



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Articulación de los sistemas administrativos: Caso
Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Agripino Teodoro Llallihuaman Antúnez

ASESOR:

Mgtr. Walter Manuel Vásquez Mondragón

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación y Control Financiero

LIMA - PERÚ

2019

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): LLALLIHUAMAN ANTUNEZ, AGRIPINO TEODORO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS: CASO UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05, 2016

Fecha: 13 de octubre de 2017

Hora: 7:15 p. m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osores

SECRETARIO: Dr. José Perales Vidarte

VOCAL: Mg. Walter Manuel Vasquez Mondragón

Firma: 
Firma: 
Firma: 


El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Mejorar redacción APA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mi madre Julia y padre Juan que me supieron encaminar por el camino correcto.

Agradecimiento

A mis maestros que me apoyaron con la tesis de gestión pública.

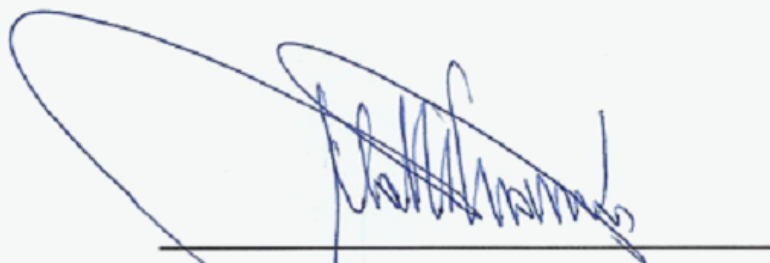
Declaratoria de autenticidad

Yo, Agripino Teodoro Llallihuaman Antúnez, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "Articulación de los sistemas administrativos: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016", presentada, en 100 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 20 de mayo del 2017



Br. Agripino Teodoro Llallihuaman Antúnez

DNI: 32913966

Presentación

Señores miembros del Jurado, en cumplimiento de las disposiciones formales exigidas presento para su consideración mi investigación Titulada ~~%~~Articulación de los sistemas administrativos: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016; con la finalidad de obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

La presente tesis tiene como objetivo de estudiar a profundidad el proceso de articulación de los sistemas administrativos públicos de corto plazo en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, el cual incide en la prestación de servicio efectivo al usuario.

El aporte de esta tesis tendrá como resultado generar que las entidades públicas entre ellos la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, cumplan con articular los instrumentos de gestión de corto plazo, en función a los planes de desarrollo local, regional y nacional (sector educación), cuya rigurosidad tendrá como resultado que los bienes, servicios y obras, estén priorizados en función a las necesidades reales del territorio, en este caso específico del distrito de San Juan de Lurigancho, aspecto que impacta directamente en la efectiva prestación de servicio hacia el usuario (ciudadano). Se ha tomado entrevistas a seis (06) personas, cuatro que laboran en la entidad y dos usuarios que solicitaban atención de sus trámites respectivos, se realizó entrevistas a profundidad y semiestructuradas el cual permitió recopilar información. Teniendo como objetivo general, analizar la articulación de los sistemas administrativos públicos de planificación, presupuesto y contrataciones, el cual ocasiona la cobertura de atención sin considerar las prioridades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, con el fin de identificar las deficiencias claves y ello permitirá proponer alternativas y mejoras como producto de la investigación.

La estructura de la presente investigación cuenta con cinco capítulos, de acuerdo a lo siguiente:

Los capítulos y contenidos de la presente investigación están estructuradas en cinco (5) capítulos, las cuales son:

Capítulo I: Introducción presenta los antecedentes, marco teórico referencial, marco espacial, marco temporal, contextualización.

Capítulo II: Problema de investigación presenta la aproximación temática, formulación del problema de investigación, justificación, relevancia, contribución, objetivos, e hipótesis.

Capítulo III: Marco metodológico presenta la metodología, tipo de estudio, diseño, escenario de estudio, caracterización de sujetos, trayectoria metodológica, técnicas e instrumentos de recolección de datos, tratamiento de la información, mapeamiento.

Capítulo IV: Resultados, descripción de resultados del investigador.

Capítulo V: Discusión se compara los resultados del investigador con los resultados de los antecedentes del marco teórico.

Capítulo VI: Conclusiones

Capítulo VII: Recomendaciones

Capítulo VIII: Referencias

Anexos

Índice

	Páginas
Dictamen de sustentación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Marco teórico referencial, espacial y temporal	19
1.3. Marco espacial	25
1.4. Marco temporal	25
1.5. Contextualización	25
II. Problema de Investigación	28
2.1. Aproximación temática:	29
2.2. Formulación del problema de investigación	30
2.2.1. Problema general	30
2.2.2. Problemas específicos	30
2.3. Justificación	31
2.4. Relevancia	31
2.5. Contribución	32
2.6. Objetivos	32
2.6.1. Objetivo General	32
2.6.2. Objetivos Específicos	32
III. Marco Metodológico	33
3.1. Metodología	34
3.1.1. Tipo de estudio	34
3.1.2. Diseño	34
3.2. Escenario de estudio	34
3.3. Caracterización de sujetos	35

3.4. Trayectoria metodológica	35
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	37
3.6. Tratamiento de la información	36
3.7. Mapeamiento	39
3.8. Rigor científico	41
IV. Resultados	42
4.1. Descripción de resultados	43
4.2. Causas de que el presupuesto no se programe en base planificación	47
4.3. Causas de que el presupuesto no se programe en base POI	48
4.4. Causas de que las contrataciones públicas	50
4.5. Determinación del usuario la prestación efectiva del servicio	52
V. Discusión	57
VI. Conclusiones	60
VII. Recomendaciones	63
VIII. Referencias	66
Anexos	69
Anexo 1: Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3: Formato de validación de instrumento	
Anexo 4: Evidencias fotográficas de aplicación de instrumento	
Anexo 5: Guía de entrevista	
Anexo 6: Definición conceptual de las categorías y subcategorías.	
Anexo 7. Desarrollo del plan de trabajo de campo	
Anexo 8. Matriz de Categorización	
Anexo 9. Metodología de investigación	
Anexo 10. Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	
Anexo 11. Informe de Turnitin.	
Anexo 12. Formulario de Autorización para publicación de la Tesis	
Anexo 13. Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	

Índice de Tablas

Tabla 1. Composición de la muestra.	35
Tabla 2. Composición de los Instrumentos de recolección	37
Tabla 3. Categorización de la información.	39
Tabla 4 Criterios para determinar el rigor científicos de un estudio cualitativo	41
Tabla 5. Matriz de categorización	46
Tabla 6. Comparación de profesionales entrevistados:	54
Tabla 7. Comparación de usuarios entrevistados	55
Tabla 8. Matriz de triangulación de síntesis integrativa y autores	56

Índice de Figuras

Figura 1. Fases del Presupuesto.	22
Figura 2. Fases de la Contratación Pública en el Estado Peruano.	23
Figura 3. Planificación y Presupuesto.	24
Figura 4. Articulación de los Instrumentos de Gestión de Corto Plazo.	25
Figura 5. Organigrama de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.	26
Figura 6. Magnitudes de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.	27
Figura 7. Mapa de ubicación de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05	34
Figura 8. Mapeamiento.	40
Figura 9. Articulación de los instrumentos de corto de plazo	44
Figura 10. Causas de que no se realice el presupuesto en base la planificación sobre la necesidad de los usuarios.	47
Figura 11. Causas de que el presupuesto no se programe en base al POI	49
Figura 12. Causas de que las contrataciones no contengan los bienes, servicios y obras que requiere la ciudadanía.	51
Figura 13. Como determina el usuario la prestación efectiva del servicio.	53

Resumen

La presente investigación está titulada bajo la denominación de **Articulación de los sistemas administrativos: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016+**.

El método y tipo de investigación: cualitativo, observacional, retrospectivo, transversal. Población y muestra: la población objetivo fueron los servidores públicos en el nivel de jefes de área, servidores públicos en el nivel de técnico y usuarios que reciben la prestación de servicios en la jurisdicción de San Juan de Lurigancho. Debido al tamaño de la población se realizó muestreo, mediante observaciones de campo y entrevistas a 06 actores claves que generan y reciben la prestación de servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05. Los resultados encontrados y obtenidos dan a ver que la articulación de los instrumentos de gestión basados en la planificación, presupuesto y contratación pública, implica el sinceramiento y la prestación efectiva hacia los usuarios, cabe considerar que el alineamiento de estos instrumentos de corto plazo (ejercicio presupuestal de un año) se elaboran en base al cuadro de necesidades de bienes, servicios y obras como producto de la discusión de todos los actores involucrados de la entidad desde el plan operativo institucional.

Se concluye que, para la efectiva prestación de servicios a los usuarios, debe iniciarse desde el plan operativo institucional, el cual debe estar alineado al presupuesto asignado y sobre la base del cual se debe construir el plan anual de contrataciones. Se recomienda a la Ugel 05 y las entidades públicas que es en la etapa de programación y formulación del presupuesto público, los actores claves que deciden y operativizan el presupuesto público y los órganos de línea de la Entidad definan los bienes, servicios y obras, los cuales contribuirán a una efectiva prestación de servicio al usuario.

Palabras claves: Articulación de los sistemas administrativos públicos, planificación, presupuesto y contrataciones del estado, articulación del proceso de planificación con el presupuesto y las contrataciones y la prestación efectiva del servicio al usuario

Abstract

The present investigation is entitled under the name of "Articulation of administrative systems: Case Local Educational Management Unit No. 05, 2016".

The method and type of research: qualitative, observational, retrospective, transversal. Population and sample: the target population were public servants at the level of heads of area, public servants at the technical level and users who receive services in the jurisdiction of San Juan de Lurigancho. Due to the size of the population, sampling was carried out, using field observations and interviews with 06 key actors that generate and receive the services provided by the Local Educational Management Unit No. 05. The results obtained and obtained show that the articulation of management instruments based on planning, budgeting and public procurement, implies honesty and effective provision to users, it should be considered that the alignment of these short-term instruments (budget year of one year) are prepared based on the table of needs for goods, services and works as a product of the discussion of all the actors involved in the entity from the institutional operating plan.

It is concluded that for the effective provision of services to users, it must be initiated from the institutional operative plan, which must be aligned with the allocated budget and on the basis of which the annual contracting plan must be built. It is recommended that the Ugel 05 and public entities, in the stage of programming and formulation of the public budget, the key actors that decide and operationalize the public budget and the Entity's line bodies, define the goods, services and works, the which will contribute to an effective service provision to the user.

Key words: joint of the administrative systems public, planning, budget and hirings of the state, joint of the process of planning with the budget and the hirings and the effective benefit of the service to the user

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Internacional

Toledo (2014), enfatizó en *El análisis de la Declaración de París de la UNESCO sobre los Recursos Educativos Abiertos (REA)*, que los recursos incorporan todos los materiales de enseñanza, asimismo, enseñanza o investigación en los dominios públicos abiertos, para que sean utilizados, acondicionados y repartidos en forma gratis, pero que sin embargo hace falta mayor énfasis de este actuar en los países emergentes, entendiendo que esta es la ruta que da origen al desarrollo, pero que lamentablemente no es seguida.

Bokova (2012), como directora de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura señaló en su trabajo *Ejecución del programa y presupuesto en los países latinoamericanos* que se sigue enfrentando a los efectos negativos de las actuales crisis financiera, económica y social. No cabe duda de que, en medio de estas múltiples crisis, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, se hace más importante considerando que se busca la educación para todos, impulsar iniciativas científicas, tecnológicas e innovadoras, construyendo comunidades del conocimiento inclusivas, preservando e impulsando la variedad y materializar el vínculo entre cultura y desarrollo, así como para fomentar de las ciencias exactas, naturales y sociales, apoyar la voluntad de información y de manifestación para todos, y la igualdad entre hombres y mujeres. La principal finalidad es la capacidad de respuesta y esté más perfectamente ajustada a las necesidades de los ciudadanos, así como mejorar la calidad, eficacia, eficiencia, rendición de cuentas y pertinencia de nuestra red de unidades.

Cutiupala y Cutiupala (2007), en su tesis *Planificación Estratégica para el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe "Corazón de la Patria" de la Parroquia Lizarzaburu, Cantón, Riobamba, Provincia de Chimborazo, para el quinquenio 2007-2012*, determinan un plan estratégico que permita mejorar la gestión administrativa de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe "Corazón de la Patria". Esta investigación se observa en

fondo de análisis de aspecto gerencial y administrativo que permitirá volver a revisar la visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y las funciones para liderar ese cambio, transformación y desarrollo de la institución educativa, en un proceso sinérgico en el que participan todos los integrantes. Hay múltiples preguntas al respecto, una de ellas es la inversión pública en la educación de América Latina, ¿servir a los propósitos de la Declaración de París sobre los Recursos Educativos Abiertos? Estudiar la inversión pública en la concepción, producción y distribución de contenidos educativos es una variable central para el desarrollo de políticas que atiendan los recursos educativos libres.

Morales (2002) presentó una *Propuesta para mejorar los Procesos Administrativos en una Institución Educativa Oficial de la ciudad de Monterrey Nuevo León. Universidad Autónoma de Nuevo León. México*. Su trabajo fue elaborado con el propósito de aportar a la sociedad un valor agregado consistente en la calidad del servicio administrativo ofrecido en las instituciones educativas. Contiene el estudio de las actividades realizadas en una Institución Educativa en el ámbito administrativo, así como las recomendaciones basadas en las normas de calidad vigentes en servicio al cliente. También contiene las diferentes filosofías de los pilares y creadores de conceptos de calidad, ilustra gráficamente los procesos actuales y resultados de estos procesos, por último, contiene las proyecciones de los resultados aplicando las normas de calidad mencionadas. La propuesta de esta tesis es brindar un servicio tanto interno como externo de calidad en el área administrativa, y con esto lograr conjuntamente con el área académica la satisfacción de sus clientes (comunidad educativa, alumnos y padres de familia), y así crecer como Institución Oficial, lo cual es un beneficio para el país. De acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos de esta tesis concluye que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta del recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad.

A manera de comentario de toda esta revisión bibliográfica se indica que el Estado Peruano presenta debilidad en la articulación de los instrumentos de gestión de corto plazo, es decir los sistemas administrativos públicos de planificación, presupuesto y contrataciones, que no permite atender las demandas que requiere la población en función a las prioridades en cada contexto, el cual impacte finalmente en la efectiva prestación de servicio. Se requiere que los planes y políticas de las tres instancias de gobierno nacional, regional y local sean más estrictos y transparentes, los cuales se encuentren interconectados con los programas y proyectos que convierten esos planes y políticas en resultados para la educación.

Nacional

Perea (2014) presentó en la Escuela de Post Grado de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana la tesis: *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014*, investigación que estudió la capacidad de los servidores públicos en la gestión, sobre todo en la aplicación del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) para procesar información financiera y presupuestaria en las municipalidades de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, región Loreto. Estudió las políticas de descentralizar los procesos financieros y presupuestaria, y su asignación entre los responsables institucionales de los diferentes sistemas administrativos, establecidos en la legislación: abastecimiento (gastos . compromisos de órdenes de compras, órdenes de servicio, contratos, etc.), contabilidad (gastos . devengado de todas las transacciones de gasto, contabilización, análisis contable y desarrollo de estado financieros y anexos, etc.), tesorería (gasto . girado de todas las operaciones de gastos devengados, así como el registro de los ingresos en sus fases de determinado y recaudado, conciliaciones, etc.), recursos humanos (gasto . compromiso de planillas de remuneraciones, viáticos, etc.) y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (efectuar las notas de modificación presupuestal que todos los gastos priorizados tengan el correspondiente certificado de crédito presupuestario, realizar los estados presupuestarios, evaluar el presupuesto,

elaborar presupuesto anual). Entre las primordiales conclusiones señala que los servidores evidencian alto grado de importancia a los desarrollos del SIAF y a las habilidades para su manejo. Pero, se observan bajas tendencias de conocimientos del SIAF, pero esto se incrementa levemente cuando se habla de la consistencia de habilidad. Así mismo, los servidores mantienen un elevado compromiso con la gestión, a su vez se siente a gusto con la labor que realizan. Los aspectos que ocasionan problema son la falta de comité de caja, en la conciliación presupuestaria y el escaso respeto a los acuerdos participativos.

Palao y Pisfil (2014) el trabajo de investigación denominado *VARIABLES ASOCIADAS AL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS EN LA PRODUCCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO* se establecieron el propósito de aportar al sector educativo las principales variables que se deben tener en cuenta para el desempeño de la gestión de las instituciones de la Educación Básica Regular y que estén orientada a resultados y en otro ámbito especificara las subvariables que se requieren para operativizar el proceso. Señalaron que son cuatro las variables que permitirían lograr la mejora del desempeño de la gestión de las instituciones públicas de la Educación Básica Regular en el nivel subnacional que esté basada en evidencias exitosas y esté orientada a resultados. Variable 1, capacidad para tomar decisiones basadas en evidencias; Variable 2, capacidad para articular los contenidos técnicos que permitan garantizar la calidad de la prestación del servicio con la planificación; Variable 3, capacidad para articular la planificación a los proceso de programación presupuesta en función de los programas orientada a resultados (programa presupuestal); Variable 4, capacidad para la evaluación la ejecución y monitoreo de las unidades operativas en el marco de las normas técnicas. Estas cuatro variables reconocidas se pueden ejecutar en el marco de los proceso de descentralización y modernización, los cuales se vienen implementado como practica en el Estado. Asimismo, el autor señala que no se requiere grandes reformas del Estado, más bien alinear los procesos de gestión alinearse a los programas presupuestales, el cual permita articular los instrumentos de gestión de la planificación, presupuesto y compras del Estado, permitiendo atender las necesidades reales y además de desburocratizar la gestión que es una de los problemas que adolece aun el Estado. Además los

procesos articulados desde el plan de desarrollo local y regional concertado permiten mejorar los procesos, con ello, institucionalizar buenas prácticas en los procesos de gestión, basados en resultados y evidencias exitosas que sostengan y orienten a resultados precisos.

1.2. Marco teórico referencial, espacial y temporal

Marco teórico referencial

Sistemas Administrativos Públicos

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE)

Ley N° 29158 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, define que:

Los sistemas administrativos públicos como los conjuntos de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la administración que necesitan ser desarrollados por todas o varias entidades de los Poderes del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de Gobierno. (Art. 4)

Los sistemas administrativos son de dos tipos: sistemas funcionales y sistemas administrativos. (Art. 4)

Para crear un sistema deberá ser mediante ley y siempre debe contar con la opinión de la Presidencia del Consejo de Ministros. (Art. 4)

Los sistemas tienen como responsable a un ente rector, el cual se constituye en su autoridad técnico-normativa a nivel nacional; señala las normas y fija los procedimientos relacionados con su ámbito; coordina su operación técnica y es responsable de su adecuado funcionamiento en el marco de la presente Ley, sus leyes especiales y disposiciones complementarias. (Art. 5)

Sistemas Funcionales

Este sistema tiene por objetivo garantizar la ejecución de las políticas públicas que requieren la participación de todas o varias entidades del Estado. El Poder Ejecutivo es responsable de dictar las reglas para operativizar los sistemas funcionales. Las normas del sistema establecen las facultades del ente rector del sistema. (Ley N° 29158, Art. 6).

Sistemas Administrativos

Este sistema tiene por objetivo regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en el uso del recurso. Dichos sistemas son de aplicación nacional y se refieren a las siguientes:

Los Sistemas Administrativos de aplicación nacional están referidos a los siguientes elementos:

- Gestión de Recursos Humanos
- Abastecimiento
- Presupuesto Público
- Tesorería
- Endeudamiento Público
- Contabilidad
- Inversión Pública
- Planeamiento Estratégico
- Defensa Judicial del Estado
- Control.
- Modernización de la gestión pública
- Sistema Nacional de Bienes Estatales (Ley 29951)

El Poder Ejecutivo es el ente rector de los sistemas administrativos, salvo del Sistema Nacional de Control. Asimismo, el Poder Ejecutivo es encargado de reglamentar y operar los sistemas administrativos, los cuales utiliza toda la

Administración Pública, en todas las instancias de gobierno nacional, regional local y en el marco de la Ley de Procedimiento Administrativo General.

Definición de las dimensiones que componen la variable

Planificación

Según señala (Cortés, 1998), es el proceso de determinar el rumbo de acción y los procedimientos solicitados para lograr los objetivos y metas.

El sistema administrativo de planificación, permite que las entidades públicas orienten sus metas y objetivos en el corto, mediano y largo plazo, además de estar alineado a las políticas públicas y planes de desarrollo de las instancias de gobierno nacional, regional y local, según su competencia.
(p. 23)

Un aspecto de la planificación de corto plazo está referido al plan operativo institucional de una entidad pública, este es un instrumento de gestión de corto plazo, y debe estar alineado a las metas de mediano plazo y lo establecido en plan de desarrollo nacional como metas de largo plazo; este escenario de planificación permitirá determinar las necesidades reales de los usuarios en un determinado territorio, cuyo resultado implica obtener un resultado final como cambio en la condición de vida de los usuarios.

Presupuesto

Según la (Ley N° 28411), ley general del sistema nacional de presupuesto, constituye el instrumento de gestión del Estado que permite a las entidades lograr sus objetivos y metas consignadas en sus planes operativos institucionales (POI). También, se puede señalar que es la expresión cuantificada, conjunta y sistemática de los gastos que se realiza durante el ejercicio fiscal en un año, por las entidades que son parte del sector público y además evidencia los ingresos que financian dichos gastos.

La aprobación del presupuesto de las entidades públicas, están compuestos por la Ley de Presupuesto del Sector Público, los Presupuestos de los Gobiernos Regionales, los Presupuestos de los Gobiernos Locales y el

Presupuesto del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y sus empresas, y otros.

El presupuesto en las entidades públicas se aprueba cada año, considerando que son como producto de la concertación y análisis de los actores en cada entidad pública tanto del gobierno nacional, regional o local.

El presupuesto público, es un sistema administrativo conformante definido en la ley orgánica del poder ejecutivo y presenta cinco fases definidas.

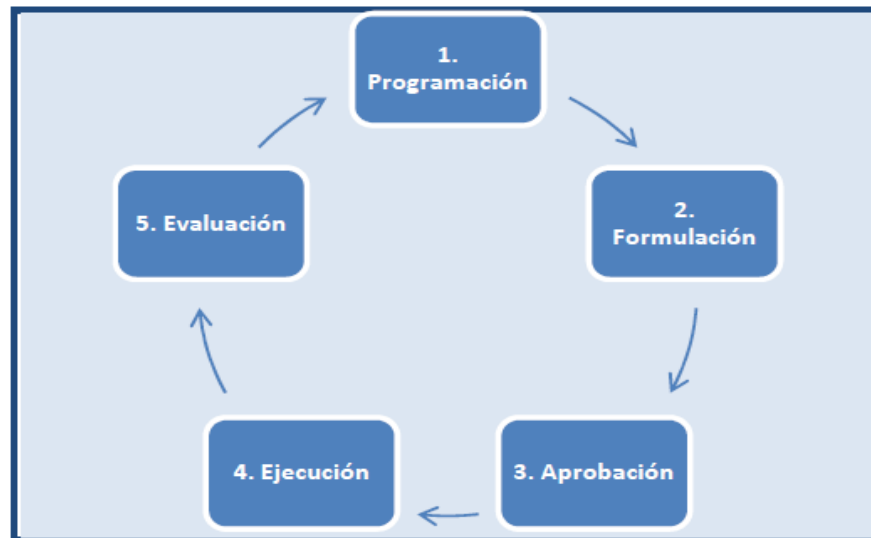


Figura 1. Fases del Presupuesto. (Fuente: Guía básica . Dirección General de Presupuesto Público, 2011, Ministerio de Economía y Finanzas)

En las fases de programación y formulación del presupuesto es que las entidades realizan la planificación de los objetivos que desarrollarán el siguiente ejercicio anual, es en esta etapa que también se formula el cuadro de necesidades de bienes, servicios y obras que requerirá la entidad a fin de atender las necesidades reales de los usuarios. En la fase de aprobación del presupuesto, es que se determina y aprueba las actividades y tareas que realizará la entidad en cumplimiento de su plan operativo anual.

Contrataciones

Según la (Ley N° 30225), Ley de Contrataciones del Estado, la norma de contrataciones tiene el objetivo de maximizar el valor de los recursos que se invierten fomentando la gestión por resultados en la contratación de bienes,

servicios y obras, el cual además garantice se realice en condiciones óptimas de precio, calidad y oportunidad a fin de cumplir con los objetivos que buscan los ciudadanos y así mejorar las condiciones de vida.

Las contrataciones en el Perú, presentan tres fases bien definidas, siendo la programación y actos preparatorios, proceso de selección y ejecución contractual.



Figura 2. Fases de la Contratación Pública en el Estado Peruano. (Fuente: Programa Nacional de Inversiones en Salud . PRONIS)

La articulación con el presupuesto público y la planificación ocurre en la primera fase, es decir en los actos preparatorios. Las entidades públicas en la etapa de programación y formulación del presupuesto es que realizan el cuadro de necesidades de bienes, servicios y obras, como producto del plan operativo institucional.

Atención efectiva al usuario

Saint-Pierre (2012), en el estudio que realiza sobre mejora del sistema de atención primaria de salud desde la logística y la gestión de operaciones, concluye que la percepción negativa en la atención de servicios públicos, recibida por los usuarios se basa en tres factores: el alto costo para el paciente, no existe buena imagen de la atención de los usuarios, demasiada espera de los usuarios, derivándose a otras oficinas de

atención por la falta de capacidad y desarticulación de las redes de atención. Otros problemas están basadas a los ausentismos debido a que no se cuenta con base de datos de información que permitan el apoyo en la gestión en forma ordenada y derivación a otras oficinas de atención pertinente. (p. 15)

En función de los tres factores como producto de la conclusión, se puntualizaron requerimientos fundamentales para cualquier solución que contenga la satisfacción del usuario: mejorar la gestión ante situaciones imprevisibles, tener una orientación de comunicación a los usuarios y modernizar la articulación de las redes.

La articulación de los instrumentos de gestión

En el Perú el órgano rector del planeamiento estratégico es el Centro de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), cuyo rol es de sociabilizar el planeamiento en las tres instancias de gobierno nacional, regional y local de tal manera que la planificación de los instrumentos de gestión de corto plazo, plan operativo anual, plan anual de contrataciones y presupuesto, estén alineados a las necesidades reales del territorio. Asimismo, estas metas de corto plazo deben encontrarse alineadas a las metas de largo plazo, definida en el plan de desarrollo nacional, es decir que el presupuesto anual debe ejecutarse año tras año hasta lograr el cumplimiento de los indicadores de largo plazo.

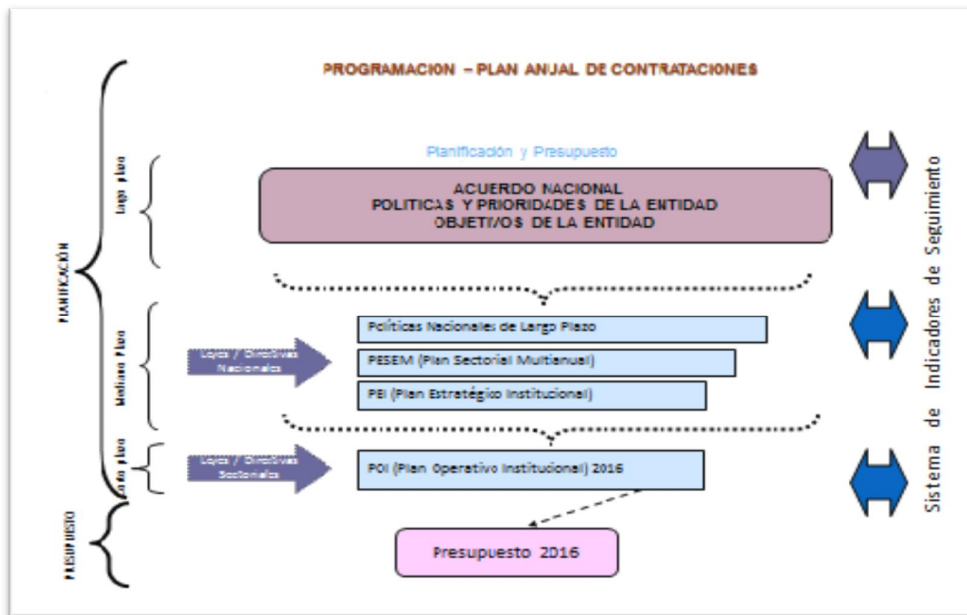


Figura 3. Planificación y Presupuesto. (Fuente: Ministerio de Educación . Unidad de Programación).

En la figura 3, observamos que el presupuesto anual, se debe asignar sobre la bases del plan operativo institucional, y estos a su vez tengan la orientación de la metas del largo plazo, en función de los planes y políticas del sector o territorio.

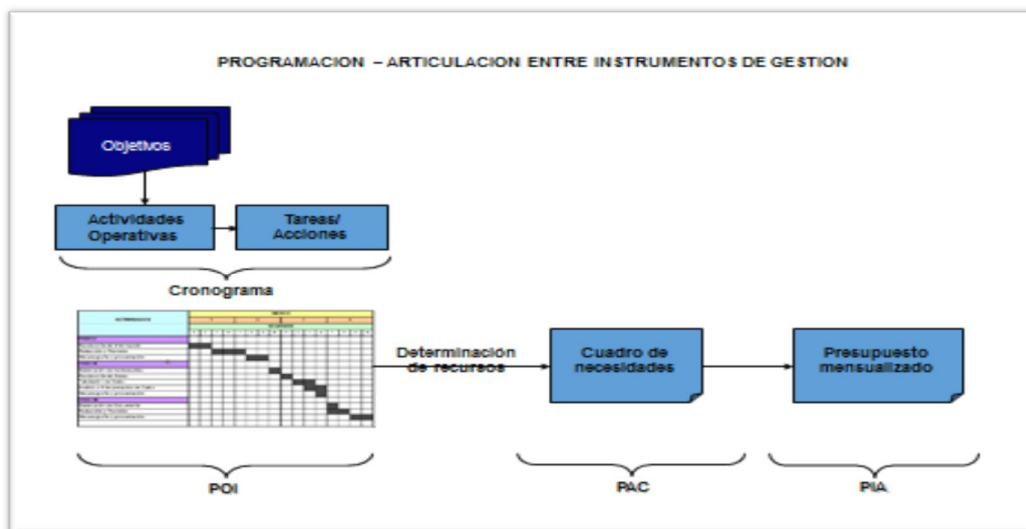


Figura 4. Articulación de los Instrumentos de Gestión de Corto Plazo. (Fuente: Ministerio de Educación . Unidad de Programación).

En la figura 4, se observa que el cuadro de necesidades de bienes, servicios y obras, debería extraerse del plan operativo institucional; allí se podría decir entonces que se están cumpliendo las necesidades reales del usuario y además que estaría articulado como instrumento de gestión anual.

1.3. Marco espacial

La presente investigación de gestión articulada de los sistemas administrativos: caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, se desarrolló en las áreas de planificación y presupuesto, asesoría jurídica, logística, archivo y tramite documentario y público usuario que recibe atención en la plataforma única de atención al usuario. La Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, es una unidad ejecutora perteneciente al pliego presupuestal del Ministerio de Educación y está ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho.

1.4. Marco temporal

El estudio y la investigación se toman como muestra el año 2016, considerando que se cuenta con la información del ejercicio anterior culminado, el cual permitirá contar con los insumos de información.

1.5. Contextualización

La institución y sus fines. La Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 (UGEL 05), es una entidad pública, perteneciente al sector educación, cuenta con autonomía administrativa y presupuestal. Es una instancia intermedia de la Dirección Regional de Lima y el Ministerio de Educación, los objetivos a cumplir demandan del sector educación (Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU).

ORGANIGRAMA NOMINAL DE LA UGEL 05

(Ley N° 28044, R.M. N° 627-2016-MINEDU)

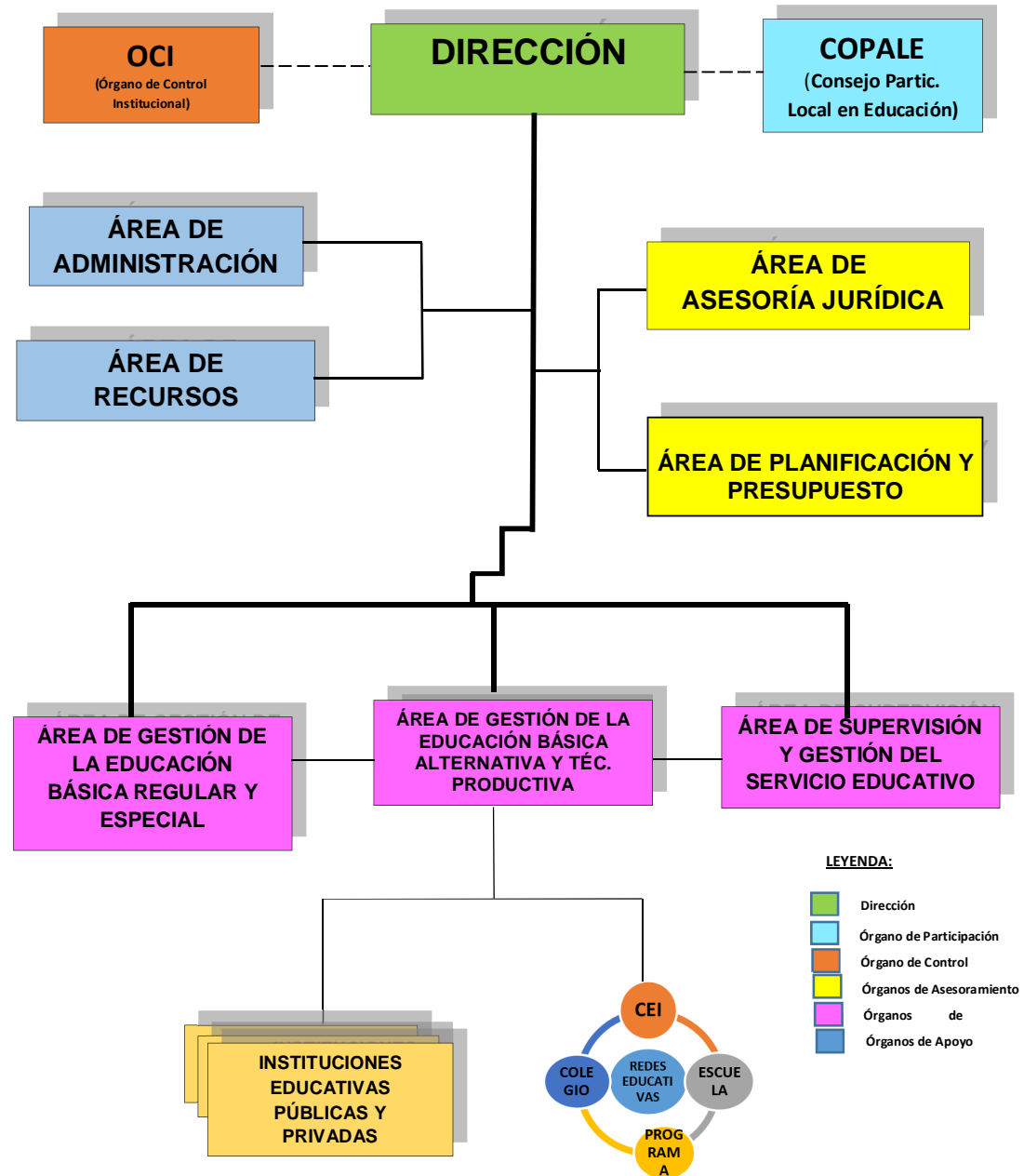


Figura 5. Organigrama de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05. (Fuente: Área de Planificación y Presupuesto . UGEL 05)

Otro aspecto importante relacionado, están referidos a los datos estadístico que presenta la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 (UGEL 05), es una entidad pública, perteneciente al sector educación, cuenta con autonomía administrativa y presupuestal.

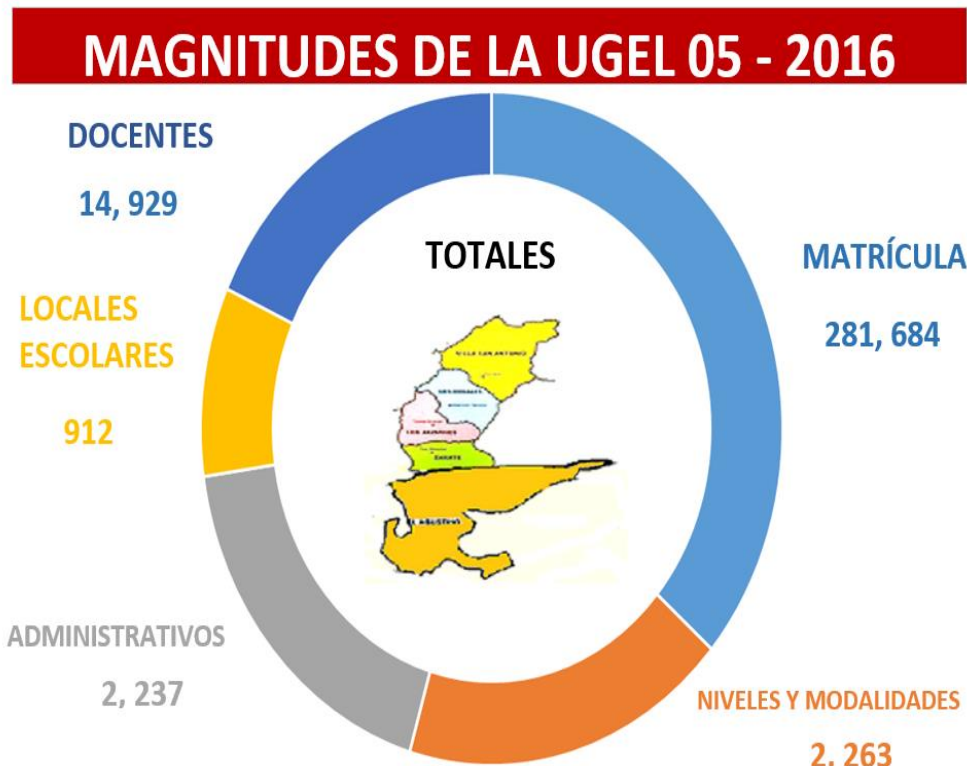


Figura 6. Magnitudes de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

Fuente: Área de Planificación y Presupuesto . UGEL 05

II. Problema de Investigación

2.1. Aproximación temática:

Presupuesto y servicios públicos.

Prieto, (2012) señaló que:

En el sistema actual, el presupuesto se programa y formula en función a productos, no cuidando la calidad del gasto, es decir no están focalizado en el marco de gestión orientada a resultados de tal forma que el usuario reciba el producto final. En ese sentido, el presente trabajo de investigación se observara como la programación y formulación del presupuesto que no está articulada a los instrumentos de gestión de corto plazo influye en la definición de atención al usuario con sus necesidades reales dentro de su territorio. (p. 34)

Saint-Pierre (2012), en su conclusión obtenida sobre mejora de atención al usuario, señaló que:

(õ) la percepción negativa se debe fundamentalmente tres factores, el alto costo para el paciente de la obtención de una hora de morbilidad, la inexistencia de trabajo sobre la imagen que generan los Centros de Salud frente a sus pacientes y las largas esperas de los pacientes que son derivados a hospitales mediante una interconsulta, debido a la falta de capacidad de estos centros y a la desarticulación de la red. (p. 65)

Un aspecto que presenta problema es la desarticulación de los instrumentos de gestión de corto plazo, no se toman en cuenta el plan operativo institucional como insumo para determinar el cuadro de necesidades de bienes, servicios y obras y así se asigna el presupuesto en su fase de aprobación, esta situación es que conlleva a no atender al usuario con la satisfacción que espera de la administración pública.

Ante esta realidad surgen interrogantes como ¿Cuáles son los indicadores para determinar si la Gestión articulada de los sistemas administrativos del presupuesto público, planificación y contrataciones y la atención efectiva al usuario de la Unidad de Gestión Local (UGEL) en San Juan de Lurigancho, Lima

. 2016, ¿son pertinentes? ¿Cuál es el nivel de eficacia de la Gestión articulada de los sistemas administrativos del presupuesto público, planificación y contrataciones y la atención de servicios públicos de la Unidad de Gestión Local (UGEL) en San Juan de Lurigancho, Lima . 2016?

2.2. Formulación del problema de investigación

2.2.1. Problema general

¿Cuáles son las causas de que los sistemas administrativos públicos no estén articulados, el cual ocasiona la cobertura de atención sin considerar las prioridades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016?

2.2.2. Problemas específicos

Problema Específico 1

¿Cuáles son las causas de que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016?

Problema Específico 2

¿Cuáles son las causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016?

Problema Específico 3

¿Cuáles son las causas de que las contrataciones públicas no contengan los bienes, servicios y obras que requiere la ciudadanía: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016?

Problema Específico 4

¿Actualmente como determina el usuario la prestación efectiva del servicio: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016?

2.3. Justificación

La articulación de los instrumentos de gestión de corto plazo representa un factor relevante considerando que el alineamiento del plan operativo institucional, el plan anual de contrataciones y presupuesto anual, debe recoger las necesidades reales de los usuarios y por otro lado, debe representar el cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad con el enfoque de largo plazo, a continuación las justificaciones del presente estudio.

Justificación teórica

El desarrollo de la investigación intenta fortalecer la articulación de los instrumentos de gestión de corto plazo en las instancias de gobierno nacional, regional y local, cuyo resultado final signifique que los bienes, servicios y obras lleguen a los ciudadanos en forma efectiva, razón a ello, y considerando que debe seguir evaluándose la articulación, este estudio servirá como marco de referencia para continuar con otros estudios y análisis.

Justificación práctica

La aplicación de la gestión articulada de los sistemas administrativos en el presupuesto público, planificación y contrataciones del Estado se convierte en una de las más importantes herramientas para una buena administración financiera y entrega de bienes y servicios a los ciudadanos, ya que trabaja con varios sistemas que proporcionan la capacidad de planear, procesar y documentar el empleo de los recursos públicos, además cuenta con una base de datos que permiten realizar las acciones de control en forma eficiente el cual garantice una atención al usuario en forma efectiva. Lo que justifica desde el punto de vista práctico.

2.4. Relevancia

El análisis de la temática propuesta implica reflexionar acerca de los compromisos técnico y político, cuyos actores involucrados deben fortalecer la articulación de los instrumentos de gestión de corto plazo afín de que se logre la eficiente atención al usuario, estos aspectos son de constante aplicación y estudio, razón a

ello, el presente estudio será un marco de referencia para otros estudios similares.

2.5. Contribución

Con el presente estudio, se espera que los resultados de la presente investigación, puedan servir como apoyo en las etapas de programación y formulación de presupuesto público, en el cual se cumpla que los bienes, servicios y obras sean extraídas del plan operativo institucional, el cual garantizaría que dichas contrataciones estarían contribuyendo directamente a las necesidades de los usuarios, estas propuestas ayudaran en gran medida a tomar decisiones en las instancias de gobierno nacional, regional y local.

2.6. Objetivos

2.6.1. Objetivo General

Analizar la articulación de los sistemas administrativos públicos de planificación, presupuesto y contrataciones, el cual ocasiona la cobertura de atención sin considerar las prioridades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.

2.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Explicar las causas de que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.

Objetivo Específico 2

Explicar las causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.

Objetivo Específico 3

Explicar las causas de que las contrataciones públicas no contengan en el plan anual de contrataciones los bienes, servicios y obras que requieren los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.

Objetivo Específico 4

Explicar de qué manera se determina la prestación efectiva del servicio: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.

III. Marco Metodológico

3.1. Metodología

3.1.1. Tipo de estudio

Para la investigación de caso se tomará los siguientes tipos de estudio:
Observacional, prospectivo, transversal, descriptivo.

3.1.2. Diseño

El diseño del trabajo de investigación corresponde al siguiente esquema:

El diseño es no experimental - transversal

3.2. Escenario de estudio

El presente trabajo de investigación del caso se desarrollara en las instalaciones de la Unidad de Gestión educativa Local N° 05 . San Juan de Lurigancho, este escenario se encuentra situado en la Av. Perú s/n, Urb. Caja de Agua, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima

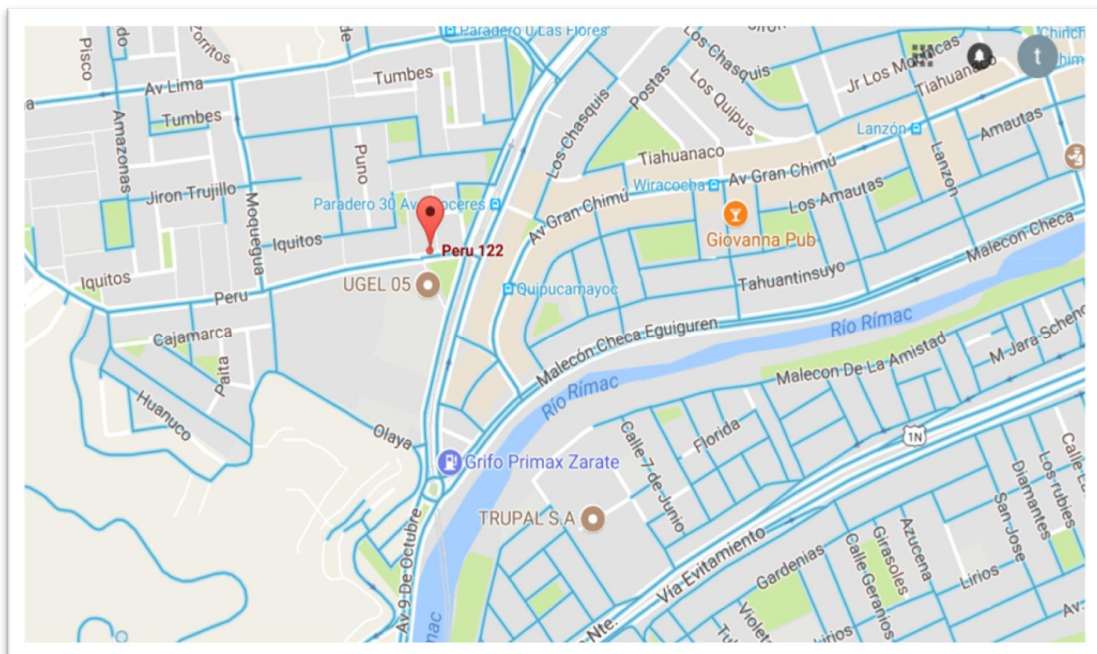


Figura 7. Mapa de ubicación de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05

Fuente: Google Maps (2017)

3.3. Caracterización de sujetos

La presente investigación la población de sujetos del caso de estudio son los 400 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, los cuales están contratados bajo el régimen de contratación de contratado administrativo de servicio (CAS) y contrato administrativo permanente (CAP), la muestra tomada está referida a profesionales que definen las políticas en el marco de las orientaciones sectoriales y técnicos que operan los tres instrumentos de gestión de corto plazo.

Tabla 1.

Composición de la muestra.

Descripción	Cantidad
Área de Planificación y Presupuesto . Profesional	1
Área de Asesoría Jurídica . Profesional	1
Equipo de Logística . Especialista	1
Equipo de Archivo y Tramite Documentario - Técnico	1
Usuarios de la Plataforma de Atención al Usuario . Público en general	2
Total	6

Fuente: Elaboración propia

Tipo de muestreo: No probabilístico . por conveniencia. Se eligió el tipo de muestra por conveniencia. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo define como:

Estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Battaglia, 2008a; citado por Hernández *et al.* 2014, p 390).

3.4. Trayectoria metodológica

Se realizó en cuatro momentos: En primer lugar investigación mediante una observación a profundidad acerca del estado situacional actual de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, el cual permitirá identificar los problemas,

objetivos y posibles soluciones, así como diseñar el instrumento para recolección de información, como los siguientes:

Preguntas orientadoras a los profesionales, especialistas y técnicos que participan en la elaboración de los tres instrumentos de gestión de corto plazo (Planificación, presupuesto y logística)

Evaluar el plan operativo institucional, plan anual de contrataciones y presupuesto asignado para el ejercicio 2016.

Revisar la normativa correspondiente a la planificación estratégica, Directiva N°001-2017-CEPLAN/PCD ~~%~~Directiva para la Actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional; Ley de presupuesto público, Ley N° 28411 Ley general del Sistema Nacional de Presupuesto; y contrataciones del estado, Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y además otras normas vigentes sobre la materia.

El segundo momento está referido a las entrevistas a seis (04) trabajadores que desarrollan labores directamente formulando los instrumentos de corto plazo y dos (02) usuarios que solicitan el servicio público, se tendrá en cuenta lo siguiente:

Planificar el lugar, fecha y hora de la entrevista

Equipos de grabación

Participar en las entrevistas en el lugar y fecha pactada

Estar atentos en la entrevista y anotar los aspectos destacados

El tercer momento luego de realizada las entrevistas y recolección de los datos e información, se realizó la evaluación de la información.

En el cuarto momento final se discutirá los resultados obtenidos, y luego se realizó recomendaciones y mejoras como producto de la investigación.

Tabla 2.

Composición de los Instrumentos de recolección.

N°	Instrumentos de recolección	Informantes	N° de informantes	Lugar de aplicación de los instrumentos		Equipos de materiales	Observaciones	Marzo 2017				
								I	II	III	IV	
1	Entrevista	Jefe de planificación y presupuesto	1	Unidad de Gestión Educativa N° 05	Local	Diario de notas	de Dificultad por el tiempo	x				
2	Entrevista	Jefe de asesoría jurídica	1	Unidad de Gestión Educativa N° 05	Local	Diario de notas	de Dificultad por el tiempo					x
3	Entrevista	Especialista de logística	1	Unidad de Gestión Educativa N° 05	Local	Diario de notas	de Dificultad por el tiempo			x		
4	Entrevista	Técnico de archivo	1	Unidad de Gestión Educativa N° 05	Local	Diario de notas	de Dificultad por el tiempo					x
5	Entrevista	Público	1	Unidad de Gestión Educativa N° 05	Local	Diario de notas	de Tiempo de la investigación					x
6	Entrevista	Público	1	Unidad de Gestión Educativa N° 05	Local	Diario de notas	de Tiempo de la investigación					X

Fuente: Elaboración propia

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se ha tomado como técnica de recolección de datos la entrevista, la definición de Hernández Fernández y Baptista (2014):

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998; citado por Hernández *et al.*, 2014, p. 403)

Instrumentos de recolección de datos

Para realizar la entrevista y obtener la recolección de la información fue necesario elaborar una guía de entrevistas semiestructurada Sampieri (2014), lo define:

Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. (Ryen, 2013; y Grinnell y Unrau, 2011; citado por Hernández *et al.*, 2014, p. 403)

El instrumento para medir la variable sistemas administrativos en la presente investigación está constituida por 25 ítems, los cuales están distribuidos en 4 dimensiones de la siguiente manera: Planificación (09 ítem), Presupuesto (07 ítems), Contrataciones (05 ítems) y Atención Efectiva al Usuario (04 ítems).

3.6. Tratamiento de la información

Luego de obtener la información a través de las entrevistas en trabajo de campo, la información fue codificada y categorizada.

Gómez (2006), subrayó que:

Fabricando el problema de exploración, con cuestionarios, suposiciones, esbozo de exploración cuantitativo, cualitativo o mixto designado, el paso inmediato es la recaudación de los antecedentes oportunos sobre variables, acontecimientos, contenidos, grupos u entidades implicados en la exploración (p.121).

Categorización

Rodríguez (1996), señala que:

La categorización, hace posible clasificar conceptualmente las unidades que son cubiertas por un mismo tópico. Las categorías soportan un significado o tipo de significado y pueden referirse a situaciones, contextos, actividades, acontecimientos, relaciones entre personas, comportamientos, opiniones, sentimientos, perspectivas sobre un problema, métodos, estrategias, procesos+(p. 87).

Tabla 3.
Categorización de la información.

Articulación de los sistemas administrativos			
Planificación	Presupuesto	Contrataciones	Atención efectiva al usuario
Articulación con estrategia del sector	Formulación	Planificación y programación	Conocimiento de la articulación de los sistemas administrativos
	Programación	Cuadro de necesidades	Atención de las prioridades del usuario
Atención de prioridades de usuarios	Aprobación	Ejecución del plan anual	Atención con la oportunidad deseada
	Ejecución	Evaluación del plan anual	
	Evaluación		

Fuente: Elaboración propia

3.7. Mapeamiento

La investigación se realizó en la sede central de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, en las áreas y equipos materia de la entrevista.

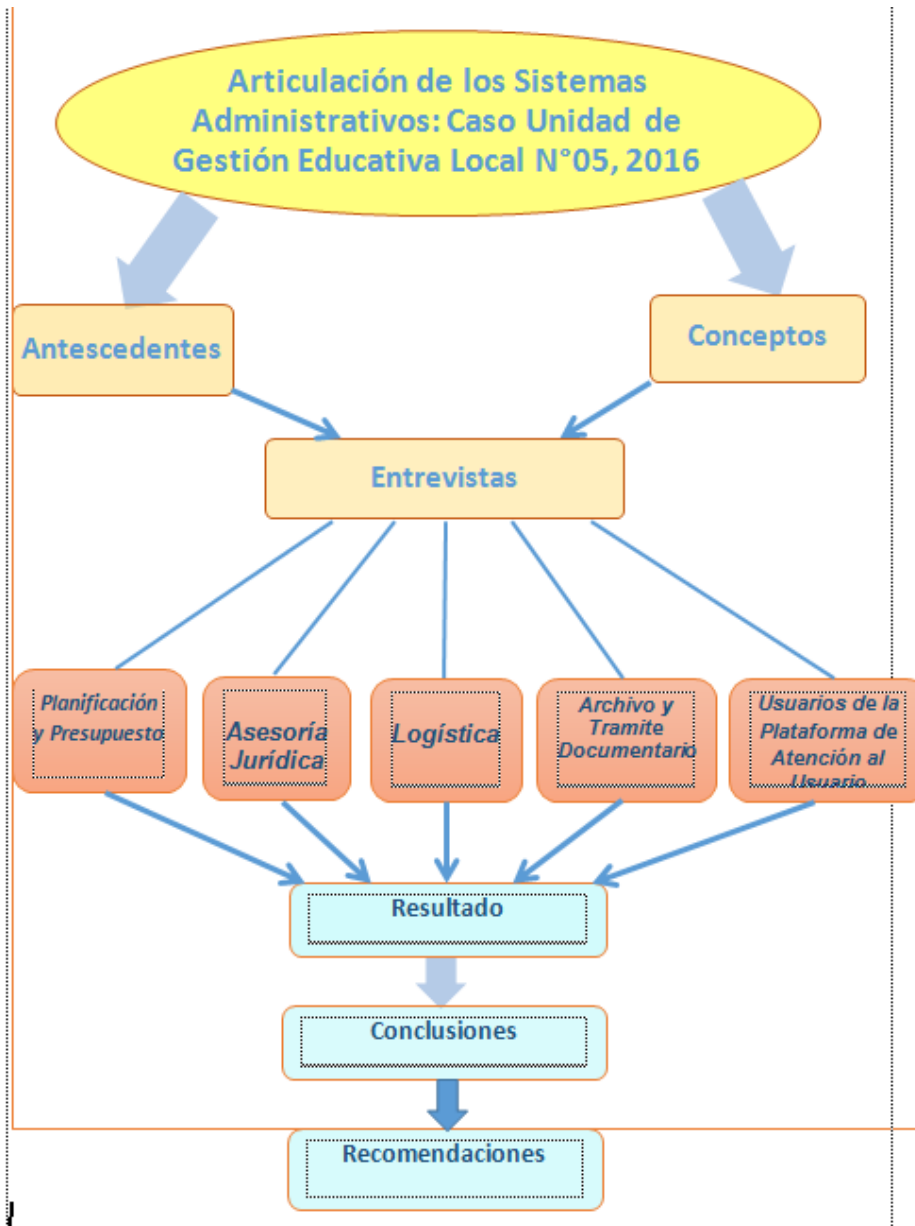


Figura 8. Mapeamiento. (Fuente: Elaboración propia, 2017)

En la presente tesis titulada *Articulación de los sistemas administrativos: caso unidad de gestión educativa local N°05, 2016+*, se buscó diversos antecedentes relacionados con el tema, luego se investigó diferentes conceptos que se denominaron categorías y subcategorías para el desarrollo de la tesis en comento.

Se redactó una serie de interrogantes con la finalidad de generar las entrevistas, direccionadas a los sujetos de estudio, entre ellos servidores de las diferentes áreas de la unidad de gestión educativa local N°05.

De las entrevistas obtuve resultados que me sirvieron para llegar a las conclusiones plasmadas en la presente tesis, para posteriormente hacer las recomendaciones del caso con la finalidad de que sean utilizadas por los futuros operadores de los sistemas administrativos y en aras de la mejor administración de la unidad de gestión educativa local N°05.

3.8 Rigor científico

Tabla 4

Criterios para determinar el rigor científicos de un estudio cualitativo.

Credibilidad	Transferibilidad	Dependencia	Confirmabilidad
Observación persistente Triangulación Recogida de material referencial Comprobación con los colaboradores	Muestra propuesta Descripción exhaustiva y copiosa de antecedentes	Individualización y padrón del estudioso Representación detallista de los colaboradores Individualización y representación de los métodos de exámenes y acopio de información Circunscripción general e interpersonal Contradice paso a paso	Descripciones de baja inferencia Comprobaciones de los participantes Recogida de datos mecánicos Triangulación Explicar posicionamiento del investigador.

Fuente: Guba (1983, p. 153).

IV. Resultados

4.1. Descripción de resultados

Luego de haber realizado el trabajo de campo los resultados obtenidos, utilizando como técnica de recolección de información la entrevista semiestructurada, para lo cual se desarrollaron entrevistas con la finalidad de responder a los objetivos planteados en el numeral 2.6. Objetivos, 2.6.1. Objetivo General, Analizar la articulación de los sistemas administrativos públicos de planificación, presupuesto y contrataciones, el cual ocasiona la cobertura de atención sin considerar las prioridades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016. 2.6.1 Objetivos Específicos: Objetivo Específico 1; Explicar las causas de que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, Objetivo Específico 2; Explicar las causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, Objetivo Específico 3; Explicar las causas de que las contrataciones públicas no contengan en el plan anual de contrataciones los bienes, servicios y obras que requieren los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, Objetivo Específico 4; Explicar de qué manera se determina la prestación efectiva del servicio: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.

Debe señalarse que al realizar las entrevistas no se ha tenido ningún problema, pero si se debe mencionar que la entrevista estuvo programado en la fecha y hora, aspecto que permitió que los profesionales, especialistas y técnicos nos atiendan en forma normal, considerando que debe atender sus laborales normales en sus áreas y equipos. Asimismo, en relación a los usuarios estos fueron tomados de la plataforma única de atención al usuario, espacio donde realizan permanentemente sus trámites de atención a sus requerimientos. Las entrevistas fueron realizados a 2 jefes de áreas, 2 técnicos y 2 usuarios.

La información obtenida fue fundamental a fin de relacionar el problema con la opinión de los que realizan la resolución del problema y por otro lado desde que reciben la atención.

La finalidad del presente capítulo es responder el Objetivo General de la investigación el cual es analizar la articulación de los sistemas administrativos

públicos de planificación, presupuesto y contrataciones, el cual ocasiona la cobertura de atención sin considerar las prioridades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, para lo cual se mostraran el desarrollo de las entrevistas de campo en temas referidos a la articulación de los sistemas administrativos públicos como indica en el figura 8, como son: la planificación (Articulación con estrategia del sector, Atención de prioridades de usuarios), el presupuesto (formulación, programación, aprobación, ejecución, evaluación), contrataciones (Planificación y programación, Cuadro de necesidades, Ejecución del plan anual y Evaluación del plan anual) y la atención efectiva al usuario (Conocimiento de la articulación de los sistemas administrativos, Atención de las prioridades del usuario y Atención con la oportunidad deseada).

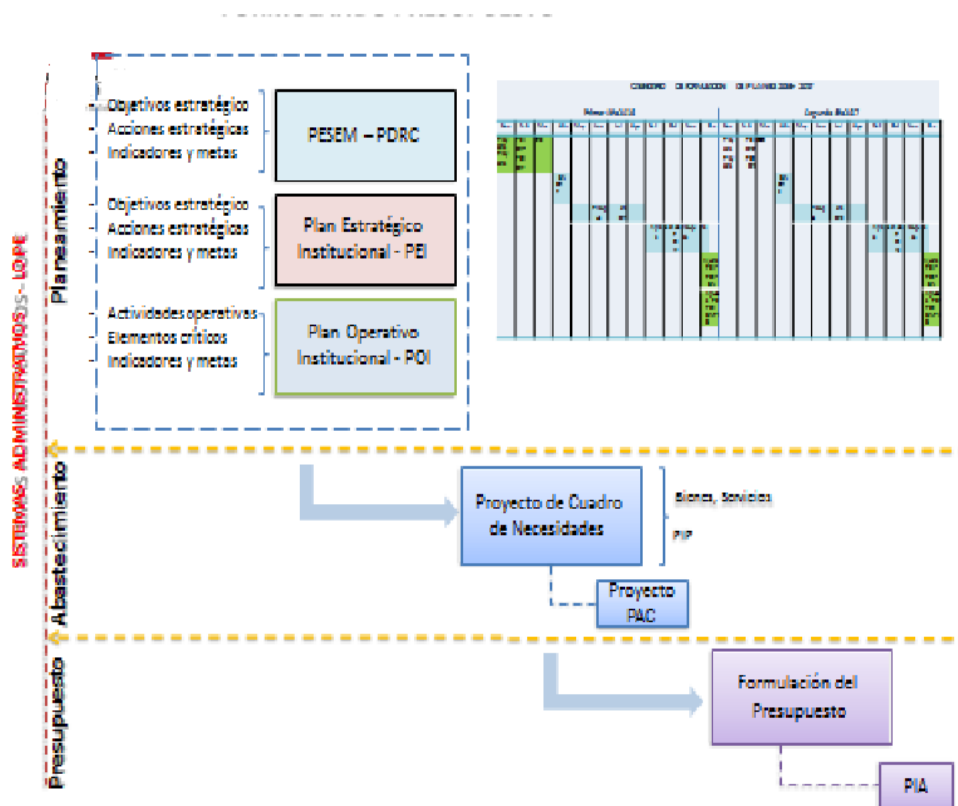


Figura 9. Articulación de los instrumentos de corto de plazo.

(Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros . PCM, 2014)

Categorización

Rodríguez (1996), señala que:

La categorización, hace posible clasificar conceptualmente las unidades que son cubiertas por un mismo tópico. Las categorías soportan un significado o tipo de significado y pueden referirse a situaciones, contextos, actividades, acontecimientos, relaciones entre personas, comportamientos, opiniones, sentimientos, perspectivas sobre un problema, métodos, estrategias, procesos+(p. 87).

Tabla 5.
Matriz de categorización.

Subcategoría	Indicador	Ítem
Planificación	Articulación con estrategia del sector	<p>¿El plan operativo se formula en función a las evidencias exitosas demostradas?</p> <p>¿Cómo reconoce que lo planificado es importante para los usuarios de la jurisdicción?</p> <p>¿Quién decide lo importante para la jurisdicción?</p> <p>¿Cómo hace para que las decisiones sean articuladas y vinculantes en los tres instrumentos de gestión, plan operativo institucional, presupuesto y plan anual de contrataciones?</p> <p>¿En qué momento la decisión política se convierte en actividades operativas?</p>
	Atención de prioridades de usuarios	<p>¿Cómo determinamos las prioridades en la jurisdicción?</p> <p>¿El plan operativo institucional es como resultado de la discusión del plan de desarrollo local y sectorial, el cual recoge las prioridades de los usuarios?</p> <p>¿Cómo se vincula el plan operativo institucional de la jurisdicción con el plan del sector educación?</p> <p>¿Durante la ejecución del plan operativo, se realiza las modificaciones a fin de alinear a las necesidades de los usuarios?</p>
Presupuesto	Formulación	¿En la formulación del presupuesto se realiza en función del plan operativo?
	Programación	¿En la programación del presupuesto se realiza en función del plan operativo? ¿Cómo se define las prioridades de los usuarios en un ejercicio presupuestal (un año)?
	Aprobación	¿La formulación y programación del presupuesto se realiza en paralelo con el cuadro de necesidades?
	Ejecución	¿En la ejecución del presupuesto se evalúa si los requerimientos están alineados a las prioridades de los usuarios?
	Evaluación	¿Se solicita modificaciones presupuestales a fin de alinear el presupuesto al plan operativo?
Contrataciones	Planificación y programación	¿En la evaluación del presupuesto se analiza si se llegó atender las prioridades de los usuarios?
	Cuadro de necesidades	<p>¿El cuadro de necesidades son formulados por todas las áreas usuarias?</p> <p>¿El cuadro de necesidades es producto de lo establecido en el plan operativo anual de la entidad?</p> <p>¿El cuadro de necesidades recoge las prioridades de los usuarios?</p> <p>¿El cuadro de necesidades son formulados por todas las áreas usuarias?</p> <p>¿El cuadro de necesidades es producto de lo establecido en el plan operativo anual de la entidad?</p> <p>¿El cuadro de necesidades recoge las prioridades de los usuarios?</p>
	Ejecución del plan anual	¿Se realiza modificación al plan anual a fin de incluir procesos de selección que atienden las prioridades de los usuarios?
	Evaluación del plan anual	¿En la evaluación del plan anual se evalúa si se ejecutó los procesos de selección que atienden las prioridades de los usuarios?
Atención efectiva al usuario	Conocimiento de la articulación de los sistemas administrativos	¿De acuerdo a su evaluación, la UGEL 05 articula estos instrumentos de gestión?
	Atención de las prioridades del usuario	¿Recibe usted una prestación de servicio que esa de acuerdo a sus prioridades?
	Atención con la oportunidad deseada	¿Recibe usted una prestación de servicio que requiere en forma oportuna?

Fuente: Elaboración propia

4.2. Causas de que el presupuesto no se programe en base a la planificación sobre las necesidades de los usuarios.

El tema a desarrollar en este acápite tiene como finalidad responde al Objetivo Especifico 1; Explicar las causas de que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, para lo cual se tomaron en cuenta las entrevistas realizadas en trabajo de campo de las causas de que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios como indica la figura 9, tomándose las entrevistas en (Articulación con estrategia del sector y Atención de prioridades de usuarios), siendo respondidos por los jefes de área y equipo técnico de planificación y presupuesto, logística de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

4.2.1. Causas de que no realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios

En la siguiente figura se detallan las principales causas por las cuales no se realiza la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016. La información se ha realizado en función a las entrevistas y evidencias del trabajo de campo realizado y se detalla de acuerdo a lo siguiente:

Actividades establecidas en el Plan Operativo Institucional, no son establecidas como producto de las prioridades establecidas en los objetivos del plan estratégico

**PLAN OPERATIVO
INSTITUCIONAL**

Cuadro de necesidades de bienes, servicios y obras, no refleja la necesidad del usuario.

El presupuesto no esta no es vinculada al plan operativo anual

**CUADRO DE
NECESIDADES**

PRESUPUESTO

Figura 10. Causas de que no se realice la planificación sobre la base de la necesidad de los usuarios. (Fuente: Elaboración en base entrevista)

4.2.2. Resultados de las causas de que no realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios:

De la información obtenida como producto de las entrevistas en campo, se puede detallar los resultados obtenidos acerca de las causas de que no realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios:

Respecto a la Articulación con estrategia del sector, se ha obtenido que se cumple la articulación del plan estratégico del Ministerio de Educación con la Unidad de Gestión de Educativa Local N° 05, pero considerando que la UGEL 05 depende de la jerarquía de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y Ministerio de Educación, quienes elaboran las estrategias del sector, dichos planes no necesariamente recogen la necesidad real de los usuarios de las jurisdicción de San Juan de Lurigancho. Otro aspecto a tener en cuenta es que los planes de desarrollo local no necesariamente articulan con las del Ministerio de Educación.

Respecto a la Atención de prioridades de usuarios, se ha obtenido que en el plan estratégico del Ministerio de Educación, no necesariamente recoge las metas establecidas en el plan de desarrollo local en los aspectos educativos.

4.3. Causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional

El tema a desarrollar en este acápite tiene como finalidad responde al Objetivo Especifico 2; Explicar las causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, para lo cual se tomaron en cuenta las entrevistas realizadas en trabajo de campo de las causas de que de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional como indica la figura 10, tomándose las entrevistas en (Formulación, Programación, Aprobación, Ejecución y Evaluación),

siendo respondidos por los jefes de área y equipo técnico de planificación y presupuesto, logística de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

4.3.1. Causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional

En la siguiente figura se detallan las principales causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016. La información se ha realizado en función a las entrevistas y evidencias del trabajo de campo realizado y se detalla de acuerdo a lo siguiente:

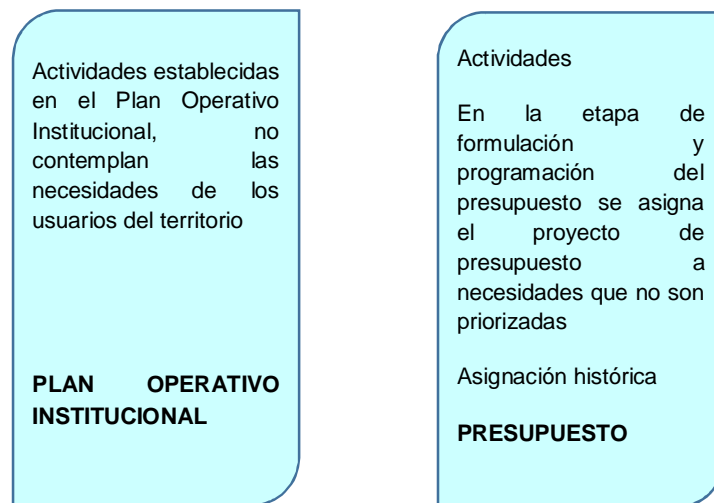


Figura 11: Causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional. Fuente: Elaboración propia

4.3.2. Resultados de las causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional:

De la información obtenida como producto de las entrevistas en campo, se puede detallar los resultados obtenidos acerca de las causas de que no realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios:

Con respecto a la Formulación, se ha encontrado que la escala de prioridades se realiza en función a la fase de la programación.

Con respecto a la Programación, se ha encontrado que en la proyección del gasto a pesar que las instituciones educativas presentan su demanda, no necesariamente se considera, asimismo, sucede con las áreas usuarias

de la UGEL 05, estos aspectos finalmente influyen en la atención de los requerimientos de los usuarios.

Con respecto a la Aprobación, se encuentra que la aprobación del presupuesto asignado se realiza en función a la programación y formulación del presupuesto, cabe destacar que los techos presupuestales asignados a la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, se encuentran determinados por el Ministerio de Educación, es decir que no se fortalece la demanda trabajada en la programación y formulación.

Con respecto a la Ejecución, se ejecuta los bienes y servicios aprobados en el presupuesto institucional de apertura, durante la ejecución se presenta modificaciones de las partidas presupuestales, los incrementos o reducciones generalmente son planteadas por el Ministerio de Educación en función a las estrategias de intervención como ente rector, y no necesariamente se observa el plan de desarrollo local de la jurisdicción.

Con respecto a la evaluación, la información de la evaluación presupuestaria se realiza la medición de los resultados de la ejecución planteada con las estrategias del sector, y las lecciones aprendidas para el siguiente ejercicio presupuestal en las fases de programación y formulación se realizan en función a dichas estrategias.

4.4. Causas de que las contrataciones públicas no contengan los bienes, servicios y obras que requiere la ciudadanía

El tema a desarrollar en este acápite tiene como finalidad responde al Objetivo Especifico 3; Explicar las causas de que las contrataciones públicas no contengan en el plan anual de contrataciones los bienes, servicios y obras que requieren los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, para lo cual se tomaron en cuenta las entrevistas realizadas en trabajo de campo de las causas de que las contrataciones públicas no contengan los bienes, servicios y obras que

requiere la ciudadanía como indica la figura 11, tomándose las entrevistas en (Planificación y programación, Cuadro de necesidades, Ejecución del plan anual y Evaluación del plan anual), siendo respondidos por los jefes de área y equipo técnico de planificación y presupuesto, logística de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

4.4.1 Causas de que las contrataciones públicas no contengan los bienes, servicios y obras que requiere la ciudadanía.

En la siguiente figura se detallan las principales causas de que las contrataciones públicas no contengan los bienes, servicios y obras que requiere la ciudadanía: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016. La información se ha realizado en función a las entrevistas y evidencias del trabajo de campo realizado y se detalla de acuerdo a lo siguiente:

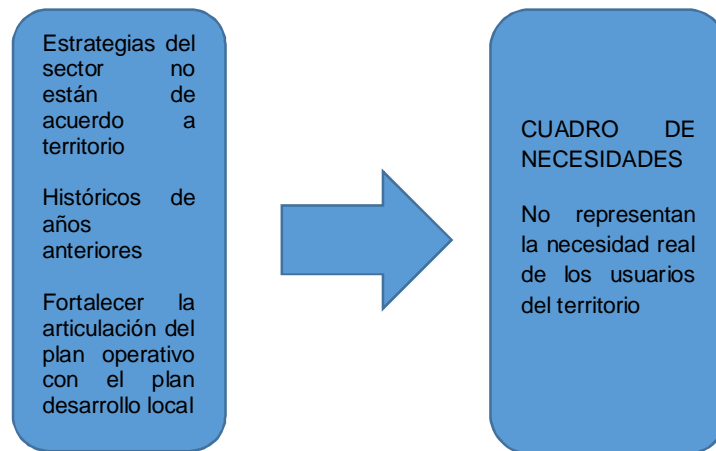


Figura 12. Causas de que las contrataciones no contengan los bienes, servicios y obras que requiere la ciudadanía. Fuente: Elaboración en base entrevista

4.4.2. Resultados de las causas de que las contrataciones públicas no contengan los bienes, servicios y obras que requiere la ciudadanía

Del análisis de la información obtenida de las entrevistas en campo, se puede detallar los resultados obtenidos acerca de las causas de la demora en la Ejecución Contractual, los cuales se detallan continuación;

En lo que corresponde a la Planificación y programación, las contrataciones de bienes y servicios responden a estrategias del sector desde esta etapa y se programan los requerimientos en la UGEL 05, bajo este enfoque. Existe algunas partidas presupuestales que permite el sector, con el cual se programa algunas contrataciones con enfoque al usuario de la jurisdicción.

En lo que corresponde al Cuadro de necesidades, la consolidación de los bienes, servicios y obras en el plan anual de contrataciones, se realiza en función de lo determinado por el sector.

En lo que respecta a la Ejecución del plan anual, estas se ejecutan de acuerdo a lo realizado en la planificación y programación, es decir con las estrategias que demanda el sector. No obstante durante la ejecución existe saldos presupuestales o demandas adicionales de presupuesto por compromisos de desempeño o cumplimiento de objetivos, los cuales se podrían utilizar para atender algunos requerimientos con enfoque a la necesidad real de los usuarios del territorio.

Existe debilidad de articular las estrategias del sector con el plan de desarrollo local de tal manera que exista la necesidad educativa del territorio.

4.5. Determinación del usuario la prestación efectiva del servicio

El tema a desarrollar en este acápite tiene como finalidad responde al Objetivo Especifico 4; Explicar de qué manera se determina la prestación efectiva del servicio: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, para lo cual se tomaron en cuenta las entrevistas realizadas en trabajo de campo de qué manera se determina la prestación efectiva del usuario como indica la figura 12, tomándose las entrevistas en (Conocimiento de la articulación de los sistemas administrativos, Atención de las prioridades del usuario y Atención con la oportunidad deseada), siendo respondidos por los usuarios que asisten a la plataforma única de atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05.

4.5.1. Actualmente como determina el usuario la prestación efectiva del servicio

En la siguiente figura se detallan como actualmente determina el usuario la prestación efectiva del servicio: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016. La información se ha realizado en función a las entrevistas y evidencias del trabajo de campo realizado y se detalla de acuerdo a lo siguiente:

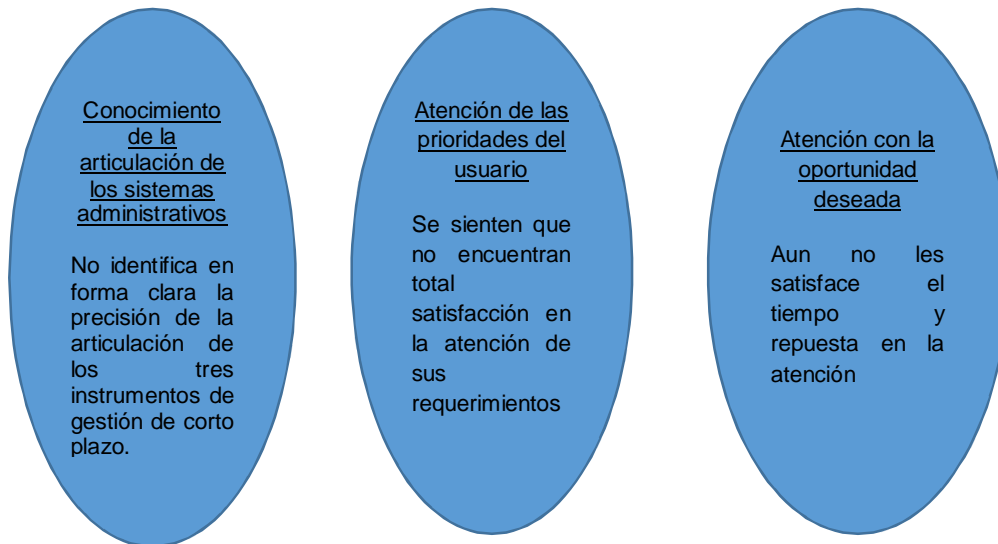


Figura 83. Como determina el usuario la prestación efectiva del servicio. (Fuente: Elaboración en base entrevista)

4.5.2. Resultados de como determina el usuario la prestación efectiva del servicio

Del análisis de la información obtenida de las entrevistas en campo, se puede detallar los resultados obtenidos acerca de cómo determina el usuario la prestación efectiva del servicios, los cuales se detallan continuación;

En lo que respecta al Conocimiento de la articulación de los sistemas administrativos, los usuarios desconocen su aplicación.

En lo que respecta a la Atención de las prioridades del usuario, entienden que los servidores de la UGEL 05 así lo realizan, es decir teniendo en cuentas las necesidades de los usuarios.

En lo que respecta a la Atención con la oportunidad deseada, aun no perciben que sea oportuno el requerimiento que solicitan.

Deben contratar especialistas que conozcan el procedimiento de información que requieren.

Tabla 6.

Comparación de profesionales entrevistados:

Instrumento 1: Entrevista a profundidad						
Cód	Subcategoría	Jefe de Planificación y Presupuesto	Jefe de Asesoría Jurídica	Especialista de Logística	Especialista de Trámite Documentario	Interpretación
A	Planificación	La Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, al momento de realizar el plan estratégico institucional debería recoger el plan de desarrollo local de la jurisdicción de San Juan de Lurigancho y el Agustino.	De acuerdo a normatividad corresponde que el plan estratégico del sector debería estar alineado al plan de desarrollo local de la jurisdicción	El plan estratégico debería estar articulado al plan operativo institucional, plan anual de contrataciones y presupuesto.	Los usuarios deberían ser atendidos de acuerdo a sus necesidades	De acuerdo a norma, el plan estratégico institucional del sector educación debe estar articulado con el plan de desarrollo local de la jurisdicción.
B	Presupuesto	El presupuesto no prioriza las demandas de los usuarios de la jurisdicción	De acuerdo a la norma los presupuestos están orientados a la atención de las necesidades de los usuarios de la jurisdicción.	El presupuesto debe estar alineado al plan operativo institucional y plan anual de contrataciones.	Los usuarios señalan que los presupuestos deben atender las necesidades de los ciudadanos	El presupuesto debe alinearse al plan operativo institucional, el cual contenga las demandas de los usuarios de la jurisdicción.
C	Contrataciones	El cuadro de necesidades de bienes, servicios y obras, se determina de las actividades operativas del plan operativo anual	El cuadro de necesidades de bienes, servicios y obras, se determina de las actividades operativas del plan operativo anual	La formulación del plan anual de contrataciones, se realiza a base de ejecución histórica	Usuario señala en la plataforma de atención que las contrataciones debe atender sus necesidades reales	Los bienes, servicios y obras que se contrate, atiende la necesidad real del usuario
D	Atención efectiva al usuario	Los usuarios desconocen la articulación de los instrumentos de gestión	Los usuarios perciben que aún no se cumplen oportunamente la contratación	Las contrataciones se realizan en función de las necesidades de los usuarios	Los usuarios no perciben que sus necesidades reales son atendidas	Los usuarios desconocen la norma de articulación de instrumentos de gestión, no obstante no son atendidos en sus necesidades reales oportunamente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7.

Comparación de usuarios entrevistados.

Código	Subcategoría	Usuario 1	Usuario 2	Interpretación
A	Planificación	No tiene conocimiento de los instrumentos de gestión del plan operativo institucional, plan anual de contrataciones y presupuesto	No identifica como se ejecuta la planificación	El usuario no identifica la planificación estatal
B	Presupuesto	Debe programarse para comprar las necesidades de los usuarios	Debe presupuestarse lo que requiere el pueblo	El usuario requiere que el presupuesto se programe para atender las necesidades reales
C	Contrataciones	Debe comprarse los bienes y servicios que requieren los colegios en mal estado	Comprar los materiales educativos a tiempo	El usuario necesita que se contrate los bienes y servicios prioritarios para las instituciones educativas
D	Atención efectiva al usuario	La atención de los servicios no es oportuna	Se demoran mucho en la atención de los tramites que requieren los ciudadanos	Los usuarios señalan que la atención en la prestación de servicios demora

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8.

Matriz de triangulación de síntesis integrativa y autores.

Subcategoría	Síntesis Integrativa Informante: Profesionales UGEL 05	Síntesis Integrativa Informante: Usuarios	Autores
Planificación	De acuerdo a norma, el plan estratégico institucional del sector educación debe estar articulado con el plan de desarrollo local de la jurisdicción.	El usuario no identifica la planificación estatal	Esta investigación se observa en fondo de análisis de aspecto gerencial y administrativo que permitirá volver a revisar la visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y las funciones para liderar ese cambio, transformación y desarrollo de la institución educativa, en un proceso sinérgico en el que participan todos los integrantes. (Cutiupala, M. y Cutiupala, R., 2007)
Presupuesto	El presupuesto debe alinearse al plan operativo institucional, el cual contenga las demandas de los usuarios de la jurisdicción.	El usuario requiere que el presupuesto se programe para atender las necesidades reales	Pero, se observan bajas tendencias de conocimientos del SIAF, pero esto se incrementa levemente cuando se habla de la consistencia de habilidad. Así mismo, los servidores mantienen un elevado compromiso con la gestión, a su vez se siente a gusto con la labor que realizan. Los aspectos que ocasionan problema son la falta de comité de caja, en la conciliación presupuestaria y el escaso respeto a los acuerdos participativos. (Perea, 2014)
Contrataciones	Los bienes, servicios y obras que se contrate, atiende la necesidad real del usuario	El usuario necesita que se contrate los bienes y servicios prioritarios para las instituciones educativas	La principal finalidad es la capacidad de respuesta y esté más perfectamente ajustada a las necesidades de los ciudadanos, así como mejorar la calidad, eficacia, eficiencia, rendición de cuentas y pertinencia de nuestra red de unidades. (Bokova, 2012)
Atención efectiva al usuario	Los usuarios desconocen la norma de articulación de instrumentos de gestión, no obstante no son atendidos en sus necesidades reales oportunamente.	Los usuarios señalan que la atención en la prestación de servicios demora	De acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos de esta tesis concluyen que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta del recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad. (Morales, 2002)

Fuente: Elaboración propia

V. Discusión

5.1 Discusión de Resultados de la entrevistas

Como producto de los resultados obtenidos en campo, producto de las entrevistas relacionadas a los objetivos de la investigación serán analizadas con los antecedentes de la investigación, se presentan los cuatro objetivos del trabajo de investigación, el cual deberá ser la discusión de los resultados de objetivos específicos.

Objetivo Específico 1; Explicar las causas de que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, en mi investigación se observa en fondo de análisis de aspecto gerencial y administrativo que permitirá volver a revisar la visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y las funciones para liderar ese cambio, transformación y desarrollo de la institución educativa, en un proceso sinérgico en el que participan todos los integrantes. (Cutiupala, y Cutiupala, 2007)

Objetivo Específico 2; Explicar las causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, resulta que se observan bajas tendencias de conocimientos del SIAF, pero esto se incrementa levemente cuando se habla de la consistencia de habilidad. Así mismo, los servidores mantienen un elevado compromiso con la gestión, a su vez se siente a gusto con la labor que realizan. Los aspectos que ocasionan problema son la falta de comité de caja, en la conciliación presupuestaria y el escaso respeto a los acuerdos participativos. (Perea, 2014)

Objetivo Específico 3; Explicar las causas de que las contrataciones públicas no contengan en el plan anual de contrataciones los bienes, servicios y obras que requieren los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.

Resulta que la principal finalidad es la capacidad de respuesta y esté más perfectamente ajustada a las necesidades de los ciudadanos, así como mejorar la

calidad, eficacia, eficiencia, rendición de cuentas y pertinencia de nuestra red de unidades. (Bokova, 2012)

Objetivo Específico 4: Explicar de qué manera se determina la prestación efectiva del servicio: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, estos serán evaluados y analizados, de acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos de esta tesis concluyen que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta del recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad. (Morales, 2002)

Respecto a los resultados obtenidos en las entrevistas se puede evidenciar que las causas que conllevan a que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios, presenta similar situación a lo señalado por Palao, J. y Pisfil, C. en sus tesis %Variables Asociadas al Desempeño de la Gestión Orientada a Resultados en la Producción del Servicio Educativo. Universidad del Pacífico. Perú . Lima+, en el cual como conclusión señalan que existe una variable, capacidad para articular la planificación a los procesos de programación presupuestal en función de los programas orientada a resultados (programa presupuestal), es decir que en la etapa de formulación y programación del presupuesto público, se debe fortalecer la articulación de las necesidades de bienes y servicios, en el marco de los programas presupuestales orientada a resultados y articular con el plan de desarrollo local, en el cual se ha concertado las prioridades educativas. Ahora bien los programas presupuestales son parte de la categoría de gasto presupuestal que involucra el producto (bienes, servicios y obras), resultado específico y resultado final, es aquí donde la UGEL 05, debe considerar los insumos a fin de lograr productos que repercutirán directamente a los usuarios.

VI. Conclusiones

Luego de haber realizado el análisis y explicación de los resultados de la investigación he llegado a las siguientes conclusiones:

Primera

Las causas de que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios, como conclusión puedo señalar que en las entidades públicas la aprobación del plan anual de contrataciones, se realizan en base a históricos o ejecuciones de ejercicios anteriores, los cuales no representan la necesidad real de los usuarios en su territorio, el cual ocasiona que los presupuesto ejecutados no produzca ningún resultado específico y resultado final. Por otro lado, existe tres momentos que permiten revisar e incorporar las necesidades reales de los usuarios un primer momento, cuando se elabora el plan operativo institucional en el cual se debe considerar los planes de desarrollo local y además los objetivos que requiere la población, segundo momento cuando se elabora el plan anual de contrataciones se debe revisar que los bienes y servicios deben responder al plan operativo institucional, tercer momento al asignar el presupuesto que financiaran los bienes, servicios y obras, se debe revisar que este ajustado a los objetivos institucionales, en cada categoría presupuestal que corresponde.

Segunda

Las causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional, como conclusión puedo indicar que las entidades públicas generalmente no desarrollan labores de planificación operativa a su interior, el cual no permite enfocar los objetivos en corto, mediano y largo plazo con la sostenibilidad en el tiempo, y entonces en la ejecución no se aborda necesariamente las necesidades de las áreas usuarias. En la etapa de programación y formulación del presupuesto se realice el plan operativo institucional en forma paralela con el cuadro de necesidades, y tal como señala la norma vigente, la asignación del presupuesto debe ser producto de este esfuerzo de articulación.

Tercera

Las causas de que las contrataciones públicas no contengan en el plan anual de contrataciones los bienes, servicios y obras que requieren los usuarios, como conclusión puedo indicar que las entidades públicas generalmente al no realizar el plan operativo institucional a tiempo, consolidan el plan anual de contrataciones en base a históricos o necesidades circunstanciales que no necesariamente contienen las necesidades institucionales y de los usuarios. En forma estricta el plan anual de contrataciones se debe extraer del plan operativo institucional dado que allí se encuentran los objetivos y metas como producto de las discusiones en las mesas de trabajo con la sociedad civil y otras instituciones, plan de desarrollo local concertado, etc, y además que los planes operativos representan la planificación de un año pero con la mirada de mediano y largo plazo.

Cuarta

De qué manera se determina la prestación efectiva del servicio, como conclusión puedo indicar que las entidades públicas generalmente no articulan los planes operativos, plan anual de contrataciones y presupuesto, esto se evidencia al revisar las metas y objetivos institucionales de un año. La asignación del presupuesto en el corto plazo (para un año), debe obedecer en forma estricta y bajo responsabilidad al plan operativo institucional de la entidad, para lo cual deben realizarlo en forma oportuna. Al articular los planes priorizados y concertados en los aspectos educativos, significara que se esté abordando la problemática de los ciudadanos, en este caso de la UGEL 05 (San Juan de Lurigancho).

VII. Recomendaciones

Luego de haber analizado las conclusiones de la presente investigación, se procede a plantear mejoras a través de las siguientes recomendaciones:

Primera

Recomendar a la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 que el proceso de planificación debe realizarse con la importancia debida, y debe iniciarse desde la fase de formulación y programación del presupuesto, debe trabajarse el plan operativo institucional sobre la base de las metas y objetivos que demanda el sector educación, asimismo, deben considerar el plan de desarrollo local y otros documentos donde se encuentra plasmado la necesidad real de los usuarios. Asimismo, se debe capacitar al personal que interviene directamente en la planificación, presupuesto y logística, a fin de fortalecer las capacidades en el sistema de planificación y presupuesto.

Segunda

En el caso del sistema de presupuesto, se recomienda asignar presupuesto en todas las categorías del gasto a actividades que generen un resultado directo a los usuarios. Este procedimiento implica que se debe aprobar la asignación de recursos previa verificación de lo establecido en las metas del plan operativo, implementar sistemas de información que faciliten la verificación y aprobación.

Tercera

Para el caso de las contrataciones, se recomienda que el plan anual de contrataciones solo debe contener aquellos que si se encuentran en el plan operativo institucional, y demás esta señalar que solo financie actividades que conlleven a los resultados que inciden directamente al ciudadano.

Cuarta

En relación a la prestación efectiva del servicio, se recomienda a la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, realice encuestas a los usuarios cuya línea de base tomada, permitirá observar el grado de avance en la necesidad real de los usuarios. Asimismo, ajustar los tres instrumentos de corto plazo en función de los objetivos y metas, ello incidirá directamente al ciudadano.

VIII. Referencias

- Alvarado, O. (2007). *Descentralización y gestión educativa*. Lima, Perú: Fondo Editorial San Marcos.
- Álvarez, I. & Iturbe, E. (2005). *Los estudios de caso como estrategia para la formación en gestión*. México: Ed. Taller Abierto.
- Chase, A. & Aquilano, N.J. (1995). *Dirección y administración de la producción y de las operaciones*. (6ta ed.) México: Editorial Irwin.
- Cutiupala, M & Cutiupala, R. (2007). *Planificación Estratégica para el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe "Corazón de la Patria" de la Parroquia Lizarzaburu, Cantón, Riobamba, Provincia de Chimborazo, para el quinquenio 2007-2012*. (Tesis de Grado). Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda
- Díaz, H., & Valdivia, N. (2007). Descentralización educativa y niveles intermedios: algunos temas pendientes sobre el rol de las UGEL. *Revista Foro Educativo*, 4(12), 26-35.
- Gestión Educativa. (1994). *Modelo de gestión GESEDUCA*. Santiago de Chile: UNESCO.
- Iguíñiz, M. (2005). *La descentralización y la transformación en educación*. Boletín *Tarea informa*, número 39. Lima: Tarea. (2008) *Descentralización del sistema educativo*. Lima: Tarea intermedios.
- Ministerio de Educación del Perú (Minedu). (2003). *Ley General de Educación N° 28044*. Unidad de Descentralización de Centros Educativos - UDECE.
- Minedu (2004). *Manual del Consejo Educativo*. (2da ed.) Lima.
- Minedu (2005). *Plan Nacional de Educación para todos 2005- 2015*. Perú. Lima.

Muñoz, J.L., Rodríguez-Gómez, D. & Barrera-Corominas, A. (2013). Herramientas para la mejora de las organizaciones educativas y su relación con el entorno. *Perspectiva educacional*, 52(1), 97-123.

Palao, J y Pisfil, C. (2014) *Variables Asociadas al Desempeño de la Gestión Orientada a Resultados en la Producción del Servicio Educativo*. Universidad del Pacifico. Perú . Lima.

Portero, M. (2015) *Gestión por Procesos: Herramienta Para La Mejora De Centros Educativos*.

Programa Educación Básica para Todos Instituto Peruano de Evaluación, acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA).

Proyecto Educativo Nacional al 2021. *La educación que queremos para el Perú*. Noviembre de 2006.

Proyecto Educativo Regional De La Libertad 2010 . 2021. (PER). Trujillo, abril 2010.

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

Título:

Articulación de los sistemas administrativos: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.

Autor:

Br. Agripino Teodoro Llallihuaman Antúnez

Resumen

La presente investigación está titulada bajo la denominación de **Articulación de los sistemas administrativos: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016**. El método y tipo de investigación: cualitativo, observacional, retrospectivo, transversal. Población y muestra: la población objetivo fueron los servidores públicos en el nivel de jefes de área, servidores públicos en el nivel de técnico y usuarios que reciben la prestación de servicios en la jurisdicción de San Juan de Lurigancho. Debido al tamaño de la población se realizó muestreo, mediante observaciones de campo y entrevistas a 06 actores claves que generan y reciben la prestación de servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05. Los resultados encontrados y obtenidos dan a ver que la articulación de los instrumentos de gestión basados en la planificación, presupuesto y contratación pública, implica el sinceramiento y la prestación efectiva hacia los usuarios, cabe considerar que el alineamiento de estos instrumentos de corto plazo (ejercicio presupuestal de un año) se elaboran en base al cuadro de necesidades de bienes, servicios y obras como producto de la discusión de todos los actores involucrados de la entidad desde el plan operativo institucional.

Se concluye que para la efectiva prestación de servicios a los usuarios, debe iniciarse desde el plan operativo institucional, el cual debe estar alineado al presupuesto asignado y sobre la base del cual se debe construir el plan anual de contrataciones. Se recomienda a la Ugel 05 y las entidades públicas que es en la etapa de programación y formulación del presupuesto público, los actores claves que deciden y operativizan el presupuesto público y los órganos de línea de la Entidad definan los bienes, servicios y obras, los cuales contribuirán a una efectiva prestación de servicio al usuario.

Palabras claves: articulación de los sistemas administrativos públicos, planificación, presupuesto y contrataciones del estado, articulación del proceso de planificación con el presupuesto y las contrataciones y la prestación efectiva del servicio al usuario

Abstract

The present investigation is entitled under the name of "Articulation of administrative systems: Case Local Educational Management Unit No. 05, 2016".

The method and type of research: qualitative, observational, retrospective, transversal. Population and sample: the target population were public servants at the level of heads of area, public servants at the technical level and users who receive services in the jurisdiction of San Juan de Lurigancho. Due to the size of the population, sampling was carried out, using field observations and interviews with 06 key actors that generate and receive the services provided by the Local Educational Management Unit No. 05. The results obtained and obtained show that the articulation of management instruments based on planning, budgeting and public procurement, implies honesty and effective provision to users, it should be considered that the alignment of these short-term instruments (budget year of one year) are prepared based on the table of needs for goods, services and works as a product of the discussion of all the actors involved in the entity from the institutional operating plan.

It is concluded that for the effective provision of services to users, it must be initiated from the institutional operative plan, which must be aligned with the allocated budget and on the basis of which the annual contracting plan must be built. It is recommended that the Ugel 05 and public entities, in the stage of programming and formulation of the public budget, the key actors that decide and operationalize the public budget and the Entity's line bodies, define the goods, services and works, the which will contribute to an effective service provision to the user.

Key words: joint of the administrative systems public, planning, budget and hirings of the state, joint of the process of planning with the budget and the hirings and the effective benefit of the service to the user.

Introducción

La efectiva prestación de servicios a los usuarios, debe iniciarse desde el plan operativo institucional, el cual debe estar alineado al presupuesto asignado y sobre la base del cual se debe construir el plan anual de contrataciones. En la etapa de programación y formulación del presupuesto público, los actores claves que deciden y operativizan el presupuesto público y los órganos de línea de la Entidad definan los bienes, servicios y obras, los cuales contribuirán a una efectiva prestación de servicio al usuario.

Antecedentes

Bokova (2012), como directora de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura señala que la ejecución del programa y presupuesto se lleva a cabo en momentos en que numerosos países siguen enfrentándose a los efectos negativos de las actuales crisis financiera, económica y social. No cabe duda de que, en medio de estas múltiples crisis, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, se hace más importante considerando que se busca la educación para todos, impulsar iniciativas científicas, tecnológicas e innovadoras, construyendo comunidades del conocimiento inclusivas, preservando e impulsando la variedad y materializar el vínculo entre cultura y desarrollo, así como para fomentar de las ciencias exactas, naturales y sociales, apoyar la voluntad de información y de manifestación para todos, y la igualdad entre hombres y mujeres. La principal finalidad es la capacidad de respuesta y esté más perfectamente ajustada a las necesidades de los ciudadanos, así como mejorar la calidad, eficacia, eficiencia, rendición de cuentas y pertinencia de nuestra red de unidades.

Toledo (2014), enfatiza cuando señala que de acuerdo con la Declaración de París de la UNESCO sobre los Recursos Educativos Abiertos (REA), los recursos incorporan todos los materiales de enseñanza, asimismo, enseñanza o investigación en los dominios públicos abiertos, para que sean utilizados, acondicionados y repartidos en forma gratis.

Morales (2002), presenta una propuesta para Mejorar los Procesos Administrativos en una Institución Educativa Oficial de la ciudad de Monterrey Nuevo León. Universidad Autónoma de Nuevo León. México. El cual su trabajo

fue elaborada con el propósito de aportar a la sociedad un valor agregado consistente en la calidad del servicio administrativo ofrecido en las instituciones educativas. Contiene el estudio de las actividades realizadas en una Institución Educativa en el ámbito administrativo, así como las recomendaciones basadas en las normas de calidad vigentes en servicio al cliente. También contiene las diferentes filosofías de los pilares y creadores de conceptos de calidad, ilustra gráficamente los procesos actuales y resultados de estos procesos, por último contiene las proyecciones de los resultados aplicando las normas de calidad mencionadas. La propuesta de esta tesis es brindar un servicio tanto interno como externo de calidad en el área administrativa, y con esto lograr conjuntamente con el área académica la satisfacción de sus clientes (comunidad educativa, alumnos y padres de familia), y así crecer como Institución Oficial, lo cual es un beneficio para el país.

Cutiupala, M. y Cutiupala, R. (2007), Planificación Estratégica para el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe "Corazón de la Patria" de la Parroquia Lizarzaburu, Cantón, Riobamba, Provincia de Chimborazo, para el quinquenio 2007-2012. Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda. Esta tesis determina un plan estratégico que permita mejorar la gestión administrativa de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe "Corazón de la Patria". Esta investigación se observa en fondo de análisis de aspecto gerencial y administrativo que permitirá volver a revisar la visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y las funciones para liderar ese cambio, transformación y desarrollo de la institución educativa, en un proceso sinérgico en el que participan todos los integrantes.

Perea (2014), presentó en la Escuela de Post Grado de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana la tesis: "Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014"; Investigación que estudia la capacidad de los servidores públicos en la gestión, sobre todo en la aplicación del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) para procesar información financiera y presupuestaria en las municipalidades de Soplín y Capelo

de la provincia de Requena, región Loreto. Estudia las políticas de descentralizar los procesos financieros y presupuestaria, y su asignación entre los responsables institucionales de los diferentes sistemas administrativos, establecidos en la legislación: abastecimiento (gastos . compromisos de órdenes de compras, órdenes de servicio, contratos, etc.), contabilidad (gastos . devengado de todas las transacciones de gasto, contabilización, análisis contable y desarrollo de estado financieros y anexos, etc.), tesorería (gasto . girado de todas las operaciones de gastos devengados, así como el registro de los ingresos en sus fases de determinado y recaudado, conciliaciones, etc.), recursos humanos (gasto . compromiso de planillas de remuneraciones, viáticos, etc.) y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (efectuar las notas de modificación presupuestal que todos los gastos priorizados tengan el correspondiente certificado de crédito presupuestario, realizar los estados presupuestarios, evaluar el presupuesto, elaborar presupuesto anual). Entre las primordiales conclusiones señala que los servidores evidencian alto grado de importancia a los desarrollos del SIAF y a las habilidades para su manejo. Pero, se observan bajas tendencias de conocimientos del SIAF, pero esto se incrementa levemente cuando se habla de la consistencia de habilidad. Así mismo, los servidores mantienen un elevado compromiso con la gestión, a su vez se siente a gusto con la labor que realizan. Los aspectos que ocasionan problema son la falta de comité de caja, en la conciliación presupuestaria y el escaso respeto a los acuerdos participativos.

Palao y Pisfil (2014) el trabajo de investigación denominado *Variables Asociadas al Desempeño de la Gestión Orientada a Resultados en la Producción del Servicio Educativo* ha sido elaborada con el propósito de aportar al sector educativo las principales variables que se deben tener en cuenta para el desempeño de la gestión de las instituciones de la Educación Básica Regular y que estén orientada a resultados y en otro ámbito especificara las subvariables que se requieren para operativizar el proceso.

Metodología

Para la investigación de caso se tomara los siguientes tipos de estudio:

Observacional, prospectivo, transversal, descriptivo.

Diseño

El diseño del trabajo de investigación corresponde al siguiente esquema:

El diseño es no experimental - transversal

Escenario de estudio

El presente trabajo de investigación del caso se desarrollara en las instalaciones de la Unidad de Gestión educativa Local N° 05 . San Juan de Lurigancho, este escenario se encuentra situado en la Av. Perú s/n, Urb. Caja de Agua, Distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima

Resultados

Subcategoría	Síntesis Integrativa Informante: Profesionales UGEL 05	Síntesis Integrativa Informante: Usuarios	Autores
Planificación	De acuerdo a norma, el plan estratégico institucional del sector educación debe estar articulado con el plan de desarrollo local de la jurisdicción.	El usuario no identifica la planificación estatal	Esta investigación se observa en fondo de análisis de aspecto gerencial y administrativo que permitirá volver a revisar la visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y las funciones para liderar ese cambio, transformación y desarrollo de la institución educativa, en un proceso sinérgico en el que participan todos los integrantes. (Cutiupala, M. y Cutiupala, R., 2007)
Presupuesto	El presupuesto debe alinearse al plan operativo institucional, el cual contenga las demandas de los usuarios de la jurisdicción.	El usuario requiere que el presupuesto se programe para atender las necesidades reales	Pero, se observan bajas tendencias de conocimientos del SIAF, pero esto se incrementa levemente cuando se habla de la consistencia de habilidad. Así mismo, los servidores mantienen un elevado compromiso con la gestión, a su vez se siente a gusto con la labor que realizan. Los aspectos que ocasionan problema son la falta de comité de caja, en la conciliación presupuestaria y el escaso respeto a los acuerdos participativos. (Perea, 2014)

Contrataciones	Los bienes, servicios y obras que se contrate, atiende la necesidad real del usuario	El usuario necesita que se contrate los bienes y servicios prioritarios para las instituciones educativas	La principal finalidad es la capacidad de respuesta y esté más perfectamente ajustada a las necesidades de los ciudadanos, así como mejorar la calidad, eficacia, eficiencia, rendición de cuentas y pertinencia de nuestra red de unidades. (Bokova, 2012)
Atención efectiva al usuario	Los usuarios desconocen la norma de articulación de instrumentos de gestión, no obstante no son atendidos en sus necesidades reales oportunamente.	Los usuarios señalan que la atención en la prestación de servicios demora	De acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos de esta tesis concluyen que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta del recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad. (Morales, 2002)

Discusión

5.1 Discusión de Resultados de la entrevista.

Como producto de los resultados obtenidos en campo, producto de las entrevistas relacionadas a los objetivos de la investigación serán analizadas con los antecedentes de la investigación, se presentan los cuatro objetivos del trabajo de investigación, el cual deberá ser la discusión de los resultados de objetivos específicos.

Objetivo Específico 1; Explicar las causas de que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, en mi investigación se observa en fondo de análisis de aspecto gerencial y administrativo que permitirá volver a revisar la visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y las funciones para

liderar ese cambio, transformación y desarrollo de la institución educativa, en un proceso sinérgico en el que participan todos los integrantes. (Cutilupala, M. y Cutilupala, R., 2007)

Objetivo Específico 2; Explicar las causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, resulta que se observan bajas tendencias de conocimientos del SIAF, pero esto se incrementa levemente cuando se habla de la consistencia de habilidad. Así mismo, los servidores mantienen un elevado compromiso con la gestión, a su vez se siente a gusto con la labor que realizan. Los aspectos que ocasionan problema son la falta de comité de caja, en la conciliación presupuestaria y el escaso respeto a los acuerdos participativos. (Perea, 2014)

Objetivo Específico 3; Explicar las causas de que las contrataciones públicas no contengan en el plan anual de contrataciones los bienes, servicios y obras que requieren los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.

Resulta que la principal finalidad es la capacidad de respuesta y esté más perfectamente ajustada a las necesidades de los ciudadanos, así como mejorar la calidad, eficacia, eficiencia, rendición de cuentas y pertinencia de nuestra red de unidades. (Bokova, 2012)

Objetivo Específico 4: Explicar de qué manera se determina la prestación efectiva del servicio: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016, estos serán evaluados y analizados, de acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos de esta tesis concluyen que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta del recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad. (Morales, 2002)

Respecto a los resultados obtenidos en las entrevistas se puede evidenciar que las causas que conllevan a que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios, presenta similar situación a lo señalado por Palao, J. y Pisfil, C. en sus tesis %Variables Asociadas al Desempeño de la Gestión Orientada a Resultados en la Producción del Servicio Educativo. Universidad del Pacifico. Perú . Lima+, en el cual como conclusión señalan que existe una variable, capacidad para articular la planificación a los procesos de programación presupuestal en función de los programas orientada a resultados (programa presupuestal), es decir que en la etapa de formulación y programación del presupuesto público, se debe fortalecer la articulación de las necesidades de bienes y servicios, en el marco de los programas presupuestales orientada a resultados y articular con el plan de desarrollo local, en el cual se ha concertado las prioridades educativas. Ahora bien los programas presupuestales son parte de la categoría de gasto presupuestal que involucra el producto (bienes, servicios y obras), resultado específico y resultado final, es aquí donde la UGEL 05, debe considerar los insumos a fin de lograr productos que repercutirán directamente a los usuarios.

Conclusiones

Primera

Las causas de que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios, como conclusión podemos señalar que en las entidades públicas la aprobación del plan anual de contrataciones, se realizan en base a históricos o ejecuciones de ejercicios anteriores, los cuales no representan la necesidad real de los usuarios en su territorio, el cual ocasiona que los presupuesto ejecutados no produzca ningún resultado específico y resultado final. Por otro lado, existe tres momentos que permiten revisar e incorporar las necesidades reales de los usuarios un primer momento, cuando se elabora el plan operativo institucional en el cual se debe considerar los planes de desarrollo local y además los objetivos que requiere la población, segundo momento cuando se elabora el plan anual de contrataciones se debe revisar que los bienes y servicios deben responder al plan operativo institucional, tercer momento al asignar el presupuesto que financiaran

los bienes, servicios y obras, se debe revisar que este ajustado a los objetivos institucionales, en cada categoría presupuestal que corresponde.

Segunda

Las causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional, como conclusión podemos indicar que las entidades públicas generalmente no desarrollan labores de planificación operativa a su interior, el cual no permite enfocar los objetivos en corto, mediano y largo plazo con la sostenibilidad en el tiempo, y entonces en la ejecución no se aborda necesariamente las necesidades de las áreas usuarias. En la etapa de programación y formulación del presupuesto se realice el plan operativo institucional en forma paralela con el cuadro de necesidades, y tal como señala la norma vigente, la asignación del presupuesto debe ser producto de este esfuerzo de articulación.

Tercera

Las causas de que las contrataciones públicas no contengan en el plan anual de contrataciones los bienes, servicios y obras que requieren los usuarios, como conclusión podemos indicar que las entidades públicas generalmente al no realizar el plan operativo institucional a tiempo, consolidan el plan anual de contrataciones en base a históricos o necesidades circunstanciales que no necesariamente contienen las necesidades institucionales y de los usuarios. En forma estricta el plan anual de contrataciones se debe extraer del plan operativo institucional dado que allí se encuentran los objetivos y metas como producto de las discusiones en las mesas de trabajo con la sociedad civil y otras instituciones, plan de desarrollo local concertado, etc., y además que los planes operativos representan la planificación de un año pero con la mirada de mediano y largo plazo.

Cuarta

De qué manera se determina la prestación efectiva del servicio, como conclusión podemos indicar que las entidades públicas generalmente no articulan los planes operativos, plan anual de contrataciones y presupuesto, esto se evidencia al revisar las metas y objetivos institucionales de un año. La asignación del presupuesto en el corto plazo (para un año), debe obedecer en forma estricta y bajo responsabilidad al plan operativo institucional de la entidad, para lo cual

deben realizarlo en forma oportuna. Al articular los planes priorizados y concertados en los aspectos educativos, significara que se esté abordando la problemática de los ciudadanos, en este caso de la UGEL 05 (San Juan de Lurigancho).

Recomendaciones

Primera

Recomendar a la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 que el proceso de planificación debe realizarse con la importancia debida, y debe iniciarse desde la fase de formulación y programación del presupuesto, debe trabajarse el plan operativo institucional sobre la base de las metas y objetivos que demanda el sector educación, asimismo, deben considerar el plan de desarrollo local y otros documentos donde se encuentra plasmado la necesidad real de los usuarios. Asimismo, se debe capacitar al personal que interviene directamente en la planificación, presupuesto y logística, a fin de fortalecer las capacidades en el sistema de planificación y presupuesto.

Segunda

En el caso del sistema de presupuesto, se recomienda asignar presupuesto en todas las categorías del gasto a actividades que generen un resultado directo a los usuarios. Este procedimiento implica que se debe aprobar la asignación de recursos previa verificación de lo establecido en las metas del plan operativo, implementar sistemas de información que faciliten la verificación y aprobación.

Tercera

Para el caso de las contrataciones, se recomienda que el plan anual de contrataciones solo debe contener aquellos que si se encuentran en el plan operativo institucional, y demás esta señalar que solo financie actividades que conlleven a los resultados que inciden directamente al ciudadano.

Cuarta

En relación a la prestación efectiva del servicio, se recomienda a la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, realice encuestas a los usuarios cuya línea de base tomada, permitirá observar el grado de avance en la necesidad real de los usuarios. Asimismo, ajustar los tres instrumentos de corto plazo en función de los objetivos y metas, ello incidirá directamente al ciudadano.

Referencias

- Alvarado, O. (2007). *Descentralización y gestión educativa*. Lima: San Marcos
- Álvarez, I. & Iturbe, E. (2005). *Los estudios de caso como estrategia para la formación en gestión*. México: Ed. Taller Abierto.
- Chase, A. & Aquilano, N. J. (1995). *Dirección y Administración de la Producción y de las Operaciones*. Editorial Irwin, Sexta Edición, México.
- Cutiupala, M & Cutiupala, R. (2007). *Planificación Estratégica para el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe "Corazón de la Patria" de la Parroquia Lizarzaburu, Cantón, Riobamba, Provincia de Chimborazo, para el quinquenio 2007-2012*. Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda
- Díaz, H. & Valdivia, N. (2007). Descentralización educativa y niveles intermedios: algunos temas pendientes sobre el rol de las UGEL. *Revista Foro Educativo*, 4(12): 26-35.
- Gestión Educativa. (1994). *Modelo de gestión GESEDUCA*. Santiago de Chile: UNESCO.
- Iguñiz, M. (2005). *La descentralización y la transformación en educación*. Boletín *Tarea informa*, número 39. Lima: Tarea. (2008) *Descentralización del sistema educativo*. Lima: Tarea *intermedios*. *Algunos temas pendientes sobre el rol de la UGEL*. Lima: Foro Educativo. Lima: UNMSM. (2009) *Política Educativa: de la intención a la acción*. Lima:
- Ministerio de Educación del Perú (Minedu). (2003). *Ley General de Educación N° 28044*. Lima.
- Muñoz, J.L., Rodríguez-Gómez, D. & Barrera-Corominas, A. (2013). *Herramientas para la mejora de las organizaciones educativas y su relación con el entorno*. *Perspectiva educacional*, 52(1), 97-123.
- Palao, J y Pisfil, C. (2014) *Variables Asociadas al Desempeño de la Gestión Orientada a Resultados en la Producción del Servicio Educativo*. Universidad del Pacífico. Perú . Lima.
- Portero, M. (2015) *Gestión por Procesos: Herramienta Para La Mejora De Centros Educativos*.

Proyecto Educativo Nacional al 2021. *La educación que queremos para el Perú*.
Noviembre de 2006.

Proyecto Educativo Regional De La Libertad 2010 . 2021. (PER). Trujillo, abril
2010.

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: Articulación de los sistemas administrativos: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.																																			
AUTOR: Agripino Teodoro Llallihuaman Antúnez																																			
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores																																
<p>Problema General</p> <p>¿Cuáles son las causas de que los sistemas administrativos públicos no estén articulados, el cual ocasiona la cobertura de atención sin considerar las prioridades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>Problema Específico 1</p> <p>¿Cuáles son las causas de que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016?</p> <p>Problema Específico 2</p> <p>¿Cuáles son las causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016?</p> <p>Problema Específico 3</p> <p>¿Cuáles son las causas de que las contrataciones públicas no contengan los bienes, servicios y obras que requiere la ciudadanía: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar la articulación de los sistemas administrativos públicos de planificación, presupuesto y contrataciones, el cual ocasiona la cobertura de atención sin considerar las prioridades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo Específico 1</p> <p>Explicar las causas de que no se realice la planificación sobre la base de las necesidades de los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.</p> <p>Objetivo Específico 2</p> <p>Explicar las causas de que el presupuesto no se programe sobre la base del plan operativo institucional: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.</p> <p>Objetivo Específico 3</p> <p>Explicar las causas de que las contrataciones públicas no contengan en el plan anual de contrataciones los bienes, servicios y obras que requieren los usuarios: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.</p>	<p>No se considera</p>	<p>Variable: Gestión articulada de los sistemas administrativos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Planificación</td> <td>Articulación con estrategia del sector</td> <td>1, 2, 3, 4, 5</td> </tr> <tr> <td>Atención de prioridades de usuarios</td> <td>6, 7, 8, 9</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Presupuesto</td> <td>Formulación</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Programación</td> <td>11, 12</td> </tr> <tr> <td>Aprobación</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Ejecución</td> <td>14, 15</td> </tr> <tr> <td>Evaluación</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Contrataciones</td> <td>Planificación y programación</td> <td>17, 18, 19</td> </tr> <tr> <td>Cuadro de necesidades</td> <td>17, 18, 19</td> </tr> <tr> <td>Ejecución del plan anual</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Evaluación del plan anual</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Atención efectiva</td> <td>al</td> <td>Conocimiento de la articulación de los sistemas administrativos</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Planificación	Articulación con estrategia del sector	1, 2, 3, 4, 5	Atención de prioridades de usuarios	6, 7, 8, 9	Presupuesto	Formulación	10	Programación	11, 12	Aprobación	13	Ejecución	14, 15	Evaluación	16	Contrataciones	Planificación y programación	17, 18, 19	Cuadro de necesidades	17, 18, 19	Ejecución del plan anual	20	Evaluación del plan anual	21	Atención efectiva	al	Conocimiento de la articulación de los sistemas administrativos	23
			Dimensiones	Indicadores	Ítems																														
			Planificación	Articulación con estrategia del sector	1, 2, 3, 4, 5																														
				Atención de prioridades de usuarios	6, 7, 8, 9																														
			Presupuesto	Formulación	10																														
				Programación	11, 12																														
				Aprobación	13																														
				Ejecución	14, 15																														
				Evaluación	16																														
			Contrataciones	Planificación y programación	17, 18, 19																														
Cuadro de necesidades	17, 18, 19																																		
Ejecución del plan anual	20																																		
Evaluación del plan anual	21																																		
Atención efectiva	al	Conocimiento de la articulación de los sistemas administrativos	23																																

<p>Local N° 05, 2016?</p> <p>Problema Específico 4</p> <p>¿Actualmente como determina el usuario la prestación efectiva del servicio: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016?</p>	<p>Educativa Local N° 05, 2016.</p> <p>Objetivo Específico 4</p> <p>Explicar de qué manera se determina la prestación efectiva del servicio: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.</p>		<p>usuario</p>	<p>Atención de las prioridades del usuario</p>	<p>24</p>
				<p>Atención con la oportunidad deseada</p>	<p>25</p>
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística a utilizar</p>		
<p>Tipo: Observacional, retrospectivo, transversal, analítico.</p> <p>Alcance: Descriptivo - Exploratorio</p> <p>Diseño: No experimental - transversal</p> <p>Método: Estudio de caso . Inductivo</p>	<p>Población: 10,000 personas</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico . Por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: 06 personas</p>	<p>Variable 1: Gestión articulada de los sistemas administrativos</p> <p>Técnicas: Entrevista semiestructurada.</p> <p>Instrumentos: Guía de Entrevista</p> <p>Autor: Agripino Teodoro Llallihuamán Antúnez</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05</p> <p>Forma de Administración: Directa.</p>	<p>DESCRIPTIVA: No se considera</p> <p>INFERENCIAL: No se considera</p>		

Anexo 3: Formato de Validación de Instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
ARTICULACION DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION							
1	El plan operativo se formula en función a las evidencias exitosas demostradas	✓		✓		✓		
2	Cómo reconoce que lo planificado es importante para los usuarios de la jurisdicción	✓		✓		✓		
3	Quién decide lo importante para la jurisdicción	✓		✓		✓		
4	Cómo hace para que las decisiones sean articuladas y vinculantes en los tres instrumentos de gestión, plan operativo institucional, presupuesto y plan anual de contrataciones	✓		✓		✓		
5	En qué momento la decisión política se convierte actividades operativas	✓		✓		✓		
6	Cómo determinamos las prioridades en la jurisdicción	✓		✓		✓		
7	El plan operativo institucional es como resultado de la discusión del plan de desarrollo local y sectorial, el cual recoge las prioridades de los usuarios	✓		✓		✓		
8	Cómo se vincula el plan operativo institucional de la jurisdicción con el plan del sector educación	✓		✓		✓		
9	Durante la ejecución del plan operativo, se realiza modificaciones a fin de alinear a las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: PRESUPUESTO			✓				
10	En la formulación del presupuesto se realiza en función del plan operativo institucional	✓		✓		✓		
11	En la programación del presupuesto se realiza en función del plan operativo institucional	✓		✓		✓		

12	Cómo se define las prioridades de los usuarios en un ejercicio presupuestal (un año)	✓		✓		✓		
13	La formulación y programación del presupuesto se realiza en paralelo con el cuadro de necesidades	✓		✓		✓		
14	En la ejecución del presupuesto se evalúa si los requerimientos están alineados a las prioridades de los usuarios	✓		✓		✓		
15	Se solicita modificaciones presupuestales a fin de alinear el presupuesto al plan operativo	✓		✓		✓		
16	En la evaluación del presupuesto se analiza si se llegó atender las prioridades de los usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CONTRATACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El cuadro de necesidades son formulados por todos las áreas usuarias	✓		✓		✓		
18	El cuadro de necesidades es producto de lo establecido en el plan operativo anual de la entidad	✓		✓		✓		
19	El cuadro de necesidades recoge las prioridades de los usuarios	✓		✓		✓		
20	Se realiza modificación al plan anual a fin de incluir procesos de selección que atienden las prioridades de los usuarios	✓		✓		✓		
21	En la evaluación del plan anual se evalúa si se ejecutó los procesos de selección que atienden las prioridades de los usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: ATENCION EFECTIVA AL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Conoce respecto a la articulación del plan operativo institucional, presupuesto y compras en la UGEL 05	✓		✓		✓		
23	De acuerdo a su evaluación, la UGEL 05 articula estos instrumentos de gestión	✓		✓		✓		
24	Recibe usted una prestación de servicio que está de acuerdo a sus prioridades	✓		✓		✓		
25	Recibe usted una prestación de servicio que requiere en forma oportuna	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: EDGARDOS ALMIR CHUQUIMANCO VERGARA DNI: 09657912

Especialidad del validador: METODOLOGO - DOCENTE

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

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

.....de.....del 20.17


EDGARDOS CHUQUIMANCO VERGARA
Firma del Experto Informante.
CPP 0109657912

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
ARTICULACION DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION							
1	El plan operativo se formula en función a las evidencias exitosas demostradas	✓		✓		✓		
2	Cómo reconoce que lo planificado es importante para los usuarios de la jurisdicción	✓		✓		✓		
3	Quién decide lo importante para la jurisdicción							
4	Cómo hace para que las decisiones sean articuladas y vinculantes en los tres instrumentos de gestión, plan operativo institucional, presupuesto y plan anual de contrataciones	✓		✓		✓		
5	En qué momento la decisión política se convierte actividades operativas	✓		✓		✓		
6	Cómo determinamos las prioridades en la jurisdicción	✓		✓		✓		
7	El plan operativo institucional es como resultado de la discusión del plan de desarrollo local y sectorial, el cual recoge las prioridades de los usuarios	✓		✓		✓		
8	Cómo se vincula el plan operativo institucional de la jurisdicción con el plan del sector educación	✓		✓		✓		
9	Durante la ejecución del plan operativo, se realiza modificaciones a fin de alinear a las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: PRESUPUESTO							
10	En la formulación del presupuesto se realiza en función del plan operativo institucional	✓		✓		✓		
11	En la programación del presupuesto se realiza en función del plan operativo institucional	✓		✓		✓		

12	Cómo se define las prioridades de los usuarios en un ejercicio presupuestal (un año)	✓		✓		✓		
13	La formulación y programación del presupuesto se realiza en paralelo con el cuadro de necesidades	✓		✓		✓		
14	En la ejecución del presupuesto se evalúa si los requerimientos están alineados a las prioridades de los usuarios	✓		✓		✓		
15	Se solicita modificaciones presupuestales a fin de alinear el presupuesto al plan operativo	✓		✓		✓		
16	En la evaluación del presupuesto se analiza si se llegó atender las prioridades de los usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CONTRATACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El cuadro de necesidades son formulados por todos las áreas usuarias	✓		✓		✓		
18	El cuadro de necesidades es producto de lo establecido en el plan operativo anual de la entidad	✓		✓		✓		
19	El cuadro de necesidades recoge las prioridades de los usuarios	✓		✓		✓		
20	Se realiza modificación al plan anual a fin de incluir procesos de selección que atienden las prioridades de los usuarios	✓		✓		✓		
21	En la evaluación del plan anual se evalúa si se ejecutó los procesos de selección que atienden las prioridades de los usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: ATENCION EFECTIVA AL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Conoce respecto a la articulación del plan operativo institucional, presupuesto y compras en la UGEL 05	✓		✓		✓		
23	De acuerdo a su evaluación, la UGEL 05 articula estos instrumentos de gestión	✓		✓		✓		
24	Recibe usted una prestación de servicio que está de acuerdo a sus prioridades	✓		✓		✓		
25	Recibe usted una prestación de servicio que requiere en forma oportuna	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pedro Pablo Harin Saúl DNI: _____

Especialidad del validador: Administración _____

.....de.....del 2017

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

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

Pedro Pablo Harin Saúl
Firma del Experto Informante.
MAG. Gestión Pública

Anexo 4: Evidencias fotográficas de aplicación de instrumento



Anexo 5: Guía de Entrevista

La información recogida para esta investigación, fue realizada a través de una entrevista semiestructurada, de los temas más resaltantes de la investigación, y para lo cual se utilizó la siguiente guía de entrevista que se presenta a continuación;

ASPECTOS GENERALES

- Trabajador de la UGEL 05

¿Podría usted indicar su cargo en la institución, su experiencia y aspectos relevantes acerca de los sistemas administrativos públicos, caso planificación, plan anual de contrataciones y presupuesto?

- Usuarios de la Plataforma de Atención al Usuario . Público en general

¿Podría usted indicar que tipo de trámite solicita a la plataforma de atención al usuario de la UGEL 05?

I. PLANIFICACION

1. El plan operativo se formula en función a las evidencias exitosas demostradas?
2. Cómo reconoce que lo planificado es importante para los usuarios de la jurisdicción?
3. Quién decide lo importante para la jurisdicción?
4. Cómo hace para que las decisiones sean articuladas y vinculantes en los tres instrumentos de gestión, plan operativo institucional, presupuesto y plan anual de contrataciones?
5. En qué momento la decisión política se convierte actividades operativas?
6. Cómo determinamos las prioridades en la jurisdicción?

7. El plan operativo institucional es como resultado de la discusión del plan de desarrollo local y sectorial, el cual recoge las prioridades de los usuarios?
8. Cómo se vincula el plan operativo institucional de la jurisdicción con el plan del sector educación?
9. Durante la ejecución del plan operativo, se realiza modificaciones a fin de alinear a las necesidades de los usuarios?

II. PRESUPUESTO

10. En la formulación del presupuesto se realiza en función del plan operativo institucional?
11. En la programación del presupuesto se realiza en función del plan operativo institucional?
12. Cómo se define las prioridades de los usuarios en un ejercicio presupuestal (un año)
13. La formulación y programación del presupuesto se realiza en paralelo con el cuadro de necesidades?
14. En la ejecución del presupuesto se evalúa si los requerimientos están alineados a las prioridades de los usuarios?
15. Se solicita modificaciones presupuestales a fin de alinear el presupuesto al plan operativo?
16. En la evaluación del presupuesto se analiza si se llegó atender las prioridades de los usuarios?

III. CONTRATACIONES

17. El cuadro de necesidades son formulados por todos las áreas usuarias?
18. El cuadro de necesidades es producto de lo establecido en el plan operativo anual de la entidad?
19. El cuadro de necesidades recoge las prioridades de los usuarios?
20. Se realiza modificación al plan anual a fin de incluir procesos de selección que atienden las prioridades de los usuarios?
21. En la evaluación del plan anual se evalúa si se ejecutó los procesos de selección que atienden las prioridades de los usuarios?

IV. ATENCION EFECTIVA AL USUARIO

22. Conoce respecto a la articulación del plan operativo institucional, presupuesto y compras en la UGEL 05?
23. De acuerdo a su evaluación, la UGEL 05 articula estos instrumentos de gestión
24. Recibe usted una prestación de servicio que está de acuerdo a sus prioridades?
25. Recibe usted una prestación de servicio que requiere en forma oportuna?

Anexo 6: Definición conceptual de las categorías y subcategorías.

Categoría: Articulación de los sistemas administrativos: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016

Autor...

Dimensiones de las variables:

Subcategoría: Planificación

Cutiupala, M. y Cutiupala, R., (2007), Esta investigación se observa en fondo de análisis de aspecto gerencial y administrativo que permitirá volver a revisar la visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y las funciones para liderar ese cambio, transformación y desarrollo de la institución educativa, en un proceso sinérgico en el que participan todos los integrantes.

Subcategoría: Presupuesto

Perea, (2014), Pero, se observan bajas tendencias de conocimientos del SIAF, pero esto se incrementa levemente cuando se habla de la consistencia de habilidad. Así mismo, los servidores mantienen un elevado compromiso con la gestión, a su vez se siente a gusto con la labor que realizan. Los aspectos que ocasionan problema son la falta de comité de caja, en la conciliación presupuestaria y el escaso respeto a los acuerdos participativos.

Subcategoría: Contrataciones

Bokova, (2012), La principal finalidad es la capacidad de respuesta y esté más perfectamente ajustada a las necesidades de los ciudadanos, así como mejorar la calidad, eficacia, eficiencia, rendición de cuentas y pertinencia de nuestra red de unidades.

Subcategoría: Atención efectiva al usuario

Morales, (2002), De acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos de esta tesis concluyen que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta del recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad.

Anexo 7: Desarrollo del plan de trabajo de campo

Investigador: Agripino Teodoro Llallihuaman Antúnez

Tesis de investigación: Articulación de los sistemas administrativos: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016+

N°	Instrumentos de recolección	Informantes	N° de informantes	Lugar de aplicación de los instrumentos	Equipos de materiales	Observaciones	Marzo 2017			
							I	II	III	IV
1	Entrevista	Jefe de planificación y presupuesto	1	Unidad de Gestión Educativa Local N° 05	Diario de notas	Dificultad por el tiempo	x			
2	Entrevista	Jefe de asesoría jurídica	1	Unidad de Gestión Educativa Local N° 05	Diario de notas	Dificultad por el tiempo				x
3	Entrevista	Especialista de logística	1	Unidad de Gestión Educativa Local N° 05	Diario de notas	Dificultad por el tiempo		x		
4	Entrevista	Técnico de archivo	1	Unidad de Gestión Educativa Local N° 05	Diario de notas	Dificultad por el tiempo				x
5	Entrevista	Público	1	Unidad de Gestión Educativa Local N° 05	Diario de notas	Tiempo de la investigación				x
6	Entrevista	Público	1	Unidad de Gestión Educativa Local N° 05	Diario de notas	Tiempo de la investigación				x

Anexo 8: Matriz de Categorización

Subcategoría	Indicador	Ítem
Planificación	Articulación con estrategia del sector	<p>¿El plan operativo se formula en función a las evidencias exitosas demostradas?</p> <p>¿Cómo reconoce que lo planificado es importante para los usuarios de la jurisdicción?</p> <p>¿Quién decide lo importante para la jurisdicción?</p> <p>¿Cómo hace para que las decisiones sean articuladas y vinculantes en los tres instrumentos de gestión, plan operativo institucional, presupuesto y plan anual de contrataciones?</p> <p>¿En qué momento la decisión política se convierte en actividades operativas?</p>
	Atención de prioridades de usuarios	<p>¿Cómo determinamos las prioridades en la jurisdicción?</p> <p>¿El plan operativo institucional es como resultado de la discusión del plan de desarrollo local y sectorial, el cual recoge las prioridades de los usuarios?</p> <p>¿Cómo se vincula el plan operativo institucional de la jurisdicción con el plan del sector educación?</p> <p>¿Durante la ejecución del plan operativo, se realiza las modificaciones a fin de alinear a las necesidades de los usuarios?</p>
Presupuesto	Formulación	¿En la formulación del presupuesto se realiza en función del plan operativo?
	Programación	<p>¿En la programación del presupuesto se realiza en función del plan operativo?</p> <p>¿Cómo se define las prioridades de los usuarios en un ejercicio presupuestal (un año)?</p>
	Aprobación	¿La formulación y programación del presupuesto se realiza en paralelo con el cuadro de necesidades?
	Ejecución	<p>¿En la ejecución del presupuesto se evalúa si los requerimientos están alineados a las prioridades de los usuarios?</p> <p>¿Se solicita modificaciones presupuestales a fin de alinear el presupuesto al plan operativo?</p>
	Evaluación	¿En la evaluación del presupuesto se analiza si se llegó atender las prioridades de los usuarios?
Contrataciones	Planificación y programación	<p>¿El cuadro de necesidades son formulados por todas las áreas usuarias?</p> <p>¿El cuadro de necesidades es producto de lo establecido en el plan operativo anual de la entidad?</p> <p>¿El cuadro de necesidades recoge las prioridades de los usuarios?</p>
	Cuadro de necesidades	<p>¿El cuadro de necesidades son formulados por todas las áreas usuarias?</p> <p>¿El cuadro de necesidades es producto de lo establecido en el plan operativo anual de la entidad?</p> <p>¿El cuadro de necesidades recoge las prioridades de los usuarios?</p>
	Ejecución del plan anual	¿Se realiza modificación al plan anual a fin de incluir procesos de selección que atienden las prioridades de los usuarios?
	Evaluación del plan anual	¿En la evaluación del plan anual se evalúa si se ejecutó los procesos de selección que atienden las prioridades de los usuarios?
	Atención efectiva al usuario	<p>¿De acuerdo a su evaluación, la UGEL 05 articula estos instrumentos de gestión?</p> <p>¿Recibe usted una prestación de servicio que esa de acuerdo a sus prioridades?</p> <p>¿Recibe usted una prestación de servicio que requiere en forma oportuna?</p>

Anexo 9: Metodología de investigación

La presente investigación %Articulación de los sistemas administrativos: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016+, se ha dividido en 3 momentos.

Primer momento:

Se realizó investigaciones y entrevistas a profundidad en base a los problemas y objetivos formulados para la presente investigación, para luego proceder con el diseño de los instrumentos de recojo de información. Para ello, se elaboró una matriz que permitió unir los problemas de investigación con preguntas realizadas a los expertos, de los cuales se recabo la siguiente información;

Entrevista a profundidad:

Se realizó entrevistas a profundidad con el Jefe de Planificación y Presupuesto, Especialista de Logística, Jefe de Asesoría Jurídica, Especialista de Trámite Documentario, con quienes se tuvo conversaciones fundamentales respecto a cómo se encuentra el estado situacional de la articulación de los tres sistemas administrativos públicos en la UGEL 05.

Por otro lado, también se conversó con dos usuarios de la plataforma de atención al usuario, a fin de observar el conocimiento de la planificación y si se atiende las necesidades prioritarias.

Del resultado de la entrevista a profundidad se formuló las siguientes interrogantes relevantes, los cuales se tomaron en cuenta para realizar la elaboración de instrumento para la recolección de información, la cuales son al siguientes;

- ¿Cómo reconoce que lo planificado es importante para los usuarios de la jurisdicción?
- ¿El plan operativo institucional es como resultado del plan de desarrollo local?
- ¿La programación del presupuesto se realiza en función del plan operativo institucional?

- ¿Recibe usted una prestación de servicio que está de acuerdo a sus prioridades?

-

Segundo momento: elaboración de una serie de entrevistas semi-estructuradas a cuatro (04) trabajadores y dos (02) usuarios, entre los cuales se encuentran especialistas y jefes de área de planificación y presupuesto, logística y tramite documentario de la UGEL 05, con mucha experiencia, los cuales se describen a continuación:

Área de Planificación y Presupuesto

Ítem	Nombres y Apellidos	Cargo
1	Gloria Marilú Benites Zapana	Jefe de Planificación y Presupuesto

Área de Asesoría Jurídica

2	Rommy Jara Castro	Jefe de Asesoría Jurídica
---	-------------------	---------------------------

Equipo de Logística

3	Eduardo Vigo Catter	Especialista de Logística
---	---------------------	---------------------------

Equipo de Tramite Documentario y Archivo

4	Percy Pomalaya	Técnico de Archivo
---	----------------	--------------------

Plataforma Única de Atención al Usuario É Publico

5	Usuario 1	Publico
---	-----------	---------

6	Usuario 2	Publico
---	-----------	---------

Tercer momento: descargar los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los cuatro (04) trabajadores, entre los cuales se encuentran especialistas y jefes de área de planificación y presupuesto, logística y tramite y además de dos (02) usuarios del público en general.

Anexo 10. Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.




Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Walter Manuel Vásquez Mondragón, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Articulación de los sistemas administrativos: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016”** del estudiante Agripino Teodoro Llalihuaman Antúnez; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 17% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 10 de junio del 2017



Walter Manuel Vásquez Mondragón
DNI: 40769191

Anexo 11. Informe de Turnitin.

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. On the left, the document content is shown, including the logo of the 'ESCUELA DE POSTGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO' and the title 'Articulación de los sistemas administrativos: Caso Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016.' The author is 'Br. Agripino Teodoro Llalihuaman Antúnez' and the advisor is 'Magtr. Walter Manuel Vásquez Mondragón'. The section is 'Gestión Pública' and the research line is 'Planificación y Control Financiero'. The document is from 'PERÚ - 2017'.

On the right, a 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel is open, showing a 17% similarity score. Below the score, it lists the sources used for the matches:

Rank	Source	Similarity
1	documents.mx <small>Fuente de Internet</small>	2 %
2	Entregado a Pontificia ... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
3	travesia.mcu.es <small>Fuente de Internet</small>	1 %
4	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
5	www.slideshare.net <small>Fuente de Internet</small>	1 %
6	Entregado a Organism... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
7	dide.minedu.gob.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %
8	www.perucam.com	1 %

At the bottom left, it indicates 'Página: 1 de 66' and 'Número de palabras: 16173'. At the bottom right, there is a 'Ver a Turnitin Classic' link and a zoom control.

Anexo 12. Formulario de Autorización para publicación de la Tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Llallihuaman Antunez Agripino Teodoro
D.N.I. : 32913986
Domicilio : diron Lloque Yupangui 1276
Teléfono : Fijo Móvil : 999883720
E-mail : llalli2014@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Llallihuaman Antunez Agripino Teodoro

Título de la tesis:

Articulación de los Sistemas Administrativos Caso
Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

30-03-2019

Anexo 13. Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Llallihuaman Antunez Agripino Teodoro

INFORME TÍTULADO:

Articulación de los Sistemas Administrativos: caso
Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 13-10-2014

NOTA O MENCIÓN: Unanimidad



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN