



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Propuesta de la Nueva Gestión Pública para potenciar la
Administración de una Unidad de Gestión Educativa Local en
Región Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Administración de la Educación**

AUTOR:

Arévalo Chilón, Jorge Atila (ORCID: 0000-0003-2896-0954)

ASESOR:

Dr. Montenegro Camacho, Luis (ORCID: 0000-0002-8696-5203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis queridos Padres Atilano y Eufemia, por enseñarme la perseverancia en el diario trajinar de la vida.

A mis hijos, quienes con su amor y dulzura traen paz y felicidad a mi vida.

Jorge

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, porque en sus aulas se acentuó mi vocación docente, esclareciendo constructos científicos de la Pedagogía, y ratificaron misiones y visiones para forjar voluntades y compromisos

Al equipo de docentes investigadores quienes con su afán de que seamos mejores profesionales, dedican su esfuerzo en forma rigurosa y constante labor, en favor de la calidad de la educación.

El Autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
VIII. PROPUESTA	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Nivel de la administración de una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque</i>	17
Tabla 2	<i>Nivel de la dimensión planeación</i>	18
Tabla 3	<i>Nivel de la dimensión organización</i>	19
Tabla 4	<i>Nivel de la dimensión dirección</i>	20
Tabla 5	<i>Nivel de la dimensión control</i>	21

Índice de figuras

Figura 1	<i>Nivel de la administración de una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque</i>	17
Figura 2	<i>Nivel de la dimensión planeación</i>	18
Figura 3	<i>Nivel de la dimensión organización</i>	19
Figura 4	<i>Nivel de la dimensión dirección</i>	20
Figura 5	<i>Nivel de la dimensión control</i>	21

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un Modelo de Gestión Pública Para Potenciar la Administración de una Unidad de Gestión Educativa Local de la Región de Lambayeque 2021; donde el tipo de investigación es básica con un diseño no experimental, descriptivo y con propuesta. El estudio está dado por una población de 30 trabajadores de la UGEL Ferreñafe y su muestra es de 20 profesionales entre funcionarios y servidores públicos. Como instrumento de investigación se aplicó un cuestionario semiestructurado que requirió previamente de la validación de juicio de expertos quienes determinaron su validez y aplicabilidad de manera unánime, de la misma forma se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach que determinó su confiabilidad; en cuanto a los resultados de percepción del nivel de desempeño administrativo en la entidad elegida para la investigación, estos señalan que la mayoría de los participantes que conforman la muestra de estudio se ubican en la categoría regular con un 50%, seguido de la categoría bueno con un 30%, después en la categoría bajo se ubican con un 10% resultados que avalan el diseño de una Propuesta de la Nueva Gestión Pública para potenciar la Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe

Palabras clave: Administración pública, gestión pública, nueva gestión pública, gerencia pública.

Abstract

The present research work aims to propose a Public Management Model to Strengthen the Administration of a Local Educational Management Unit of the Lambayeque Region 2021; where the type of research is basic with a non-experimental, descriptive design and with a proposal. The study is given by a population of 30 workers of the UGEL Ferreñafe and its sample is of 20 professionals between civil servants and public servants. As a research instrument, a semi-structured questionnaire was applied that previously required the validation of the judgment of experts who unanimously determined its validity and applicability, in the same way, the Cronbach's Alpha coefficient was applied, which determined its reliability; Regarding the results of perception of the level of administrative performance in the entity chosen for the research, these indicate that most of the participants that make up the study sample are located in the regular category with 50%, followed by the good category with 30%, then in the low category are located with 10% results that support the design of a Proposal of the New Public Management to strengthen the Administration of the Local Educational Management Unit of Ferreñafe

Keywords: public administration, public management, new public management, public management.

I. INTRODUCCIÓN

La nueva gestión pública (NGP) como acción relevante del trabajo conjunto que realizan los actores del gobierno en las entidades del estado, ésta siempre busca la eficacia y la eficiencia para beneficiar a toda la sociedad (Guerrero, 2019). En esa misma línea buscamos la efectividad de la NGP en la administración de las unidades de gestión educativas locales del Departamento Lambayeque (Chiclayo, Lambayeque y Ferreñafe) toda vez que, en estas instituciones no vemos que existe un vínculo entre el estado y sociedad que nos permita brindar una mejor calidad educativa a partir de nuestro contexto social, económico y cultural. En este sentido, las dificultades desde diferentes ópticas evidencian la problemática. Según (Verger, 2007) la nueva gestión pública persigue que se desburocratice los servicios para el público para hacerlos más efectivos.

En el contexto internacional, Antoni (2015) manifiesta su preocupación por explorar la contextualización y la difusión internacional de la nueva gestión pública en entidades concretas. De igual modo busca analizar por qué y cómo esta nueva gestión se ha promulgado en varios territorios considerando las variables institucionales y factores políticos que inciden en la recontextualización en el ámbito educativo, haciendo incidencia en tres principios como la elección, los mercados, y la medida del desempeño educativo que orientan a la NGP; y cómo los países lo vienen aplicando en procesos de reforma de las entidades que forman el estado (Milanesi & Ramos, 2017).

Por otro lado, Trujillo (2018) indica que en Colombia existe un problema de identidad y compromiso por el bien común, refiriéndose al mal desempeño de sus funcionarios en la administración pública, situación que obligó al ministerio de educación (ME) a evocar al artículo 41 de su carta magna del año 1991 en la que se establece la instrucción cívica y el estudio de la constitución a través de la práctica pedagógica para desarrollar competencias ciudadanas, básicamente cognitivas y emocionales para el desarrollo moral; y, éstas a su vez, permitan a las personas tomar decisiones de manera autónoma que reflejen preocupación por el bien común. Así mismo Parcerisa (2016) indica que en España existe un problema de cómo aplicar que el estudiante sea autónomo y que se contextualice en varios contextos escolares reales, refiriéndose a los procesos de traducción e

interpretación de políticas en práctica; para la cual intervienen factores tanto materiales, personales y sociales como: i) La historicidad de las instituciones educativas, ii) El recurso e infraestructura que se dispone, iii) la cultura profesional y la presión externa.

En el contexto nacional, Céspedes (2020) manifiesta que, la función de la UGEL es destacado como órgano intermedio de los servicios educativos. Por ello se afirma que hasta en nuestro tiempo no se sabe que son ni menos qué es lo que hacen. Por el contrario, cumplen labores que se orientan a la redefinición de políticas y desarrollo del rendimiento académico de los estudiantes de su espacio territorial. Hasta más o menos 2013 no se conocía con exactitud cuántos trabajadores tenía, menos sobre la profesionalización del personal, sus dominios de las competencias laborales y, lo más preocupante no saber que conocimientos deberían tener. Por esta razón caben las siguientes interrogantes: ¿Las UGELES tienen la suficiente capacidad para brindar satisfacción a las necesidades de los usuarios? ¿Poseen las competencias y conocimientos básicos para una actuación eficaz? ¿Resulta suficiente las mejoras de competencias y conocimientos de los trabajadores? Sobre todo, desde una visión de gobernabilidad y gestión pública. A nivel local, en las UGEL del departamento de Lambayeque, los docentes experimentamos situaciones adversas como: entrega tardía de los libros que envía el ministerio de educación para los niños y niñas de los diferentes grados; lentitud del proceso administrativo para resolver casos de los docentes que son denunciados por supuestos delitos de acoso, maltrato físico o psicológico; docentes insatisfechos que por años están solicitando su cambio de plaza de manera justificada a diferencia de otros que lo obtienen en poco tiempo de haberlo gestionado sin mayor problema; ineficiente contratación de especialistas de educación para el trabajo, ocasionando perjuicio a las II.EE que tienen mayor carga horaria en esta modalidad, llamadas Escuela Secundaria de Formación Técnica (ESFT); La transparencia respecto al dinero del Sub Cafae - Lambayeque la cual hasta el momento no sabemos ¿cómo se administran estos recursos? ¿A quién pertenece? o ¿cómo podemos aprovecharlo mejor?

Debido a las dificultades de la realidad analizada se plantea el problema de estudio:

¿Cómo debe ser una propuesta de la Nueva Gestión Pública Para Potenciar la

Administración de una Unidad de Gestión Educativa Local de la Región de Lambayeque 2021?

La investigación se justifica porque busca proponer una base teórica que brinde sustento a la presente investigación para un mejor tratamiento de las variables nueva gestión pública y administración de las Ugeles en el departamento de Lambayeque. Para lo primero, tenemos información respecto a la NGP (Nueva Gestión Pública) sobre cuáles son las condiciones y cómo debe ser recontextualizada, para lo segundo, se podría decir que existe información de cómo mejorar la administración en las UGEL. Desde un punto de vista didáctico la investigación plantea una secuencia de procesos sostenibles en su contenido, aplicabilidad y desarrollo de la Nueva Gestión Pública y la Administración de las UGEL, siguiendo los procedimientos de: lectura atenta, análisis y resumen. Estos procesos facilitan tener una clara visión de lo que se podría hacer en la administración de las UGEL. Desde el punto de vista investigativo es una forma de alternativa para reconfigurar la administración de las UGEL a partir de la implementación de nuevos constructos de la NGP. Asimismo, permitirá que los trabajadores y funcionarios mejoren en su desempeño de acuerdo al cargo que les corresponda. A nivel social la investigación persigue que los trabajadores y funcionarios de las UGEL que participen en la investigación puedan construir su perfil de capacidades respecto brindar un servicio de manera eficiente y eficaz para que se logre mejores resultados en el desarrollo de la educación.

A partir del análisis se plantea una respuesta al problema de estudio: Proponer un modelo de la nueva gestión pública para potenciar la administración en una UGEL del departamento de Lambayeque.

Los objetivos específicos son: Diagnosticar la aplicación de la Administración en una UGEL del Departamento de Lambayeque año 2021; diseñar una propuesta de la Nueva Gestión Pública para potenciar la Administración de una UGEL del departamento de Lambayeque; y validar una propuesta de la Nueva Gestión Pública para potenciar la Administración de una UGEL del departamento de Lambayeque a criterio de juicio de expertos.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, tenemos a Chica –Vélez & Salazar (2021) en su investigación “Pos nueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público” que tuvo por objetivo el análisis reflexivo de la nueva gestión pública en función de las concepciones de los últimos tiempos de la administración. La investigación corresponde al análisis documental de las concepciones de gestión pública. En los hallazgos plantea que la gobernanza ha traído la transformación de la relación gobierno y sociedad sobre todo en la emergencia sanitaria donde la sociedad ha adoptado un rol más activo y participativo por diferentes medios bien presencial o virtual. En las conclusiones plantea que la gobernanza ha dado una vigorosa y nueva forma innovadora a la gestión pública por la presencia de nuevos enfoques y concepciones que se evidencian nuevas formas de percibir y comprender las organizaciones de gestión estatal en su rol interactivo con la sociedad.

De la Garza, Ylán & Barredo (2018) en la investigación “Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México.” La investigación buscó analizar las nuevas tendencias de la administración pública moderna en la práctica gestionaaria de las instituciones del estado. La investigación fue de tipo descriptiva en su modalidad de análisis documental etnográfica. En los hallazgos se evalúa los elementos que sirven de base a la participación ciudadana desde la visión social, reforma del estado y políticas públicas. Asimismo, encuentra la carencia de pluralidad en la formación ciudadana de género para empoderarse de la gestión pública, por cuanto es fuerte la exclusión de género, edad, y problemas anexos a la organización. En las conclusiones plantea que la NGP no tiene aplicación práctica en algunas sociedades de América latina como es la mexicana.

Álvarez, (2019) en su investigación tuvo como propósito el análisis del impacto de la nueva gestión pública en la política educativa de Finlandia y de Cataluña, España; su investigación fue de tipo cualitativa, este estudio le tomó dieciocho años con una población extensa tanto en Finlandia como en Cataluña; para ello utilizó instrumentos como: entrevistas semiestructuradas, fichas de observación

del participante en una escuela de alta complejidad de Finlandia y, dos estancias pre doctorales en universidades (dos de Australia y una de Estados Unidos) de reconocido prestigio, análisis documental de doscientos veinte textos escritos referidos a políticas educativas, entre otros; para llegar a la siguiente conclusión: la política pública educativa de Finlandia y Cataluña promete una mirada politológica para profundizar y tener en cuenta los métodos y técnicas de la nueva gestión pública en el sector educativo, es decir, que es importante tener conocimiento con qué herramientas, procedimientos y estrategias cuenta la nueva gestión pública para alcanzar un impacto positivo en la sociedad y tener resultados en la educación en la mejora de la calidad de los procesos de enseñanza. Para ello recomienda que las políticas públicas educativas de este sector deberían diseñarse en base a cinco estrategias (de la estrategia central, del control, del cliente, de las consecuencias y de la cultura), las mismas que, al aplicarse de manera metódica y rigurosa tendríamos resultados muy positivos, de esta manera se estaría reemplazando a la administración burocrática pública tradicional por un nuevo enfoque de trabajo efectivo (nueva gestión pública).

Parcerisa (2016) en su estudio tuvo como objetivo analizar la recontextualización de la autonomía de la escuela pública en los espacios de Cataluña, España; su investigación está basada en el estudio de caso de tipo comparativo, para lo cual se seleccionaron dos escuelas de diferentes contextos, a quienes se les aplicó la técnica de encuesta en los docentes con el instrumento de entrevista semiestructurada mediante la observación directa, llegando a la siguiente conclusión: la autonomía escolar y la nueva gestión pública ha tenido un impacto importante en la reforma educativa de los países sur europeos, sin embargo a pesar de la evidencia internacional se requiere seguir investigando al respecto. Asimismo, se señalan los efectos que tienen en el poder desconcentrado entre directivos y docentes en las entidades educativas que se percibe un aumento de preponderancia del directivo. De igual manera acota que la autonomía escolar debe estar acompañada de una política educativa de tipo estructural para frenar la desigualdad y la segregación de tipo escolar. Para ello se deben utilizar las políticas focalizadas para brindar asistencia a las instituciones educativas más vulnerables a brindar una calidad de educación a los usuarios y evitar brechas

profundas en la equidad educativa de los centros de red pública.

En el contexto nacional tenemos a Apaza (2018) en su estudio tuvo como objetivo relacionar las variables gestión pública y los resultados del programa presupuestal de la UGEL de Abancay de la región Apurímac; su investigación fue de tipo correlacional transversal, en la cual trabajó con un grupo muestral de 64 participantes de la UGEL de la institución antes mencionada a quienes aplicó un cuestionario de método documental, acopiando los datos que proporcionó el MEF mediante su plataforma de transparencia económica del Perú; la ejecución de presupuesto y gastos y el plan operativo institucional de la Ugel de Abancay en el periodo del 2015 y 2016. En las conclusiones plantea que: a) implementar estrategias más creativas y contextualizadas aplicando los principios de la nueva gestión pública para mejorar la provisión de los bienes y servicios revalorando a los funcionarios públicos de la educación, b) gestionar por resultados con el objetivo de integrar a proveer acciones que garanticen tres productos como: primero que las instituciones educativas deben tener las condiciones para que cumplan la carga de horas lectivas determinadas, los profesores que estén preparados deben implementar el currículo y tercero que los discentes de formación básica tengan los materiales educativos apropiados y necesarios para que alcancen los estándares establecidos de aprendizaje.

Agüero (2019) en su tesis tuvo el propósito de desarrollar un análisis que debe presentar el gestor público en educación de la ciudad de Lima; su investigación fue de tipo básico cualitativo en el que trabajó con 6 personas informantes que fueron 2 directores de colegios emblemáticos, 2 especialistas de la Ugel local y 2 especialistas de la Dirección regional de Lima metropolitana, a quienes se les aplicó entrevistas, fichas de observación y análisis de documentación escrita para llegar a la siguiente conclusión: a) el trabajo que realizan los gestores pedagógicos cumplen sus objetivos y tiene carácter efectivo, sin embargo, indican que no son evaluados en sus funciones por lo que no reciben ninguna retroalimentación. b) las habilidades: el trabajo en equipo, empoderamiento, las fortalezas, la empatía, la organización y el mantenimiento de un buen clima laboral, son cualidades que se considera muy importantes para llegar a consensos y resolver problemas c) mantener una comunicación asertiva en el equipo es otro

factor muy fundamental para mejorar nuestro desempeño; asimismo sin mezclar lo laboral con lo personal.

Dávalos-Monzón (2019) en su investigación sobre “La Nueva Gestión Pública y el Soporte Pedagógico para la Secundaria Rural en la Región Apurímac en el 2018.” El trabajo buscó relacionar las dos variables; siendo una investigación de tipo sustantiva en el nivel descriptivo con diseño correlacional no experimental. La muestra estuvo conformada por 88 participantes que fueron elegidos de modo intencional. Los resultados evidencian vinculación significativa entre las dos variables con un índice de 0,581 lo que se infiere que cuando existe una mejor aplicación de la nueva gestión mayor será el soporte pedagógico. En las conclusiones determinan que se comprobó la hipótesis de la existencia de relación entre las variables.

Morote-Ventura (2019) en su investigación “Gestión administrativa y los procesos de las compras públicas en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho, 2019” buscó determinar la incidencia de una gestión en las compras públicas. Para ello la investigación fue de enfoque mixto no experimental con un diseño de triangulación recurrente. Escogió como muestra a 374 docentes y 10 trabajadores de la gerencia regional de educación. En los resultados se encontró que 68,7% consideran que la gestión es adecuada y significativa a los procesos de compra. En las conclusiones plantea que debe existir un sistema de contratación acorde al estándar internacional para la transparencia y confiabilidad de los resultados para que se fortalezca la administración pública y sea garantía para los presupuestos del estado, garantizando la provisión en bienes y servicios como parte del estado moderno.

El enfoque de la nueva gestión pública, según Cabrero & Peña (2008) implica un desempeño óptimo en las labores del sector público mostrando resultados de calidad, eficaces y eficientes al servicio del público usuario puede evidenciarse en el reemplazo de estructuras preestablecidas con flexibilidad y mostrar alternativa de provisión y regulación pública logrando alta efectividad a costos menores con enfoque de servicio y fortalecimiento de la capacidad estratégica en las entidades centrales del gobierno. Del mismo modo, Chanduvi (2017) indica que la NGP

incorpora componentes de la administración privada a la organización pública. Acota que la nueva gestión pública tiene como objetivo alcanzar mayor productividad y eficiencia colectiva debido que no sólo es cumplimiento de objetivos y metas con responsabilidad, sino que debe existir el compromiso que forma parte del éxito de la organización. La NGP se fundamenta en: a) en las políticas de gestión y desarrollo, b) el camino hacia una gestión por resultados, c) en el valor público, d) desarrollo institucional y dimensionamiento del estado y e) la microeconomía y la equidad social.

La modernidad del estado se entiende como el mejoramiento del estado para ejecutar sus procesos, induciendo procesos más eficientes, transparentes, enfocándose en los procesos que subyacen a las acciones que se orientan a la satisfacción de la necesidad del ciudadano con el fin de mejorar el servicio de las instituciones públicas (Romero, 2016). A partir de esto la nueva gestión pública es un conjunto de procesos, acciones o actividades que se orientan a un eficiente uso de los recursos del estado con el propósito de alcanzar los objetivos de las políticas de estado para la satisfacción de las necesidades de la sociedad peruana en su conjunto impulsando el desarrollo del país (Zabala-Villalón, et ál, 2020). De aquí que la gestión pública se configura en las instancias institucionales y los procesos del estado que son implementados con políticas para suministrar bienes y servicios regulando las funciones y procesos en beneficio de los ciudadanos (Antón, 2018).

Respecto a la nueva gestión pública (NGP), Contraloría (2016) indica que es una frase que se utiliza con frecuencia en la última década. Primero se usó en los países anglosajones para extenderse por el resto del mundo. Esta frase connota una práctica y toma de decisiones de tipo administrativas que se dirigen a la flexibilización de procesos, estructuras introduciendo competencia en el sector público (Volacu, 2018). Tiene como objetivo mejorar los resultados de las acciones gubernamentales. La NGP se constituye en propuesta orientada a la mejora del aparato estatal frente al poco desarrollo y funcional de los cargos y puestos del sector público relacionadas con las políticas de desarrollo del país (Chica & Salazar, 2016). La base de esta propuesta es la búsqueda constante de un estado eficaz y eficiente que se acerque a las necesidades de los ciudadanos

y usuarios con una mejor atención y visto como clientes. Hay que tener en cuenta que no se enfrentan nuevas ideas y propuestas originales económica y de gerencia institucional más por el contrario se busca transparentar las acciones, las funciones, los roles, las actividades, procesos de las instituciones del estado para beneficio y desarrollo de los integrantes de la sociedad en su conjunto (Reátegui, 2016).

En la NGP se propone la meritocracia de puestos, funciones y acciones gubernamentales donde la justicia y racionalidad dentro de un marco ético y de valores (Christensen & Fan, 2018). Hay que tener en cuenta que las racionalidades provienen de las reglas que brinda el mercado, esto es meritocracia y gobierno dirigidos por los resultados teniendo en cuenta el mercado; por esto se busca empoderar a los ciudadanos para que tomen función en los establecimientos y plataformas de los entes gubernamentales (Guerrero, 2016).

Las dimensiones de la nueva gestión pública según Chávez-Soto & Chávez (2019) las plantea del siguiente modo: a) El planeamiento del estado que se encarga el CEPLAN (Centro Nacional del Planeamiento estratégico) cuya función es la formulación, coordinación, seguimiento y evaluación de prioridades del gobierno; constituyéndose en una institución conducente al desarrollo de los procesos formulación y difusión de la visión concertada y compartida de lo que debe ser el diseño del país para el futuro a partir de sus diferentes niveles de gobiernos (Rodríguez, 2018). Es una organización que se adscribe a la PCM (presidencia del Consejo de Ministros). b) el planeamiento estratégico se constituye en una herramienta que busca lo que la entidad desea alcanzar acorde a su misión para alcanzar su visión que es la imagen futura. De aquí que este instrumento ofrece el diseño para la construcción del futuro de la entidad, aunque el futuro resulte imprevisible. c) Presupuesto por resultados que se constituye en una estrategia de gestión que vincula la asignación de recursos del presupuesto a los bienes y servicios y los resultados que deben favorecer a la población con rasgos de medición (Ríos, 2018). d) la gestión por procesos es un propósito de política pública para favorecer la simplificación administrativa en las organizaciones del estado a diferentes niveles para la generación de resultados

(Aranda, Ordóñez & Peralta, 2018. Asimismo, modernizar al TUPA (Texto único de procedimientos administrativos) según el MEF (2016). e) Sistema digital compuesto por herramientas e instrumentos de TIC que faciliten la obtención de plataformas para el seguimiento, gestión y evaluación de las actividades, procesos, funciones y evaluación del trabajo en vías de alcanzar niveles de transparencia y servicio a los usuarios. f) el gobierno abierto que se constituye en un modelo de vinculación entre la administración pública, los gobernantes y la sociedad en su conjunto tiene su base en el concepto de transparencia, colaboración y apertura. Se orienta a lograr que los ciudadanos participen en la implementación y diseño de políticas públicas en la mejora de los servicios (Coha, 2018). Estas dos últimas dimensiones se implementan con la utilización de las TIC (tecnologías de información y comunicación).

Los principios del procedimiento administrativo tienen su base en las normas de celeridad, simplicidad y eficacia. Asimismo, el principio de legalidad que rige los procesos administrativos orientados al logro de objetivos y el principio el debido proceso que es la base de los procedimientos administrativos que lleva consigo el derecho de expresión de afirmaciones ofrecimiento de información, adquisición de opciones basadas en la ley (Toledo, 2016).

El procedimiento administrativo adecuado se presenta con base del respeto por la organización y de las normas y derechos conjurados teniendo en cuenta las competencias normales y específicas acorde a los principios de la administración de justicia (Art. 139 de la Constitución Política del Perú).

El principio de impulso de la oficina se debe coordinar para la actuación de oficio solicitando la ejecución o rutina de demostraciones útiles para la determinación y elucidación de asuntos importantes.

El principio de razonabilidad que busca calificar, castigar hacer compromisos deben ser utilizados de manera racional a los procesos establecidos, funcionales, costos, tiempo, necesidad teniendo como objetivo alcanzar lo previsto.

El principio de imparcialidad persigue el trato equitativo y justo para todos los usuarios. Esto es aplicar la razón en función de la igualdad del trato en los

procesos administrativos, esto implica evitar influencias de particulares.

El principio de celeridad que implica que las actividades procedimentales tienen que tener rapidez, simplificación en el tiempo y alcanzar los objetivos en tiempo sensible. Se debe buscar los puntos que bloquean o deterioran y alejarlos del proceso.

El principio de efectividad consiste en la obtención de la satisfacción de las motivaciones desarrolladas en los procesos alcanzando estándares proporcionados a los esfuerzos de las acciones ejecutadas. Este principio se basa en dos conceptos motivación-demostración alcanzando altos niveles de productividad controlada por las actividades gerenciales.

Las dimensiones de la administración seleccionadas son las siguientes: la planeación, organización, dirección y control. La planeación es la realización de procesos o actividades anticipadamente a la ejecución. En este proceso se determinará el rumbo para lograr los objetivos de forma más competente. Las preguntas frecuentes son las siguientes: ¿Por qué método se realizará? ¿Qué procesos se realizarán para alcanzar los objetivos? ¿Cuáles serán los procesos que se seguirán? ¿Quiénes participarán en los procesos? ¿En qué tiempo se alcanzarán los objetivos?, entre otras (Loria, 2017). Para la planeación debe tenerse en cuenta la misión, visión, estrategias, proyectos y planes de gastos,

La organización se constituye en un marco de vinculación entre trabajo y lo que se ejecuta. Es una disposición o cuerpo procedimental organizada y construida con determinados fines u objetivos. Obedece a preguntas tales como ¿Quién lo hace? ¿Cómo se reúnen? ¿Quién representa? ¿Dónde se ubican los puestos? (Penz, et ál, 2017). Los documentos que organizan la entidad son el ROF, MOF, RI. El MOF lleva consigo la estructura básica y de mando que se le llama diagrama de asociación y representación de puestos acorde a disposición de jerarquía y posición. La división de trabajo o asignaciones que se desarrollan dentro de la organización. La organización está compuesta por roles y funciones en los puestos lo que significa que hay directivos y dirigidos y esta división del trabajo se adapta la persona dentro de la organización. El organigrama reconoce los puestos y las unidades de conexión con el tipo de actividad, perfil, capacidad o especialista

que se desarrolla en la departamentalización en líneas de orden y jerarquía.

La dirección es una capacidad cuyo fin es intentar alcanzar que los integrantes aumenten su logro de destino. Se desarrolla teniendo en cuenta tres habilidades: administración, correspondencia e inspiración. La administración alcanza las conexiones de la dirección en cada uno de la población. Asimismo, se descubren aspectos motivantes en cada aspecto o proceso que se trabaja para alcanzar objetivos en sus subordinados. Se debe tener en cuenta que las personas son delicadas a ser aclamadas y sentirse eficaces al darse a la asociación. Por otro lado, la inspiración corresponde a la sumatoria del deber del ser humano. Tiene en cuenta componentes que canalizan, causan y mantiene una conducta para ello se busca estimular la conducta para que los trabajadores ejecuten sus funciones con eficiencia. También se incluye la delegación de capacidades que es el traslado a otros de funciones que antes no tenían para que realicen de manera legítima una tarea responsable de designación. Por ello la designación no apoya o ayuda en lo que se designa (Aguilar, 2018).

El control se entiende como capacidad de estimación de resultados que se contrastan para la búsqueda del cambio de modo incesante. Sirve para que se corrija la desviación posible que pueda existir respecto a los fines establecidos (Ochsenius, 2018). En control adquiere su práctica en examen general y eficiente de indicadores y productos resultantes valorando las desviaciones del destino (Untiveros, 2018). El control también cumple funciones de remediación pues controlan y reorientan hacia el destino mediante los siguientes rasgos: desempeño, compromiso en la ejecución de relaciones humanas y asociaciones de la función del puesto. La evaluación es capacidad que se ejecuta en cualquier entidad del estado. Se evalúa la ejecución y asociación de liderazgo básico (Mendoza, et ál, 2018). Así tenemos que si la ejecución es insuficiente se debe tener en cuenta movimientos reparadores o reguladores; si la ejecución es aceptable tiene que tener apoyo. Por otro lado, se debe tener en cuenta el reclutamiento, selección, aceptación, desarrollo, remuneración, y capacitación mejorando los recursos humanos que se requieren para ser más eficientes y ponerlos al marco de ejecución (Sidharth, 2016). Otro punto es brindar la retroalimentación dentro de un marco sistemático donde la información sea

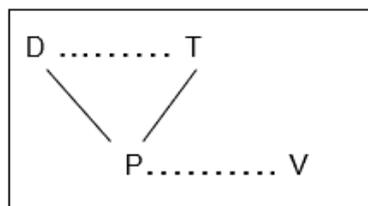
objetiva para implementar y capacitar para una ejecución eficiente. A esto se acompaña la tolerancia y flexibilidad como componentes de rostro humano en la administración evitando especulaciones y rumores en la información (Rodríguez, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque del presente trabajo de investigación es cuantitativo de tipo proyectiva, pues se orientan a la formulación de una propuesta académica consistente en proponer de la nueva gestión pública para mejorar la administración de una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque, (Hurtado de Barrera 2010)

Diseño de investigación



LEYENDA

D: Diagnóstico de la variable Administración de las Unidades de Gestión Educativa

T: Sustento teórico

P: Propuesta de la Nueva Gestión Pública

V: validación a juicio de expertos de la propuesta

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables de estudio están conformadas por:

Propuesta de la Nueva Gestión Pública

Administración de una Unidad de Gestión Educativa Local.

La Operacionalización la ubicamos en el Anexo 01.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

La población estuvo constituida por 30 trabajadores de la UGEL Ferreñafe.

3.3.2. Muestra:

La muestra se encuentra conformada por 20 trabajadores de la misma Institución.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnica de gabinete

Consiste en la recopilación de información bibliográfica mediante la técnica del fichaje, utilizando fichas como resumen, textual, comentario de forma digital, que permite el recojo de la información de referencia de dos variables de la presente investigación.

- Técnica de campo

Técnica de la encuesta. Se encarga de recopilar los datos a través del uso de un cuestionario que está estructurado por dimensiones de la variable de estudio con preguntas cerradas y utilizando la escala de Likert generalmente está conformada por 4 alternativas de respuestas, estas mismas fueron enviadas por la red social conocida como whatsapp organizado en conjunto (McLeod, 2008).

Validez

La validación de los instrumentos de investigación del presente estudio se realizará a través de la validación de 5 expertos a quienes se les alcanzará una petición de validación por medio de una solicitud adjuntando los siguientes documentos: instrumentos de investigación, fichas de evaluación de instrumento de evaluación, tabla de Operacionalización de variables y matriz de consistencia de la investigación. (Anexo 4)

Confiabilidad

La confiabilidad por consistencia interna se analizó mediante el alfa de Cronbach, con un puntaje de 0,9 siendo fuerte su confiabilidad. Para Hernández y Mendoza (2018), nos indican que el Alfa de Cronbach podría utilizarse para evaluar la confiabilidad y esta debe ser cercana a uno para ser significativa. (Anexo 03)

3.5. Procedimientos

Se requirió la autorización del director de la institución siendo la máxima autoridad para facilitar el desarrollo de dicha investigación, interrogando al personal de dicha institución y solicitar su apoyo para la aplicación de dichos cuestionarios, el mismo que se desarrolló en un espacio de dos semanas.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de la presente investigación, se trabajará con la estadística descriptiva, la misma que apoyó en el procesamiento de la información cuantitativa en el establecimiento de tablas y gráficos de frecuencia estadísticos, los mismos que facilitaron la interpretación de los resultados de la investigación. Para lo cual se emplearon herramientas como los paquetes estadísticos de Excel y SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Es de carácter relevante considerar dentro de toda investigación los aspectos éticos, porque es aquí donde se pone en práctica lo considerado en la normatividad y en las disposiciones a tener en cuenta para la realización de investigaciones en la universidad Cesar Vallejo, considerando a los estudiantes.

IV. RESULTADOS

Los resultados estadísticos esencialmente están relacionados con el diagnóstico de Administración de una Unidad de Gestión Educativa Local en Región Lambayeque que sirvió de base para formular la propuesta de estudio de la presente investigación, los mismos que fueron organizados en tablas y gráficos estadísticos tanto de la variable como de las dimensiones de la misma:

Tabla 1

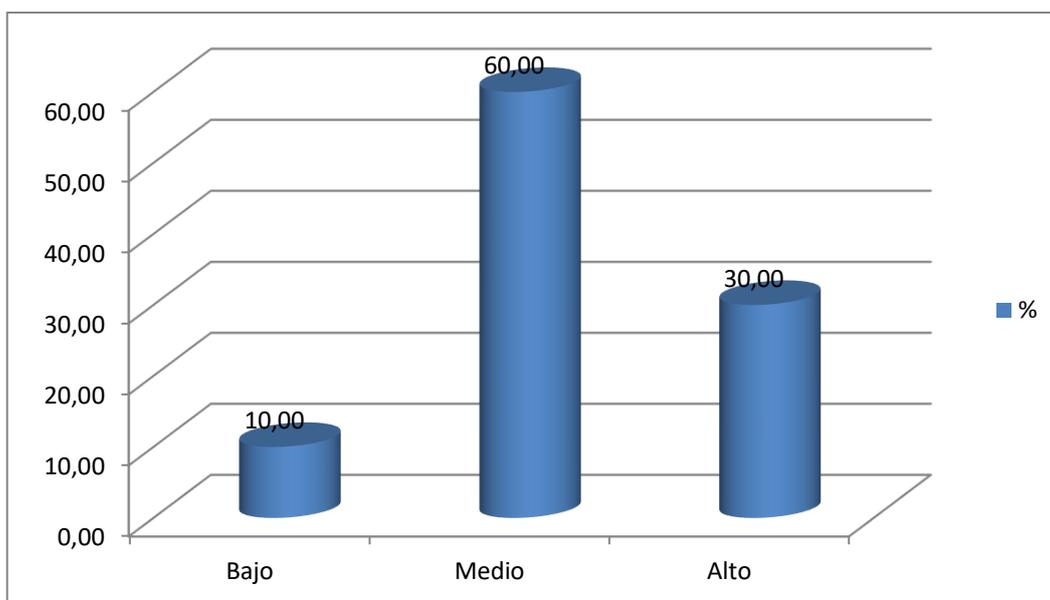
Nivel de la administración de una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque

Total	f	%
Bajo	2	10.00
Medio	12	60.00
Alto	6	30.00
Total	20	100.00

Fuente: Elaboración según instrumentos recolectados.

Figura 1

Nivel de la administración de una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque



Se observa en la muestra de estudio, aplicado a las personas que laboran en una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque, el 60%

presentan un nivel medio con tendencia a alto con un 60% de los trabajadores realizan una administración de una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque, seguido del 30% de presentar un alto nivel de administración de la unidad de gestión educativa local y por último el 10% presentan un bajo nivel de administración de la unidad de gestión educativa local.

Tabla 2

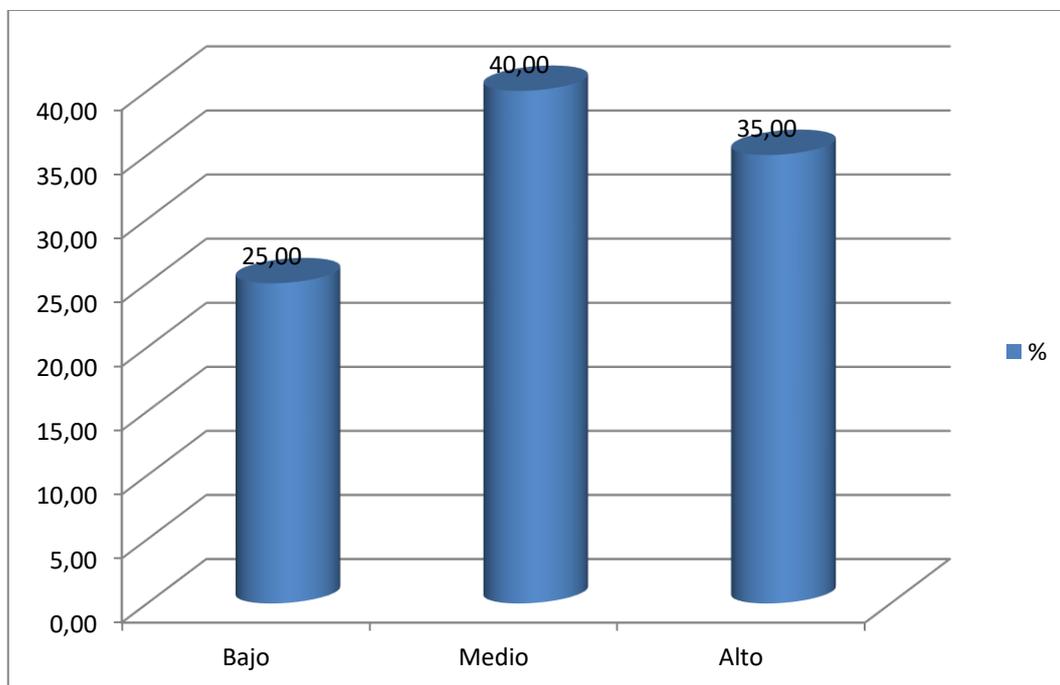
Nivel de la dimensión planeación

D1	f	%
Bajo	5	25.00
Medio	8	40.00
Alto	7	35.00
Total	20	100.00

Fuente: Elaboración según instrumentos recolectados.

Figura 2

Distribución porcentual del nivel de la dimensión planeación



Se observa en la muestra de estudio, aplicado a las personas que laboran en una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque, el 40% presentan un medio nivel de planeación, seguido del 35% de presentar un alto nivel

de planeación y por último el 25% presentan un bajo nivel de planeación.

Tabla 3

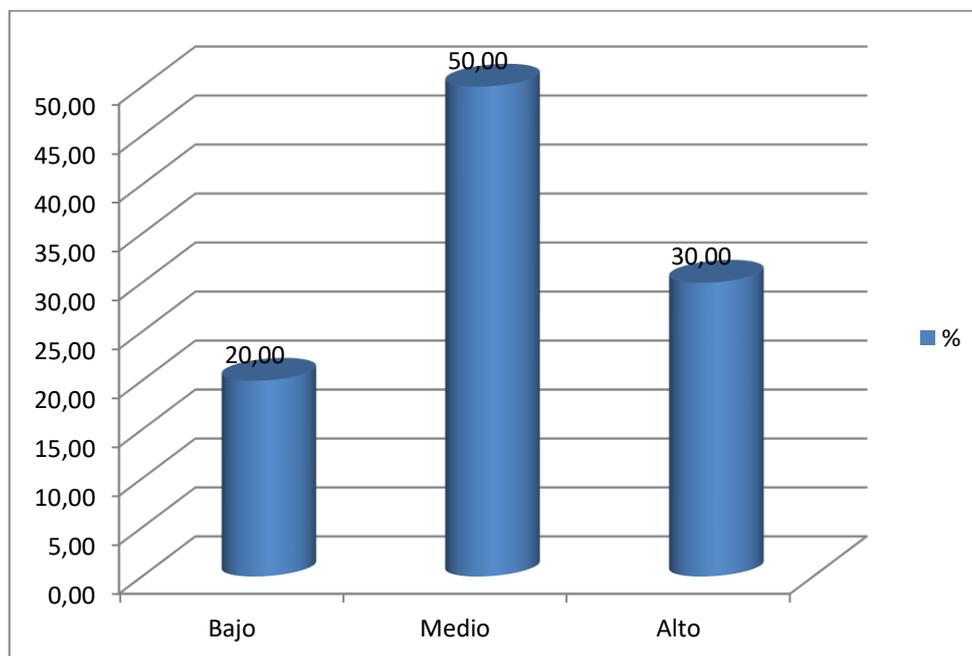
Nivel de la dimensión organización

Total	f	%
Bajo	4	20.00
Medio	10	50.00
Alto	6	30.00
Total	20	100.00

Fuente: Elaboración según instrumentos recolectados.

Figura 3

Distribución porcentual del nivel de la dimensión organización



Se observa en la muestra de estudio, aplicado a las personas que laboran en una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque, el 50% presentan un medio nivel de organización, seguido del 30% de presentar un alto nivel de organización y por último el 20% presentan un bajo nivel de organización

Tabla 4

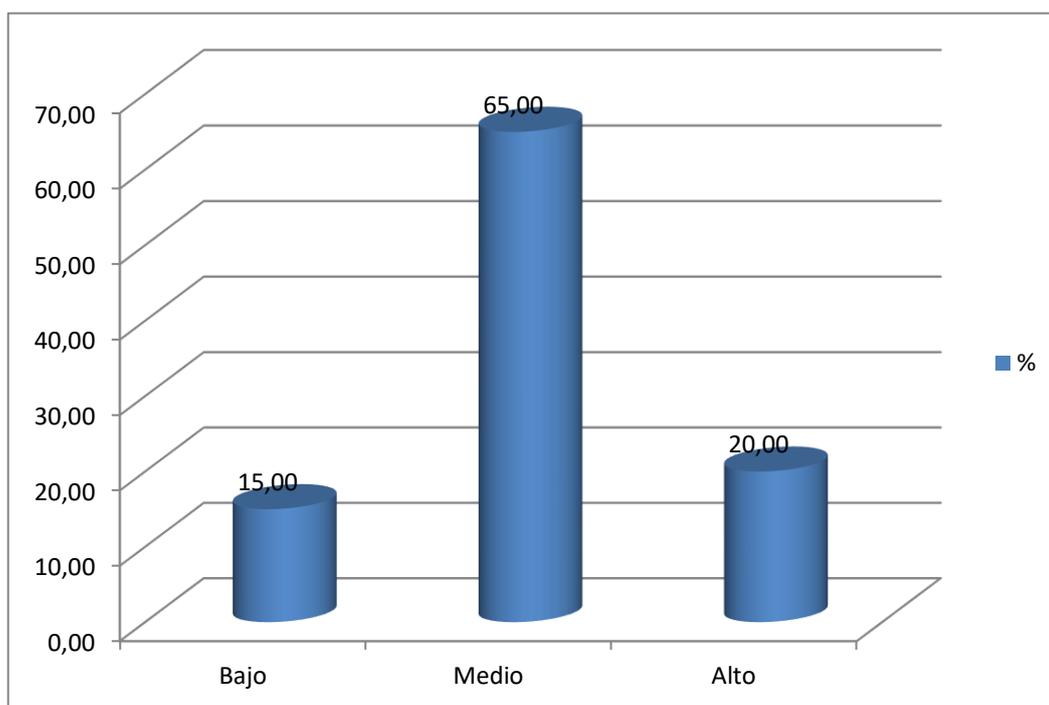
Nivel de la dimensión dirección

Total	f	%
Bajo	3	15.00
Medio	13	65.00
Alto	4	20.00
Total	20	100.00

Fuente: Elaboración según instrumentos recolectados.

Figura 4

Distribución porcentual del nivel de la dimensión dirección



Se observa en la muestra de estudio, aplicado a las personas que laboran en una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque, el 65% presentan un medio nivel de dirección, seguido del 20% de presentar un alto nivel de dirección y por último el 15% presentan un bajo nivel de dirección.

Tabla 5

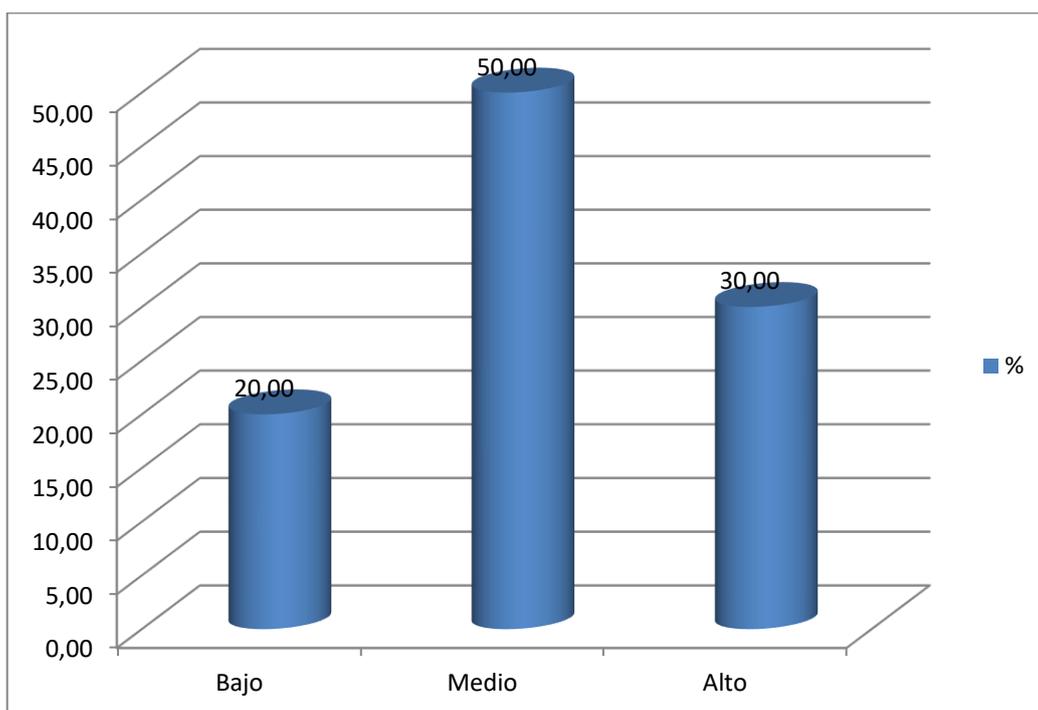
Nivel de la dimensión control

Total	f	%
Bajo	4	20.00
Medio	10	50.00
Alto	6	30.00
Total	20	100.00

Fuente: Elaboración según instrumentos recolectados.

Figura 5

Distribución porcentual del nivel de la dimensión control



Se observa en la muestra de estudio, aplicado a las personas que laboran en una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque, el 50% presentan un medio nivel de control, seguido del 30% de presentar un alto nivel de control y por último el 20% presentan un bajo nivel de control.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se establece la discusión teniendo como base los resultados establecidos. A través del tiempo se ha realizado varios trabajos de investigación acerca del presente tema sea a nivel internacional y nacional, siendo las variables de estudios los pilares fundamentales Propuesta de la Nueva Gestión Pública para mejorar la Administración de una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque.

Como objetivo 1 se diagnosticó la aplicación de la administración en las unidades de gestión educativa local del departamento de Lambayeque año 2021; y el 60% presentan un nivel medio con tendencia a alto con un 30% de los trabajadores en cuanto a su apreciación de la administración de una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque, seguido de un alto nivel de administración de la unidad de gestión educativa local y por último el 10% presentan un bajo nivel de administración de la unidad de gestión educativa local.

En su dimensión planeación se observa en la muestra de estudio, aplicado a las personas que laboran en una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque, el 40% presentan un medio nivel de planeación, seguido del 35% de presentar un alto nivel de planeación y por último el 25% presentan un bajo nivel de planeación.

En la dimensión organización se observa en la muestra de estudio, aplicado a las personas que laboran en una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque, el 50% presentan un medio nivel de organización, seguido del 30% de presentar un alto nivel de organización y por último el 20% presentan un bajo nivel de organización.

En la dimensión dirección se observa en la muestra de estudio, aplicado a las personas que laboran en una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque, el 65% presentan un medio nivel de dirección, seguido del 20% de presentar un alto nivel de dirección y por último el 15% presentan un bajo nivel de dirección.

En la dimensión de control se observa en la muestra de estudio, aplicado a las personas que laboran en una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque, el 50% presentan un medio nivel de control, seguido del 30% de presentar un alto nivel de control y por último el 20% presentan un bajo nivel de control.

Estos resultados son similares a los antecedentes establecidos en el presente estudio que señalan también como problema en la administración, siendo este el motivo del desarrollo de sus investigaciones tales como los hallazgos de De la Garza, Ylán & Barredo (2018) en la investigación “Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México.” La investigación buscó analizar las nuevas tendencias de la administración pública moderna en la práctica gestionaría de las instituciones del estado. La investigación fue de tipo descriptiva en su modalidad de análisis documental etnográfica. En los hallazgos se evalúa los elementos que sirven de base a la participación ciudadana desde la visión social, reforma del estado y políticas públicas. Asimismo, encuentra la carencia de pluralidad en la formación ciudadana de género para empoderarse de la gestión pública, por cuanto es fuerte la exclusión de género, edad, y problemas anexos a la organización. En las conclusiones plantea que la NGP no tiene aplicación práctica en alguna sociedad de América latina como es la mexicana.

Esto es comparable a los resultados de Álvarez, (2019) en su investigación tuvo como propósito el análisis del impacto de la nueva gestión pública en la política educativa de Finlandia y de Cataluña, España; su investigación fue de tipo cualitativa, este estudio le tomó dieciocho años con una población extensa tanto en Finlandia como en Cataluña; para ello utilizó instrumentos como: entrevistas semiestructuradas, fichas de observación del participante en una escuela de alta complejidad de Finlandia y, dos estancias pre doctorales en universidades (dos de Australia y una de Estados Unidos) de reconocido prestigio, análisis documental de doscientos veinte textos escritos referidos a políticas educativas, entre otros; para llegar a la siguiente conclusión: la política pública educativa de Finlandia y Cataluña promete una mirada politológica para profundizar y tener en cuenta los métodos y

técnicas de la nueva gestión pública en el sector educativo, es decir, que es importante tener conocimiento de qué herramientas, procedimientos o estrategias cuenta la nueva gestión pública para alcanzar un impacto positivo en la sociedad y tener resultados en la educación en la mejora de la calidad de los procesos de enseñanza. Para ello se recomienda que las políticas educativas de este sector deberían diseñarse en base a cinco estrategias (estrategia central, del control, del cliente, de las consecuencias y de la cultura), las mismas que, al aplicarse de manera metódica y rigurosa tendríamos resultados muy positivos, de esta manera se estaría reemplazando a la administración burocrática pública tradicional por un nuevo enfoque de trabajo efectivo (nueva gestión pública).

Del mismo modo, Parcerisa (2016) en su estudio tuvo como objetivo analizar el análisis de la recontextualización de la autonomía de la escuela pública en los espacios de Cataluña, España; su investigación está basada en el estudio de caso de tipo comparativo, para lo cual se seleccionaron dos escuelas de diferentes contextos, a quienes se les aplicó la técnica de encuesta en los docentes con el instrumento de entrevista semiestructurada mediante la observación directa, llegando a la siguiente conclusión: la autonomía escolar y la nueva gestión pública han tenido un impacto importante en la reforma educativa de los países sur europeos, en embargo a pesar de la evidencia internacional se requiere seguir investigando al respecto. Asimismo, se señalan los efectos que tienen en el poder desconcentrado entre directivos y docentes en las entidades educativas que se percibe un aumento de preponderancia del directivo. De igual manera acota que la autonomía escolar debe estar acompañada de una política educativa de tipo estructural para frenar la desigualdad y la segregación de tipo escolar. Para ello se deben utilizar las políticas focalizadas para brindar asistencia a las instituciones educativas más vulnerables a brindar una calidad de educación a los usuarios y evitar brechas profundas en la equidad educativa de los centros de red pública.

Ademas Apaza (2018) en su estudio tuvo como objetivo relacionar las variables gestión pública y por resultados del programa presupuestal de la UGEL de Abancay de la región Apurímac; su investigación fue de tipo correlacional transversal, en la cual trabajó con un grupo muestral de 64 participantes de la

UGEL de la institución antes mencionada a quienes aplicó un cuestionario de método documental, acopiando los datos que proporcionó el MEF mediante su plataforma de transparencia económica del Perú; la ejecución de presupuesto y gastos y el plan operativo institucional de la Ugel de Abancay en el periodo del 2015 y 2016. En las conclusiones plantea que: a) implementar estrategias más creativas y contextualizadas aplicando los principios de la nueva gestión pública para mejorar la provisión de los bienes y servicios revalorando a los funcionarios públicos de la educación, b) gestionar por resultados con el objetivo de integrar a proveer acciones que garanticen tres productos como: primero que las instituciones educativas deben tener las condiciones para que cumplan la carga de horas lectivas determinadas, los profesores que estén preparados deben implementar el currículo y tercero que los discentes de formación básica tengan los materiales educativos apropiados y necesarios para que alcancen los estándares establecidos de aprendizaje.

Por ello Agüero (2019) en su tesis tuvo el propósito de desarrollar un análisis que debe presentar el gestor público en educación de la ciudad de Lima; su investigación fue de tipo básico cualitativo en el que trabajó con 6 personas informantes que fueron 2 directores de colegios emblemáticos, 2 especialistas de la Ugel local y 2 especialistas de la Dirección regional de Lima metropolitana, a quienes se les aplicó entrevistas, fichas de observación y análisis de documentación escrita para llegar a la siguiente conclusión: a) el trabajo que realizan los gestores pedagógicos cumplen sus objetivos y tiene carácter efectivo, sin embargo, indican que no son evaluados en sus funciones por lo que no reciben ninguna retroalimentación. b) las habilidades, el trabajo en equipo, empoderamiento, las fortalezas la empatía, organización y el mantenimiento de un buen clima laboral, son cualidades que se considera muy importantes para llegar a consensos y resolver problemas c) mantener una comunicación asertiva en el equipo es otro factor muy fundamental para mejorar nuestro desempeño; asimismo sin mezclar lo laboral con lo personal.

También Dávalos-Monzón (2019) en su investigación sobre “La Nueva Gestión Pública y el Soporte Pedagógico para la Secundaria Rural en la Región Apurímac en el 2018.” El trabajo buscó relacionar las dos variables; siendo una

investigación de tipo sustantiva en el nivel descriptivo con diseño correlacional no experimental. La muestra estuvo conformada por 88 participantes que fueron elegidos de modo intencional. Los resultados evidencian vinculación significativa entre las dos variables con un índice de 0,581 lo que se infiere que cuando existe una mejor aplicación de la nueva gestión mayor será el soporte pedagógico. En las conclusiones determinan que se comprobó la hipótesis de la existencia de relación entre las variables.

Y Morote-Ventura (2019) en su investigación "Gestión administrativa y los procesos de las compras públicas en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho, 2019" buscó determinar la incidencia de una gestión en las compras públicas. Para ello la investigación fue de enfoque mixto no experimental con un diseño de triangulación recurrente. Escogió como muestra a 374 docentes y 10 trabajadores de la gerencia regional de educación. En los resultados se encontró que 68,7% consideran que la gestión es adecuada y significativa a los procesos de compra. En las conclusiones plantea que debe existir un sistema de contratación acorde al estándar internacional para la transparencia y confiabilidad de los resultados para que se fortalezca la administración pública y sea garantía para los presupuestos del estado, garantizando lo previsto en bienes y servicios como parte del estado moderno.

Como objetivo 2 se diseñó una propuesta de la Nueva Gestión Pública para mejorar la Administración de la unidad de gestión educativa local del Departamento de Lambayeque 2021; comprendiendo las dimensiones de estudio cuya función es la formulación, coordinación, seguimiento y evaluación de prioridades del gobierno; constituyéndose en una institución conducente al desarrollo de los procesos formulación y difusión de la visión concertada y compartida de lo que debe ser el diseño del país para el futuro a partir de sus diferentes niveles de gobiernos (Rodríguez, 2018). De aquí que este instrumento ofrece el diseño para la construcción del futuro de la entidad, aunque el futuro resulte imprevisible. Presupuesto por resultados que se constituye en una estrategia de gestión que vincula la asignación de recursos del presupuesto a los bienes y servicios y los resultados que deben favorecer a la población con rasgos de medición, la gestión por procesos es un propósito de política pública para favorecer la simplificación

administrativa en las organizaciones del estado a diferentes niveles para la generación de resultados.

Y por último el objetivo 3 se validó una propuesta de mejora en la Nueva Gestión Pública para la Administración de la unidad de gestión educativa local del Departamento de Lambayeque 2021 a criterio de juicio de expertos quienes dieron su conformidad tanto en el diseño como en aplicabilidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Objetivo 1, se diagnosticó la aplicación de la administración en las unidades de gestión educativa local del departamento de Lambayeque año 2021; y se realizó a través de dimensiones y el 40% presentan un medio nivel de planeación, el 50% presentan un medio nivel de organización, el 65% presentan un medio nivel de dirección, el 50% presentan un medio nivel de control, por último el 60% presentan un nivel medio con tendencia a alto con un 60% de las trabajadores realizan una administración de una unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque.
2. Objetivo 2, se diseñó una propuesta de la nueva gestión pública Para Potenciar la Administración de una Unidad de Gestión Educativa Local de la Región de Lambayeque 2021; comprendiendo las dimensiones de estudio cuya función es la formulación, coordinación, seguimiento y evaluación de prioridades del gobierno; constituyéndose en una institución conducente al desarrollo de los procesos formulación y difusión de la visión concertada y compartida de lo que debe ser el diseño del país.
3. Objetivo 3, se validó una propuesta de mejora en la nueva gestión pública para la administración de la unidad de gestión educativa local del departamento de Lambayeque 2021 a criterio de juicio de expertos quienes dieron su conformidad tanto en el diseño como en aplicabilidad

VII. RECOMENDACIONES

1. Implementar y aplicar la presente propuesta de mejora a nivel de dicho órgano intermedio. Así mismo estandarizar el servicio de atención que se brinda a los usuarios educativos.
2. Implantar como política de dirección, la atención individualizada y de calidad para los usuarios educativos, atendiendo sus necesidades de manera proactiva, con los horarios flexibles y adecuados, estableciendo buenas relaciones interpersonales, de escucha activa y comunicación asertiva.
3. Garantizar en el personal el manejo de competencias tales como la orientación al servicio, responsabilidad, mayor iniciativa y comportamiento ético; para lo cual se debe desarrollar talleres de sensibilización, de capacitación y/o formación relacionados a la calidad del servicio de atención al usuario.

VIII. PROPUESTA

Modelo	¿Qué es?	¿Con qué fin?	Acciones Generales	Actividades detalladas
Nueva gestión pública	Es un conjunto de elementos, actividades y acciones a través de los cuales las entidades del estado se orientan al logro de propósitos y fines enmarcadas en las políticas gubernamentales (Corrales-Angulo, 2018)	Es un conjunto de procesos, actividades y herramientas que serán implementadas con talleres y que se utilizan para alcanzar bienes y servicios donde el beneficiado es el usuario o ciudadano.	Planeamiento del estado	Reconocimiento y asunción de políticas Determinación de procesos de gestión
			Planeamiento estratégico	Determinación de misión y visión. Determinación de fortalezas y debilidades. Planteamiento de objetivos y medios para alcanzarlos
			Presupuesto por resultados	Determinación de recursos de ingreso y egreso. Gastos asociados a la productividad.
			Gestión por procesos	Procesos por resultados. Procesos dirigidos por objetivos estratégicos
			Simplificación administrativa	Reconocimiento de procesos fluidos. Personal idóneo para alcanzar procesos eficientes.
			Sistema digital	Propuesta de plataforma para empoderar al usuario Transparencia de procesos administrativos.
Gobierno abierto	Capacitar al usuario en la NGP Procesos transparentados de comunicación.			

REFERENCIAS

- Agüero Ynca, M. L. (2019). *Análisis del perfil del gestor público en el sector educación*. Lima: Ucv.
- Aguilar Villalobos, C. (2018). Desafíos de la innovación pública en municipalidades. *InterNaciones*, 5 (13), 43-59. <http://www.internaciones.cucsh.udg.mx/index.php/inter/article/view/7065>
- Álvarez Jiménez, G. (19-06-2019). *Política educativa de excelencia y estrategias de la nueva gestión pública. Estudios de caso: Finlandia y Catalunya*. Barcelona - España: TDX.
- Antoni, V. y. (2015). Nueva gestión pública y educación: elementos teóricos y conceptuales para el estudio de un modelo de reforma educativa global. En v. Y. Antoni, *nueva gestión pública y educación: elementos teóricos y conceptuales para el estudio de un modelo de reforma educativa global* (págs. 132,599 y 622). Barcelona: Campinas.
- Antón, F. (2018). Transparencia y Reserva de la información para mejorar la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2015. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/249>
- Apaza Paico, D. V. (2018). *Relación entre la nueva gestión pública y gestión por resultados de los programas presupuestales en la unidad de gestión educativa local de Abancay - Apurímac 2015-2016*. Abancay - Apurímac.
- Aranda M, Ordoñez L, y Peralta C. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI.
- Céspedes, A. R. (2020). Gobernabilidad y Gobernanza en las Unidades de Gestión Educativas Locales del Perú. *Revista Iberoamericana de Educación*, 97-119.
- Chávez-Soto, E. & Chavez, M. (2019). La nueva gestión pública y su relación con

la Modernidad del estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC Lima Norte 2016-2018. (Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres).
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5665/trab_innv_mae_Chavez_abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chica-Vélez, S. A. y Salazar-Ortiz, C. A. (2021). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *opera*, 28, 17-51. doi: <https://doi.org/10.18601/16578651.n28.02>.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=c8a2e21d-1200-430c-87c1-e144341b0248%40pdc-v-sessmgr03>

Chica, S. y C. Salazar (2016). Nueva y posnueva gestión pública. ¿Continuidad o ruptura de las doctrinas de reforma a partir de 1990?”, *Administración & Desarrollo*, 46(1), pp. 100-125.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=c8a2e21d-1200-430c-87c1-e144341b0248%40pdc-v-sessmgr03>

Christensen, T. y Y. Fan (2018). Post-New Public Management: A New Administrative Paradigm for China?, *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), pp. 389-404, doi: <https://doi.org/10.1177/0020852316633513>.

Coha, L. (2018). Control Interno en la Gestión Pública. El Caso en una entidad del Estado, año 2017.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=c8a2e21d-1200-430c-87c1-e144341b0248%40pdc-v-sessmgr03>

Contraloría (2016). Sistema de gestión de calidad; recuperado de <http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/GDES2.pdf>

Corrales Angulo, A. (2018) Universidad Continental. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/estos-son-los-5-cambios-que-propone-la-nueva-gestion-publica>.

- Dávalos-Monzón, R. (2019). La Nueva Gestión Pública y el Soporte Pedagógico para la Secundaria Rural en la Región Apurímac en el 2018. (Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43816/D%c3%a1valos_MR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la Garza, DJ, Ylán, E. & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 81, 2018. Universidad del Zulia, Venezuela. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=c8a2e21d-1200-430c-87c1-e144341b0248%40pdc-v-sessmgr03>
- Guerrero, O. (2019). Neoliberalismo y neogerencia pública, *read*, 25(2), pp. 4-21, doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1413-2311.246.90269>. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=c8a2e21d-1200-430c-87c1-e144341b0248%40pdc-v-sessmgr03>
- Guerrero (2016). Gestión municipal y comercio informal en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2016. (Universidad César vallejo) Repositorio institucional.
- Gómez, S & Medina, A. (2017). Gestión del conocimiento en las UGEL de Limametropolitana 2017 - Lima. Tesis para obtener el grado académico demagíster en gestión pública, Perú
- Loria R. (2017). Como alcanzar metas y objetivos en una empresa, Recuperado de <https://mipropiojefe.com/como-alcanzar-metas-y-objetivos-en-una-empresa/>
- MEF (2016). Que es el TUPA; Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)
- Mendoza, W. García, T. Delgado, M. Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

- Milanesi, A. y C. Ramos (2017). Public Management Models, Latin America, en A. Farazmand (ed.), Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance, Amsterdam: Springer, doi: https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_2692-1
- Morote-Ventura, D. (2019). Gestión administrativa y los procesos de las compras públicas en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho, 2019. (tesis de doctorado, UCV) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43963/Morote_VDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ochsenius, I. (2018). Mecanismo de Control Interno que Complementan y Fortalecen el Control Jurídico de la Contratación Pública Española. (Internal Control Mechanism that complements and strengthens the legal control of Spanish public procurement). <https://zaguan.unizar.es/record/76131/files/TESIS-2019-007.pdf>
- Parcerisa, L. (2016). La Nueva Gestión Pública y la Reforma Educativa: La recontextualización de la autonomía escolar en diferentes contextos en Cataluña. *Revista portuguesa de Educación*, 359-390. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=c8a2e21d-1200-430c-87c1-e144341b0248%40pdc-v-sessmgr03>
- Penz, O. et al. (2017). Post-bureaucratic encounters: Affective labour in public employment services. *Critical Social Policy*, 1-22. [10.1177/0261018316681286](https://doi.org/10.1177/0261018316681286)
- Reátegui, C. (2016). La Gestión Administrativa y Productividad en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba, 2016.
- Ríos, W. (2018). Gestión por resultados y administración pública en la Policía Nacional del Perú, Lima – 2018.
- Rodríguez, C. (2018). Análisis de la implementación de la Política Pública de seguridad ciudadana en Bogotá (1995-2015).

- Romero Y. (2016). Gestión de calidad; Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos54/toma-de-decisiones/toma-dedecisiones2.shtml>
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=c8a2e21d-1200-430c-87c1-e144341b0248%40pdc-v-sessmgr03>
- Rodríguez, R. F. (2017). El Derecho de acceso a la información pública como un derecho fundamental. *Revista de Derecho* Vol.38, N°1, Año 2017/-25. <https://www.lamjol.info/index.php/LRD/article/view/5816>
- Toledo, M. (2016). *Políticas Públicas y Gestión Pública*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Facultad de Ciencias Contables y Finanzas Corporativas.
- Trujillo, C. A. (2018). La educación y su relación con la administración pública y gobernaza. *justicia* , 456-470.
- Sidharth, L. (2016). Understanding Social Media Peer Communication and Organization–Public Relationships: Evidence From China and the United States. Volume: 94 issue: 1, page(s): 81-101. DOI: <https://doi.org/10.1177/1077699016674187>.
- Untiveros, W. (2018). Mecanismo de control y corrupción de funcionarios en la sociedad de Beneficencia pública de Ayacucho 2018. *Gestión Pública*. Universidad César Vallejo, Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26444/untiveros_cw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Volacu, A. (2018). Justice, Efficiency, and the New Public Management, *Australian Journal of Public Administration*, 77(3), pp. 404-414, doi: <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12263>.
- Ynca, M. L. (2019). *Análisis del perfil del gestor público en el sector educación*. Lima: ucv
- Zabala-Villalón, G., Ganga, C., Rojas, R., Torres, B. & Leiva, L. (2020).

Implementación de un programa público de salud mental escolar en Chile en el contexto de la nueva gestión pública. GESTIÓN Y POLÍTICA PÚBLICA VOLUMEN XXIX, NÚM. 2, SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 PP. 447-475
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=c8a2e21d-1200-430c-87c1-e144341b0248%40pdc-v-sessmgr03>

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Nueva gestión pública	Es un conjunto de elementos, actividades y acciones a través de los cuales las entidades del estado se orientan al logro de propósitos y fines enmarcadas en las políticas gubernamentales (Corrales- Angulo, 2018)	Es un conjunto de procesos, actividades y herramientas que utilizan para alcanzar bienes y servicios donde el beneficiado es el usuario o ciudadano.	Planeamiento del estado	Reconocimiento y asunción de políticas Determinación de procesos de gestión	Si-No
			Planeamiento estratégico	Determinación de misión y visión. Determinación de fortalezas y debilidades. Planteamiento de objetivos y medios para alcanzarlos	
			Presupuesto por resultados	Determinación de recursos de ingreso y egreso. Gastos asociados a la productividad.	
			Gestión por procesos	Procesos por resultados. Procesos dirigidos por objetivos estratégicos	
			Simplificación administrativa	Reconocimiento de procesos fluidos. Personal idóneo para alcanzar procesos eficientes.	
			Sistema digital	Propuesta de plataforma para empoderar al usuario Transparencia de procesos administrativos.	
			Gobierno abierto	Capacitar al usuario con el NGP Procesos transparentados de comunicación.	
Administración	Es un conjunto de fases o procesos que se orientan al logro de fines o propósitos de tipo de planeación, organización, dirección y control para resolver problemas se debe tener en cuenta la planificación para ello se debe tener objetivos claro y procesos fluidos (Koontz y O'donnell, 2013)	Es un proceso continuo, sistemático y sostenido que deben evidenciar las Ugeles en el desarrollo de sus actividades como unidades intermedio de administración de la educación brindando un servicio eficiente y eficaz a sus administrados.	Planeación	-Herramientas de gestión para alcanzar los propósitos - programación de actividades - Planificación de los roles y relaciones	Alto Medio bajo
			Organización	- Documentos de gestión: MOF y ROF - Trabajo por roles y puestos - Organigrama funcional	Alto Medio bajo
			Dirección	- Uso de sistemas de comunicación - Motivación y estimulación - Delegación funcional de los cargos	Alto Medio bajo
			Control	- Valoración del trabajo por desempeños - Retro alimentación de procesos y actividades - Monitoreo y remediación de procesos	Alto Medio bajo

ANEXO 2

Cuestionario de Administración

Objetivo:

Instrucciones: A partir de las proposiciones que se muestran en las dimensiones marca en los números de acuerdo a tu parecer.

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

Dimensiones	Nº	Ítems	ESCALA			
			1	2	3	4
Planeación	1	Los objetivos laborales que se desean alcanzar son precisos y claros para los que laboran en el Ugel.				
	2	Los metas establecidas dentro de la Ugel se comunican o lo conocen todo el personal que labora dentro de ella				
	3	Se determinan cronogramas para las actividades de acuerdo a los planes de Larco, mediano y corto plazo en las áreas de trabajo de la Ugel				
	4	Se considera a los programas de desarrollo institucional se considera en la planeación de futuro.				
	5	Cada área de trabajo considera planes laborales de puesto para alcanzar la eficiencia y eficacia.				
Organización	6	Se ha considerado oportuno insertar cambios al manual de organización de funciones de la Ugel.				
	7	Los trabajadores de la Ugel cumplen con los lineamientos establecidos en el ROF.				
	8	Existe delegación de funciones acorde a los perfiles profesionales que exige cada puesto laboral.				
	9	Los puestos están cubiertos por personas idóneas de cuerdo al perfil de puesto de trabajo.				
	10	El puesto de trabajo asignado tiene coherencia con el organigrama funcional.				
Dirección	11	Se percibe los mecanismos de comunicación entre directivos de las áreas de trabajo laboral.				
	12	La comunicación es fluida entre jefes de áreas y subordinados de la Ugel.				
	13	Existe una comunicación fluida y efectiva entre jefes y trabajadores; así como con los usuarios de la Ugel.				

	14	Se motiva a los trabajadores por el desempeño desarrollado al interior de la Ugel				
	15	Existe valoración efectiva al trabajo desarrollado por los trabajadores o servidores públicos.				
	16	Se reconoce formalmente el buen desempeño desplegado por los empleados y servidores de la Ugel				
	17	Se utiliza la división del trabajo de manera coordinada en los integrantes de cada área.				
	18	La delegación de funciones se realiza atendiendo a las normas vigentes y al perfil profesional				
Control	19	Existe evaluación del puesto cada cierto tiempo para orientarlo a la mejora				
	20	Existen indicadores de calidad que ayuden a las evaluaciones del desempeño del personal que labora en la Ugel				
	21	Se determinan las dificultades y errores de administración para regularlos y controlarlos para la mejora del desempeño laboral				
	22	Se aplica los conocimientos que se van adquiriendo después de cada capacitación que se da a los empleados				
	23	Se monitorea y supervisa el servicio de atención de los empleados hacia los administrados o público.				
	24	Se controla a las áreas para que cumplan los objetivos propuestos en la Ugel				
	25	Existe retroalimentación de las capacitaciones que se dan para reforzar la eficiencia y eficacia del servicio al público.				
SUB TOTAL						
PUNTAJE TOTAL						