

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**ESCUELA DE POSGRADO
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO
EN GESTION PÚBLICA**

**GESTIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE
MODERNIZACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA SEDE
ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EJECUTORA 300,
CHACHAPOYAS -2019.**

Autora: Bach. Kely Rodriguez Mendoza

Asesor: Mg. Luis Alberto Gonzales Eneque

Registro:

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021



ANEXO 6-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS DE MAESTRÍA ()/DOCTORADO () EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): RODRIGUEZ MENDOZA KELLY
DNI N°: 42026081
Correo electrónico: Kellycads@hotmail.com
Nombre de la Maestría (X) / Doctorado ():

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes):
DNI N°:
Correo electrónico:
Nombre de la Maestría () / Doctorado ():

2. Título de la tesis para obtener el grado académico de Maestro (X) / Doctor ()

GESTIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EJECUTORA SDD-CHACHAPOYAS 2019

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: JUIS ALBERTO GONZALES CNECUC
DNI, Pasaporte, C.E N°: 42229329
Open Research and Contributor-ORCID (https://orcid.org/0000-0002-9670-0970) 0000-0001-5498-9540



Datos de asesor 2

Apellidos y nombres:
DNI, Pasaporte, C.E N°:
Open Research and Contributor-ORCID https://orcid.org/0000-0002-9670-0970

4. Campo del conocimiento según Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
5.00.00 - Ciencias Sociales

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la Licencia creative commons de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación -RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 08, febrero 2023

[Signature]
Firma del autor 1

Firma del autor 2

[Signature]
Firma del Asesor 1

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

A mis padres y hermanas.

A mis queridos padres y hermanas, por ser siempre mis aliados en cada meta propuesta.

A mis hijas.

Con mucho cariño para mis hermosas hijas, Adriana, Camila y Emily que cada día son el motivo para querer ser mejor persona, mejor profesional.

AGRADECIMIENTO

*A Dios, por su infinita bondad que me regala
cada día, cada oportunidad.*

*A mis padres, por su apoyo y sacrificio en
toda mi formación profesional.*

*A la Universidad Nacional Toribio
Rodríguez de Mendoza, porque dentro de
sus aulas adquirí nuevos conocimientos.*

*A mis asesores, por su apoyo incondicional,
a quien expreso mi profundo respeto y
admiración.*

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGEZ DE
MENDOZA**

Ph.D. JORGE LIS MAICELO QUINTANA

Rector

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

Vicerrector Académico

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

Vicerrectora de Investigación

Dr. Efrain Manuelito Castro Alaya

Director de la Escuela de Post Grado



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 6-L

**VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (X) / DOCTOR ()**

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM () / Profesional externo (X), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Gestión de la Política Nacional de Modernización para el mejoramiento de los procesos administrativos en la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300-Chachapoyas 2019; cuyo autor Kely Rodríguez Mendoza es estudiante del ciclo/egresado (X) de la Escuela de Posgrado, Maestría (X) / Doctorado () en Gestión Pública con correo electrónico institucional kelyrodr@untrm.com



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 21 de agosto de 2021


Firma y nombre completo del Asesor

JURADO EVALUADOR DE TESIS

El jurado de tesis, ha sido designado mediante Resolución de Directoral N°165 – 2021 – UNTRM/EPG, de 03 de mayo de 2021, conforme al REGLAMENTO GENERAL PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO DE GRADOS Y TÍTULOS; está conformado por:



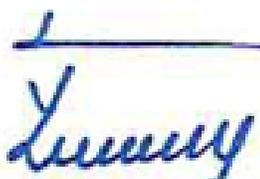
Dr. Fidel Ernesto Crisanto Gómez

Presidente



M Sc. Jonathan Alberto Campos Trigoso

Secretario



MscM. Yuri Reyna Marín

Vocal



ANEXO 6-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (X) / DOCTOR ()

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Gestión de la Política Nacional de Modernización para el mejoramiento de los procesos administra-
tivos en la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300 - Chachapoyas 2019

presentada por el estudiante () / egresado (X) Kely Rodríguez Mendoza
de la Escuela de Posgrado, Maestría (X) / Doctorado () en Gestión Pública

con correo electrónico institucional kelyrodre@hotmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 16 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 21 de octubre del 2021

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
PRESIDENTE

[Signature]
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....



ANEXO 6-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO (X) / DOCTOR ()

En la ciudad de Chachapoyas, el día 10 de diciembre del año 2021, siendo las 11:30 horas, el aspirante Kely Rodriguez Mondoza, Asesorado por Mg. Luis A. Gonzalez Eneque, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: Gestión de la Política Nacional de Modernización para el mejoramiento de los procesos administrativos en la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300, Chachapoyas 2019, para obtener el Grado Académico de Maestro (X)/Doctor () en Gestión Pública, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, conformado por:

Presidente: Dr. Fidel Crisanto Gómez

Secretario: MSc. Jonathan Campos Trigos

Vocal: Msc.M. Yuri Reina Maín



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis de Maestría (X)/Doctorado (), en términos de:

A probado (X) por Unanimidad (X)/Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:30 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro (X)/Doctor ().

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....

INDICE GENERAL

CARÁTULA.....	i
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iiii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA.....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR.....;Error! Marcador no definido.	i
JURADO EVALUADOR.....	vii
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO	viii
ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS.....	ix
ÍNDICE GENERAL	xi
INDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	16
MATERIAL Y MÉTODOS	21
RESULTADOS	28
DISCUSIÓN	52
CONCLUSIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Presupuesto Minedu 2018-2019.....	17
Tabla 2. Régimen laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa de la EU 300.....	24
Tabla 3. Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en la U.U. 300.....	29
Tabla 4. Implementación de los cinco pilares de la modernización de la Política de la Gestión Pública en la U.E. 300.....	30
Tabla 5. Control de los procesos administrativos en la U.E. 300.....	31
Tabla 6. Módulo de orientación al usuario.....	32
Tabla 7. U.E.300 Informa a la población la labor que realiza.....	33
Tabla 8. Encuesta de satisfacción al usuario.....	34
Tabla 9. Tramites virtuales.....	35
Tabla 10. Sistema de almacenamiento de datos.....	36
Tabla 11. Coordinaciones intersectoriales.....	37
Tabla 12. Documentos de gestión actualizados.....	38
Tabla 13. Seguimiento y monitoreo de los documentos de gestión.....	39
Tabla 14. Simplificación administrativa.....	40
Tabla 15. Organización institucional.....	41
Tabla 16. Incorporación a la Ley Servir.....	42
Tabla 17. Profesionalización de sus trabajadores.....	43
Tabla 18. Incorporación de perfiles según La Servir.....	44
Tabla 19. Monitoreo y evaluación de los sistemas de información.....	45
Tabla 20. Reconocimiento e incentivos a sus trabajadores.....	46
Tabla 21. Infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus funciones.....	47
Tabla 22. Equipamiento tecnológico moderno.....	48
Tabla 23. Conoce usted los objetivos de la administración pública.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

figura 1. Módulo de atención al usuario.....	32
Figura 2. U.E. 300, informa actividades.....	33
Figura 3. Encuesta de satisfacción al usuario.....	34
Figura 4. Trámites virtuales.....	35
Figura 5. Sistema de almacenamiento de datos.....	36
Figura 6. Coordinaciones intersectoriales.....	37
Figura 7. Documentos de gestión actualizados.....	38
Figura 8. Seguimiento y monitoreo de los documentos de gestión.....	39
Figura 9. Simplificación administrativa.....	40
Figura 10. Organización interinstitucional.....	41
Figura 11. Incorporación a la Ley SERVIR.....	42
Figura 12. Profesionalización de sus trabajadores.....	43
Figura 13. Contratación de perfiles según la Ley SERVIR.....	44
Figura 14. Monitoreo y evaluación de los sistemas de información.....	45
Figura 15. Reconocimiento e incentivos a sus trabajadores.....	46
Figura 16. Infraestructura	47
Figura 17. Equipamiento tecnológico moderno.....	48
Figura 18. Objetivos de la administración pública rumbo al Bicentenario.....	49

RESUMEN

La investigación fue no experimental y tuvo un tipo de correlación transversal, descriptiva y causal, cuyo objetivo fue examinar la influencia de la gestión de la política nacional de modernización durante el año 2019, en el mejoramiento de los procesos administrativos en la Unidad Ejecutora 300 de la Dirección Regional de Educación de Amazonas, en adelante UE-300; para ello se obtuvo la muestra conformada por 33 empleados de esta institución en el período enero - julio de 2019; asimismo, se el método de observación no participantes, mediante el análisis de muestras, encuestas y entrevistas para de esta forma recopilar los datos.

También, se utilizó la estadística descriptiva y control de prevalencia con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% en sus resultados; en ese sentido, de la muestra conformada por los 33 trabajadores encuestados, se obtuvo que el 90,9% confirmó que la UE-300, no ha implementado las políticas de modernización, dentro de ellos, la ausencia el módulo de servicio al usuario; por otra parte, el 52% manifestó que no informar a la población sobre sus actividades que realiza la entidad; por otra parte, el 100% de los encuestados afirmo que no se implementó la encuesta de satisfacción del usuario.

Asimismo, el 76% de los encuestados afirmo que la entidad no cuenta con documentos de gestión actualizados; por otra parte, el 79% de los encuestados señalo que no se promueve la incorporación de perfiles profesionales según SERVIR; además, el 100% de los encuestados señalo que la entidad no contaba con suficiente infraestructura para el desarrollo de sus labora y un 64% manifestó no contar con equipamiento tecnológico y finalmente, el 61% de los encuestados señalo que los trabajadores desconocen los objetivos de la administración pública.

En resumen, estando al bicentenario, la UE-300, no ha considerado una prioridad la implementación de la política nacional de modernización y si la ha iniciado, esta es de desconocimiento de sus trabajadores.

Palabras clave: políticas, modernización, gestión administrativa, procesos administrativos.

ABSTRACT

The research was non-experimental and had a type of cross-sectional, descriptive and causal correlation, whose objective was to examine the influence of the management of the national modernization policy during 2019, in the improvement of administrative processes in the Executing Unit 300 of the Regional Directorate of Education of Amazonas, hereinafter UE-300; For this, the sample made up of 33 employees of this institution was obtained in the period January - July 2019; Likewise, the non-participant observation method is used, through the analysis of samples, surveys and interviews in order to collect the data.

Also, descriptive statistics and prevalence control were used with a confidence level of 95% and a margin of error of 5% in their results; In this sense, of the sample made up of the 33 workers surveyed, it was obtained that 90.9% confirmed that the EU-300 has not implemented modernization policies, among them, the absence of the user service module; on the other hand, 52% stated that they did not inform the population about their activities carried out by the entity; on the other hand, 100% of those surveyed affirmed that the user satisfaction survey was not implemented.

Likewise, 76% of those surveyed affirmed that the entity does not have updated management documents; On the other hand, 79% of those surveyed indicated that the incorporation of professional profiles is not promoted according to SERVIR; Furthermore, 100% of those surveyed indicated that the entity did not have sufficient infrastructure for the development of their work and 64% stated that they did not have technological equipment and finally, 61% of those surveyed indicated that the workers were unaware of the objectives of public administration.

In summary, being the bicentennial, the EU-300, has not considered a priority the implementation of the national modernization policy and if it has initiated it, this is unknown to its workers.

Keywords: policies, modernization, administrative management, administrative process.

I. INTRODUCCIÓN

En la última década, Perú ha logrado una de las tasas de crecimiento económico más altas de la región, porque "El ingreso nacional bruto por persona casi se ha triplicado y las tasas de pobreza se han reducido a la mitad. Perú está en el grupo de países de ingresos medios altos" en 2010: este crecimiento económico ha ido acompañado de un crecimiento similar de la renta nacional; Asimismo, la recaudación de impuestos ha aumentado 13% anual desde 2005 y se espera que el presupuesto público para el presupuesto de 2013 sea más del doble que el presupuesto de apertura para 2006, pasando de S/.53.929 millones a S/.108.419 millones (PCM, 2019).

Crecimiento económico y presupuestario no ha ido acompañado de un aumento comparable en la capacidad del Estado para gastar bien el dinero que ha recaudado y crear las condiciones para un crecimiento sostenible que conduzca al desarrollo económico y social; pues si bien Perú ha subido seis lugares en el Índice de Competitividad Global 2012-2013, no obstante mantiene desempeño deficiente en innovación (lugar 117 de 144), Instituciones (rango 105), educación primaria y salud (rango 91); ahora con respecto a nivel institucional, su desempeño y nivel de confianza se encuentra en el puesto 127 y el peso de la regulación gubernamental se ubica en el puesto 128 (PCM, 2019); esta situación ha motivado que los países de Latinoamérica hayan sometido a evaluaciones periódicas de satisfacción de los servicios estatales, encontrándose dentro de ellos, nuestro país, quien ha ocupado los últimos lugares (slideshare, 2018).

Esta deficiencia ha motivado a la ciudadanía a reclamar un mejor Estado, presente, activo y eficaz en todo el territorio nacional, pues si bien es cierto que el presupuesto público se ha incrementado sustancialmente, las entidades públicas siguen teniendo una capacidad de gestión limitada, lo que les impide brindar servicios públicos de calidad, eficiente y transparente; así se advierte del presupuesto en el sector educación de los años 2018 y 2019, conforme a la siguiente tabla:

Tabla 1
Presupuesto MINEDU 2018-2019

Presupuesto 2018-2019			
Tipo de gasto	2018	2019	Incremento
Planillas docentes y otros	16' 980	19' 228	13.2%
Bienes y servicios	7'078	5' 414	-23.5%
Inversiones y bienes de capital	3' 507	5' 986	70.7%
Total	27' 567	30' 628	11.1%

Nota. Educación. Metas 2018-2021. Presentación del ministro Daniel Alfaro en el Congreso de la República

De donde se advierte que el sector educación ha tenido un incremento de su presupuesto en el ámbito de planillas de un 13.2% y en inversiones y bienes de capital, su incremento se ha incrementado en un 70.7%, lo que corroboraría que su incremento de presupuesto no va de la mano con la calidad de servicio que se brinda.

Este incremento de presupuesto ha tenido lugar debido a la transformación del Estado y su descentralización, especialmente en el sector educativo, cuya transferencia de funciones y recursos se ha efectuado a nivel central hacia los gobiernos regionales y locales para que, de esta forma mediante el ejercicio de su autonomía política, económica y administrativa, brinde un servicio más cercano y eficaz a los ciudadanos.

Ahora, respecto al servicio que brinda Ministerio de Educación, se tiene que dicha entidad tiene como misión asegurar servicios educativos de calidad, motivo por el cual descentralizó sus funciones a las Direcciones Regionales de Educación, las mismas que para lograr tal misión, en la región Amazonas, creo las Unidades Ejecutoras, 300, 301, 302 y 303; cuya competencia de la Unidad Ejecutora 300, en adelante UE-300, son las provincias de Rodríguez de Mendoza, Bongará, Chachapoyas y Luya, teniendo como finalidad es realizar operaciones para administrar los fondos de acuerdo con las reglas y procedimientos del estado, los mismos que están abocados a brindar servicios educativos de calidad.

En consecuencia, la transferencia de funciones en el sector educación en Amazonas, ha motivado que durante en el año 2018, se asignara la suma de S/ 96'386,777 soles, habiendo alcanzado una ejecución de 89.6%, y durante el año 2019, la suma de S/ 115'535.818, lo que representa una ejecución de 54.6% del presupuesto; incremento de presupuesto que no se ha visto reflejado en el resultado de la Evaluación Censal de Estudiantes – ESE, 2018, tanto en instrucción primaria y secundaria; en consecuencia, los objetivos del sector en mención no se estarían cumpliendo y ante ello, cabe preguntarnos: ¿Qué acciones se debe realizar para el cumplimiento de los objetivos del sector educación? O en su caso, es necesario la implementación de la gestión de políticas nacionales de modernización orientadas a la motivación, fortalecimiento de capacidades de sus trabajadores, ¿innovación de tecnologías y simplificación de procedimientos en la UE-300?

Problemática, ha sido palpable al desarrollar actividades en la UE-300, pues se percibe que las labores administrativas se desarrollan en un ámbito empírico y descoordinado por parte de las áreas que lo conforman el sector, obteniendo resultados poco satisfactorios en los procesos administrativos, los mismos que se alejan de las perspectivas de modernización de la Gestión Pública.

A esto se suma el descontento de los trabajadores que realizan actividades dentro de la institución, quienes consideran que el trabajo que realizan no es reconocido, generando así una desmotivación y un desinterés por los objetivos de la institución. , trabajo lento, con trato inadecuado a los ciudadanos; Además, no existe una infraestructura adecuada para el desempeño de funciones con modernos equipos informáticos con servicio de Internet de alta velocidad que faciliten y aceleren el desarrollo de las actividades administrativas en los diversos programas y sistemas informáticos que la entidad tiene implementados (NEXUS, AIRSP, SIGA , SIAF, etc.).

En este sentido, este problema de la falta de modernización de los procesos administrativos genera descontento e insatisfacción de los usuarios y de la población en general, cuyo origen es la falta de capacitación del personal en cuanto a sus funciones, documentos de gestión obsoletos, desconocimiento de la estructura organizacional, falta de capacidad administrativa, falta de liderazgo y empoderamiento de los directivos en cuando a sus decisiones en los órganos administrativos de la UE-300; aunado a la falta de

articulación en el monitoreo del cumplimiento de los objetivos, entrega de información y actualización de la misma, aunado a la falta de infraestructura propia y equipos informáticos obsoletos.

Además, el personal se encuentre desmotivado por falta de planes de reconocimiento, razones remunerativas y poco compromiso con los objetivos del Estado, trabajo empírico y rutinario carente de creatividad e innovación, inadecuado clima laboral que disminuye la productividad, contratación del talento humano no acorde con el perfil requerido y los objetivos de la organización, deficiente articulación de las áreas que conforman la Unidad Ejecutora 300, Deficiente capacidad para gestionar la construcción de una estructura adecuada y adquisición de equipos informáticos modernos.

Ocasionando efectos de exceso de burocracia, incumplimiento de los objetivos trazados, inexistencia de unidad institucional que realice un trabajo en equipo brindando facilidades y el apoyo necesario a sus trabajadores para desarrollarse de manera eficiente en cada una de sus funciones asignadas; proceso de empoderamiento se interrumpe de manera constante cada vez que se cambian los equipos directivos por razones políticas lo cual generan gastos excesivos al Estado e insatisfacción de los usuarios por demoras en la atención a su requerimiento y/o servicios prestados.

Esta magnitud del problema incide en el logro de los objetivos asignados a la institución, tanto internamente relacionados con los trabajadores como externamente relacionado alto índice de insatisfacción de los usuarios con la gestión administrativa, motivo por el cual se ha planteado el siguiente problema:

¿Cuál es la influencia de la gestión de la política nacional de modernización en el mejoramiento de los procesos administrativos en la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300, Chachapoyas 2019?

En ese sentido, la investigación busco gestionar la política nacional de modernización para el mejoramiento de los procesos administrativos en la Unidad de Ejecutora 300 y de esta manera conducir a la gestión de la calidad en beneficio de la sociedad como objetivo común del Estado.

Todo esto nos permitió estructurar la investigación en los ítems VI, donde en el ítem I denominado Introducción, describe de manera sintética el contenido de la realidad problemática y las razones por las cuales se motiva la investigación.

En el punto II denominado materiales y métodos, se especifica el objeto de estudio, el diseño de investigación, que consiste en un modelo no experimental, de forma transversal, de tipo descriptivo; la población está conformada por los procesos administrativos y a su vez la muestra es de 33 trabajadores de la Unidad de Ejecutora 300, los métodos utilizados fueron principalmente el método explicativo, el método inductivo-deductivo y el método dogmático; las técnicas utilizadas fueron la observación directa no participante, la revisión de la literatura y la entrevista; Asimismo, se utilizaron como instrumentos la hoja de recolección de información, la encuesta y la entrevista.

En el punto III denominado resultados, se presentan los resultados de la investigación, los cuales se expresan en tablas estadísticas y gráficos circulares y de barras, que se complementan con interpretaciones, de acuerdo con los objetivos generales y específicos previamente establecidos.

En el punto IV llamado discusión de los resultados, obtenidos luego de la entrevista con los directores de la Dirección Regional de Educación de Amazonas, así como una encuesta a los trabajadores y documentos de gestión de la Unidad Ejecutora 300; cuyos resultados fueron contrastados con las diversas teorías e investigaciones que sustentan la investigación, destacando también nuestra opinión sobre la validez de los resultados y estableciendo la relación con los objetivos, problema e hipótesis planteados.

Finalmente, en el punto V, se expuso las conclusiones como parte de los objetivos planteados y finalmente se culminó con el punto VI, relacionado a las referencias bibliográficas.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

El objetivo de este estudio fue evaluar la influencia de la gestión de la Política Nacional de Modernización en el mejoramiento de los procesos administrativos en la Unidad Ejecutiva 300, Chachapoyas 2019, y por otro lado mejorar el servicio que esta unidad proporciona.

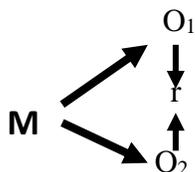
2.1.-Diseño de investigación

El diseño de la investigación no experimental, ya que se ha realizado sin el manejo intencional de las variables: Gestión de la Política Nacional de Modernización y Procesos Administrativos de la Unidad Ejecutora 300 - Chachapoyas; en consecuencia, en este tipo de diseño de investigación, las variables no fueron manipuladas intencionalmente, lo que se hizo es observar el fenómeno tal como se presenta en su realidad para luego analizarlo (Azañero, 2016).

En la investigación se recogieron datos de tipo transversal o transeccional en un solo momento (año 2019) para analizar nuestras variables y comprobar su incidencia; además de su interdependencia en algún momento.

Es un tipo descriptivo y correlación causal que permitió describir entre las variables de gestión de la Gestión de la Política Nacional de Modernización y los procesos administrativos de la unidad ejecutora 300 - Chachapoyas, así como las muestras obtenidas durante la investigación junto con sus indicadores de un momento dado.

Representación gráfica:



Donde:

M= **Muestra**

Representada por los procesos administrativos, los 33 trabajadores en sus diferentes regímenes laborales (nombrados bajo el régimen 276, contratados bajo el régimen laboral 1057 destacados, designados por el MINEDU y Locadores) de la Sede Administrativa de la Unidad Ejecutora 300 situada en la ciudad de Chachapoyas, Región Amazonas – Perú y 4 directivos de dicha institución.

O₁= Que significa observación de la espécimen

Consistió en analizar la gestión de la política de modernización en los procesos administrativos de la Unidad Ejecutora 300 situada en la ciudad de Chachapoyas, Región Amazonas – Perú.

O₂= Que significa observación del espécimen

Se analizó la relación de los trabajadores y los directivos de dicha institución con los procesos administrativos de la Unidad Ejecutora 300, situada en la ciudad de Chachapoyas, Región Amazonas – Perú.

r = Relación entre las variables.

2.2.-Orígenes de investigación

Las fuentes de información para esta investigación fueron recolectadas de los documentos de gestión de la Unidad Ejecutora 300, con el fin de verificar la gestión de la política nacional de modernización en los procesos administrativos de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300; Asimismo, se verificaron los trámites de los procesos administrativos, aplicando encuestas y entrevistas a los 33 trabajadores de la referida entidad, que allí laboran.

2.3.- Población y muestra

a) Población

Se representó por los procesos administrativos, los 101 trabajadores administrativos bajo las modalidades contractuales siguientes: Nombrados D.L.276, Contratados D.L. 276, Destacados, Designados (29944) MINEDU, Designados D.L. 276, Contratados D.L. 1057, Encargados D.L. 276 y Locación de Servicio, los mismos que laboran en la Unidad Ejecutora 300 durante el periodo enero – julio 2019 y los directivos de dicha institución.

b) Muestra

La muestra estuvo representada por los procesos administrativos, los 33 trabajadores de la unidad ejecutora 300 y 4 directivos de dicha institución, quienes participan en los procesos administrativos, obtenido de la siguiente formula:

$$n_0 = \frac{N * p * q}{\left[\frac{E^2}{Z^2} * (N - 1) \right] + p * q}$$

Dónde:

n_0 = Tamaño de la muestra.

p = probabilidad de logro: 0,5.

q = probabilidad de frustración: 0,5.

E = máximo permisible: 10% (0.10)

Z = Confianza: 95% (1,95)

N = 101 trabajadores

Por lo tanto:

$$n_0 = \frac{101(0,5)(0,5)}{\left[\frac{(0,10)^2}{(1,96)^2} (101 - 1) \right] + (0,5)(0,5)}$$

$$n_0 = \frac{101 * 0,25}{\left[\frac{0,01}{3,8416} (100) \right] + 0,25} = \frac{25.25}{0,2603 + 0,25}$$

$$n_0 = \frac{25.25}{0.5103}$$

$$n_0 = 50$$

Se calcula la muestra de estratificación (Fe), con afijación proporcional mediante la siguiente formula:

$$Fe = \frac{n}{N}$$

Significando: N = Población n = Muestra Fe = Factor de estratificación.

Por lo tanto:

$$Fe = \frac{50}{101} = 0,4950.$$

Proporción por áreas de la PoblaciónUtilizando la fórmula: $ni = Ni * Fe$ **Dónde:** Ni = Sub división población total Fe = Factor de estratificación. ni = Tamaño de la muestra por área**Tabla 2.**

Modalidad contractual de los trabajadores de la UE- 300

REGIMEN LABORAL	Ni	Fe	$Ni * Fe$	ni
Nombrados R.L.276	31	0.4950	15.35	15
Contratados R.L. 276	12	0.4950	5.94	6
Destacados	03	0.4950	1.49	2
Designados (29944) MINEDU	15	0.4950	7.43	7
Designados R.L. 276	05	0.4950	2.48	2
Contratados R.L. 1057	09	0.4950	4.46	4
Encargados R.L. 276	02	0.4950	0.99	1
Locación de Servicio	24	0.4950	11.88	12
TOTAL	101			50

Nota. Creación de la información de los regímenes de los trabajadores de la DREA

Reajustando:

$$\frac{n_0}{N} = \frac{50}{101} = 0.50$$

Siendo $0.50 > 0.10$ entonces se realiza el reajuste utilizando la formula siguiente:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{50}{1 + 0.50} = \frac{50}{1.50} = 33$$

Tamaño de la muestra = 33

En este sentido, la muestra final fue 33 trabajadores, quienes realizan los procesos administrativos en la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300; asimismo, a 4 directivos de dicha institución

2.4.-Métodos, técnicas e instrumentos y procedimiento

2.4.1. - Métodos

En el presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes métodos:

- a) **Método explicativo:** La investigación se centró en explicar los procesos administrativos en la sede administrativa 300 y sus efectos en la gestión de la política nacional de modernización, sus causas y efectos en la sociedad durante el período 2019.
- b) **Método inductivo-deductivo:** Primero permitió sacar conclusiones del ámbito específico, para poder elaborar explicaciones generales; y posteriormente en una segunda etapa del estudio, las generalizaciones obtenidas por inducción se utilizan como premisas para la deducción de enunciados sobre las primeras observaciones.
- c) **Método dogmático:** Este procedimiento admitió conocer y percibir los procesos administrativos y la gestión de la política nacional de modernización, las cuales han sido analizadas desde un punto de vista doctrinal, realizado por destacados autores.

2.4.2. – Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizaron las técnicas e instrumentos siguientes:

a) técnicas:

Observación directa no participante: Esta práctica admitió el estudio de cada procedimiento administrativo en la Unidad Ejecutora 300 y su relación con los trabajadores para las cuales se utilizó las fichas de recojo de información.

Análisis documental: Se realizó un análisis de los documentos de gestión para los que se utilizó la hoja de recolección de información y permitió obtener información relevante para nuestro estudio.

Entrevistas: Se redactó una guía de entrevistas conformada por cinco preguntas abiertas y de opinión, dirigida a expertos en la materia y quienes vienen dirigiendo a la Entidad, es decir al director regional; RECURSOS Humanos; administración, Dirección de Gestión institucional día a día trabajan con las instituciones jurídicas como la prisión preventiva y el derecho de defensa, es decir nos referimos a los defensores, jueces y fiscales de la ciudad de Chachapoyas.

Encuestas: Se redactó 18 preguntas tipo cerradas dirigidas a los 33 trabajadores que laboran en la Unidad Ejecutora 300.

b) Instrumentos: En esta investigación se utilizó la hoja de recolección de información, la guía de entrevista, encuesta y cuestionario.

2.4.3. Procedimiento y presentación de datos

El presente estudio se desarrolló de acuerdo al procedimiento siguiente:

- a) **Primero:** Se procedió a desarrollar las herramientas de investigación como la hoja de recolección de información y la guía de entrevista y encuesta, que nos permitió recolectar la información en base a nuestra variable propuesta, los objetivos formulados, brindas respuestas a nuestra hipótesis y extraer conclusiones.
- b) **Segundo:** La información fue recolectada en relación a los documentos administrativos de la UE- 300, los mismos que se utilizan para comprender las variables.

- c) **Tercero:** Se aplicó la entrevista y encuesta al personal y funcionarios de la unidad ejecutora 300, cuyos resultados y opiniones fueron analizadas con los procesos administrativos y la Política Nacional de Modernización.
- d) **Cuarto:** Los datos fueron procesados, analizados y la información obtenida interpretada mediante estadística gráfica.
- e) **Quinto:** Los datos obtenidos se representaron mediante gráficos circulares y de barras con el fin de ilustrar los resultados de la prueba de manera gráfica y estadística.

III. RESULTADOS

En la presente investigación, luego de la información mediante la hoja de recolección de información, entrevistas y a su vez encuestas, se procedió a su procesamiento mediante el uso de estadística gráfica, que sustentan la problemática, para así dar respuesta a los objetivos planteados que permitan dar respuesta a nuestra hipótesis y arribo de conclusiones, cuyos resultados que se exponen a continuación:

3.1.- Resultado de la hoja de recojo de información:

Tabla 3.

Verificación de la Política de modernización de la gestión pública en la U.E. 300.

Ejes transversales de la políticas de modernización	Medios de verificación	Implementación en la institución	
		SI	NO
Gobierno Abierto	Módulo de orientación al usuario		X
	Portal de transparencia con información completa y actualizada		X
	Tramites virtuales		X
Gobierno Electrónico	Atención telefónica, virtual y redes sociales para los usuarios		X
	Trámites administrativos virtuales a nivel interno	X	
	Almacenamiento de datos	X	
Articulación Intersectorial	Coordinación vertical con MIDIS, MINSA, MEF, PCM	X	
	Coordinación horizontal con salud, policía, gerencia de desarrollo social, defensa civil, dirección de transporte y comunicaciones, defensoría del pueblo.	X	

Nota. Ficha de recojo de información en la Unidad Ejecutora 300, a Julio 2019.

Interpretación: Verificando que la política en mención en la U.E.300, no cuenta con Gobierno Abierto; asimismo, respecto al Gobierno Electrónico es de limitado acceso a los ciudadanos, realizándose a nivel interno un número reducido de trámites administrativos vía virtual y almacenamientos de datos y finalmente respecto a la articulación intersectorial, se manifestó que, si existe para actividades de planeación, pero no para actuación.

Tabla 4.

Implementación de los cinco pilares de la modernización de la política de la gestión pública en la U.E. 300

Cinco pilares de la modernización de la política de gestión pública	Medios de verificación	Si	No	Documentos de aprobación
Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos	MOF		X	R N°0422-2007-DREA
	ROF		X	R N°0423-2007-DREA
	TUPA	X		Documento no alcanzado
	Plan Operativo Institucional	X		R N° 694-2016
	Plan Estratégico Institucional	X		Vigente
Presupuesto por Resultados	Articulación funcional de los programas presupuestales	X		
	Seguimiento y monitoreo de los PP		X	
	Verificación de indicadores de desempeño		X	
Gestión Por Procesos, Simplificación Administrativa Y Organización Institucional	Implementación de gestión por procesos		X	
	Implementación de la simplificación administrativa		X	
Servicio Civil Meritocrático	Incorporación al SERVIR		X	
	Profesionalización de los trabajadores		X	
	Incorporación de perfiles según servir		X	
Sistemas de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión del Conocimiento	Implementación del sistema de información	X		
	Verificación de información en la gestión de conocimiento		X	

Nota: Ficha de recojo de información en la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Interpretación: Verificado los cinco pilares de la modernización de la gestión pública en la U.E.300, se evidenció que sus documentos de gestión datan del año 2007, solo encontrándose vigente su plan estratégico institucional; asimismo, respecto al presupuesto por resultado no existe articulación, seguimiento y verificación de sus resultado; por otra parte no se evidencio los procesos por simplificación administrativa y organización institucional, de igual forma la no incorporación del personal al servicio civil meritocrático y si bien cuenta con servicio de información este solo es de acceso al trabajador interno.

Tabla 5

Control de los procesos administrativos en la U.E. 300.

Componentes	Medios de verificación	Si	No	Área responsable de la implementación
Planeación	POI	X		Planificación
	PEI	X		Planificación
	PAC	X		Oficina Encargada de Contrataciones
Organización	Documentos de Gestión de acuerdo a las PNMGP		X	Planificación
	Perfiles de los trabajadores de acuerdo al MOF (nombrados, contratados, designados, cas, locadores)		X	RR. HH
	Infraestructura		X	Administración (Local alquilado)
	Equipamiento tecnológico	X		Administración
Dirección	Capacitación		X	RR-HH
	Trabajo en Equipo		X	RR. HH
	Reconocimiento		X	RR. HH
Control	Seguimiento y monitoreo preestablecido		X	OCI
	Seguimiento y monitoreo inopinado		X	OCI
	Encuesta de satisfacción al usuario		X	RR. HH
	Balance anual		X	Dirección

Nota: Ficha de recojo de información en la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Interpretación: Verificado la ejecución de los procesos administrativos en la U.E.300, se evidencio que, si bien existe áreas de elaboración de los documentos de gestión para la planeación de los objetivos institucionales, estos no cumplen con su labor y los mismos ocurrió en sus demás componentes. Resultados de las encuestas a los trabajadores de la UE-300.

1.- Interrogante: ¿La entidad ha implementado el módulo de orientación al usuario?

Tabla 6

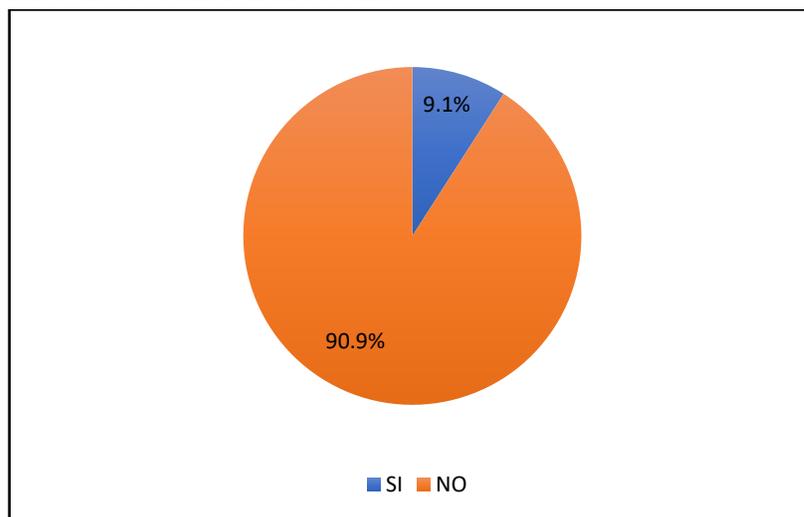
Módulo de orientación al usuario

La entidad ha implementado el módulo de orientación al usuario	fi	%
SI	3	9.1
NO	30	90.9
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019

Figura 1

Módulo de atención al usuario



Interpretación: De las personas entrevistadas el 90.9% afirmó que no se encuentra implementado el módulo de atención al usuario en la DREA- UE-300

2.- Interrogante: ¿La entidad viene efectuando reuniones informativas del resultado de la labor que realiza, a la población?

Tabla 7

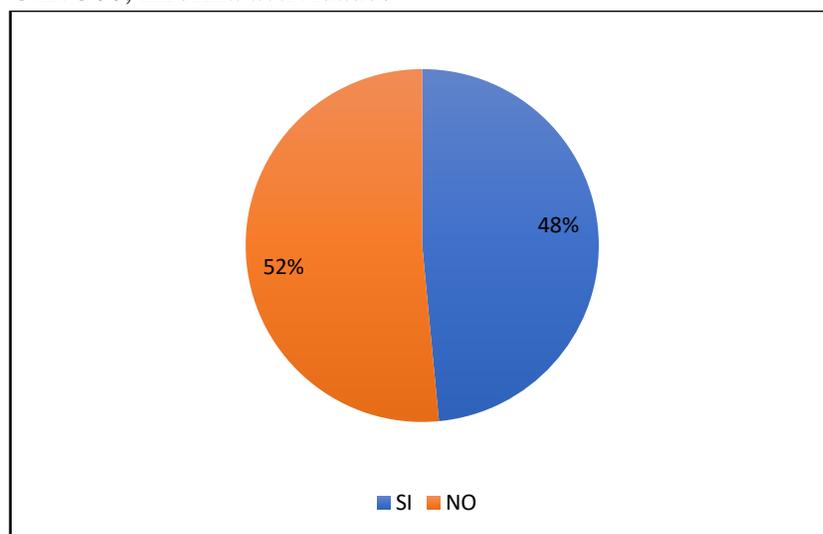
U.E.300 informa a la población la labor que realiza.

U.E.300 informa a la población la labor que realiza	Fi	%
SI	16	48.5
NO	17	51.5
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019

Figura 2

U.E. 300, informa actividades



Interpretación: De las personas entrevistadas el 52% afirmó que la DREA- UE-300, no informa a la población las actividades que realiza.

3.- Interrogante: ¿La entidad ha implementado encuestas de satisfacción al usuario?

Tabla 8.

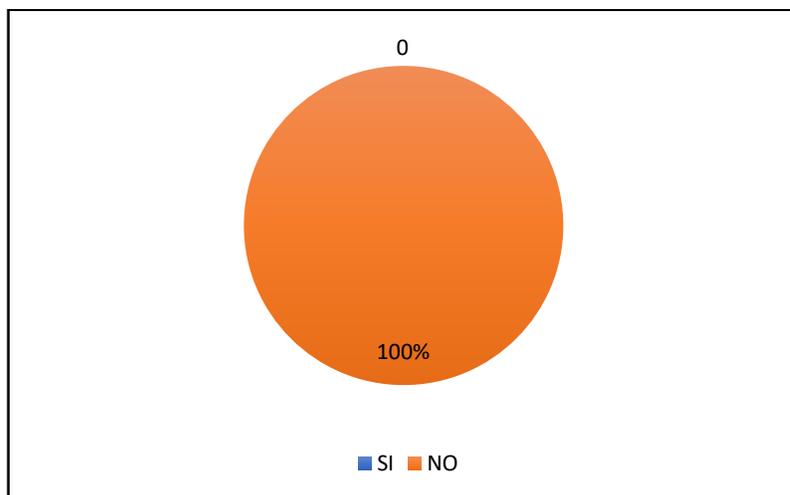
Encuesta de satisfacción al usuario

Encuestas de satisfacción al usuario	fi	%
SI	0	0.0
NO	33	100.0
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 3

Encuesta de satisfacción al usuario



Interpretación: De las personas entrevistadas el 100% afirmó que la DREA- UE-300, no ha implementado la encuesta de satisfacción al usuario.

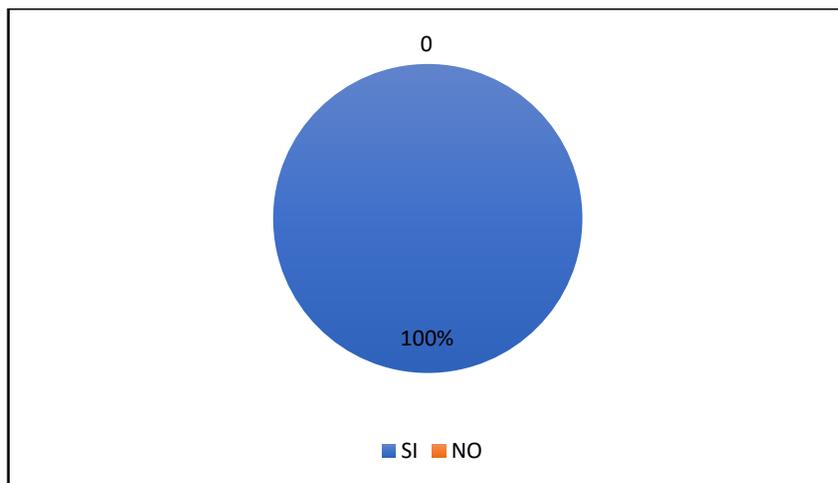
4.- Interrogante: ¿La entidad Efectúa tramites virtuales a nivel interno?

Tabla 9
Trámites virtuales

Tramites virtuales a nivel interno	fi	%
SI	0	0.0
NO	33	100.0
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 4
Trámites virtuales



Interpretación: De las personas entrevistadas el 100% afirmó que la DREA- UE-300, no ha implementado tramites virtuales a los ciudadanos.

5.- Interrogante: ¿La entidad cuenta con un sistema de acopio de datos?

Tabla 10

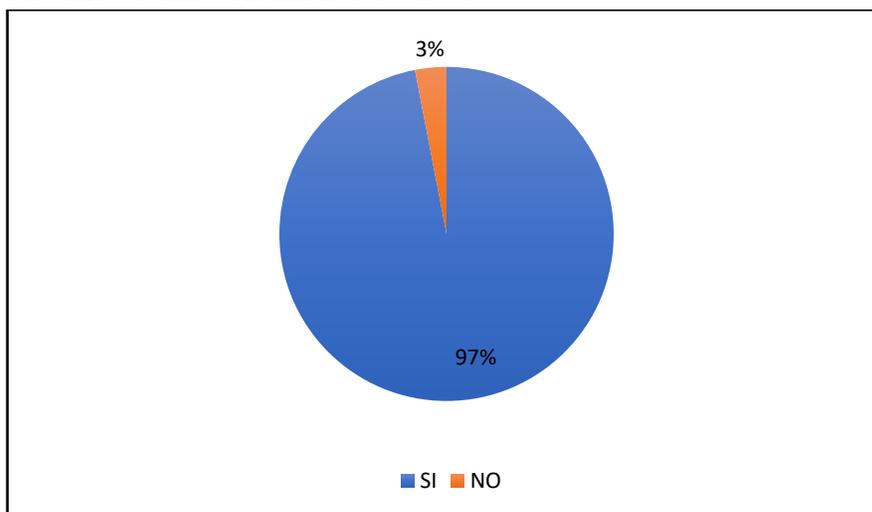
Sistema de acopio de datos

Sistema de acopio de datos	fi	%
SI	32	97.0
NO	1	3.0
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 5

Sistema de almacenamiento de datos



Interpretación: De las personas entrevistadas el 97% afirmó que la DREA-UE-300, sí cuenta con un sistema de almacenamiento de datos.

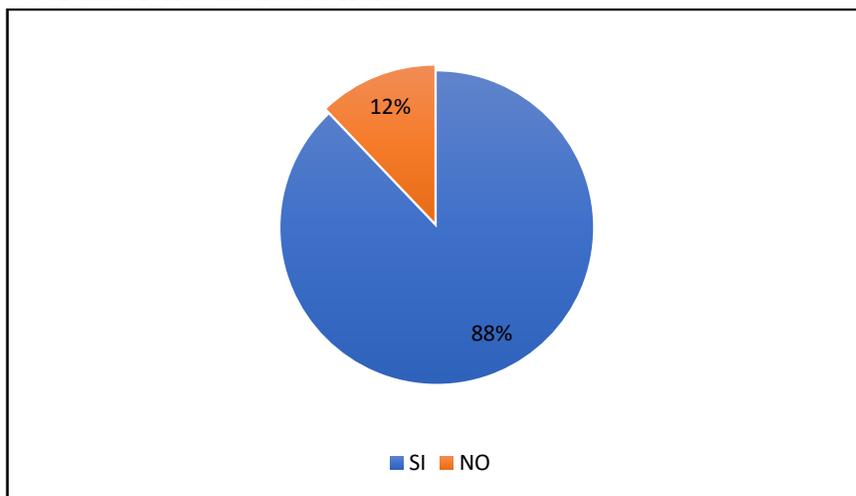
6.- Interrogante: ¿La institución realiza coordinaciones intersectoriales?

Tabla 11
Coordinaciones intersectoriales

Coordinaciones intersectoriales	fi	%
SI	29	87.9
NO	4	12.1
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 6
Coordinaciones intersectoriales



Interpretación: De las personas entrevistadas el 88% afirmó que la DREA- UE-300, si realiza coordinaciones intersectoriales.

7.- Interrogante: ¿La entidad cuenta con todos sus documentos de gestión actualizados?

Tabla 12

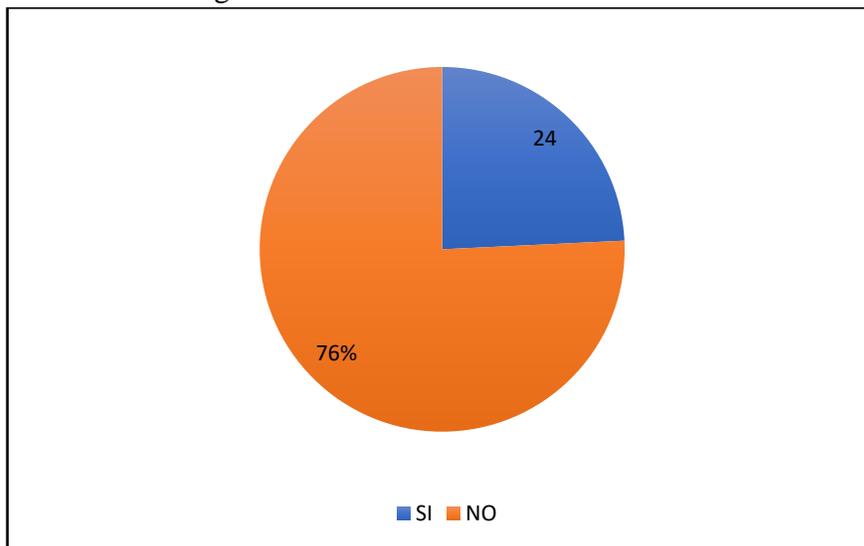
Documentos de gestión actualizados

Documentos gestión actualizados	fi	%
SI	8	24.2
NO	25	75.8
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 7

Documentos de gestión actualizados



Interpretación: De las personas entrevistadas el 76 % afirmó que la DREA- UE-300, no cuenta con documentos de gestión actualizados.

8.- Interrogante: A través de las áreas correspondientes, ¿La entidad realiza persecución y monitoreo a los instrumentos de gestión?

Tabla 13

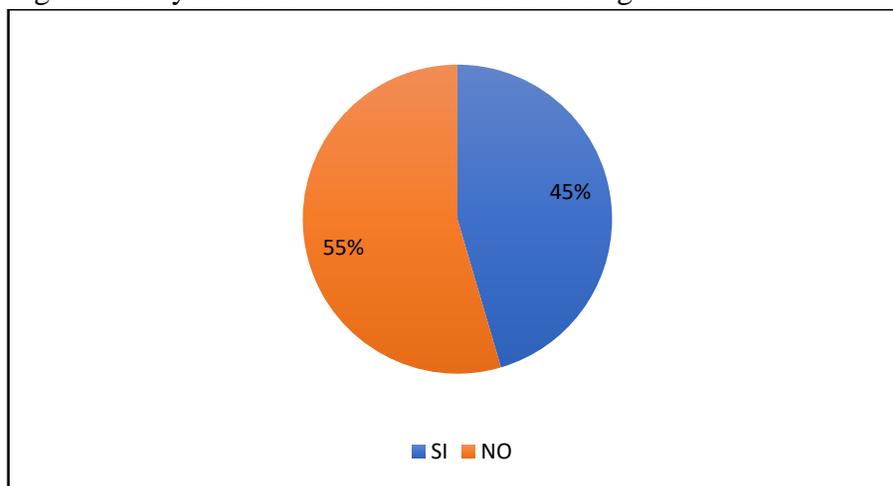
Seguimiento y monitoreo de los documentos de gestión

Seguimiento y monitoreo de los documentos de gestión	fi	%
SI	15	45.5
NO	18	54.5
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 8

Seguimiento y monitoreo de los documentos de gestión



Interpretación: De las personas entrevistadas el 55 % afirmó que la UE-300, no realiza seguimiento y monitoreo de los documentos de gestión.

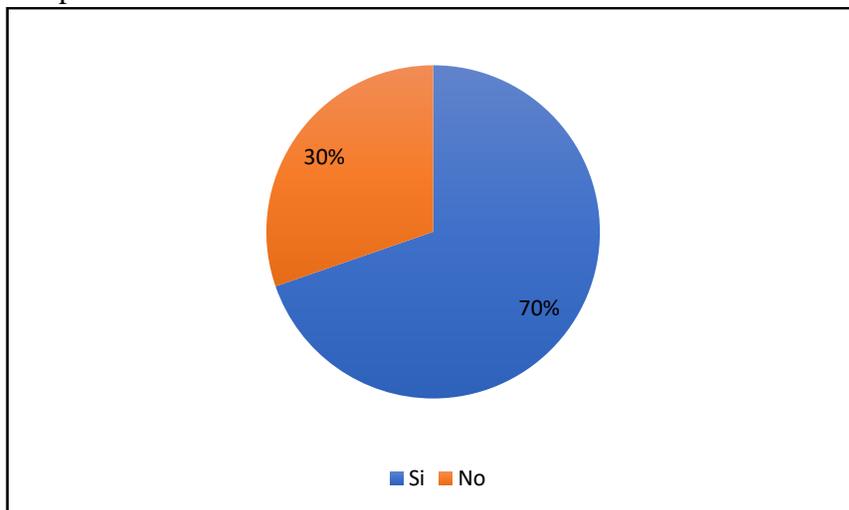
9.- Interrogante: ¿La entidad ha implementado la Simplificación Administrativa?

Tabla 14
Simplificación Administrativa

Simplificación Administrativa	fi	%
SI	23	69.7
NO	10	30.3
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 9
Simplificación administrativa



Interpretación: De las personas entrevistadas el 30 % afirmó que la DREA- UE-300, no realiza seguimiento y monitoreo de los documentos de gestión.

10.- Interrogante: ¿La entidad ha implementado la organización Institucional?

Tabla 15

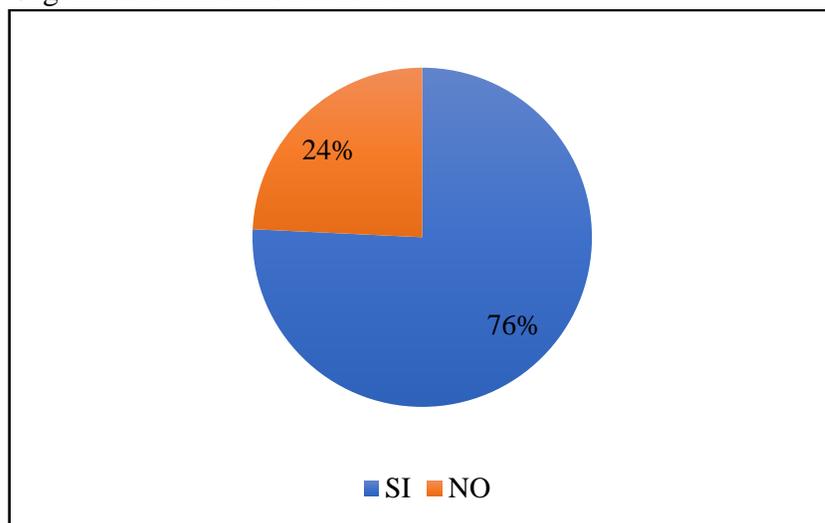
Organización institucional

Organización Institucional	fi	%
SI	25	75.8
NO	8	24.2
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 10

Organización interinstitucional



Interpretación: De las personas entrevistadas el 76% afirmó que la DREA- UE-300, si ha implementado la organización institucional.

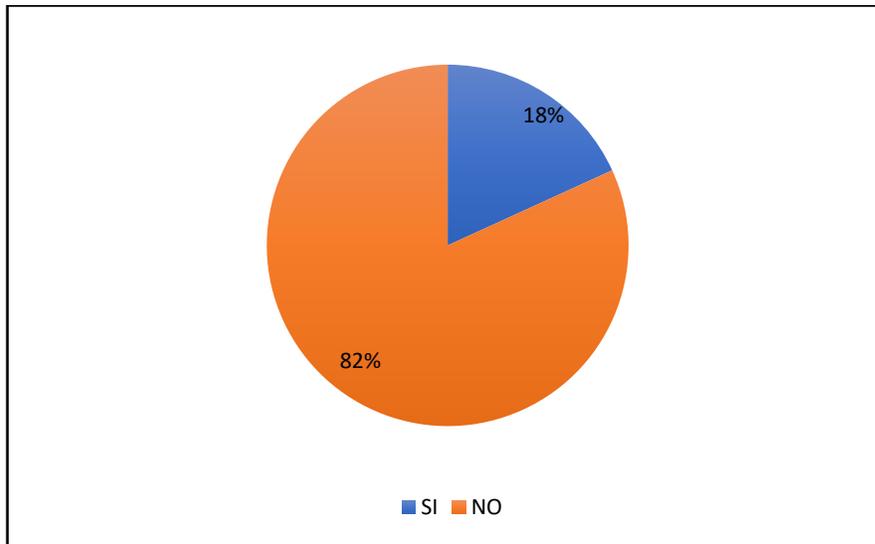
11.- Interrogante: ¿La entidad promueve la incorporación de sus trabajadores a la Ley SERVIR?

Tabla 16
Incorporación a la ley SERVIR

Incorporación a la Ley SERVIR	fi	%
SI	6	18.2
NO	27	81.8
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 11
Incorporación a la Ley SERVIR



Interpretación: De las personas entrevistadas el 82% afirmó que la DREA-UE-300, no promueve que el personal se incorpore a la ley SERVIR.

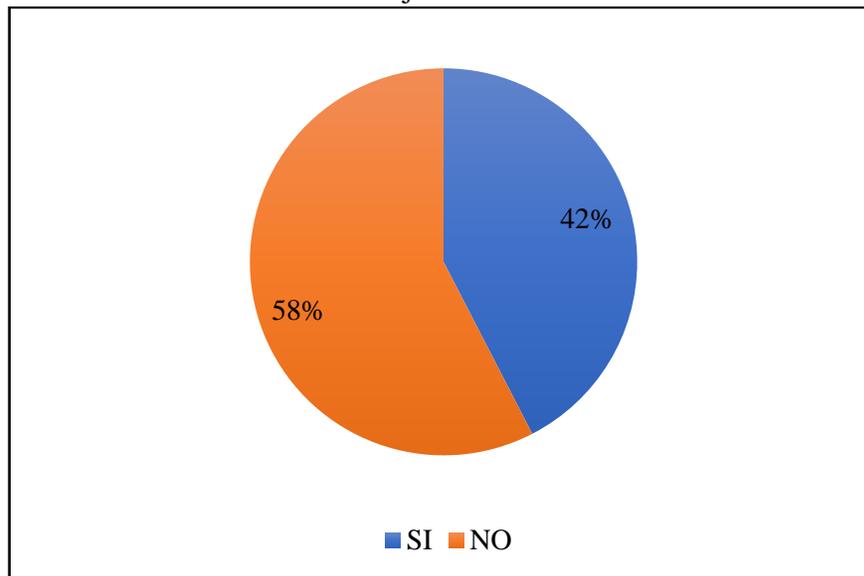
12.- Interrogante: ¿La entidad promueve la meritocracia, impulsando la profesionalización de sus trabajadores?

Tabla 17
Profesionalización de sus trabajadores

profesionalización de sus trabajadores	fi	%
SI	14	42.4
NO	19	57.6
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 12
Profesionalización de sus trabajadores



Interpretación: De las personas entrevistadas el 58% afirmó que la DREA- UE-300, no promueve la profesionalización de sus trabajadores.

13.- Interrogante: ¿La entidad promueve la incorporación de perfiles según SERVIR?

Tabla 18

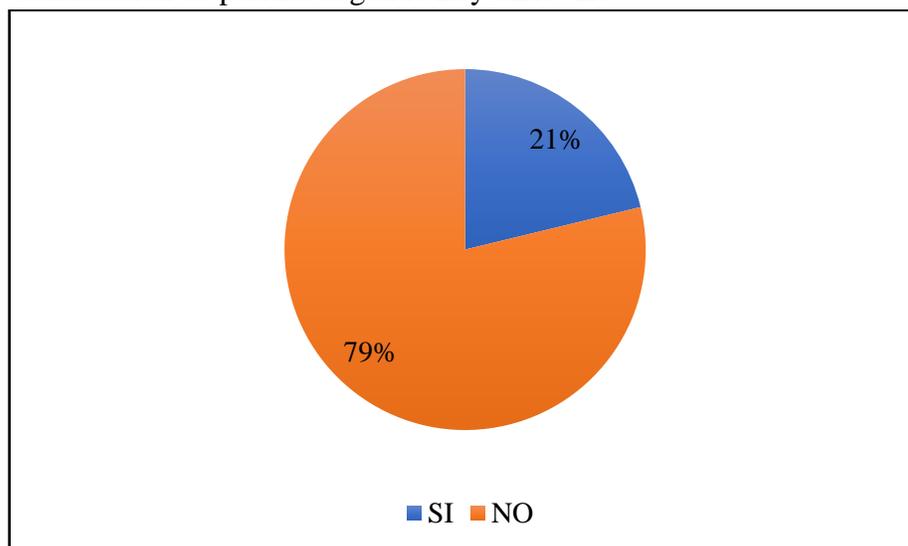
Incorporación de perfiles según la Ley SERVIR

Incorporación de perfiles según SERVIR	fi	%
SI	7	21.2
NO	26	78.8
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 13

Contratación de perfiles según la Ley SERVIR



Interpretación: De las personas entrevistadas el 79% afirmó que la DREA- UE-300, no promueve la contratación de los perfiles profesionales según La SERVIR.

14.- Interrogante: ¿La entidad implementa el monitoreo y evaluación de los sistemas de información?

Tabla 19

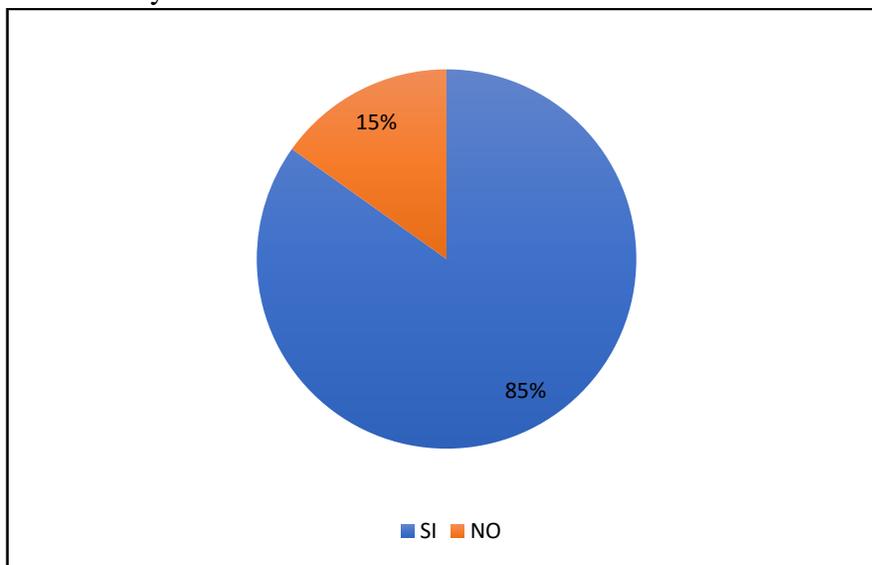
Monitoreo y evaluación de los sistemas de información

Monitoreo y evaluación de los sistemas de información	fi	%
SI	28	84.8
NO	5	15.2
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 14

Monitoreo y evaluación de los sistemas de información



Interpretación: De las personas entrevistadas el 85% afirmó que la DREA- UE-300, si efectúa seguimiento al sistema de información.

15.- Interrogante: ¿La entidad ejecuta un plan de reconocimientos e incentivos a sus trabajadores por cumplimiento de metas y/o objetivos alcanzados?

Tabla 20

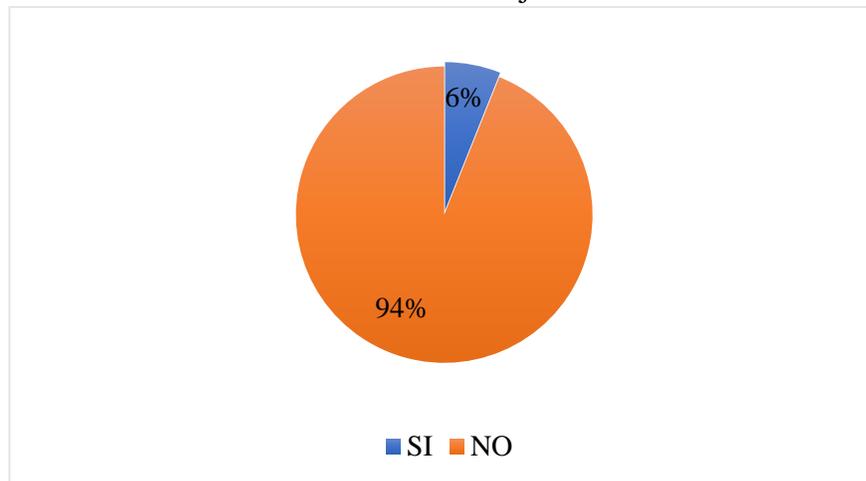
Reconocimiento e incentivos a sus trabajadores

Reconocimiento e incentivos a sus trabajadores	fi	%
SI	2	6.1
NO	31	93.9
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 15

Reconocimiento e incentivos a sus trabajadores



Interpretación: De las personas entrevistadas el 94% afirmó que la DREA- UE-300, no reconoce e incentiva a sus trabajadores por cumplimiento de sus objetivos.

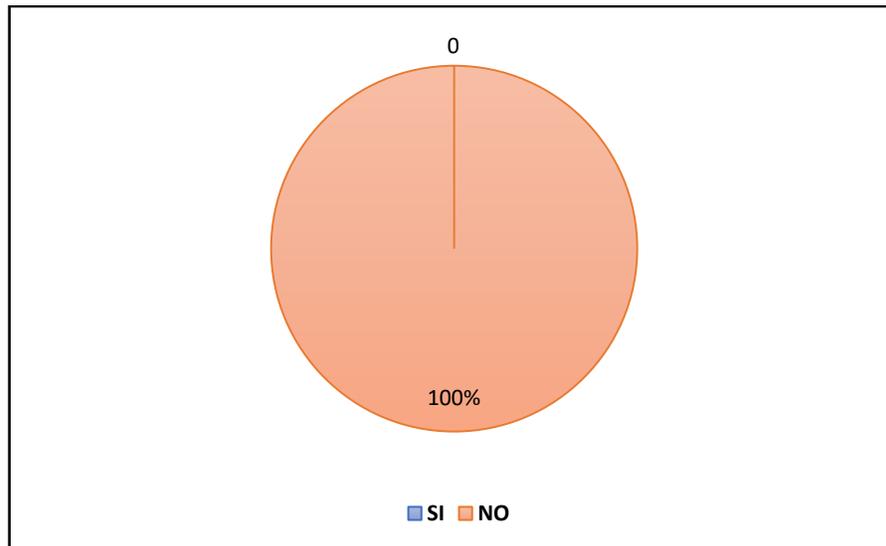
16.- Interrogante: ¿La entidad cuenta con infraestructura para el cumplimiento de sus ocupaciones?

Tabla 21.
Infraestructura

Infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus funciones	fi	%
SI	0	0.0
NO	33	100.0
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 16
Infraestructura



Interpretación: De las personas entrevistadas el 100% afirmó que la DREA- UE-300, no cuenta ambientes adecuados para el cumplimiento de funciones.

17.- Interrogante: ¿La entidad cuenta con equipamiento tecnológico moderno?

Tabla 22

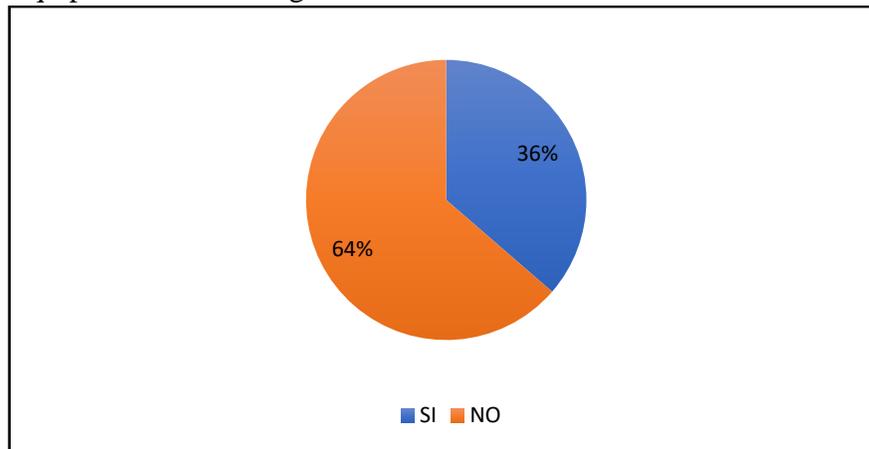
Equipamiento tecnológico moderno

Equipamiento tecnológico moderno	fi	%
SI	12	36.4
NO	21	63.6
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 17

Equipamiento tecnológico moderno



Interpretación: De las personas entrevistadas el 64% afirmó que la DREA- UE-300, no cuenta con equipamiento tecnológico moderno

18.- Interrogante: ¿Conoce usted los objetivos del Estado respecto a la administración pública rumbo al Bicentenario?

Tabla 23

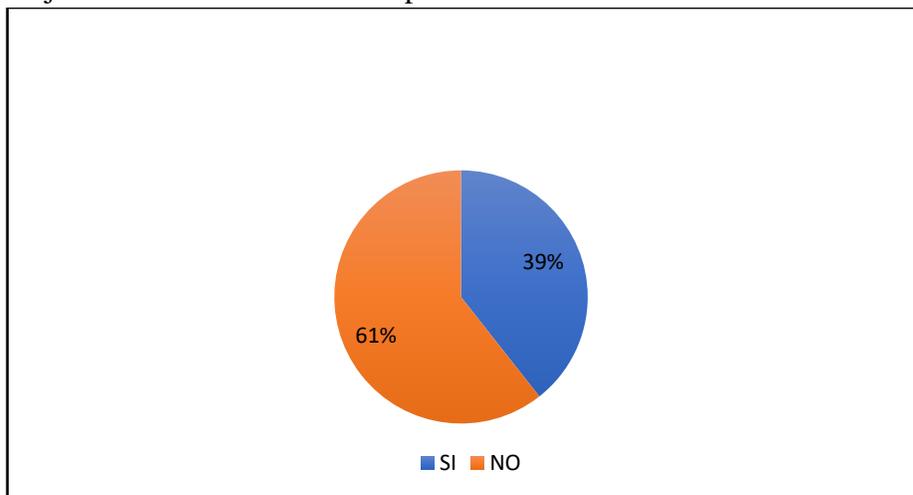
Conoce usted los objetivos de la administración pública rumbo al Bicentenario

Conoce usted los objetivos	fi	%
SI	13	39.4
NO	20	60.6
Total	33	100.0

Nota: Encuesta aplicada a la muestra de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300. Julio 2019.

Figura 18

Objetivos de la administración pública rumbo al Bicentenario



Interpretación. De las personas entrevistadas el 61% afirmó que los trabajadores desconocen los objetivos de la administración pública rumbo al Bicentenario.

3.3.- Resultados de las entrevistas a los Ejecutivos de la UE-300

Se aplicó como instrumento la entrevista a cuatro funcionarios que dirigen la Unidad Ejecutora 300, los mismos que son funcionarios que establecen las líneas de funcionamiento de la institución, se ha entrevistado al jefe del Área de Recursos Humanos, a los directores de gestión administrativa e institucional y al Director de la Dirección de Educación de Amazonas, a quienes se les formuló las siguientes interrogantes:

1. ¿Considera usted que la Dirección Regional de Amazonas – UE-300, a la fecha ha implementado las estrategias de modernización de la Gestión Pública rumbo al Bicentenario? ¿por qué?

Del 100% de los entrevistados afirmaron que no se ha implementado las políticas de Gestión Pública, e indicando que el factor de su no implementación se debe al cambio constante de directores regionales.

2. ¿Considera usted que las políticas de innovación de la Gestión Pública son importantes para el cumplimiento de los objetivos institucionales? ¿por qué?

Del 100% de los entrevistados afirmaron que si son importantes las políticas de Gestión Pública.

3. Considera usted, que es de importancia que la Dirección Regional de Educación – Amazonas-UE-300, ¿cuenta con un Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y articulación interinstitucional?

Del 100% afirmaron que resulta importante la implementación, los cuales otorgan transparencia en los procesos administrativos y logran el cumplimiento de sus fines.

4. ¿De los pilares centrales de modernización de la Gestión Pública, cuáles de ellos debe implementarse con carácter prioritario en la Dirección Regional de Educación – Amazonas-UE-300? ¿por qué?

Del 100% de los entrevistados afirmaron que se encuentra en proceso de implementación la política de Planeamiento Nacional, de Desarrollo

Concertado; el presupuesto para Resultados, la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional. y el Servicio civil meritocrático.

5. Considera usted que la Dirección Regional de Educación – Amazonas-UE-300, ¿ha implementado los procesos administrativos consistentes en planeación, organización, dirección y control?

Del 50% de los entrevistados afirmó que si esta implementado, pero se está mejorando para el cumplimiento de los objetivos; en cambio el otro 50% afirmó que no se ha implementado, pero se prevé su implementación, existiendo desorden en la institución

IV. DISCUSIÓN

Luego de interpretar los resultados de la presente investigación, se procederá a la discusión de la información obtenida, con teorías y resultados de investigación de otros autores, de acuerdo con los objetivos planteados y la demostración de nuestra hipótesis, las mismas que se desarrollan a continuación:

De acuerdo al primer objetivo específico, es necesario señalar que de la información obtenida de los ejecutivos de la UE-300, plasmados en ítems 3.1, 3.2. y 3.3., se evidencia que la U.E.300 cuenta con documentos de gestión desactualizados (tabla 12), como el MOF y ROF, cuya última actualización fue del año 2007, así como el Plan Operativo Institucional, del año 2016; asimismo, la entidad no efectúa seguimiento a los documentos de gestión, el corresponde al 55% (tabla 13 y gráfico 12); de igual forma se demuestra la falta de incentivo al trabajador, conforme se corrobora de 94% de los encuestados (tabla 20 y gráfico 19); por otra parte, el 100% de los encuestados mencionaron que no cuentan con instalaciones adecuadas para el ejercicio de sus ocupaciones (tabla 21 y gráfico 20).

En ese mismo sentido, el 63% de los encuestados no cuentan con equipamiento tecnológico moderno (tabla 22 y gráfico 21); finalmente los trabajadores aseveraron desconocer los objetivos de la administración pública rumbo al Bicentenario en un 61% (tabla 23 y figura 22). A partir de lo mencionado se tiene que el 50% afirma que no se han implementado los procesos administrativos consistentes en planeación, organización, dirección y control para el cumplimiento de los objetivos de la institución, manifestando además que existe un desorden en la institución.

Estos resultados tienen relación con los hallazgos encontrados por Robles (2017), en su investigación sobre el sistema integral de gestión y los procesos administrativos en la Dirección Regional de Energía y Minas de Ancash, donde se constató que dicha entidad se encuentra ha atravesado una serie de dificultades que no le han permitido brindar un buen servicio a sus administradores y mucho menos su satisfacción, encontrando retrasos en el servicio, falta de infraestructura y deficiente organización, aunado a la inestabilidad de sus

funcionarios; consecuentemente, los resultados de la presente investigación, motiva a afirmar que la Unidad Ejecutora 300 presenta falta de implementación del proceso administrativo, el mismo que se ve reflejado en la afectación del servicio de la administración pública en beneficio al ciudadano.

Por ello, es necesario que todo directivo o funcionario público que dirige una entidad debe considerar la importancia del proceso administrativo, partiendo de lo mencionado por (Riquelme, 2019), quien afirma que el directivo es aquel que brinda flujo continuo a las actividades de planificación, organización, dirección y control establecidas, logra el uso de los recursos humanos, técnicos, materiales y demás que la organización debe realizar de manera efectiva para lograr sus objetivos; afirmación que se ve graficada de la siguiente forma (Gestiopolis, 2003):



Ahora bien, si en una empresa o institución no existe proceso administrativo o esta no se cumple de forma secuencial en cada una de las etapas, su resultado será el incumplimiento de sus objetivos; es así, que la institución estudiada contó con un presupuesto asignado para el año 2018 y 2019, cuya ejecución en una cantidad mayor al 90%; sin embargo, estos resultados no se han visto reflejados en los indicadores principales del sector como es la Evaluación Censal de Estudiantes; lo que confirma una falta de relación entre el presupuesto asignado y los resultados alcanzados por la U.E 300.

Resumiendo, los resultados que presenta la U.E. 300, están orientados al incumplimiento de sus objetivos, los mismos que tienen como causales la escasa aplicación de las etapas del proceso administrativo, puesto que se evidenció la falta de planeamiento en la Unidad Ejecutora 300, ya que se encontraron documentos de gestión obsoletos, así como la no organización entre los trabajadores de todas las instancias y teniendo en cuenta el desconocimiento a corto, mediano y largo plazo de las metas institucionales, así como la falta de enfoque en el logro de las metas y la no profesionalización e incorporación a la Ley SERVIR; originado principalmente por la falta de comunicación, motivación y liderazgo entre los directivos y los trabajadores; así como la falta de control de las metas programadas, y la ejecución de las medidas de corrección y mejora, ya que dichos procesos se encuentran en implementación.

Respecto al segundo objetivo específico, se tiene que los resultados obtenidos han evidenciado que para el caso del POI, PEI y PAC donde obra los objetivos institucionales, no han sido elaborados para el año 2018 y 2019 (ítem 3.2., de la tabla 12 y gráfico 11), obteniendo así que el 76% de los trabajadores encuestados manifiestan, que los documentos de gestión se encuentran desactualizados y el 60% desconoce los objetivos de la administración pública, lo que afirma la falta de metas a corto, mediano y largo plazo, que afectan la visión y misión institucional; asimismo la entidad no cuenta con un módulo de orientación al usuario, no informa las actividades y logros obtenidos a la población respecto al cumplimiento de sus metas a nivel trimestral, semestral o anual, no cuenta con una encuesta de satisfacción al usuario; comprobando de esta forma la falta de estrategias para el logro de sus objetivos; así también, de acuerdo a la tabla 21 y gráfico 20, la entidad no cuenta con infraestructura adecuada desde su creación y esta pone en peligro la integridad de sus trabajadores, además desarrolla sus actividades en local alquilado, no existiendo la planificación para la construcción de un local propio y que brinden condiciones dignas de trabajo, de igual forma en la tabla 22 y gráfico 21, el personal en un 63% manifiesta que no cuenta con equipamiento tecnológico moderno que facilite la labor de funcionarios y servidores públicos, denotando falta de planificación y programación de actividades.

En cuanto a la organización (Cuadro 3 del punto 3.1.), se constató que la entidad está bien estructurada; Sin embargo, estos órganos y áreas que la componen no tienen una delimitación específica de sus funciones ya que cuenta con un MOF con última actualización en el año 2007. Así mismo, el área de Recursos Humanos no ha ido promoviendo la incorporación de los trabajadores a la Ley SERVIR, como se muestra en la Tabla 17 y Figura 16, donde se evidencia la insuficiencia en la promoción de profesionalización e incorporación de perfiles a la entidad de acuerdo con la Ley SERVIR.

Respecto a la dirección del proceso administrativo, relacionado a la integración de los equipos, la motivación de sus trabajadores, la comunicación entre sus miembros y la supervisión, se ha evidenciado que el personal administrativo no ha sido capacitado, se ha encontrado falta de trabajo en equipo y reconocimiento del personal, teniendo que un 81% de los trabajadores encuestados manifiestan que la U.E.300 no promueve al personal ni propicia la incorporación a la Ley SERVIR; de igual forma en la tabla 20 y gráfico 19, se evidencia que no existe un programa de reconocimiento e incentivo de los a los trabajadores.

Finalmente, respecto al control del proceso administrativo, relacionado a medir, evaluar y retroalimentar, se ha evidenciado que la institución no cuenta con módulo de atención al usuario, no se informa de los resultados de las actividades y objetivos trazados y tampoco se cuenta con encuesta de satisfacción, al usuario (tablas 6 al 9 y gráficos del 5 al 8), además de la tabla 13 y gráfico 12, se constata que la entidad en un 84% si efectúa monitoreo y evaluación, no obstante no obra reporte trimestral, semestral o anual, lo cual es una información contradictoria ya que los documentos de planificación se encuentran desactualizados.

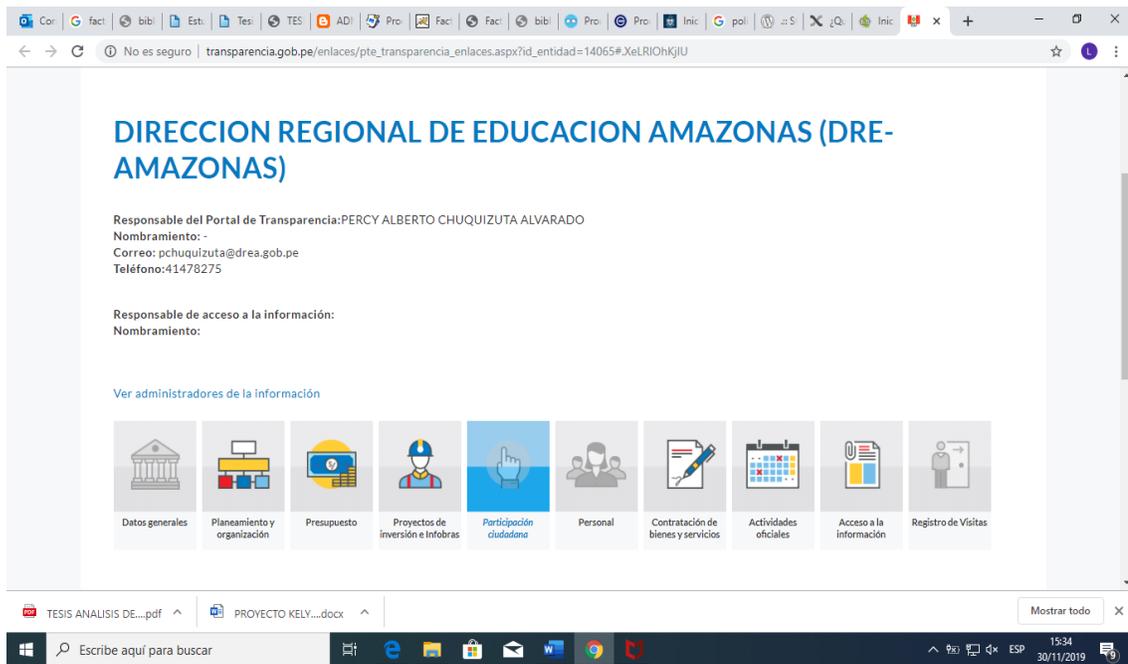
Estos resultados son acordes a la investigación efectuada por Gonzales (2015) en su estudio sobre Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, concluyó que el proceso administrativo de la empresa no se realiza correctamente, debido al escaso conocimiento de dicho procedimiento por parte de los órganos de gobierno que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de cualquiera de ellos (*p.154*). De este modo se enfatiza la importancia del conocimiento y compromiso de los directivos que en este caso los funcionarios públicos

de la U.E.300 para el cumplimiento de los fines de la entidad, asimismo resulta necesario la implementación del proceso administrativo, la misma que no se viene aplicando sea por desconocimiento o falta de compromiso con la entidad”.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir que existe conexión entre la teoría y práctica para dirigir una empresa o institución, lo cual es afirmado por Raffino (2019), quien en su obra “Proceso administrativo”, detalla la importancia de la aplicación de las etapas de planeación, organización, dirección y control, resaltando que la primera etapa consiste en que la entidad se fija sus objetivos y metas, estableciendo los métodos en los cuales los cumplirá, los mismos que serán establecidos en un plan que deben implementarse las metas a lograrse, las cuales deben estar acompañadas de estrategias frente a cualquier problemática que se presente; en cuando a la segunda etapa, está dirigida a la distribución de roles y funciones, las mismas que deben estar relacionas con las actitudes de sus trabajadores, requiriéndose una adecuada selección de su personal de acuerdo al rol y cargo que desarrollara; en cuando a la tercera etapa, está abocada al rol que asume el líder o directivo de la entidad, pues es esta persona quien guíara a los trabajadores y los evaluara con la finalidad de lograr los objetivos trazados por la entidad, quien además debe saber reconocer y compensar al trabajador, debiendo mantener comunicación con el trabajador para identificar sus necesidades y finalmente la cuarta etapa, es aquella que evaluara sus resultados de la entidad, sean positivos o negativos, así como el aporte de sus trabajadores y directivos, los cuales deben ser acorde a los planes establecidos y metas fijadas.

Respecto al tercer objetivo específico, se evidenció que la entidad en estudio respecto a los ejes transversales de la política de modernización, la entidad a la actualidad no cuenta con un gobierno abierto, ya que al analizar el módulo de orientación al usuario, se encontró que al 30 de noviembre de 2019, tiene un avance al 86.4% de su presupuesto ejecutado; sin embargo, dichos avances no se encuentran sustentados de manera adecuada y de acuerdo a la ley de transparencia, lo que indica que estamos ante una información incompleta y/o parcializada, además solo se evidencia gasto y no resultados; asimismo, al recurrir a las direcciones electrónicas de datos generales, planeamiento y organización, proyectos de inversión e infobras, participación ciudadana, personal, contratación de bienes y servicios,

actividades oficiales, acceso a la información y registro de visitas, se tienen que estos están desactualizados o en su defecto nos re direcciona a la página principal, tal como se evidencia en la siguiente imagen:



Consecuentemente, en relación al gobierno electrónico, se evidenció que se cuenta con trámites virtuales sólo a nivel interno más no a nivel externo (ciudadano y entidad). En cuanto a la articulación interinstitucional se ha corroborado mediante la tabla 11 y gráfico 10 que si existe una articulación interinstitucional de manera parcial y a nivel de planeación.

En cuanto a los cinco pilares de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, se encontró que sus componentes: Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos no se implementaron, ya que sus documentos de gestión están desactualizados; Así mismo en el componente Presupuesto por Resultados, existe una articulación funcional de los programas presupuestales, sin embargo no hay seguimiento y medición de la ejecución presupuestal concordantes con los resultados esperados y alcanzados; en el mismo sentido, en lo que respecta a la Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional, estos componentes es de escaso conocimiento de los trabajadores por lo que su implantación en parte se ha ido dando de forma práctica o por necesidad.

El Servicio Civil Meritocrático y su implantación no ha tomado mayor relevancia en la Unidad Ejecutora 300, así como la profesionalización de sus trabajadores e incorporación de perfiles de acuerdo a Ley SERVIR.

Resultados concordantes con la investigación realizada por Leiva (2017) en su tesis sobre la burocracia y la administración pública, donde su autor señalan que para superar este escenario adverso de la burocracia y pasar al modelo de Nueva Gestión Pública, sus esfuerzos deben estar orientados hacia la simplificación administrativa, la racionalización de la maquinaria institucional y la implementación de una lógica de meritocracia, que conjuga el fortalecimiento de un organismo, establecerse objetivos institucionales y su esfuerzo que sea parte de una estrategia técnica y política plasmada en propuestas formales y no formalmente, con resultados favorables para la generación de valor público en el futuro.

Esta problemática también ha sido estudiada en la región de amazonas, por Valle (2016), en su tesis sobre la administración y su mejora del servicio de la administración pública, al señalarse que la mayor proporción de trabajadores encuestados de dicha entidad considera que el servicio que se brinda es deficiente; por su parte, una mayor proporción de los usuarios encuestados opina que efectivamente el servicio que brinda dicha entidad es predominantemente deficiente; existiendo sustento para la implementación de las políticas de modernización de la gestión pública para el cumplimiento de las metas de la Unidad Ejecutora 300.

Ahora con respecto a nuestro Objetivo General, previamente es necesario señalar que la modernización de la administración pública incluya un proceso continuo de mejora para que la acción del estado responda a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, es decir, cómo mejorar las cosas del estado, introducir mecanismos más transparentes y eficientes, enfoque en la mejora de los procesos de suministro de bienes y servicios, entre otros aspectos. De la misma forma, llevar a cabo medidas de seguimiento y evaluación para realizar los cambios y ajustes necesarios, mejorando así la acción pública, llegando a todas las entidades públicas que constituyen el estado, sin afectar los niveles de autonomía que les confiere la

ley, sus acciones. los niveles de eficiencia y eficiencia en la administración pública, para que puedan desempeñar sus funciones en beneficio de la ciudadanía (PCM, 2019).

Similar afirmación efectuó Berrocal (2018), quien precisó que el proceso de modernización de la gestión pública se basa en el modelo de gestión por resultados al servicio de los ciudadanos y en el proceso de gestión del cambio. Para ello, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública tiene la visión de un Estado moderno orientado al ciudadano, que es eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto, cuyo objetivo es dirigir, articular y promover en todas las instituciones públicas el proceso de modernización hacia la gestión pública con resultados que incidan positivamente en el bienestar de la ciudadanía y el desarrollo del país.

En ese sentido, estando al diagnóstico y problemática de la U.E.300, se debe señalar que la visión de Estado moderno al servicio de las personas, es aquel que está orientado al ciudadano, es eficiente, es unitario, descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas), por ello que la influencia de la gestión de la Política Nacional de Modernización en el mejoramiento de los procesos administrativos de la Unidad Ejecutora 300, resultan ser positivos y concordante con los propósitos en el sector Educación en Amazonas, cuya misión es brindar educación de calidad y optimizada, equitativa y atención oportuna, promoviendo que la acción docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje sean integrales; en cuanto visión de dicha entidad, esta ha fijado que al 2021, se asegure una educación pública integral, gratuita y de alta calidad con calidez, ética, inclusividad y justicia, que fomente la creatividad y la investigación para formar profesionales y emprendedores competentes, comprometidos con la región (DREA, 2019), lo que nos permite afirmar que es necesario la ejecución de la política nacional de modernización en el sector Educación, específicamente en la Unidad Ejecutora 300.

Finalmente, respecto a la Hipótesis planteada, esta se formuló de la siguiente manera: La gestión de la política nacional de modernización influye en el mejoramiento de los procesos administrativos, generando una labor eficiente en la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 300, Chachapoyas. Estando al resultado de la investigación y lo expuesto a nivel

doctrinario e investigaciones realizadas, queda demostrado que la gestión de la política nacional de modernización si influye en el mejoramiento de los procesos administrativos, puesto que la política nacional de modernización de la gestión pública y el proceso administrativo buscan dinamizar la empresa o institución para de esta forma lograr sus objetivos planteados para concreción de sus resultados en beneficio de los ciudadanos, en ese sentido la implementación de las políticas es acorde la visión de un Estado moderno orientado al ciudadano, brindando un servicio eficiente, oportuno, inclusivo y abierto.

V. CONCLUSIONES

En la presente investigación se ha demostrado que la gestión de la Política Nacional de Modernización de la administración pública implica un proceso de mejora continua para que las acciones del Estado satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, lo que significa mejorar la forma en que el Estado hace las cosas, introduciendo mecanismos transparentes y eficientes dirigidos a mejorar los procesos de suministro de bienes y servicios; realiza medidas de seguimiento y evaluación para realizar los cambios y ajustes necesarios; todo ello con el objetivo de incrementar la eficiencia y eficacia de la administración pública para que pueda realizar sus tareas en beneficio de los ciudadanos; razones para afirmar que la influencia de la Gestión de la Política Nacional de Modernización en el Mejoramiento de los Procesos Administrativos de la Unidad Ejecutora 300, resultan ser necesario su implementación, las mismas que van en línea con la misión y visión del sector Educación en la región de Amazonas, pues dicha entidad tiene como objetivo ser una autoridad educativa altamente técnica, competitiva y globalizada y busca brindar una educación de calidad.

En esta investigación se demostró que el estado actual de los procesos administrativos en la Unidad Ejecutora 300, es ineficiente ya que se encontró documentos de gestión desactualizados, cuya última actualización fue en el año 2007, así mismo no efectúa seguimiento a los documentos de gestión, existe la falta de incentivo al trabajador, no cuentan con la infraestructura para llevar a cabo sus funciones, no cuentan con equipos tecnológicos modernos y desconocen los objetivos de la administración pública rumbo al Bicentenario del país, lo que nos permite constatar la falta de implementación del proceso administrativo que consiste en la planificación., organización, gestión y control para el cumplimiento de los objetivos institucionales; hecho que se refleja en incidir en el servicio de la administración pública en beneficio del ciudadano.

En esta investigación se determinó que los directivos y/o funcionarios públicos de la U.E.300, desconocen la importancia del proceso administrativo y así mismo existe falta de compromiso con el cumplimiento de sus objetivos institucionales al no aplicar las etapas del proceso administrativo, planeamiento de sus objetivos en el sector educación, organización

institucional, dirección y liderazgo hacia la consecución de los objetivos de la entidad y el control de los objetivos programados aplicando las medidas correctoras.

En esta tesis se determinó que la implementación de la Política Nacional de Modernización en la Unidad Ejecutora 300 no se llevó a cabo, no se ha implementado con fundamentos técnicos un gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación intersectorial; la implementación parcial responde a un proceso empírico forzado por la demanda de los usuarios.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, R. (2017). Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores administrativos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2017. Tesis de grado para la obtención del título profesional de, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Amazonas, Chachapoyas.

Azañero, F. (2016). Cómo elaborar una tesis universitaria. Lima – Perú: R&F publicaciones y servicios S.A.C.

Acuerdo Nacional Unidos para Crecer. (22 de julio de 2002). Recuperado el 30 de agosto de 2019, de Acuerdo Nacional Unidos para Crecer: <http://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%E2%80%8B/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/24-afirmacion-de-un-estado-eficiente-y-transparente/>

Berrocal, C. (26 de setiembre de 2018). ¿Qué busca la política nacional de modernización de la gestión pública? Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/09/que-busca-la-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica/>

Blutman, G. (2009). La Reforma y Modernización Del Estado En Argentina: El Papel De La Cultura Organizacional. Argentina.

Chaname, C. (05 de abril de 2017). Universidad Continental. Recuperado el 30 de agosto de 2019, de [ucontinental.edu.pe: https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver](https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver)

Dirección Regional de Educación - DREA. (30 de noviembre de 2019). MISION y VISION. Chachapoyas, Chachapoyas, Amazonas. Obtenido de <http://www.drea.gob.pe/index.php/institucional/mision-y-vision>

Gestiopolis. (13 de marzo de 2003). Gestiopolis.com. Obtenido de Gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>

Gonzales, J. (2015 de marzo de 2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROBAS, JINOTEGA. 2010 - 2013. Matagalpa, Managua, Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Lahera, E. (2004). Políticas y Políticas Publicas. Santiago de Chile.

Lahera, E. (2006). Del dicho al hecho: ¿cómo implementar las políticas? CLAD Reforma y Democracia, 35.

Lahera, E. (2008). “introducción a las Políticas Públicas” 2da Ed. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.

Leiva Elizalde, R. E. (2017). La burocracia en los tiempos de la nueva gestión pública: estudio de caso sobre la reforma de la oficina de normalización previsional durante el período 2011-2015. Lima: PUCP.

Ministerio de Educación. (2018). Obtenido de Misión y Visión del Ministerio de Educación: Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/p/ministerio-mision-vision.php>.

Paredes Morales, L. G. (marzo de 2011). La implementación de políticas nacionales y sectoriales en el nivel regional: un análisis neo institucional. Tesis para optar el título profesional, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

PCM (2013). Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. Obtenido de Secretaría de Gestión Pública: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

PCM. (2019). Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

PCM (2014). Presidencia del Consejo de Ministro. Recuperado el 30 de agosto de 2019, de Presidencia del Consejo de Ministro: <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Ramírez, A. (2001). Reforma del Estado, Modernización de la Gestión Pública y Construcción de Capital Social. El Lcaso Chileno (1994-20019. “La Modernización del Estado y de la Gestión Pública como Construcción e, (pág. 35). Santiago de Chile.

Reyna Marlith, S. M. (2015). “Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción en la Municipalidad Provincial San Juan De La Frontera De Los Chachapoyas, Región Amazonas – 2015”. Tesis de Licenciamiento, Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mnedoza, Amazonas, Chachapoyas.

Robles Rurush, T. S. (2017). Robles Rurush, Tessy Suzeth. Tesis de Licenciamiento, Universidad Cesar Vallejo, Ancash, Huaraz.

Rodríguez, G. (2014). Propuesta de diseño y documentación de un sistema. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Raffino, M. (4 de agosto de 2019). Proceso administrativo. Argentina, Argentina, Argentina. Obtenido de concepto de: <https://concepto.de/proceso-administrativo/>. Consultado: 30 de noviembre de 2019

Riquelme, M. (19 de marzo de 2019). Web y Empresas. Obtenido de Web y Empresas:
<https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>

Slideshare. (2018). Obtenido de slideshare: Recupearo de
<https://es.slideshare.net/CASSIEMABEL/calidad-y-excelencia-en-la-gestion-publica->

Subauste. (2013). Clima laboral en el área de calidad de servicio de Emapa Cañete 2013
– San Vicente de cañete. . Chimbote.

Sumba, B., & Ruth, Y. (2014). Modelo de gestión administrativa para la competitividad
de las microempresas en la zona sur de la provincia de Manabí, república de
Ecuador. Trujillo.

Valle Gómez, E. (2016). Administración estratégica y su relación con la mejora de la
calidad del servicio en el Gobierno Regional de Amazonas, 2016. Tesis para
optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo y Administración,
Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas, Chachapoyas.

ANEXOS

Anexo 01. Datos recolectados.

VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS				
COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	AREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION
PLANEACION	POI	X		Planificación
	PEI	X		Planificación
	PAC	X		Oficina encargada de Control
ORGANIZACIÓN	Documentos de Gestión de acuerdo a las PNMGP		X	Planificación
	Perfiles de los trabajadores de acuerdo al MOF (nombrados, contratados, designados, cas, locadores)		X	Recursos Humanos
	infraestructura		X	Infraestructura (local Alquilado)
	Equipamiento tecnológico	X		Administración
DIRECCION	Capacitación		X	Recursos Humanos
	Trabajo en Equipo		X	Recursos Humanos
	Reconocimiento		X	Recursos Humanos
CONTROL	Seguimiento y monitoreo preestablecido		X	Organo de Control Interno
	Seguimiento y monitoreo inopinado		X	Organo de Control Interno
	Encuesta de satisfacción al usuario		X	Recursos Humanos
	Balance anual		X	Dirección

Preel

VARIABLE INDEPENDIENTE: POLITICA NACIONAL DE MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA					
EJES TRANSVERSALES DE LA POLITICAS DE MODERNIZACION	MEDIOS DE VERIFICACION		IMPLEMENTACION EN LA INSTITUCION		
			SI	NO	
GOBIERNO ABIERTO	Módulo de orientación al usuario			X	
	Portal de transparencia con información completa y actualizada			X	
GOBIERNO ELECTRONICO	Tramites virtuales			X	
	Atención telefónica, virtual y redes sociales para los usuarios			X	
		Trámites administrativos virtuales a nivel interno	X		
		Almacenamiento de datos	X		
ARTICULACION INTERSECTORIAL	Coordinación vertical con MIDIS, MINSA, MEF, PCM		X		
	Coordinación horizontal con salud, policía, gerencia de desarrollo social, defensa civil, dirección de transporte y comunicaciones, defensoría del pueblo		X		
5 PILARES DE MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA	MEDIOS DE VERIFICACION		SI	NO	DOCUMENTOS DE APROB.
POLÍTICAS PUBLICAS, PLANES ESTRATEGICOS Y OPERATIVOS	DOCUMENTOS DE GESTION	Manual de operación y funciones		X	R N° 0422-2009-DREGA
		Reglamento de operación y funciones		X	R N° 0423-2009-DREGA
		Texto único de procedimientos administrativos	X		Documento no alcanz.
		Plan Operativo Institucional	X		R N° 694-2016
		Plan Estratégico Institucional	X		Vigente
PPR	Articulación funcional de los programas presupuestales		X		
	Seguimiento y monitoreo de los PP				X
	Verificación de indicadores de desempeño				X
GESTION POR PROCESOS, SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL	Implementación de gestión por procesos				X
	Implementación de la simplificación administrativa				X
SERVICIO CIVIL MERITOCRATICO	Incorporación al SERVIR				X
	Profesionalización de los trabajadores				X
	Incorporación de perfiles según servir				X
SISTEMAS DE INFORMACION, SEGUIMIENTO, EVALUACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	Implementación del sistema de información		X		
	Verificación de información en la gestión de conocimiento				X

VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS				
COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	AREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION
PLANEACION	POI	X		Planificación
	PEI	X		Planificación
	PAC	X		Oficina encargada de Control
ORGANIZACIÓN	Documentos de Gestión de acuerdo a las PNMGP		X	Planificación
	Perfiles de los trabajadores de acuerdo al MOF (nombrados, contratados, designados, cas, locadores)		X	Recursos Humanos
	infraestructura		X	Infraestructura (local Alquilado)
	Equipamiento tecnológico	X		Administración
DIRECCION	Capacitación		X	Recursos Humanos
	Trabajo en Equipo		X	Recursos Humanos
	Reconocimiento		X	Recursos Humanos
CONTROL	Seguimiento y monitoreo preestablecido		X	Organismo de Control Interno
	Seguimiento y monitorco inopinado		X	Organismo de Control Interno
	Encuesta de satisfacción al usuario		X	Recursos Humanos
	Balance anual		X	Dirección

Paula

Anexo 02. Entrevista a directivos



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS



ENTREVISTA

Nombres y Apellidos: Karin Perez Altamirano

Dependencia a la que pertenece: Dirección de Gestión Administrativa Fecha: 24/07/14

Entidad: Sede Administrativa - Unidad Ejecutora 300

1. ¿Considera usted que su entidad a la fecha ha implementado las políticas de modernización de la Gestión Pública con visión al Bicentenario de nuestro país? ¿Por qué?

La gestión actual está tomando acciones para la actualización de la documentación de Gestión.

2. ¿Considera usted que las políticas de modernización de la Gestión Pública son de importancia para el logro de los objetivos su entidad? ¿Por qué?

Son muy importantes dado a que la documentación de Gestión especifica las funciones de los trabajadores ya que la articulación de esas componentes van a lograr los objetivos de la Institución.



3. ¿Considera usted que es de importancia que la entidad cuente con un Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y Articulación Interinstitucional?

Es de suma importancia ya que ayuda al cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ¿De los pilares centrales de Modernización de la Gestión Pública, cuales de ellos deben implementarse con carácter prioritario en su entidad? ¿Por qué?

Se deben por procesos, simplificación administrativa y organización, lo cual permitirá reducir procedimientos y reducir plazos, así como también el servicio civil meritocrático, lo cual permitirá incorporar a profesionales capacitados.

.....
.....
.....
.....



5. ¿Considera usted que su entidad tiene implementado los procesos administrativos y cada una de sus etapas (planeación, organización, dirección y control)?

Se tiene implementado y se está mejorando con el objetivo de acelerar procesos, formular y servicios que benefician la entidad.

.....
.....
.....
.....



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS



ENTREVISTA

Nombres y Apellidos: Roger Guevara Goñan

Dependencia a la que pertenece: DRE-Amazonas - GOREA Fecha: _____

Entidad: Sede Administrativa - Unidad Ejecutora 300

1. ¿Considera usted que su entidad a la fecha ha implementado las políticas de modernización de la Gestión Pública con visión al Bicentenario de nuestro país? ¿Por qué?

- Estamos en el proceso
- 1) Actualización de Gestión - Manual de operaciones que reemplaza al R.O.F. DS. 054 - Rod. 131-2018 PCM.
 - 2) Que la Entidad se organice para cumplir sus objetivos y se articule con las políticas nacionales.
 - 3) Proceso de actualización de CAP Profesional orientado a la Ley SERUIP.
 - 4) Manual de Simplificación Administrativa
 - 5) Implementación de Gobierno Electrónico (Boletines Electrónico y Formas Escala Honorario Digital).



¿Considera usted que las políticas de modernización de la Gestión Pública son de importancia para el logro de los objetivos su entidad? ¿Por qué?

Claro, orienta a la Gestión a resultados, responde mejor a la demanda de los usuarios en el menor tiempo posible.

3. ¿Considera usted que es de importancia que la entidad cuente con un Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y Articulación Interinstitucional?

Si, absolutamente de acuerdo, ayuda a una gestión transparente generando mayor eficiencia.

.....
.....
.....
.....
.....

4. ¿De los pilares centrales de Modernización de la Gestión Pública, cuales de ellos deben implementarse con carácter prioritario en su entidad? ¿Por qué?

2do Pilar: Presupuesto por Resultados, por la necesidad de mayor eficiencia en el recurso; luego la necesidad del cumplimiento de compromisos por ser condicionante para la captación de recursos.

3er Pilar: Gestión por procesos, simplificación administrativa.

.....
.....
.....

5. ¿Considera usted que su entidad tiene implementado los procesos administrativos y cada una de sus etapas (planeación, organización, dirección y control)?

No, por un evidente desorden en el sector lo cual genera deserciones al sector.

Se parece una implementación de los procesos administrativos en lo siguiente.

.....
.....





UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS



ENTREVISTA

Nombres y Apellidos: Beimer Fransco Hoyos Ros

Dependencia a la que pertenece: Dirección de Gestión Institucional Fecha: 02/07/19

1. ¿Considera usted que la Unidad Ejecutora 300 a la fecha ha implementado las políticas de modernización de la Gestión Pública con visión al Bicentenario de nuestro país? ¿Por qué?

Por los cambios constantes de Directores, la implementación ha sido a nivel inicial, actualmente se encuentra dentro de la prioridad de la Institución, la implementación de estas políticas, la implementación se prioriza en temáticas electrónicas, así como prioridad la buena atención al usuario y la información oportuna sin dejar de lado la coordinación intersectorial con la finalidad de unificar criterios para el bien común.

2. ¿Considera usted que las políticas de modernización de la Gestión Pública son de importancia para el logro de los objetivos de la Unidad Ejecutora 300? ¿Por qué?



son importantes y fundamentalmente porque los funcionarios deben estar articulados, ya que también el cumplimiento de roles durante la gestión con permisos de responsabilidad a todos los niveles con sus diversas funciones y responsabilidades.

3. ¿Considera usted que es de importancia que la Unidad Ejecutora 300 cuente con un Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y Articulación Interinstitucional?

Si es necesario un gobierno abierto para realizar una gestión transparente, basada en la honestidad, seriedad y equidad, y donde todos los actores trabajemos integrados.

* Un gobierno electrónico con la intención de modernizar en la entidad de tal manera que la trabajadora cuente con sistemas que permita interconexión con el sector educación y demás sectores, la articulación interinstitucional es importante.

4. ¿De los pilares centrales de Modernización de la Gestión Pública, cuales de ellos deben implementarse con carácter prioritario en la Unidad Ejecutora 300? ¿Por qué?

Es de carácter prioritario todas las pilares, pero si se deben priorizar serían las políticas públicas ya que brindan los lineamientos de conducción de la Entidad, Presupuesto por resultado y dado a que toda presupuesto debe tener un producto, ya por eso de presupuesto es fundamental para alcanzar las objetivos sin dificultades.

5. ¿Considera usted que la Unidad Ejecutora 300 tiene implantado los procesos administrativos y cada una de sus etapas (planeación, organización, dirección y control)?

Se se tienen implantado, tiene en claro los metas y objetivos, no falta cualquier Documento de Gestión, lo cual se está trabajando de manera continua se tiene el liderazgo del director quien monitorea de manera constante los procesos administrativos, como objetivos y etapas, el trabajo se realiza en equipo respetando la jerarquía vigente, a partir de las acciones se toman decisiones así como también medidas correctivas.





UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO

EPG ESCUELA DE POSGRADO

RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

ENTREVISTA

Nombres y Apellidos: Humberto Tello Acuña

Dependencia a la que pertenece: DREA - RRHH Fecha:

Entidad: Sede Administrativa - Unidad Ejecutora 300

1. ¿Considera usted que su entidad a la fecha ha implementado las políticas de modernización de la Gestión Pública con visión al Bicentenario de nuestro país? ¿Por qué?

Está en proceso debido a haberse encontrado a una gestión con documentos desactualizados. Documentos de gestión en proceso en trabajo de actualización.



¿Considera usted que las políticas de modernización de la Gestión Pública son de importancia para el logro de los objetivos su entidad? ¿Por qué?

Si, son sumamente importantes, como sector aquejado a una gestión eficiente, a una articulación interinstitucional, cierre de brechas, en los objetivos de la institución.

3. ¿Considera usted que es de importancia que la entidad cuente con un Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y Articulación Interinstitucional?

Es importante porque simplifica los procesos administrativos, transparencia los procesos, y apunta a un solo objetivo que es la población.

.....
.....
.....
.....
.....

4. ¿De los pilares centrales de Modernización de la Gestión Pública, cuales de ellos deben implementarse con carácter prioritario en su entidad? ¿Por qué?

De prioridad el 1er, 2do y 3er pilar por ser indispensables para el desarrollo de la gestión pública moderna y la mejora continua se viene implementando de manera paulatina.

.....
.....
.....

5. ¿Considera usted que su entidad tiene implementado los procesos administrativos y cada una de sus etapas (planeación, organización, dirección y control)?

No, por un tema de desorden de las gestiones anteriores, se encuentra en proceso de implementación y mejoramiento.

.....
.....
.....



DIRECCIÓN REGIONAL DE ORGANIZACIÓN HUMANA
DIRECCIÓN de Gestión Administrativa
Humberto Tello Acuña
HUMBERTO TELLO ACUÑA
JEFE DE PERSONAL

Anexo 03. Panel fotográfico

IMAGEN 01



Entrevista al director de la Dirección Regional de Educación Amazonas:
Mg. Roger E. Guevara Goñas

IMAGEN 02



Entrevista al Jefe de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Educación Amazonas: Prof. Humberto Tello Acuña

IMAGEN 03



Pasadizo de ingreso a las oficinas de la Dirección Regional de
Educación Amazonas – Unidad Ejecutora 300

IMAGEN 04



Pasadizo principal de las oficinas de la Dirección Regional de Educación Amazonas – Unidad Ejecutora 300

IMAGEN 05



Oficina de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación
– Unidad Ejecutora 300