes, también se tomó en consideración el trabajo de Flores (2015), quien realizó un estudio de investigación en Nicaragua, cuyo objetivo general fue analizar el proceso administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos Básicos de Alimentos R.L., durante el período 2010-2013. Este estudio se realizó bajo el paradigma cualitativo, con componentes cuantitativos, tomando en cuenta el método empírico y el teórico, con una población de 15 empleados, entre un gerente y dos líderes de departamentos, se utilizaron los instrumentos de tipo documental que incluyen la entrevista ya observación directa.

En el mismo orden de ideas, se tomó el realizado por (Pulgarín y Zuleta, 2015) quienes estructuraron un estudio en Antioquia el mismo tuvo como objetivo determinar, a través del conocimiento de las personas involucradas, generando sugerencias que produzcan un mejor acercamiento con los miembros de la comunidad en la academia, una productividad investigativa efectiva y un reconocimiento del estudio asociado a la UdeA.

Fue una investigación con enfoque cuantitativo, en dos dimensiones: la exploratoria y descriptiva. Considerando una muestra de 66 encuestados, que arrojó como resultado que, es importante generar sinergias para innovar en el campo laboral.

De igual manera y en concordancia con los referentes internacionales, se consideraron los precedentes investigativos de carácter nacional, donde se hizo necesario hacer mención a trabajos Doctorales y Máster, encontrando así relación con la temática en estudio sobre la primera y la segunda variable según los docentes de una Ugel de Lima, 2019.

Por tal motivo, se tomó como referente la tesis de Ríos (2018), donde realizó una investigación en la Ugel de Moyobamba en el año 2018. Teniendo como resultado una relación evidente entra ambas variables estudiadas, indicó también que la primera variable es regular con 71, 39%.

De igual manera y en concordancia con los referentes, se hace mención al trabajo realizado por Neyra (2018), quien ejecutó un estudio en Tacna, en el año 2018, el objetivo general fue determinar el grado y nivel de la correlación entre ambas variables. Su estudio fue de tipo básico, de diseño no experimental y nivel correlacional, la muestra fue de 148 clientes y el enfoque fue cuantitativo.

De esta investigación se logró los siguientes resultados a los elementos analizados, definiendo que hay una relación directa con un valor de  $r = 0,510$  y valor  $p = 0,000$  y que el 93.9% de los usuarios de dicha entidad estiman que es de nivel regular.

De manera semejante en las ideas, se tomó en cuenta, el trabajo de Salas (2018) quien realizó un estudio en Cusco cuyo objetivo fundamental fue identificar tanto la variable 1 y 2 se relacionan entre sí en dicha localidad. Tuvo como resultado obteniendo una relación significativa ambas variables dando respuesta al problema y objetivo general comprobando así la hipótesis planteada en un inicio.

Por otro lado, se encontró con la investigación de Ferrer (2017), quien realizó un estudio llamado: Sistema administrativo y La variable 2, del Municipio Provincial de Cajamarca, 2016, realizando una comparación, a través de toda la investigación, teniendo como objetivo primordial establecer las relaciones que convergen entre el Sistema administrativo y la práctica laboral de todos los empleados que hacen vida dentro del Municipio Provincial de Cajamarca, 2016.

La muestra se constituyó con 121 empleados del Municipio de Cajamarca. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fueron dos tipos de cuestionarios con distintas preguntas aplicado a los empleados. Demostrando, las conclusiones respectivas a los aspectos estudiados, que converge una relación clara y bastante notoria en el sistema administrativo y el desempeño laboral.

Los participantes fueron 132 docentes pertenecientes a los establecimientos educativos de, Ugel 06, Vitarte -2014, quienes laboraron en el periodo escolar del 2014. El estudio lo conformaron 98 educadores, siendo de tipo probabilístico aleatorio simple. En los resultados se encontró que la gran parte de los docentes piensan que el sistema administrativo se encuentra deficiente sobre las funciones que debe realizar los directivos, en relación a la eficiencia del servicio educativo está por debajo de las expectativas esperadas; con una correlación moderada de 0.546.

Por otra parte, se consideró importante poner en manifiesto la Teoría de Administración de los Recursos Humanos que, según Mayo (1933 citado por Ulfe 2018), señaló en su libro llamado: Teoría de las Relaciones Humanas que, los estudios y la puesta en ejercicio de los valores éticos y morales, favorecen el perfeccionamiento de la teoría de las relaciones humanas.

El propósito primordial fue resaltar lo importante que son las personas como seres completos con dignidad y principios, reconocer que el trabajador no solo le interesa la economía, sino también las necesidades psicológicas y sociales, la parte humana. En relación a esto, cuando se dan a conocer los objetivos de la organización el camino es más llano hacia el trabajador; éste observa cómo su trabajo ayuda a conseguir los objetivos y entonces cambia su actitud hacia el trabajo y gana satisfacción laboral. En el proceso completo se le da importancia a la comunicación organizacional entre la administración y el trabajador, retroalimentado las relaciones de manera integral.

Mientras la Teoría de la administración de acuerdo a Parker (1918 citado por Ulfe 2018) indica en su libro, "The new State", expresa que: la ética en la dirección empresarial, está por debajo del pensamiento donde subyacen determinados principios que han de ser aplicados a los problemas, busca el ordenamiento social de toda empresa en base de la ética en el cumplimiento de estándares establecidos por las asociaciones institucionales. Igualmente, favorece seriamente el desarrollo individual y el bienestar social. Los jefes y los trabajadores comparten una visión y una misión como integrantes de la misma organización, no debería existir una discrepancia entre administradores (que daban órdenes) y los empleados (aceptan órdenes) porque afecta la asociación natural.

En el mismo sentido, la Teoría del Comportamiento Organizacional, planteada por Robbins (2013) publicado en su libro: Comportamiento organizacional, detalla que; las conductas y el placer en lo laboral no siempre engloba todo lo necesario, pero está muy próxima a serlo. En la actualidad se toma muy en cuenta a las actitudes de los empleados, las cuales identifican la capacidad humana de cada persona en vías de mejorar su calidad de vida, y el juicio de los altos mandos, acomodándose a la efectividad del desempeño del talento directivo y de las capacidades y aptitudes.

Dicha conjetura apunta a tres elementos primordiales como se menciona a continuación: cognición, afecto y comportamiento. El talento tiene como origen impulsar las competencias, actitudes y aptitudes que uno mismo desconoce y que necesita explorar y al hallarla las pondrían en práctica para el bien común siempre y cuando se respeten y si es posible sea beneficioso económicamente. Esto realza la estabilidad emocional del trabajador y comparte sus mejores sapiencias con sus

jefes que pusieron a prueba su talento directivo de avivar talentos y actitudes propias o particulares de las personas en tareas especiales (McGregor, 1960).

Es importante mencionar, a Luthans (1988) quien “categorizó las actividades administrativas en cuatro grupos, siendo una de ellas la Administración de recursos humanos, donde se busca la motivación, la disciplina, el manejar de conflictos, el manejo de personal y el adiestramiento del personal”, lo que sería la clave en el ámbito administrativo. Mientras tanto, Katz (1974) señala que “la capacidad de trabajar con otras personas, comprenderlas y motivarlas, tanto individual como en grupos, relata lo que son las habilidades humanas, ya que muchas personas son hábiles técnicamente, pero ineficaces a nivel interpersonal.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

En relación al tipo y diseño la investigación se desarrolló por medio del paradigma cuantitativo de la investigación que, y es mencionado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como la utilización de los datos recolectados con el fin de demostrar las suposiciones, teniendo en cuenta valores numéricos y a su vez hacer un exhaustivo estudio y, de esta forma instituir modelos de conductas para comprobar conjeturas. En conformidad con lo manifestado, es de ayuda tener en cuenta los diferentes métodos de investigación relacionado a este estudio, para la prueba de hipótesis y así poder aceptarla o rechazarla para obtener las conclusiones que corresponden y ordenar los resultados para la muestra, Bernal (2010).

Por otro lado, este estudio de tipo básica cuyo fin contribuye a perfeccionar el intelecto y entender a la sociedad en sí y sus cambios constantes. Teniendo como nombre básico ya que, es base de otros estudios científicos (Sierra, 2012, citado en Hernández, et al, 2014). También, tiene un diseño no experimental, concerniente a este tema Hernández et al., (2014), explica que el estudio se realiza sin considerar intencionalmente las variables.

El diagrama del diseño correlacional:

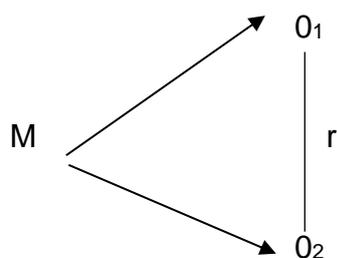


Figura 1. *Diagrama del Diseño Correlacional*

Donde:

M : Docentes

O1 : Primera variable: Proceso administrativo

O2 : segunda variable: Capacidad de respuesta

R : Relación

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### Variable 1

##### Definición conceptual

El proceso administrativo es el instrumento fundamental para las labores que realizan los que dirigen dentro de una empresa (Blandez, 2014).

##### Definición operacional

El proceso administrativo se valoró con un cuestionario tipo escala de Likert conformado por 27 ítems en total en cuatro dimensiones: Planeación (con 8 ítems), organización (con 9 ítems), dirección (con 4 ítems) y control (con 6 ítem).

#### Variable 2

##### Definición conceptual:

De acuerdo a Servqual precisó a la segunda variable como: solución rápida y eficaz donde hay un esmero por cubrir las exigencias de los clientes y resolver todas sus inquietudes con dedicación.

##### Definición operacional:

El resultado de la encuesta se valorará con un cuestionario tipo escala de Likert en seis dimensiones que en el proceso de la investigación son explicados de manera detallada.

#### Operacionalización de la variable proceso administrativo

En la tabla, se muestra cuatro dimensiones estudiadas con respecto a la primera variable, además describe sus indicadores y sus ítems correspondientes. Además, señala la escala de valores con su respectivos niveles y rango que se tuvo en cuenta para su estudio. (Ver anexo 2)

#### *Operacionalización de la variable capacidad de respuesta*

En esta tabla, se puede observar seis dimensiones estudiadas correspondiente a la segunda variable, además señala sus indicadores y sus ítems correspondientes. Así como también, señala la escala de valores con su respectivos niveles y rango. (Ver anexo 2)

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

La población de estudio estuvo constituida por 7789 docentes de una Institución Pública de Lima.

#### Muestra

La muestra estuvo representada y constituida por 196 docentes, a la que se obtuvo de promedio de 400 asistentes que acuden a diario a una Ugel de Lima, directamente en las ventanillas lugar donde se ejecuta los distintos procesos o trámites como, por ejemplo, contratos, reasignaciones, actualización de legajos, ceses, expedición de boletas de pago, reclamos, etc.

Se empleó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Nz^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

N: 7789

z: 1.96 (Nivel de confianza = 95%)

p: 0.5

q: 0.5

e: 0.05 (5% de error muestral)

n: 366. 1482692

#### **Muestreo**

Se aplicó la técnica del muestreo probabilístico, sobre ese tema Hernández et al. (2014) indicó cualquier elemento de la población tiene la probabilidad de ser elegidos, éstas se seleccionan de forma aleatoria teniendo en cuenta determinadas características de la población y el tamaño de la muestra.

A la hora de muestrear solo hubo 196 docentes, variable interviniente no controlada.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó en este estudio fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario.

#### ***El cuestionario***

Según Arias (2012) indica que este instrumento está conformado por interrogantes que son directamente realizadas a los individuos de este estudio científico, de igual manera menciona que el investigador no participa solamente lo aplica según lo establecido.

#### Ficha técnica 1

Nombre: Cuestionario de procesos administrativos

Autor: Bach. Gissela Karen Arrátia Mendez

Año: 2019

Administración: Individual y colectiva

Aplicación: Docentes varones y mujeres

Dimensiones: 4 dimensiones con un total de 27 ítems.

Los ítems presentan alternativas de opinión con las opciones:

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

**Tabla 1:** Niveles y rangos del cuestionario procesos administrativo

Niveles	Inicio	Proceso	Logrado
Planeación	8 – 21	22 – 35	36 – 40
Organización	9 – 20	21 – 32	33 – 45
Dirección	4 – 9	10 – 15	16 – 20
Control	6 – 13	14 – 21	22 – 30
Proceso administrativo	27 – 62	63 – 98	99 – 135

## Ficha técnica 2

Nombre: Escala para la evaluación de la capacidad de respuesta

Autor: Bach. Gissela Karen Arratia Mendez

Año: 2019

Administración: Individual y colectiva

Aplicación: Docentes varones y mujeres

Dimensiones: 6 con un total de 23 ítems.

Los ítems presentan alternativas de opinión con las opciones:

Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
A veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

**Tabla 2:** Niveles y rangos del cuestionario capacidad de respuesta

Niveles	Deficiente	Moderado	Eficiente
Sencillez en la atención	3 – 6	7 – 10	11 – 15
Oportunidad en la asignación de una próxima cita	4 – 9	10 – 15	16 – 20
Disposición para atender a las preguntas	6 – 13	14 – 21	22 – 30
Agilidad de trabajo	3 – 6	7 – 10	11 – 15
Cooperación entre funcionarios	2 – 4	5 – 7	8 – 10
Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	6 – 13	14 – 21	22 – 30
Capacidad de respuesta	24 – 55	56 – 87	88 – 120

### **Validez:**

Se realizó como lo establecido la validez de contenidos por expertos conocedores en la materia a indagar.

**Tabla 3:** Se muestra la validez de los expertos de los instrumentos de las dos variables estudiadas en esta investigación

N°	Grado Académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Doctora	Dora Lourdes Ponce Yactayo	Suficiencia

*Nota:* Certificados de validez.

**Confiabilidad:**

Se llevó a cabo la prueba piloto con el fin de examinar la solidez interna de los ítems tomados en cuenta a través de la confiabilidad del instrumento poniendo en práctica el coeficiente de fiabilidad lo cual reveló la confiabilidad sumamente elevada en las dimensiones estudiadas.

**Tabla 4:** Criterios de Sentencia de Confiabilidad

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,80 – 1	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Mediana
0,20 – 0,40	Baja
0 - 0,20	Muy Baja

En ese aspecto, se expone que la fiabilidad mostró los siguientes resultados:

**Tabla 5:** Fiabilidad de las variables

<i>Variables</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N° de elementos</i>
Proceso administrativo	0,943	27
Capacidad de respuesta	0.911	24

**3.5 Procedimiento**

Se presentó una escrito de presentación para llevar a cabo el instrumento a los docentes de una Ugel de Lima correspondiente.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se llevó a cabo la aplicación el instrumento utilizado y así poder elaborar la matriz de información, se llevó a cabo el cuestionario con naturalidad y teniendo en cuenta la medición de ambas variables se realizó un estudio no paramétrico mediante del estadístico de Regresión logística ordinal ya que la variable 1 y la 2 están medidos en escala ordinal y estuvieron compuesta por categorías.

### **3.7 Aspectos éticos**

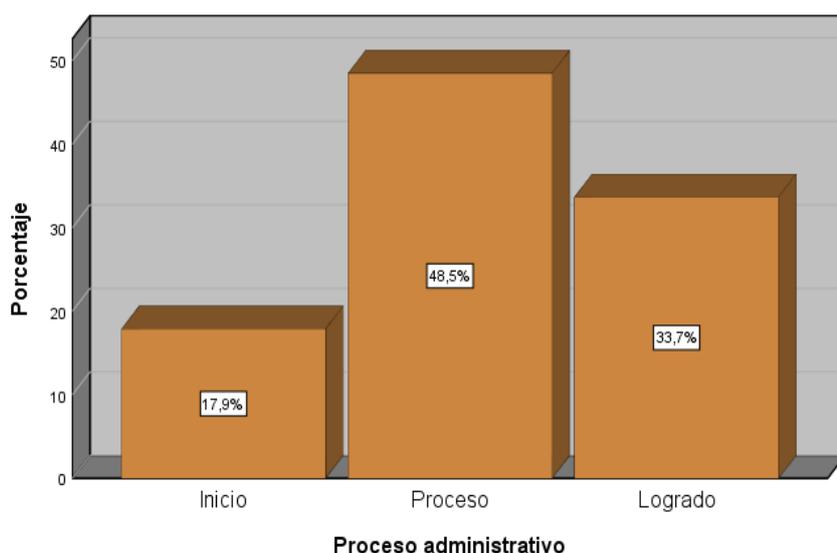
Se acató adecuadamente la autoría de todas las citas textuales y cada una de ellas se encuentra mencionada tanto las textuales directas como las indirectas, por ende, no se manipulará la información derivada de la aplicación de los cuestionarios además se solicitará la autorización necesaria para la aplicación de los instrumentos de medición.

#### IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos de las ambas variables estudiadas en este estudio

**Tabla 6:** Descripción de la variable proceso administrativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inicio	35	17,9
Proceso	95	48,5
Logrado	66	33,7
Inicio	196	100,0

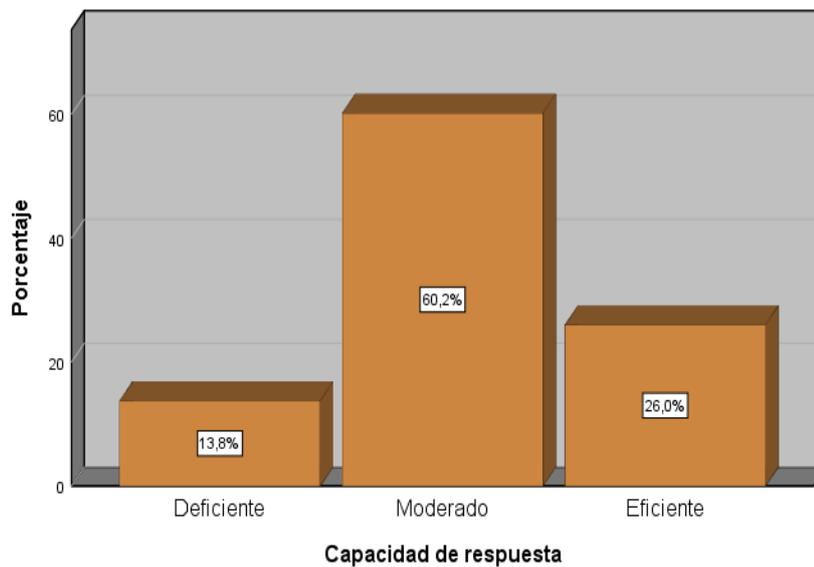


**Figura 2.** Descripción de los niveles proceso administrativo.

En la tabla número 8 y la figura 2, se puede observar la muestra representada por 196 docentes correspondiente al 100% de la muestra de una Institución Pública de Lima, 2019 necesaria para llevar a cabo esta investigación, teniendo como resultado que el 48.5%, 33.7% y 17.9% que se encuentran en los niveles de proceso, logrado e inicio respectivamente con relación a la primera variable.

**Tabla 7:** Descripción de los niveles de la variable capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	27	13,8
Moderado	118	60,2
Eficiente	51	26,0
Total	196	100,0



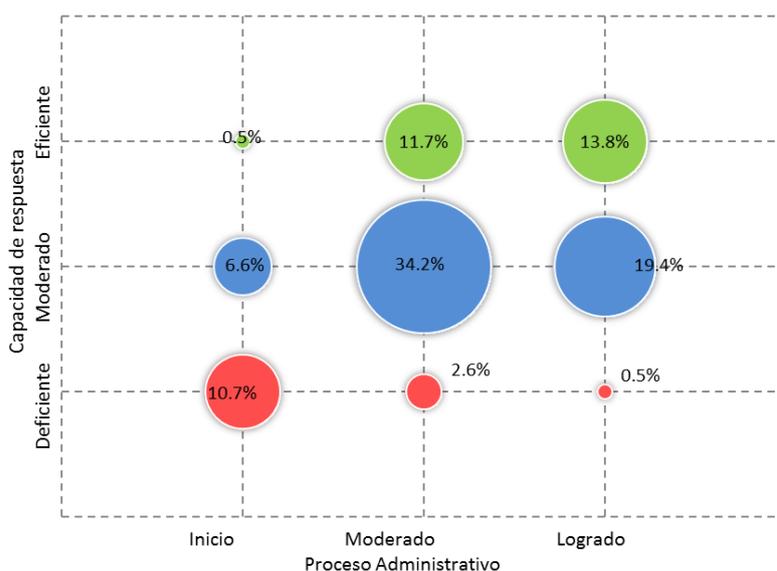
**Figura 3.** Descripción de los niveles de la variable capacidad de respuesta

En la tabla número 9 y la figura 3, se puede observar la muestra representada por 196 docentes correspondiente al 100% de la muestra de una Institución Pública de Lima, 2019 necesaria para llevar a cabo esta investigación, teniendo como resultado que el 60.2%, 26.0% y 13.8% que se encuentran en los niveles de moderado, eficiente y deficiente respectivamente con relación a la segunda variable.

Tablas cruzadas de las variables

**Tabla 8:** Capacidad de respuesta

Proceso administrativo	Capacidad de respuesta						Total	
	Deficiente		Moderado		Eficiente			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inicio	21	10.7	13	6.6	1	0.5	35	17.9
Proceso	5	2.6	67	34.2	23	11.7	95	48.5
Logrado	1	0.5	38	19.4	27	13.8	66	33.7
Total	27	13.8	118	60.2	51	26	196	100

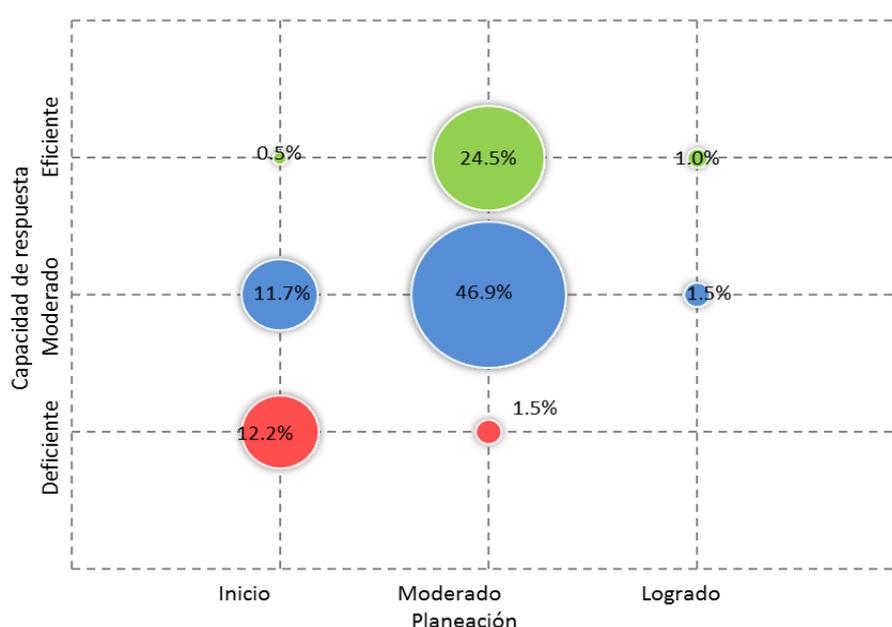


**Figura 4.** Niveles de proceso administrativo y capacidad de respuesta

Según la tabla número 10 y la figura 4, se puede observar que un mayor porcentaje de trabajadores de una Ugel de Lima estima que la primera y la segunda variable coinciden al encontrarse en el nivel moderado, el 19.4% estiman a la segunda variable en nivel moderado y en nivel logrado a la primera variable. Con un porcentaje menor los colaboradores de la misma institución estima a la variable 2 en el nivel eficiente y con respecto a la variable 1 se encuentra en logrado.

**Tabla 9:** Tablas de contingencia de la planeación y capacidad de respuesta

Planeación	Capacidad de respuesta						Total	
	Deficiente		Moderado		Eficiente		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Inicio	24	12.2	23	11.7	1	0.5	48	24.5
Proceso	3	1.5	92	46.9	48	24.5	143	73
Logrado	0	0	3	1.5	2	1	5	2.6
Total	27	13.8	118	60.2	51	26	196	100

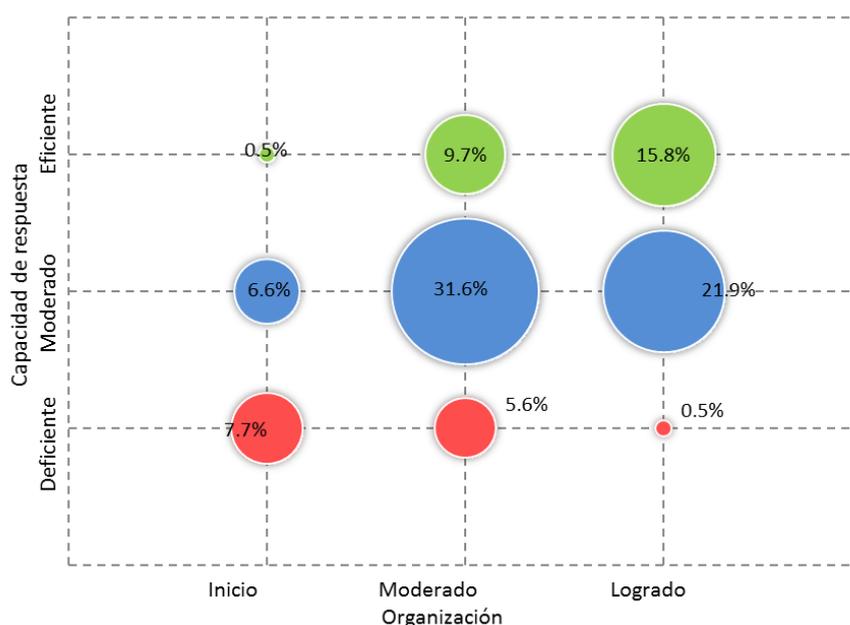


**Figura 5.** Niveles de la planeación y capacidad de respuesta

Según la tabla 11 y figura 5 mostrada, se puede observar que el 46.9% de colaboradores de una Ugel de Lima estima que la segunda variable y la dimensión 1 coinciden al encontrarse en el nivel moderado. Por el contrario, un 24.5% de la muestra estima a la segunda variable eficiente y a la primera dimensión en nivel moderada.

**Tabla 10:** Tablas de contingencia de la organización y capacidad de respuesta

Organización	Capacidad de respuesta						Total	
	Deficiente		Moderado		Eficiente			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inicio	15	7.7	13	6.6	1	0.5	29	14.8
Proceso	11	5.6	62	31.6	19	9.7	92	46.9
Logrado	1	0.5	43	21.9	31	15.8	75	38.3
Total	27	13.8	118	60.2	51	26	196	100

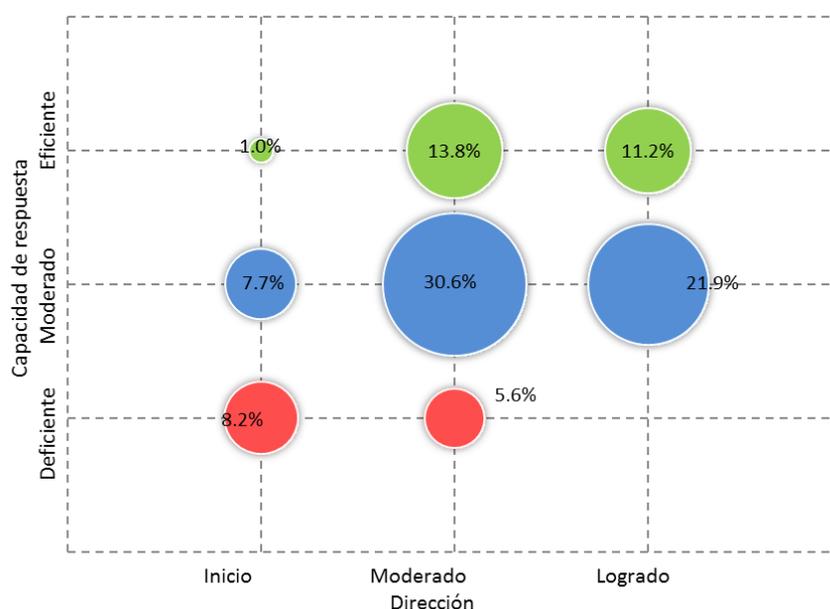


**Figura 6.** Niveles de la organización y capacidad de respuesta

Según la tabla 12 y figura 6 mostrada, se puede observar que el 31.6% de colaboradores de una Ugel de Lima estima que la segunda variable y la dimensión 1 coinciden al encontrarse en el nivel moderado. Por el contrario, un 15.8% de la muestra estima a la segunda variable eficiente y a la segunda dimensión en nivel logrado.

**Tabla 11:** Tablas de contingencia de la dirección y capacidad de respuesta

Dirección	Capacidad de respuesta						Total	
	Deficiente		Moderado		Eficiente			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inicio	16	8.2	15	7.7	2	1	33	16.8
Proceso	11	5.6	60	30.6	27	13.8	98	50
Logrado	0	0	43	21.9	22	11.2	65	33.2
Total	27	13.8	118	60.2	51	26	196	100

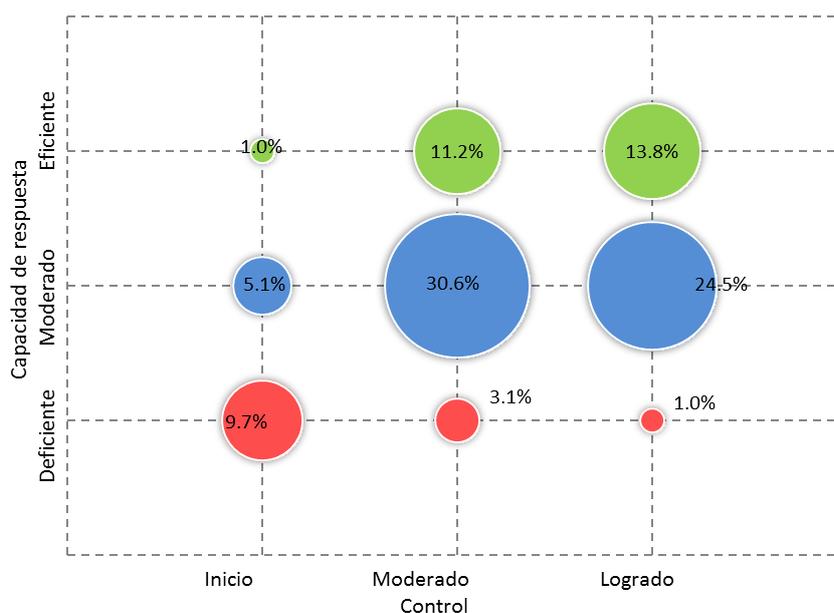


**Figura 7.** Niveles de dirección y capacidad de respuesta

Según la tabla 13 y figura 7 mostrada, se puede observar que el 31.6% de colaboradores de una Ugel de Lima estima que la segunda variable y la dimensión 1 coinciden al encontrarse en el nivel moderado. Por el contrario, un 13.8% de la muestra estima a la segunda variable eficiente y a la tercera dimensión en nivel moderada.

**Tabla 12:** Tablas de contingencia de control y capacidad de respuesta

Control	Capacidad de respuesta						Total	
	Deficiente		Moderado		Eficiente		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Inicio	19	9.7	10	5.1	2	1	31	15.8
Proceso	6	3.1	60	30.6	22	11.2	88	44.9
Logrado	2	1	48	24.5	27	13.8	77	39.3
Total	27	13.8	118	60.2	51	26	196	100



**Figura 8.** Niveles de la control y capacidad de respuesta

Según la tabla 14 y figura 8 mostrada, se puede observar que el 30.6% de colaboradores de una Ugel de Lima estima que la segunda variable y la dimensión 1 coinciden al encontrarse en el nivel moderado. Por el contrario, un 13.8% de la muestra estima a la segunda variable eficiente y a la última dimensión en nivel logrado.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  Estadístico: Rho de Spearman

Regla de decisión:

El nivel de significancia "p" es menor que  $\alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

El nivel de significancia "p" es mayor que  $\alpha$ , no se rechaza H<sub>0</sub>

**Tabla 13:** *Correlación entre proceso administrativo y capacidad de respuesta*

*Correlaciones*

			Proceso administrativo	Capacidad respuesta
Rho de Spearman	Proceso administrativo	Coeficiente correlación	de 1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	Capacidad respuesta	Coeficiente correlación	de ,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

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

En la siguiente tabla 15 se observa que existe una relación positiva y significativa en entre la primera y segunda variable entre según los maestros de una Ugel de Lima, 2019, habiendo un coeficiente de correlación con un valor de 0. 467 en donde indicó una correlación media de ambas variables estudiadas. Además,  $p = 0.000 < 0.01$  correspondiente con un nivel de confianza al 99%, por tal motivo toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión planeación del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión planeación del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019.

### Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión organización del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión organización del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión dirección del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión dirección del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019.

### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión control del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión control del proceso administrativo y la capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$     Estadístico: Rho de Spearman

### Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que  $\alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

El nivel de significancia “p” es mayor que  $\alpha$ , no se rechaza H<sub>0</sub>

**Tabla 14:** Correlación entre dimensiones de la primera variable y la segunda variable

		Correlaciones					
		Planeación	Organización	Dirección	Control	Capacidad respuesta	
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1.000	.624	.508	.602	.523
		Sig. (bilateral)	.	.000	.000	.000	.000
		N	196	196	196	196	196
	Organización	Coefficiente de correlación	.624**	1.000	.455**	.462**	.438**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000
		N	196	196	196	196	196
	Dirección	Coefficiente de correlación	.508**	.455**	1.000	.279**	.358**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.	.000	.000
		N	196	196	196	196	196
	Control	Coefficiente de correlación	.602**	.462**	.279**	1.000	.386
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000
		N	196	196	196	196	196
Capacidad respuesta		Coefficiente de correlación	.523	.438	.358	.386	1.000
		Sig. (bilateral)					
		N					
			.000	.000	.000	.000	.000
			196	196	196	196	196

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

Sig.  
(bilateral)  
N

En la tabla 16, se contempla una correlación positiva y significativa entre: dimensiones de la primera variable: organización, planeación, dirección y control con la segunda variable según los trabajadores de una Ugel de Lima, 2019; con relación a la hipótesis específica 1: planeación y capacidad de respuesta:  $p = 0.000 < 0.01$  y coeficiente de correlación de 0.523 donde señaló una correlación moderada y se rechaza  $H_0$ ; hipótesis específica 2: organización y capacidad de respuesta :  $p = 0.000 < 0.01$  y coeficiente de correlación de 0.438 lo cual señaló una correlación media y se rechaza  $H_0$ ; hipótesis específica 3: dirección y capacidad de respuesta:  $p = 0.000 < 0.01$  y coeficiente de correlación de 0.358 lo cual señaló una correlación media y se rechaza  $H_0$  y por último con mención a la hipótesis específica 4: control y capacidad de respuesta:  $p = 0.000 < 0.01$  y coeficiente de correlación de 0.386 lo cual señaló una correlación media y se rechaza  $H_0$ .

## V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis general que establece que existe una relación entre proceso administrativo y capacidad de respuesta de una Ugel de Lima, 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Suarez y Talavera (2015) donde los maestros pedagógicos estiman al proceso administrativo es correlativo de manera significativa con la calidad de servicio. Ello es acorde con lo que este estudio se halla.

Además, otro estudio realizado por Ferrer (2017), consideraron que hay una relación moderada entre sistema administrativo y ejercicio laboral obteniendo como resultado que existe una correlación entre ambas variables. Teniendo en cuenta a la segunda variable, Neyra (2018) lo relacionó con la fidelización del cliente obteniendo como conclusión que hay una relación muy visible y directo.

Respecto a la hipótesis específica 1, los resultados encontrados señalaron una correlación provechosa entre la primera dimensión de la variable 1 y la variable 2 de la institución elegida a ser estudiada en Lima, donde la mayor proporción encontrada fue en proceso, en proceso e inicio se encontraron una proporción media con respecto a la primera dimensión de la variable 1; con respecto al estudio ejecutada por Ríos (2018) tuvo como resultado que el nivel de mayor elevación en el sistema administrativo de la Ugel - Moyobamaba, considerándose normal. En otro estudio realizada por Lara (2017) determina que las consecuencias encontradas en dicha indagación una correlación efectiva muy alta con respecto a la primera variable y la eficacia del acto (segunda variable).

Concerniente a la hipótesis específica 2, los resultados encontrados señalaron una relación provechosa entre la segunda dimensión de la variable 1 y la variable 2 de la institución elegida a ser estudiada en Lima, donde la mayor proporción de docentes encontrada fue en proceso, la proporción media fue en nivel logrado y en una mínima proporción en inicio con respecto a la segunda dimensión de la variable 1; con respecto al estudio ejecutada por Toral y Zeta (2016) tuvo como resultado que se observa mejoramiento en todos los procesos de las dimensiones estudiadas en la variable 1 también acrecentará la calidad de servicio. Correspondiente al estudio realizado por Coque (2016) donde determina que el

ineficaz procedimiento administrativo actúa en forma clara en la disminución de ventas en la organización.

Con respecto a la hipótesis específica 3, los resultados encontrados señalaron una relación provechosa entre la tercera dimensión de la variable 1 y la variable 2 de la institución elegida a ser estudiada en Lima, donde la mayor proporción de docentes encontrada fue en proceso, la proporción media fue en nivel logrado y en una mínima proporción en inicio con respecto a la tercera dimensión de la variable 1; Salas (2018) concluye que existe relación importante entre la dirección de la primera variable y el nivel de regocijo de los clientes en la recaudación del servicio de agua limpias en la Municipalidad del lugar estudiado.

Concerniente a la hipótesis específica 4, los resultados encontrados señalaron una relación provechosa entre la cuarta dimensión de la variable 1 y la variable 2 de la institución elegida a ser estudiada en Lima, donde la mayor proporción de docentes encontrada fue en proceso, la proporción media fue en nivel logrado y en una mínima proporción en inicio con respecto a la cuarta dimensión de la variable 1; en tanto al estudio investigativo hecha por Flores (2015), encontró una correlación inmediata, es decir a mayor control de la primera variable estudiada mejora el rendimiento. Por otro lado, la indagación elaborada por Pulgarín y Zuleta (2015) encontraron con conclusión que la primera variable analizada en caso de los indagadores de la institución de Antioquia, estos procesos son muy enmarañado y por tal motivo se complica el objetivo primordial de un indagador, en tal sentido se aconseja simplificar y facilitar los procesos administrativos a los indagadores o personas que lo estudian.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera.

De acuerdo al objetivo formulado este se cumplió por cuanto se encontró que fue una correlación media de 0.467.

Segunda.

De acuerdo al primer objetivo específico este se cumplió por cuanto se encontró que fue una correlación moderada de 0.523.

Tercera.

De acuerdo al segundo objetivo específico este se cumplió por cuanto se encontró que fue una correlación media de 0.438.

Cuarta.

De acuerdo al tercer objetivo específico este se cumplió por cuanto se encontró que fue una correlación media de 0.358.

Quinta.

De acuerdo al último objetivo específico este se cumplió por cuanto se encontró que fue una correlación media de 0.386.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera.

Se recomienda implementar un programa de capacitación constante que permita examinar y autoevaluar el proceso administrativo en todas las áreas, así como también incentivar a los funcionarios a mejorar su capacidad de respuesta teniendo en cuenta las necesidades de los concurrentes a una Institución Pública de Lima, realizando reuniones de confraternidad acompañados por un especialista experto en coaching.

Segunda.

Se sugiere a las autoridades competentes de una Institución Pública de Lima reevaluar si el proceso de planificación está cumpliendo con el objetivo trazado por la entidad, si es necesario mejorar o cambiar de estrategias en las diferentes áreas para cubrir las demandas de los usuarios que concurren a diario.

Tercera.

Se recomienda una evaluación periódica en la organización de las diferentes áreas, de tal manera que los ayude a autoanalizarse y darse cuenta están cumpliendo con sus funciones de manera eficientes, caso contrario tomar medidas correctivas para mejorar; así ofrecer un servicio adecuando a los clientes.

Cuarta.

Se sugiere a las autoridades pertinentes de una Institución Pública de Lima que, respecto al proceso de dirección actualizar toda información recibida de las diversas áreas de manera continua, con ello contribuirá a tomar decisiones en el momento indicado y si es necesario poner en práctica medidas drásticas a quien corresponda.

Quinta.

Se recomienda supervisar de forma constante las metas plantadas según los objetivos señalados por la entidad, ya que eso ayudará a identificar el desempeño de los responsables y poner en práctica otras estrategias si fuera el necesario.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica*. República Bolivariana de Venezuela: Episteme.
- Avilés, L. (2018). *Desempeño de la Administración Pública en Perú*. Recuperado el 07 de agosto de 2019, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/desempeno-de-la-administracion-publica-en-peru/>
- Belevan, D. (2016). *La Importancia de la calidad de la administración pública*. Recuperado el 07 de agosto de 2019, de Semanaeconomica.com: <http://semanaeconomica.com/haciaasia/2016/06/13/ductus-exemplo/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 07 de agosto de 2019, de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. <https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ>
- CALIDAD, I. 9. (2013). ISO 9001. Recuperado el 19 de julio de 2019, de: <https://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>
- Certo, S. (2001). *Administración Moderna*. Pearson Educación de Colombia.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. McGRAW HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Coque, D. (2016). *La Gestión Administrativa y su impacto en la rentabilidad de la Empresa Megamicro S.A. de la Ciudad de Ambato*. (Tesis de Maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>
- Cruz, J. (2013). *Proceso Administrativo, planeación, Organización, Dirección Y Control*. Recuperado el 4 de agosto de 2019, de Grandes Pymes: <https://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Drucker, P. (1989). *El Ejecutivo Eficaz*. Barcelona, España: Edhasa. Recuperado el 4 de agosto de 2019, de: <https://pt.scribd.com/doc/100345979/Drucker-Peter-El-Ejecutivo-Eficaz-pdf>

- EAFIT, U. (2004). *Aseguramiento de la calidad*. Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: <https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/A%20Aseguramiento%20de%20la%20CALIDAD.pdf>
- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General de Henry Fayol*. Recuperado el 5 de agosto de 2019, de: [https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n\\_ind\\_y\\_general001.pdf](https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf)
- Ferrer, M. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*. (Tesis de Maestría) Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8993>
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013*. (Tesis de maestría) Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- García, M. (2014). *Velocidad: Conceptos y clasificación*. Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: <https://g-se.com/velocidad-conceptos-y-clasificacion-bp-X57cfb26d9f725>
- Hernández, S. Fernández, C. Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc. Graw Hill.
- HUV (2010). *Calidad de la atención en la salud*. Evaristo García.
- Karl, A. (1998). *Gerencia del servicio: Como hacer negocios en La nueva economía* (Vol. 2). Bogotá. Recuperado el 4 de agosto de 2019, de <https://es.slideshare.net/albertogaitan87/gerencia-del-servicio-karl-albrecht-ron-zamke>
- Katz, R. (1974). *Skills of an Effective Administrator* (Vol. 52). Harvard Business Review. Recuperado el 4 de agosto de 2019 de: <https://hbr.org/1974/09/skills-of-an-effective-administrator>
- Lara, J. (2017). *Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - cantón Manta*. ( Vol. 8, Nº. 2, 2017 Ejemplar dedicado a: Diciembre), págs. 144-157: Recuperado el 05 de agosto de 2019, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>

- Lira, P. (2009). *Finanzas y financiamiento, Las herramientas de gestión que toda pequeña empresa debe saber*. Recuperado el 4 de agosto de: [http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/FINANZAS\\_FINANCIAMIENTO.pdf](http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/FINANZAS_FINANCIAMIENTO.pdf)
- Lucid. (2018). *La actitud de Servicio*. Recuperado el 18 de julio de 2019 de: artículos corentt: <http://articulos.corentt.com/la-actitud-de-servicio/>
- Luna, C. (2015). *Proceso administrativo*. [Mensaje en un blog] Recuperado de: <http://procesoadministrativocinthiaymelissa.blogspot.com/>
- Luthans, F. (1988). *Successful vs. Effective Real Managers (Vol. 2)*. Lincoln: Academy of Management. Recuperado el 4 de agosto de 2019, de boardoptions: <http://www.boardoptions.com/successfulversuseffectivemanagers.pdf>
- Maella, P. (2008). *Gestionar con Sencillez*. Recuperado el 18 de Julio de 2019, de books: <https://books.google.co.ve/books?id=wOCrjAVVS18C&pg=PA23&lpg=PA23&dq=con+respecto+a+la+sencillez+que:+El+fil%C3%B3sofo+medieval+Guillermo+Ockham,+formul%C3%B3+la+teor%C3%ADa+luego+conocida+por+el+nombre+de+la+Navaja+de+Ockham,+que+b%C3%A1sicamente+dice+qu#v=onepage&q&f=false>
- McGregor, D. (1960). *Teoría X y Teoría Y*. Recuperado el 16 de julio de 2019, de Gestión: [www.gestion.com/canales/gerencial/articulos](http://www.gestion.com/canales/gerencial/articulos)
- Minaya, M. (2017). *Gestión Pública y Burocracia ¿Problema de nunca acabar?* Recuperado el 07 de agosto de 2019, de <http://stakeholders.com.pe/informes/gestion-publica-y-burocracia-problema-de-nunca-acabar/>
- Munch, L. (2007). *Administración Escuelas proceso administrativo áreas funcionales y emprendedores*. Recuperado el 18 de julio de 2019, de [https://iedparchivos.blob.core.windows.net/biblioteca/Munch%2C%20L.%20\(2007\).%20Administraci%C3%B3n%20Escuelas%2C%20proceso%20administrativo%2C%20%C3%A1reas%20funcionales%20y%20desarrollo%20emprendedor.%20Pearson%20Educa%C3%B3n.%20ISBN%20978-970-26-0785-4.pdf](https://iedparchivos.blob.core.windows.net/biblioteca/Munch%2C%20L.%20(2007).%20Administraci%C3%B3n%20Escuelas%2C%20proceso%20administrativo%2C%20%C3%A1reas%20funcionales%20y%20desarrollo%20emprendedor.%20Pearson%20Educa%C3%B3n.%20ISBN%20978-970-26-0785-4.pdf)

- Neyra, R. (2018). *La capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera Agrobanco – Agencia Tacna, año 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019, de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3478>
- OIT. (2009). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 18 de Julio de 2019 de: <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- Paredes, M. (2017). *Capacitación Empresarial y su Incidencia en la gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C del Distrito Calleria - Pucallpa, 2016*. Recuperado el 18 de julio de 2019 de: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:oiyF\\_5BLaCQJ:repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/90&hl=es-419&gl=pe&strip=1&vwsrc=0](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:oiyF_5BLaCQJ:repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/90&hl=es-419&gl=pe&strip=1&vwsrc=0)
- Parejo, L. (2010). *Eficacia y Administración*. Impta Nacional.
- Pulgarín, C. y. Zuleta, J. (2015). *El proceso administrativo en la Universidad de Antioquia y su impacto en la gestión de la actividad investigativa: diagnóstico y propuestas de mejoramiento*. (Tesis de Maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019 de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7492/CristianCamilo\\_PulgarinAreiza\\_Juliana\\_ZuletaGiraldo\\_2015.pdf?sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7492/CristianCamilo_PulgarinAreiza_Juliana_ZuletaGiraldo_2015.pdf?sequence=2)
- Reguant, M. y Martínez, F. (2014). *Operacionalización de Conceptos/ Variables*. Recuperado el 07 de agosto de 2019 de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repository.pdf>
- Rico, A. (2016). *La gestión educativa: Hacia. Sophia, 55-70*. Recuperado el 16 de julio de 2019, de: <http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>
- Ríos, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. (Tesis de maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019, de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26053>
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado el 16 de julio de 2019, de: <https://baixardoc.com/documents/comportamiento-organizacional-robbins-15-edicion-elvira-marchese--5dc9c50457df9>

- Salas, D. (2018). *Los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios en la recaudación del servicio de agua potable de la Municipalidad Distrital de Huaro*. (Tesis de maestría) Recuperado el 05 de agosto de 2019, de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2377?show=full>
- Sánchez, F. (2003). *Planificación Estratégica y Gestión Pública por objetivos*. Recuperado el 07 de agosto de 2019, de *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES. Santiago de Chile*: (Tesis de maestría). Recuperado el 06 de agosto de 2019 de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7284>
- Suarez, L. y Talavera, R. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014*. (Tesis de maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019, de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8016>
- Thompson. J. y Antenaza, J. (2006). *El proceso Administrativo*. Recuperado el 07 de agosto de 2019 de: <https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>
- Tipian, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis de maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9104>
- Toral, R. y Zeta, A. (2016). *Gestión Administrativa y Calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja*. (Tesis de Maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>
- Ulfe, J. (2018). *Talento directivo y capacidad pedagógica de los docentes de la Red 05, UGEL 05, de San Juan de Lurigancho - 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperado el 16 de julio de 2019, de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10769>
- Unidad de Gestión Educativa Local de Moho. (2016). *Unidad de Gestión Educativa*. Recuperado el 8 de Julio de 2019, de Perú. gob: [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/16399/PLAN\\_16399\\_2016\\_ROF\\_MOHO\\_2016.PDF](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/16399/PLAN_16399_2016_ROF_MOHO_2016.PDF)

- Vega, P. (2017). SERVPERF: Medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. Recuperado el 18 de julio de 2019 de: [https://www.researchgate.net/publication/319880589\\_SERVPERF\\_Medicion\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_del\\_servicio\\_en\\_un\\_hospital\\_publico](https://www.researchgate.net/publication/319880589_SERVPERF_Medicion_de_la_satisfaccion_del_servicio_en_un_hospital_publico)
- Ventura, J. (2012). *Redes para la cooperación a distintas escalas*. Recuperado el 18 de julio de 2019 de: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Redes\\_para\\_la\\_cooperacion\\_a\\_distintas\\_escalas\\_Asoc.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Redes_para_la_cooperacion_a_distintas_escalas_Asoc.pdf)
- Zuzama, J. (2014). *Liderazgo: Estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real*. Recuperado el 07 de agosto de 2019, de Universitat de les Illes Balears. Facultad de Educación. Memoria del trabajo de fin de grado: [http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama\\_Covas\\_Juana\\_Maria.pdf?sequence=1](http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=1)

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de Consistencia

Matriz de Consistencia							
Título: Proceso administrativo y capacidad de respuesta según los docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019							
Autor: Br. Gissela Karen Arrátia Méndez							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Procesos administrativo				
¿Qué relación que existe entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019?	Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019	Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planeación	Estrategias Metas Recursos	1, 2, 3, 4, 5 6, 7 8	Siempre (5)	Inicio [27; 62]
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Organización	Estructura Sistematización Simplificación de funciones	9, 10, 11, 12 13, 14, 15 16, 17	Casi siempre (4)	Proceso [63; 98]
1. ¿Qué relación existe entre la dimensión planeación del proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019?	1. Establecer la relación que existe entre la dimensión planeación del proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019.	1. Existe relación significativa entre la dimensión planeación del proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019.	Dirección	Autoridad Influencia Programas, recursos y trabajos a realizar.	18, 19 20, 21 22, 23, 24 25	A veces (3)	Logrado [99; 135]
2. ¿Qué relación existe entre la dimensión		2. Existe relación significativa	Control	Comparación de lo real con lo planteado. Retroalimentación.	26 27	Nunca (1)	

organización del proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019?	2. Establecer la relación existe entre la dimensión organización del proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019.	entre la dimensión organización del proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019.	Plan de acción.				
Variable 2: Capacidad de respuesta							
3. ¿Qué relación existe entre la dimensión dirección del proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019?	3. Establecer la relación existe entre la dimensión dirección del proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019.	3. Existe relación significativa entre la dimensión dirección del proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
4. ¿Qué relación existe entre la dimensión control del proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019?	4. Establecer la relación existe entre la dimensión control del proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019.	4. Existe relación significativa entre la dimensión control del proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019.	Sencillez en la atención.	Palabras de uso común.	1, 2, 3	Siempre (5)	Deficiente [24; 55]
			Oportunidad en la asignación de una próxima cita.	Acceso a la atención de calidad. Tiempo.	4, 5, 6 7	Casi siempre (4)	Moderado [56; 87]
			Disposición para atender a las preguntas.	Disposición. Servir al usuario.	8, 9, 10 11, 12, 13	A veces (3)	Eficiente [88; 120]
			Agilidad en el trabajo.	Agilidad.	14, 15, 16 17, 18	Casi nunca (2)	
			Cooperación entre funcionarios.	Cumplimiento de las obligaciones.	19, 20, 21 22, 23, 24	Nunca (1)	
			Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.	Oportunidad de respuesta a quejas y reclamos. Libro de reclamaciones.			

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Nivel: Correlacional.	Población: 7 789 docentes de la Ugel 05 del distrito de San Juan de Lurigancho.	Variable 1: Proceso administrativo. Técnicas: Encuesta.	DESCRIPTIVA: Realizó un análisis no paramétrico mediante el estadístico de Regresión logística ordinal ya que la variable 1 y la 2 están medidos en escala ordinal y estuvieron compuesta por categorías.
Diseño: No experimental.	Lurigancho.	Instrumentos: Cuestionario.	
Método: Hipotético deductivo.	Tipo de muestreo: Muestreo probabilístico  Tamaño de muestra: 196 docentes de la Ugel 05 del distrito de San Juan de Lurigancho.	Autor: Bach. Gissela Karen Arrátia Méndez Año: 2019 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Individual y colectiva. Forma de Administración: Docentes varones y mujeres.	INFERENCIAL: En la prueba de hipótesis se aplicó el estadísticos Rho de Spearman ya que ambas variables han sido medidas en escala ordinal
		Variable 2: Capacidad de respuesta. Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario. Autor: Bach. Gissela Karen Arrátia Méndez Año: 2019 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Individual y Colectiva. Forma de Administración: Docentes varones y mujeres.	

Anexo 2

**Tabla 15:** Operacionalización de la variable proceso administrativo

Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Planeación	- Estrategias - Metas - Recursos	1, 2, 3, 4, 5 6, 7 8	Siempre (5) Casi siempre (4)	Inicio Proceso
Organización	- Estructura - Sistematización - Simplificación de funciones	9, 10, 11, 12 13, 14, 15 16, 17	A veces (3) Casi nunca (2)	Logrado
Dirección	- Autoridad - Influencia	8, 19 20, 21	Nunca (1)	
Control	- Programas, recursos y trabajos a realizar - Comparación de lo real con lo propuesto al inicio - Retroalimentación - Plan de acción	22, 23, 24 25 26 27		

**Tabla 16:** Operacionalización de la variable capacidad de respuesta

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Sencillez en la atención	- Palabras de uso común	1, 2, 3	Siempre (5)	Deficiente
Oportunidad en la asignación de una próxima cita	- Acceso a la atención de calidad	4, 5, 6	Casi siempre (4)	Moderado
	- Tiempo	7	A veces (3)	Eficiente
Disposición para atender a las preguntas	- Disposición	8, 9, 10	Casi nunca (2)	
	- Servir al usuario	11, 12, 13		
Agilidad en el trabajo	- Agilidad	14, 15, 16	Nunca (1)	
Cooperación entre funcionarios	- Cumplimiento de las obligaciones	17, 18		
Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	- Oportunidad de respuesta a quejas y reclamos	19, 20, 21		
	- Libro de reclamaciones	22, 23, 24		

### Anexo 3

#### Cuestionario de procesos administrativos

##### Finalidad:

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de los procesos administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local 05 en San Juan de Lurigancho.

##### Datos generales:

Sexo: .....

Edad: .....

##### Instrucciones:

Estimados colegas el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de los procesos administrativos. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros solo un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

##### Donde:

Nunca	= 1
Casi nunca	= 2
A veces	= 3
Casi siempre	= 4
Siempre	= 5

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Planificación					
1	Existen actividades planificadas durante la atención.					
2	El personal cuenta con una planificación eficiente.					
3	Se desarrolla estrategias para una planificación estratégica.					
4	Cuenta con una visión y misión clara.					
5	Todos los funcionarios trabajan colectivamente según lo planeado.					
6	Tienen bien claro sus metas a corto, mediano y largo plazo.					
7	Recibes información de las metas cumplidas.					
8	Cuentan con los recursos necesarios a la hora de atender a los usuarios.					
	Dimensión 2: Organización					
9	Cuentan con un documento oficial que determina los diferentes puestos y sus respectivas funciones para cada dependencia del Estado (CAP).					
10	Cuentan con un organigrama que especifique la jerarquía de los cargos y sus respectivas funciones.					
11	Están organizados para atender eficientemente a los usuarios.					
12	Tienen claro los procedimientos a seguir según su jerarquía y sus funciones.					
13	Cuentan con un software o sistema adecuado que cumplan con los objetivos en la atención y trámites de los usuarios.					
14	Tienen claro cómo hacer, qué hacemos y por qué lo hacemos con el software o sistema que utilizan.					
15	Las áreas están integradas a través de un sistema al atenderlo en algún trámite.					
16	Existe burocracia al realizar diferentes trámites.					
17	El personal optimiza y aprovecha los recursos disponibles para agilizar sus funciones.					
	Dimensión 3: Dirección					
18	Las autoridades de las instituciones educativas tienen atención preferencial.					
19	Se respeta la atención del personal directivo según el horario establecido.					
20	La dirección de la Ugel muestra influencia en todas las áreas de gestión.					
21	Los directivos de las instituciones educativas muestran influencia por su cargo en la atención preferencial.					
	Dimensión 4: Control					
22	Participas en los programas planificados en la Ugel.					
23	Los recursos son destinados según el cuadro de necesidades.					
24	Se realizan los controles en los trabajos asignados.					
25	Se realiza un cuadro comparativo para ver las diferencias entre lo real y lo logrado.					
26	Se reforma el plan de trabajo con la finalidad de mejorar los servicios brindados a los usuarios.					
27	Ante la presencia de dificultades, la Ugel cuenta con un plan de acción para su inmediata aplicación.					

## Anexo 4

### Cuestionario de capacidad de respuesta

#### Finalidad:

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de capacidad de respuesta de la Unidad de Gestión Educativa Local 05 en San Juan de Lurigancho.

#### Datos generales:

Sexo: .....

Edad: .....

#### Instrucciones:

Estimados trabajadores, el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la capacidad de respuesta. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros solo un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

#### Donde:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Sencillez en la atención					
1	El personal hace uso del lenguaje de fácil entendimiento en la atención.					
2	El personal demuestra empatía, cordialidad en las recepciones de trámite documentario.					
3	El personal está altamente capacitado para ofrecer orientación adecuada al usuario en algún trámite a realizar.					
	Dimensión 2: Oportunidad en la asignación de una próxima visita					
4	Los usuarios tienen oportunidad de próximas visitas que ellos soliciten con anticipación.					
5	La visita asignada a los usuarios es atendida según lo programado.					
6	Los usuarios tienen la facilidad de sacar citas las veces que sea necesario para culminar sus trámites.					
7	Los usuarios están conformes con el tiempo de su próxima cita.					
	Dimensión 3: Disposición para atender a las preguntas					
8	El personal está predispuesto a despejar toda duda e inquietud a las preguntas de los usuarios.					
9	Los colaboradores se hacen indiferente ante las inquietudes de los usuarios.					
10	Existen preferencias en la atención a algunos usuarios.					
11	El personal muestra incomodidad ante las constantes y reiteradas preguntas de los usuarios.					
12	Las respuestas dadas satisfacen las inquietudes de los usuarios.					
13	El personal se toma el tiempo necesario para atender al usuario y solucionar sus problemas.					
	Dimensión 4: Agilidad en el trabajo					
14	La atención brindada es eficiente y tienen prioridad con los usuarios preferenciales.					
15	El personal resuelve con prontitud las solicitudes hechas por los usuarios.					
16	Brindan confianza y seguridad al decepcionar sus solicitudes.					
	Dimensión 5: Cooperación entre funcionarios					
17	Hay cooperación y apoyo entre funcionarios de las diferentes áreas para resolver solicitudes inmediatas presentadas por los usuarios.					
18	Los colaboradores tienen conocimiento en la aplicación de las normas vigentes según la función que desempeñan.					
	Dimensión 6: Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos					
19	La queja o reclamo es atendida según el tiempo establecido.					
20	El personal está capacitado para resolver algún reclamo o queja de los usuarios.					
21	Hay sensación de satisfacción del usuario al recibir respuesta ante reclamos y quejas.					
22	La entidad cuenta con libro de reclamaciones tanto físico como virtual.					
23	El libro de reclamaciones se encuentra en un lugar visible.					
24	El personal tiene conocimiento de los procedimientos a seguir cuando el usuario solicita el libro de reclamaciones.					

## Anexo 5

### Prueba piloto: Proceso administrativo

n°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	V1
1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	101
2	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	2	2	4	1	4	1	1	5	5	4	4	4	4	98
3	4	5	5	5	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	1	4	4	3	5	5	5	4	3	3	105
4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	110
5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	92
6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	58
7	1	3	3	2	2	2	2	3	3	5	3	3	4	3	3	5	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	66
8	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	1	3	5	5	1	1	3	4	4	4	5	4	100
9	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	4	2	79
10	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	1	5	1	1	3	5	1	1	3	4	4	1	2	55
11	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	98
12	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	1	3	1	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	105
13	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	3	2	47
14	5	3	3	5	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	5	4	4	4	2	3	94
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	4	3	3	85
16	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	90
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	76
18	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	110
19	4	5	5	5	2	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	1	4	4	3	5	5	5	4	3	3	103
20	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	2	2	4	1	4	1	1	5	5	4	4	4	4	98

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
,943	27

## Prueba piloto: Capacidad de respuesta

n°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	5	2	3	83
2	5	4	2	3	2	3	3	3	4	5	3	3	2	5	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	77
3	5	4	5	3	3	4	2	3	1	4	3	4	5	5	4	3	3	2	4	3	2	2	4	1	79
4	4	4	4	3	5	5	3	4	2	1	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	95
5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51
6	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	43
7	2	2	2	1	2	2	1	3	4	5	5	1	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2	2	2	55
8	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	94
9	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	73
10	4	5	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	73
11	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	1	1	4	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	66
12	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	85
13	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	5	1	1	1	3	5	1	2	1	1	1	5	1	1	57
14	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3	65
15	4	5	4	5	5	5	4	5	1	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	101
16	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3-	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	1	76
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	72
18	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	4	1	1	1	70
19	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	4	3	77
20	1	1	3	2	2	2	3	3	3	4	1	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	1	58

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	24

## Anexo 6

### Base de datos: Proceso administrativo

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	d1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	d2	P18	P19	P20	P21	d3	P22	P23	P24	P25	P26	P27	d4	V1
1	1	2	2	5	5	2	1	5	#	1	5	2	5	5	3	5	5	3	34	3	4	3	3	13	2	3	3	5	3	3	19	89
2	2	3	3	3	2	2	3	3	21	1	3	2	2	3	3	2	1	2	19	1	3	2	3	9	2	3	3	2	3	2	15	64
3	2	2	2	1	3	3	2	2	17	1	3	2	2	2	2	3	4	2	21	4	2	5	3	14	1	1	1	1	1	1	6	58
4	2	2	1	5	1	1	1	1	14	5	4	2	3	5	2	3	1	2	27	5	5	2	5	17	5	1	2	3	2	1	14	72
5	2	4	3	3	2	4	2	4	#	4	5	4	4	5	4	3	3	3	35	5	5	5	4	19	3	3	4	4	5	4	#	101
6	3	2	3	5	3	2	1	2	21	3	4	2	3	3	3	3	4	2	27	5	4	3	3	15	4	3	3	4	2	1	17	80
7	1	3	3	2	2	2	2	3	18	3	1	3	3	1	3	3	1	1	19	3	2	1	1	7	1	2	2	2	2	2	11	55
8	4	4	3	5	4	4	4	4	#	5	5	4	4	3	3	4	1	3	32	5	5	1	1	12	3	4	4	4	5	4	#	100
9	3	3	3	4	3	3	2	3	#	3	4	3	3	2	2	3	3	3	26	3	3	3	2	11	4	2	2	4	4	2	18	79
10	1	2	1	2	1	1	1	1	10	2	3	1	2	3	2	1	5	1	20	1	3	5	1	10	1	3	4	4	1	2	15	55
11	3	3	4	4	4	4	3	4	#	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	4	#	98
12	5	4	4	5	4	5	5	4	#	5	5	5	4	1	1	3	1	4	29	2	4	4	4	14	5	4	4	4	5	4	#	105
13	1	1	1	1	1	1	1	2	9	3	3	2	2	2	1	1	2	3	19	2	2	1	1	6	1	3	2	2	3	2	13	47
14	1	3	3	1	2	2	2	2	16	3	2	1	3	4	2	3	3	3	24	3	2	4	1	10	1	1	1	1	1	1	6	56
15	4	4	4	3	3	4	3	4	#	4	5	3	4	3	4	4	5	5	37	5	4	5	5	19	4	4	4	4	3	3	#	107
16	4	3	3	2	2	3	1	3	21	4	4	4	2	4	3	3	3	4	31	5	5	4	3	17	4	5	5	3	4	4	25	94
17	3	4	4	2	2	4	3	3	25	3	3	2	3	3	2	5	5	5	31	4	4	5	3	16	4	4	3	3	3	2	19	91
18	3	4	4	5	3	3	5	3	#	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	4	2	3	2	11	5	5	5	4	5	3	27	101
19	4	5	5	5	2	3	5	4	#	3	3	4	3	4	4	4	5	3	33	1	4	4	3	12	5	5	5	4	3	3	25	103
20	4	4	5	4	3	4	4	5	#	4	4	4	5	3	4	2	2	4	32	1	4	1	1	7	5	5	4	4	4	4	#	98
21	1	3	1	3	1	1	1	3	14	1	1	3	1	1	3	3	1	3	17	1	1	1	4	7	1	3	1	1	1	3	10	48
22	3	3	4	4	3	4	4	4	#	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	2	18	94
23	1	1	3	2	3	2	2	2	16	2	2	3	3	4	3	4	4	3	28	1	3	3	3	10	3	3	3	2	3	3	17	71
24	3	3	5	4	3	4	3	3	#	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32	5	4	4	5	18	3	4	3	3	3	4	#	98
25	3	3	3	4	3	3	4	3	#	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30	4	4	4	3	15	2	3	3	3	3	3	17	88
26	3	3	3	4	3	3	4	3	#	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30	4	4	4	3	15	2	3	3	3	3	3	17	88
27	4	4	2	3	2	2	1	2	#	1	5	3	3	2	2	2	5	3	26	1	4	3	4	12	5	4	4	3	3	2	21	79
28	5	3	3	2	2	2	2	2	21	2	5	2	4	2	2	3	5	1	26	1	4	3	5	13	4	4	4	4	1	1	18	78
29	1	1	4	1	4	1	4	1	17	4	1	2	2	2	2	2	2	2	19	1	1	3	2	7	4	3	2	1	3	3	16	59
30	4	5	5	4	5	4	4	5	#	5	5	4	5	5	5	4	3	4	40	4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	5	27	122
31	3	3	3	2	4	4	3	2	#	3	3	3	4	3	4	3	2	3	28	3	4	3	3	13	5	4	3	4	2	3	21	86
32	3	3	3	4	3	4	4	2	#	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	4	#	93
33	5	5	4	5	5	5	4	5	#	1	3	1	5	5	5	4	5	4	33	5	3	4	4	16	5	5	3	2	2	2	19	106
34	1	1	1	1	2	2	3	3	14	3	2	2	2	2	3	3	3	3	23	3	2	3	2	10	2	2	2	2	2	2	12	59
35	1	3	1	1	1	1	1	2	11	2	1	2	2	2	2	2	1	2	16	1	2	2	1	6	2	2	2	2	2	3	13	46
36	2	2	2	1	1	1	1	4	14	1	1	1	2	3	2	2	2	4	18	2	1	3	4	10	1	2	1	2	2	3	11	53
37	1	3	3	2	2	2	2	3	18	3	5	3	3	4	3	3	5	1	30	3	2	1	1	7	1	2	2	2	2	2	11	66
38	4	4	3	5	4	4	4	4	#	5	5	4	4	3	3	4	1	3	32	5	5	1	1	12	3	4	4	4	5	4	#	100
39	3	3	3	4	3	3	2	3	#	3	4	3	3	2	2	3	3	3	26	3	3	3	2	11	4	2	2	4	4	2	18	79
40	1	2	1	2	1	1	1	1	10	2	3	1	2	3	2	1	5	1	20	1	3	5	1	10	1	3	4	4	1	2	15	55
41	3	3	4	4	4	4	3	4	#	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	4	#	98
42	5	4	4	5	4	5	5	4	#	5	5	5	4	1	1	3	1	4	29	2	4	4	4	14	5	4	4	4	5	4	#	105

43	1	1	1	1	1	1	1	2	9	1	3	2	2	2	1	1	2	3	17	2	2	1	1	6	1	3	2	2	3	2	13	45
44	1	2	2	2	4	2	2	4	19	3	3	1	3	4	2	3	3	3	25	3	2	4	4	13	2	1	1	1	2	3	10	67
45	3	3	3	3	3	3	3	3	#	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12	2	5	5	4	3	3	#	85
46	4	4	4	3	4	3	4	3	#	3	3	4	4	3	4	3	3	3	30	2	4	3	2	11	4	3	2	3	4	4	#	90
47	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	2	3	2	2	2	4	3	24	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	2	16	76
48	3	4	3	4	5	3	3	4	#	4	4	3	4	4	5	4	5	4	37	4	5	5	4	18	5	5	4	4	5	3	#	110
49	4	5	5	5	2	3	5	4	#	3	3	4	3	4	4	4	5	3	33	1	4	4	3	12	5	5	5	4	3	3	25	103
50	4	4	5	4	3	4	4	5	#	4	4	4	5	3	4	2	2	4	32	1	4	1	1	7	5	5	4	4	4	4	#	98
51	1	1	1	1	1	2	3	2	12	2	2	2	2	2	4	1	3	1	19	3	1	1	1	6	2	1	4	1	1	1	10	47
52	3	3	3	5	4	4	2	3	27	4	4	3	4	4	3	3	4	3	32	4	4	5	5	18	2	3	5	4	3	3	#	97
53	4	4	4	3	3	5	1	3	27	4	3	3	5	5	3	4	3	4	34	4	4	5	4	17	3	3	3	4	4	3	#	98
54	3	3	3	3	3	3	1	3	#	2	3	3	4	4	4	3	3	4	30	3	3	3	5	14	3	3	4	4	5	3	#	88
55	5	5	3	4	4	5	2	3	31	3	5	3	4	4	3	5	3	5	35	5	4	4	4	17	2	4	4	4	2	4	#	103
56	1	1	1	1	1	3	3	4	15	1	1	3	1	2	2	3	2	2	17	3	4	2	4	13	3	2	2	3	3	3	16	61
57	3	3	3	4	4	4	2	2	25	3	3	3	3	4	4	4	3	4	31	5	5	4	4	18	2	3	3	5	4	4	21	95
58	1	3	1	1	2	3	3	1	15	1	1	2	2	3	2	2	2	3	18	2	4	3	2	11	2	3	3	4	4	4	#	64
59	3	3	2	1	3	2	1	1	16	1	3	1	1	1	4	3	2	3	19	3	4	4	3	14	3	2	4	4	5	5	#	72
60	4	4	4	4	4	3	3	5	31	5	4	4	3	4	4	5	3	3	35	4	4	4	5	17	3	5	5	4	5	3	25	108
61	3	4	4	4	4	3	3	2	27	1	3	4	4	3	5	3	3	5	31	3	3	5	4	15	4	4	4	1	4	2	19	92
62	2	2	2	3	3	4	4	2	#	4	4	3	5	3	3	2	2	2	28	4	4	3	3	14	4	3	4	3	3	3	#	84
63	3	4	4	3	3	3	1	3	#	3	4	3	4	5	5	4	3	4	35	4	5	3	3	15	2	5	4	4	3	4	#	96
64	3	3	3	5	4	5	3	5	31	5	3	3	5	4	4	5	4	4	37	4	5	5	3	17	4	4	3	3	3	3	#	105
65	4	4	5	5	4	4	2	3	31	4	4	3	3	4	3	4	4	3	32	3	4	4	3	14	3	4	5	5	3	3	#	100
66	3	3	3	4	3	3	2	3	#	3	4	2	2	4	4	3	3	3	28	4	4	4	4	16	3	3	3	3	4	4	#	88
67	1	3	3	2	2	2	2	3	18	3	5	3	3	4	3	3	5	1	30	3	2	1	1	7	1	2	2	2	2	2	11	66
68	4	4	3	5	4	4	4	4	#	5	5	4	4	3	3	4	1	3	32	5	5	1	1	12	3	4	4	4	5	4	#	100
69	3	3	3	4	3	3	2	3	#	3	4	3	3	2	2	3	3	3	26	3	3	3	2	11	4	2	2	4	4	2	18	79
70	1	2	1	2	1	1	1	1	10	2	3	1	2	3	2	1	5	1	20	1	3	5	1	10	1	3	4	4	1	2	15	55
71	3	3	4	4	4	4	3	4	#	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	3	3	4	4	14	3	3	4	4	4	4	#	98
72	5	4	4	5	4	5	5	4	#	5	5	5	4	1	1	3	1	4	29	2	4	4	4	14	5	4	4	4	5	4	#	105
73	1	1	1	1	1	1	1	2	9	3	3	2	2	2	1	1	2	3	19	2	2	1	1	6	1	3	2	2	3	2	13	47
74	5	3	3	5	4	4	4	4	#	3	3	1	3	4	4	3	3	3	27	3	2	4	4	13	5	4	4	4	2	3	#	94
75	3	3	3	3	3	3	3	3	#	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12	2	5	5	4	3	3	#	85
76	4	4	4	3	4	3	4	3	#	3	3	4	4	3	4	3	3	3	30	2	4	3	2	11	4	3	2	3	4	4	#	90
77	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	2	3	2	2	2	4	3	24	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	2	16	76
78	3	4	3	4	5	3	3	4	#	4	4	3	4	4	5	4	5	4	37	4	5	5	4	18	5	5	4	4	5	3	#	110
79	4	5	5	5	2	3	5	4	#	3	3	4	3	4	4	4	5	3	33	1	4	4	3	12	5	5	5	4	3	3	25	103
80	4	4	5	4	3	4	4	5	#	4	4	4	5	3	4	2	2	4	32	1	4	1	1	7	5	5	4	4	4	4	#	98
81	1	1	1	3	2	1	3	2	14	3	4	3	3	3	1	1	1	1	20	2	3	1	1	7	1	2	2	3	1	1	10	51
82	4	4	4	3	3	1	4	4	27	5	5	4	5	5	4	4	3	5	40	5	3	3	5	16	3	4	4	3	4	5	#	106
83	3	3	3	3	4	2	2	2	#	3	4	4	4	2	2	3	3	4	29	3	3	3	4	13	3	4	4	5	5	5	#	90
84	1	4	4	1	3	4	3	3	#	2	3	3	3	3	3	4	2	3	26	3	3	3	1	10	3	4	3	3	3	4	#	79
85	2	3	3	4	4	2	3	3	#	4	4	3	4	5	5	4	3	3	35	3	4	3	4	14	3	5	5	5	3	5	#	99
86	4	4	5	5	3	2	2	4	#	4	4	3	3	4	4	4	3	1	30	3	3	2	5	13	4	4	4	3	4	3	#	94
87	1	1	1	1	1	4	2	1	12	1	3	2	3	4	3	3	3	2	24	2	2	2	1	7	3	1	1	1	1	3	10	53
88	4	2	2	4	4	5	2	3	#	4	4	4	5	5	4	5	4	3	38	2	3	2	5	12	5	4	4	4	5	5	27	103
89	4	4	4	3	4	5	1	3	#	4	4	4	3	3	4	2	4	4	32	3	3	4	3	13	5	4	3	3	3	3	21	94

90	3	3	4	4	4	4	1	3	#	4	4	2	3	4	5	5	3	3	33	4	3	3	3	13	2	4	5	4	4	4	#	95
91	4	5	4	5	4	4	3	3	#	3	4	2	3	3	4	5	4	3	31	3	3	3	4	13	1	4	5	5	5	4	#	100
92	4	3	3	3	3	3	3	4	#	3	3	3	3	4	4	5	5	4	34	4	4	4	5	17	2	3	4	2	2	3	16	93
93	2	3	3	4	4	3	2	4	25	5	3	2	3	4	4	4	4	4	33	4	4	1	5	14	4	4	4	4	3	3	#	94
94	3	3	4	4	4	4	2	4	#	4	4	2	4	5	5	5	3	2	34	1	1	3	3	8	4	3	4	4	5	5	25	95
95	1	1	3	3	1	1	2	1	13	1	1	3	2	3	1	1	3	2	17	3	1	3	3	10	1	3	1	1	1	4	11	51
96	3	4	4	4	3	5	2	4	#	4	5	4	4	5	5	5	2	4	38	2	3	1	3	9	3	4	4	3	3	4	21	97
97	4	4	5	2	4	4	2	3	#	5	4	4	3	4	5	3	2	4	34	4	3	5	3	15	3	5	4	4	4	5	25	102
98	3	3	4	2	4	4	3	3	#	4	4	2	5	4	4	5	2	3	33	3	3	4	4	14	3	2	3	4	4	2	18	91
99	5	4	4	5	4	3	3	3	31	5	4	3	5	5	5	5	4	5	41	4	3	3	5	15	2	4	4	5	5	5	25	112
100	3	4	4	4	4	3	2	4	#	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	4	3	5	16	2	3	3	3	3	5	19	90
101	3	4	5	5	2	3	3	3	#	3	3	4	4	2	3	4	4	3	30	4	3	4	5	16	2	3	2	2	3	3	15	89
102	3	4	2	4	4	4	2	3	#	4	4	2	4	4	3	3	4	4	32	3	3	3	5	14	3	3	3	3	4	4	#	92
103	5	4	5	5	5	4	2	3	#	4	3	2	3	4	4	4	3	3	30	4	4	3	4	15	1	4	4	5	5	3	#	100
104	4	4	4	4	3	4	2	3	#	4	4	3	5	4	4	5	4	3	36	3	4	4	4	15	4	3	3	4	4	4	#	101
105	1	1	1	1	2	2	1	2	11	2	1	3	3	2	3	1	3	3	21	2	2	2	1	7	3	1	1	1	1	1	8	47
106	3	5	4	4	3	4	1	4	#	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38	2	2	3	3	10	3	3	5	5	3	4	#	99
107	3	5	5	5	3	2	2	5	#	3	4	3	3	3	3	4	4	4	31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	#	100
108	3	4	4	4	3	3	4	4	#	4	5	3	4	4	4	5	4	5	38	5	5	5	3	18	3	3	4	5	4	4	#	108
109	3	3	3	3	3	4	2	3	#	3	3	3	5	5	5	2	3	4	33	4	3	2	4	13	4	5	3	3	4	4	#	93
110	4	5	5	5	3	3	3	4	#	3	3	3	3	3	3	5	3	4	30	4	3	3	4	14	3	4	5	5	3	3	#	99
111	3	3	3	3	3	4	3	3	25	5	4	2	3	3	3	5	3	4	32	4	3	4	4	15	2	3	3	3	3	3	17	89
112	4	5	4	4	3	3	2	5	#	5	4	2	3	3	4	4	2	4	31	4	3	3	5	15	3	2	2	3	4	4	18	94
113	4	4	4	5	5	5	1	3	31	4	3	4	4	4	4	3	4	2	32	2	2	2	3	9	3	4	4	5	5	3	#	96
114	5	4	3	3	3	3	1	3	25	4	4	2	3	4	4	4	2	4	31	3	4	4	5	16	4	3	3	3	4	3	#	92
115	1	1	1	4	1	2	1	2	13	4	2	2	2	2	3	3	1	2	21	1	2	1	1	5	1	1	3	3	1	1	10	49
116	3	3	3	4	5	5	3	5	31	5	3	2	3	3	4	4	4	5	33	4	4	4	3	15	5	4	4	4	3	3	#	102
117	4	4	4	4	4	3	2	4	#	4	4	2	5	5	3	3	3	4	33	4	3	3	4	14	3	3	3	3	5	4	21	97
118	5	5	3	3	4	4	2	4	#	3	3	2	3	3	5	5	3	3	30	3	2	4	5	14	3	4	4	4	5	5	25	99
119	5	5	5	4	4	4	2	4	#	4	4	2	5	3	5	5	4	4	36	4	3	3	3	13	2	4	4	4	3	4	21	103
120	3	2	3	3	3	4	3	3	#	5	5	4	3	3	3	3	2	4	32	5	5	4	5	19	2	4	4	4	3	4	21	96
121	5	5	3	2	4	3	2	4	#	4	5	2	5	3	2	2	4	4	31	4	2	3	3	12	2	3	4	3	3	3	18	89
122	3	3	3	4	4	5	2	3	27	3	5	1	3	4	5	3	4	2	30	5	5	4	3	17	3	4	5	5	5	3	25	99
123	4	3	3	4	4	4	4	5	31	4	4	5	4	4	3	5	3	4	36	4	5	5	4	18	3	3	4	1	1	1	13	98
124	2	3	4	4	1	1	2	2	19	3	1	3	3	1	1	3	1	1	17	1	3	2	2	8	2	2	2	1	1	1	9	53
125	4	3	4	5	5	3	2	5	31	5	4	1	3	4	4	5	5	5	36	3	3	4	5	15	1	5	4	1	1	5	17	99
126	3	2	2	2	3	3	2	1	18	1	3	2	1	1	1	2	3	3	17	3	1	2	2	8	1	2	2	2	1	2	10	53
127	4	3	3	2	2	3	1	3	21	4	4	4	2	4	3	3	3	4	31	5	5	4	3	17	4	5	5	4	4	5	27	96
128	3	4	4	2	2	4	3	3	25	3	3	2	3	3	2	5	5	5	31	4	4	5	3	16	4	4	3	3	3	4	21	93
129	3	4	4	5	3	3	5	3	#	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	4	2	3	2	11	5	5	5	4	4	4	27	101
130	4	3	3	4	4	4	3	3	#	3	4	1	2	4	4	4	4	4	30	4	3	3	4	14	4	4	5	5	4	4	#	98
131	3	3	3	4	4	5	2	4	#	5	3	1	3	5	5	3	4	5	34	5	3	4	4	16	3	3	5	4	4	5	#	102
132	3	3	4	4	4	4	2	4	#	4	5	2	2	3	3	3	3	4	29	4	4	3	5	16	3	3	3	4	4	4	21	94
133	2	3	2	3	3	3	3	4	#	4	4	2	5	5	5	4	3	4	36	4	3	5	4	16	3	5	5	3	3	4	#	98
134	2	1	1	2	2	1	1	3	13	1	1	3	1	1	3	1	1	1	13	1	2	2	3	8	2	2	2	2	1	1	10	44
135	4	4	5	5	5	3	2	4	#	3	5	4	3	4	4	4	2	3	32	4	4	4	3	15	2	4	5	5	3	3	#	101
136	3	3	3	3	3	3	2	3	#	3	5	4	5	4	4	4	3	3	35	5	5	3	4	17	2	3	4	4	4	4	21	96

137	5	5	3	4	3	4	1	5	#	5	4	3	3	3	3	4	3	3	31	3	4	5	4	16	1	5	3	3	3	5	#	97
138	4	3	4	3	4	3	2	4	27	4	5	3	4	3	4	4	4	5	36	3	4	4	3	14	1	5	4	4	4	3	21	98
139	4	4	3	3	3	5	3	4	#	4	3	3	3	3	5	5	5	2	33	3	3	2	2	10	2	5	4	4	3	4	#	94
140	5	5	3	5	3	3	3	3	#	5	5	3	4	4	5	5	4	4	39	4	4	3	3	14	3	3	4	4	5	4	#	106
141	3	5	4	4	4	4	2	5	31	5	4	4	3	4	3	3	3	4	33	5	5	4	4	18	3	3	3	3	4	4	#	102
142	4	5	3	3	3	4	2	3	27	3	4	4	5	5	5	5	3	5	39	4	4	5	5	18	3	4	4	5	4	4	#	108
143	2	2	3	3	3	1	2	2	18	1	1	1	4	4	3	3	1	3	21	1	3	1	1	6	1	1	1	2	2	2	9	54
144	3	4	4	4	4	5	2	1	27	2	2	5	5	5	4	4	4	2	33	4	4	3	5	16	3	3	3	4	4	4	21	97
145	5	3	5	4	3	4	1	4	#	4	3	3	3	4	5	4	3	4	33	4	5	3	3	15	2	4	4	4	5	5	#	101
146	3	3	3	4	3	4	3	3	#	3	4	5	3	3	3	4	5	4	34	3	3	4	3	13	2	4	3	3	4	3	19	92
147	4	3	4	4	3	5	1	5	#	4	4	3	4	4	3	4	5	3	34	3	2	4	5	14	2	3	4	4	3	3	19	96
148	3	3	4	4	5	4	1	3	27	3	4	3	4	3	3	5	5	5	35	4	4	5	3	16	2	5	4	5	5	4	25	103
149	4	4	5	3	4	4	3	4	31	5	5	1	5	5	5	3	3	5	37	5	5	4	4	18	2	3	2	3	4	4	18	104
150	4	4	4	4	5	5	4	3	#	3	5	3	3	4	4	5	3	3	33	3	4	5	4	16	1	4	4	3	4	4	#	102
151	4	4	5	5	3	3	5	3	#	2	4	3	3	2	3	2	2	5	26	4	4	3	5	16	1	3	3	2	2	3	14	88
152	1	2	2	2	3	2	3	2	17	2	1	2	1	1	2	2	1	1	13	2	2	1	1	6	2	1	2	1	2	1	9	45
153	1	2	2	1	1	1	2	1	11	2	3	2	3	3	1	2	3	2	21	2	4	1	3	10	1	4	2	2	1	1	11	53
154	2	3	3	4	4	4	1	5	#	3	3	1	3	3	5	4	4	4	30	5	5	5	4	19	5	4	4	4	4	5	#	101
155	3	3	4	4	5	4	2	3	#	3	4	2	4	4	5	4	3	3	32	4	4	3	4	15	4	2	3	4	4	4	21	96
156	4	5	5	4	4	3	2	3	#	3	5	3	5	5	5	4	2	4	36	4	4	5	5	18	4	3	1	3	4	4	19	103
157	3	4	4	4	5	4	2	3	#	3	5	3	3	4	4	3	2	4	31	4	5	5	3	17	4	4	5	3	3	5	#	101
158	2	3	4	4	3	4	2	5	27	5	4	4	3	3	4	5	2	4	34	3	2	3	3	11	2	4	4	5	5	3	#	95
159	3	3	4	4	5	5	3	4	31	3	3	4	3	4	4	5	3	3	32	3	4	4	4	15	2	3	3	3	4	3	18	96
160	5	5	4	3	4	4	3	4	#	5	4	3	5	5	4	5	3	5	39	5	4	4	4	17	2	2	3	4	4	2	17	105
161	4	3	4	4	5	3	2	3	#	5	5	3	3	5	5	3	3	4	36	2	2	3	3	10	2	4	4	4	3	3	#	94
162	5	4	5	4	4	4	1	4	31	5	4	3	3	3	5	5	3	3	34	5	3	4	4	16	2	3	4	4	3	5	21	102
163	3	4	4	5	5	4	1	5	31	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30	3	5	4	4	16	2	3	4	3	4	4	#	97
164	1	3	2	1	1	1	1	3	13	1	2	2	2	3	2	1	1	1	15	2	2	1	2	7	3	2	1	2	2	2	12	47
165	4	4	4	3	4	5	2	5	31	5	4	2	3	3	4	2	3	4	30	4	4	5	4	17	3	3	3	4	4	5	#	100
166	5	5	3	4	3	4	4	4	#	4	5	4	3	4	4	5	4	4	37	4	3	2	4	13	3	3	4	4	5	5	#	106
167	4	4	4	5	4	3	4	3	31	4	3	4	4	5	3	3	4	3	33	5	5	3	4	17	3	4	4	3	3	5	#	103
168	3	3	3	3	5	5	2	5	#	4	4	2	4	5	5	5	5	5	39	5	4	4	3	16	3	3	4	4	4	3	21	105
169	4	4	4	3	4	4	2	4	#	5	5	4	5	5	4	3	3	3	37	3	4	4	4	15	1	4	4	5	5	3	#	103
170	4	4	3	5	5	4	2	4	31	3	3	3	3	3	4	5	2	2	28	4	4	4	4	16	1	3	3	3	3	3	16	91
171	4	4	5	4	3	3	1	2	#	3	4	3	4	4	5	4	4	1	32	2	2	3	3	10	3	4	3	4	5	5	#	92
172	3	1	1	2	2	3	2	2	16	3	2	2	2	2	1	1	3	2	18	2	3	3	1	9	1	2	3	3	3	2	14	57
173	1	1	1	3	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	2	2	2	1	2	2	11	46
174	5	5	5	4	3	4	1	3	#	3	3	1	4	4	4	3	3	5	30	4	4	4	5	17	5	2	3	3	3	3	19	96
175	3	4	4	3	3	4	3	3	27	5	3	2	2	3	3	3	3	3	27	3	4	4	3	14	2	3	3	2	3	4	17	85
176	4	4	5	4	3	3	3	4	#	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33	5	5	3	3	16	2	3	3	3	3	5	19	98
177	3	3	4	3	4	4	3	4	#	3	3	3	3	4	4	5	2	3	30	3	5	4	4	16	3	4	4	4	3	3	21	95
178	1	1	3	4	1	1	1	1	13	3	4	1	2	2	4	2	2	3	23	2	2	2	4	10	3	2	3	3	2	2	15	61
179	4	5	5	3	3	4	1	4	#	4	3	4	4	3	3	3	4	3	31	5	5	4	3	17	3	3	4	4	4	5	#	100
180	2	3	4	4	4	5	2	2	#	3	5	3	3	4	4	3	4	4	33	4	3	4	4	15	1	5	4	4	4	4	#	96
181	4	3	4	5	5	3	2	5	31	5	4	1	3	4	4	5	5	5	36	3	3	4	5	15	1	5	4	3	3	4	#	102
182	1	2	2	2	2	2	2	2	15	1	1	2	1	2	2	2	3	3	17	2	2	2	2	8	1	2	2	1	1	1	8	48
183	3	4	4	5	4	4	2	3	#	4	4	3	5	3	3	3	5	3	33	3	5	4	4	16	2	4	3	3	3	3	18	96

184	5	5	3	4	2	5	2	4	#	4	5	3	4	5	5	4	4	3	37	3	5	3	4	15	3	3	4	5	4	4	#	105
185	4	4	4	4	3	3	2	3	27	3	5	2	3	4	4	4	4	5	34	5	4	2	3	14	3	3	2	2	3	3	16	91
186	3	1	1	3	1	2	1	3	15	2	3	3	2	1	2	1	4	1	19	3	3	2	1	9	3	2	1	3	1	3	13	56
187	2	3	1	1	1	2	2	3	15	2	2	1	2	2	3	2	2	2	18	1	1	1	1	4	3	3	3	3	1	3	16	53
188	5	3	3	3	4	4	3	4	#	5	4	3	5	3	3	4	2	3	32	5	5	4	3	17	3	4	4	4	5	5	25	103
189	5	5	5	4	4	4	2	5	#	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39	5	4	3	5	17	5	4	4	4	3	4	#	114
190	3	4	4	3	4	4	3	4	#	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	5	4	5	5	19	4	3	3	3	3	3	19	104
191	5	4	4	4	4	3	3	4	31	5	5	5	4	4	4	4	5	5	41	5	4	4	5	18	3	3	2	2	2	3	15	105
192	4	4	4	4	4	3	2	4	#	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	5	5	5	5	20	4	3	3	3	4	4	21	107
193	4	5	4	3	3	2	2	3	#	3	4	3	2	2	5	3	3	4	29	4	4	3	3	14	3	3	3	2	3	3	17	86
194	3	3	3	3	4	3	2	3	#	3	4	2	3	3	3	3	5	3	29	5	4	5	5	19	3	3	4	3	3	3	19	91
195	3	3	2	2	1	3	1	3	18	3	1	3	3	1	3	1	1	1	17	2	2	2	2	8	1	2	1	2	1	1	8	51
196	4	3	4	4	4	3	2	3	27	4	4	5	5	5	5	5	5	4	42	5	5	4	5	19	3	3	3	2	2	2	15	103

## Base de datos: Capacidad de respuesta

n°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	V2	
1	3	3	2	1	4	5	2	3	3	5	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	72	
2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	60
3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	75
4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	69
5	3	2	2	2	2	3	3	2	4	5	4	3	3	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	57
6	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	64
7	2	2	2	1	2	2	1	3	4	5	5	1	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	55
8	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	94
9	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	73
10	4	5	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	73	
11	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	1	1	4	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	66
12	4	5	3	3	5	3	3	5	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	85
13	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	84
14	1	2	1	1	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	2	2	54
15	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	97
16	4	3	3	2	2	3	1	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	83
17	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	83
18	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	5	5	5	5	89
19	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	75
20	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	80
21	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	1	61
22	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	86
23	2	3	3	3	3	1	3	1	1	2	2	4	1	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	53	
24	5	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	82
25	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	71	
26	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	72
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	74
28	5	3	3	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	74
29	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	74
30	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	109
31	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	4	3	3	77
32	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	81
33	5	5	4	5	5	5	4	5	1	3	1	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	0	100
34	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	2	49	
35	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	95
36	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	43
37	2	2	2	1	2	2	1	3	4	5	5	1	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	55
38	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	94
39	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	73
40	4	5	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	73	
41	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	1	1	4	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	66
42	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	85

43	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	36
44	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	57	
45	4	5	4	5	5	5	4	5	1	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	1	
46	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	1	76
47	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	72
48	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	4	1	1	1	70
49	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	4	3	77
50	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	10
51	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	1	3	4	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	9
52	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	58
53	5	5	4	5	5	5	4	5	1	3	1	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	81
54	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	1	1	10	
55	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	
56	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	4	95
57	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	49
58	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	77
59	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4	52
60	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	5	58
61	3	4	4	4	4	3	3	2	1	3	4	4	3	5	3	3	5	3	3	5	4	4	4	4	96
62	2	2	2	3	3	4	4	2	4	4	3	5	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	85
63	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	75
64	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	4	3	10
65	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	9
66	5	5	4	5	5	5	4	5	1	3	1	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	77
67	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	1	1	2	81
68	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	10
69	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	9
70	4	5	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	73
71	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	1	1	4	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	66
72	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	85
73	3	5	3	1	1	1	1	3	5	5	5	1	1	1	3	5	1	2	1	1	1	5	1	1	57
74	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3	65
75	4	5	4	5	5	5	4	5	1	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	10
76	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	1	1
77	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	76
78	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	4	1	1	1	72
79	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	4	3	70
80	1	1	3	2	2	2	3	3	3	4	1	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	1	77
81	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	58
82	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4	52
83	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	5	58
84	3	4	4	4	4	3	3	2	1	3	4	4	3	5	3	3	5	3	3	5	4	4	4	4	96
85	2	2	2	3	3	4	4	2	4	4	3	5	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	85
86	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	75
																									84

87	1	2	2	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	4	1	4	4	1	3	1	1	3	1	2	52
88	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	3	3	4	95
89	2	3	4	4	1	1	2	2	3	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	50
90	4	3	4	5	5	3	2	5	5	4	1	3	4	4	5	5	5	3	3	4	5	1	5	4	92
91	3	2	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2	2	1	2	2	48
92	3	4	4	5	4	4	2	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3	3	5	4	4	2	4	3	87
93	5	5	3	4	2	5	2	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	92
94	4	4	4	4	3	3	2	3	3	5	2	3	4	4	4	4	5	5	4	2	3	3	3	2	83
95	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	52
96	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4	58
97	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	4	69
98	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	3	1
99	3	4	3	5	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	3	4	79
100	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	74
101	5	4	4	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	5	4	96
102	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	5	3	88
103	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	56
104	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	82
105	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2	55
106	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	2	1	3	1	1	3	3	3	4	4	2	4	4	5	75
107	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	87
108	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	3	1
109	3	4	3	5	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	3	4	79
110	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	74
111	5	4	4	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	5	4	96
112	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	5	3	88
113	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	56
114	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	82
115	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2	55
116	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	2	2	2	4	3	5	83
117	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	76
118	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	66
119	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	90
120	3	3	4	4	3	3	2	2	4	5	4	3	3	3	2	2	4	4	2	1	3	3	4	4	75
121	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	3	3	2	4	5	90
122	4	4	3	2	4	4	3	2	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	3	82
123	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	3	3	4	95
124	2	3	4	4	1	1	2	2	3	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	50
125	4	3	4	5	5	3	2	5	5	4	1	3	4	4	5	5	5	3	3	4	5	1	5	4	92

12 6	3	2	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2	2	1	2	2	48
12 7	4	3	3	2	2	3	1	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	83
12 8	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	83
12 9	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	5	5	5	89
13 0	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	75
13 1	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	80
13 2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	77
13 3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	86
13 4	2	3	3	3	3	1	3	1	1	2	2	4	1	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	53
13 5	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	3	4	82
13 6	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	1	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	84
13 7	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	5	5	4	4	5	78
13 8	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	80
13 9	3	4	4	5	5	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	97
14 0	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	5	5	3	3	5	3	5	5	4	3	90
14 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	74
14 2	3	3	4	3	5	4	5	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	5	83
14 3	1	1	3	2	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	1	1	44
14 4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
14 5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	3	3	3	5	3	84
14 6	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	85
14 7	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	82
14 8	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	2	3	5	5	88
14 9	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	74
15 0	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	83
15 1	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	98
15 2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	52
15 3	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4	58
15 4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	83
15 5	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	5	3	84
15 6	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	83
15 7	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	1	2	2	3	4	4	2	2	4	4	3	5	75
15 8	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	95
15 9	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	88
16 0	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	79
16 1	4	4	3	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	0
16 2	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	88



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PROCESO ADMINISTRATIVO**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planificación							
1	Existen actividades planificadas durante la atención.	✓		✓		✓		
2	El personal cuenta con una planificación eficiente.	✓		✓		✓		
3	Se desarrolla estrategias para una planificación estratégica.	✓		✓		✓		
4	Cuenta con una visión y misión clara.	✓		✓		✓		
5	Todos los funcionarios trabajan colectivamente según lo planeado.	✓		✓		✓		
6	Tienen bien claro sus metas a corto, mediano y largo plazo.	✓		✓		✓		
7	Recibes información de las metas cumplidas.	✓		✓		✓		
8	Cuentan con los recursos necesarios a la hora de atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cuentan con un documento oficial que determina los diferentes puestos y sus respectivas funciones para cada dependencia del Estado (CAP).	✓		✓		✓		
10	Cuentan con un organigrama que especifique la jerarquía de los cargos y sus respectivas funciones.	✓		✓		✓		
11	Están organizados para atender eficientemente a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Tienen claro los procedimientos a seguir según su jerarquía y sus funciones.	✓		✓		✓		
13	Cuentan con un software o sistema adecuado que cumplan con los objetivos en la atención y trámites de los usuarios.	✓		✓		✓		
14	Tienen claro cómo hacer, qué hacemos y por qué lo hacemos con el software o sistema que utilizan.	✓		✓		✓		

15	Las áreas están integradas a través de un sistema al atenderlo en algún trámite.	✓		✓		✓		✓		✓			
16	Existe burocracia al realizar diferentes trámites.	✓		✓		✓		✓		✓			
17	El personal optimiza y aprovecha los recursos disponibles para agilizar sus funciones.	✓		✓		✓		✓		✓			
	<b>Dimensión 3: Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>										
18	Las autoridades de las instituciones educativas tienen atención preferencial.	✓		✓		✓		✓		✓			
19	Se respeta la atención del personal directivo según el horario establecido.	✓		✓		✓		✓		✓			
20	La dirección de la Ugel muestra influencia en todas las áreas de gestión.	✓		✓		✓		✓		✓			
21	Los directivos de las instituciones educativas muestran influencia por su cargo en la atención preferencial.	✓		✓		✓		✓		✓			
	<b>Dimensión 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>										
22	Participas en los programas planificados en la Ugel.	✓		✓		✓		✓		✓			
23	Los recursos son destinados según el cuadro de necesidades.	✓		✓		✓		✓		✓			
24	Se realizan los controles en los trabajos asignados.	✓		✓		✓		✓		✓			
25	Se realiza un cuadro comparativo para ver las diferencias entre lo real y lo logrado.	✓		✓		✓		✓		✓			
26	Se reforma el plan de trabajo con la finalidad de mejorar los servicios brindados a los usuarios.	✓		✓		✓		✓		✓			
27	Ante la presencia de dificultades, la Ugel cuenta con un plan de acción para su inmediata aplicación.	✓		✓		✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [✓]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ..... *Dr. Dra. Ponce y Toledo* ..... DNI: ..... *09747014* .....  
Especialidad del validador ..... *DE ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN - METODOLOGÍA - ESTADÍSTICA* .....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

..... *20* ..... de ..... del 20..... *19* .....

..... *[Firma]* .....

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Sencillez en la atención							
1	El personal hace uso del lenguaje de fácil entendimiento en la atención.	✓		✓		✓		
2	El personal demuestra empatía, cordialidad en las recepciones de trámite documentario.	✓		✓		✓		
3	El personal está altamente capacitado para ofrecer orientación adecuada al usuario en algún trámite a realizar.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Oportunidad en la asignación de una próxima visita							
4	Los usuarios tienen oportunidad de próximas visitas que ellos soliciten con anticipación.	✓		✓		✓		
5	La visita asignada a los usuarios es atendida según lo programado.	✓		✓		✓		
6	Los usuarios tienen la facilidad de sacar citas las veces que sea necesario para culminar sus trámites.	✓		✓		✓		
7	Los usuarios están conformes con el tiempo de su próxima cita.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Disposición para atender a las preguntas							
8	El personal está predispuesto a despejar toda duda e inquietud a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Los colaboradores se hacen indiferente ante las inquietudes de los usuarios.	✓		✓		✓		
10	Existen preferencias en la atención a algunos usuarios.	✓		✓		✓		
11	El personal muestra incomodidad ante las constantes y reiteradas preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Las respuestas dadas satisfacen las inquietudes de los usuarios.	✓		✓		✓		
13	El personal se toma el tiempo necesario para atender al usuario y solucionar sus problemas.	✓		✓		✓		

Dimensión 4: Agilidad en el trabajo		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	La atención brindada es eficiente y tienen prioridad con los usuarios preferenciales.	<input checked="" type="checkbox"/>							
15	El personal resuelve con prontitud las solicitudes hechas por los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>							
16	Brindan confianza y seguridad al decepcionar sus solicitudes.	<input checked="" type="checkbox"/>							
Dimensión 5: Cooperación entre funcionarios		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	Hay cooperación y apoyo entre funcionarios de las diferentes áreas para resolver solicitudes inmediatas presentadas por los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>							
18	Los colaboradores tienen conocimiento en la aplicación de las normas vigentes según la función que desempeñan.	<input checked="" type="checkbox"/>							
Dimensión 6: Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
19	La queja o reclamo es atendida según el tiempo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>							
20	El personal está capacitado para resolver algún reclamo o queja de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>							
21	Hay sensación de satisfacción del usuario al recibir respuesta ante reclamos y quejas.	<input checked="" type="checkbox"/>							
22	La entidad cuenta con libro de reclamaciones tanto físico como virtual.	<input checked="" type="checkbox"/>							
23	El libro de reclamaciones se encuentra en un lugar visible.	<input checked="" type="checkbox"/>							
24	El personal tiene conocimiento de los procedimientos a seguir cuando el usuario solicita el libro de reclamaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Exist Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [  ]  No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Dr. Dora Ponce Jaito ..... DNI: 09947014 .....  
Especialidad del validador: Doc. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN - METODOLÓGICA - ESTADÍSTICA .....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 07 del 2019 .....



-----  
Firma del Experto Informante.