



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Análisis de la modernización en la calidad del servicio en la
UGEL de Satipo, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Tovar Gaspar, Thais Milagros (orcid.org/0000-0002-5188-9300)

ASESORES:

Dr. Charry Aysanoa, Juan Marciano (orcid.org/0000-0003-3728-1291)

Dra. Flores Mejia, Gisella Socorro (orcid.org/0000-0002-1558-7022)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi madre que me dio la vida; a mi padre por enseñarme a vivirla y a mi hija Amy Lorraine por ser mi motor y motivo para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores de tesis, al Dr. Juan Charry Aysanoa, por haber sido quien me ha ayudado a encontrar los caminos y me ha proporcionado la ayuda y las herramientas necesarias para llevar esta tesis a buen puerto. A la Dra. Gisella Flores Mejía, por darme la oportunidad de realizar este trabajo, y guiarme en los pasos necesarios. Al director de la UGEL Satipo, que me ha permitido desarrollar este trabajo en la entidad que dignamente conduce y darme las facilidades para realizar las entrevistas pertinentes.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHARRY AYSANO A JUAN MARCIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Análisis de la modernización en la calidad del servicio en la UGEL de Satipo, 2023", cuyo autor es TOVAR GASPAS THAIS MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHARRY AYSANO A JUAN MARCIANO DNI: 04064090 ORCID: 0000-0003-3728-1291	Firmado electrónicamente por: JMARCIA NOCA el 07-01-2024 11:05:11

Código documento Trilce: TRI - 0720152



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TOVAR GASPAR THAIS MILAGROS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Análisis de la modernización en la calidad del servicio en la UGEL de Satipo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
TOVAR GASPAR THAIS MILAGROS DNI: 71879618 ORCID: 0000-0002-5188-9300	Firmado electrónicamente por: TMTOBART el 05-01- 2024 09:52:51

Código documento Trilce: INV - 1423002

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
RESUMO	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	16
3.3 Escenario de estudio.....	16
3.4 Participantes	16
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.6 Procedimientos	17
3.7 Rigor científico	18
3.8 Método de análisis de datos.....	18
3.9 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
VII. PROPUESTA.....	34
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorización apriorística	16
Tabla 2. Informantes de la investigación	17

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modernización del Estado: caso la UGEL de Satipo	19
Figura 2. Calidad de servicio en la UGEL de Satipo	26

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue comprender la modernización del Estado para la calidad del servicio en la UGEL, 2023. Se realizó con la orientación del paradigma Interpretativo-Naturalista, enfoque cualitativo, método inductivo, tipo básico, nivel descriptivo y diseño Fenomenológico-Hermenéutico. Los informantes fueron: dos especialistas de la UGEL, dos usuarios (docentes) y dos administrativos. Se empleó la técnica de la entrevista en profundidad con una guía de entrevista semiestructurada. Se cumplieron criterios de confirmabilidad, auditabilidad y credibilidad. Se utilizó el Atlas.Ti para el procesamiento de datos cualitativos. Los resultados muestran que la modernización no se realiza acorde al avance de la ciencia y tecnología del mundo moderno. Muchas de las actividades realizadas las hacen de modo tradicional y los presupuestos en la institución pública no son suficientes para modernizar todo el aparato administrativo y de servicios para dar una óptima atención a los usuarios. A ello se suma que parte del personal no brinda un trato adecuado a los usuarios. Se concluye que la modernización parcial está ocasionando que no se brinde una calidad de servicio esperada en cuanto a lo tangible, confiabilidad, seguridad del servicio, capacidad de respuesta y empatía.

Palabras clave: modernización, Estado, calidad de servicio, educación.

ABSTRACT

The objective of the research was to understand the modernization of the State for the quality of service in the UGEL of Satipo, 2023. It was carried out with the orientation of the Interpretative-Naturalistic paradigm, qualitative approach, inductive method, basic type, descriptive level and Phenomenological-Hermeneutic design. The informants were: two specialists from the UGEL, two users (teachers) and two administrative staff from the same UGEL. The interview technique was used in in-depth interview with a semi-structured interview guide. Confirmability, auditability and credibility criteria were met. Atlas.ti was used for qualitative data processing. The results show that modernization is not in line with the progress of science and technology in the modern world. Many of the activities they do so in a traditional way and the budgets that are managed in the public institution are not enough to modernize the entire administrative and service apparatus to provide optimal attention to users. Added to this is the fact that some of the staff do not provide adequate treatment to users. It is concluded that partial modernization is causing an expected quality of service not to be provided in terms of tangibles, reliability, service security, responsiveness and empathy.

Keywords: modernization, State, quality of service, education.

RESUMO

O objetivo da pesquisa foi compreender a modernização do Estado para a qualidade do serviço na UGEL de Satipo, 2023. Foi realizado com a orientação do paradigma Interpretativo-Naturalístico, abordagem qualitativa, método indutivo, tipo básico, nível descritivo e desenho fenomenológico-hermenêutico. Os informantes foram: dois especialistas da UGEL, dois usuários (professores) e dois funcionários administrativos da mesma UGEL. A técnica de entrevista foi utilizada em entrevista em profundidade com roteiro de entrevista semiestruturada. Critérios de confirmabilidade, auditabilidade e credibilidade foram atendidos. O Atlas.ti foi utilizado para o processamento dos dados qualitativos. Os resultados mostram que a modernização não está em consonância com o progresso da ciência e da tecnologia no mundo moderno. Muitas das atividades que realizam são feitas de forma tradicional e os orçamentos que são geridos no As instituições públicas não são suficientes para modernizar todo o aparato administrativo e de serviços para oferecer o melhor atendimento aos usuários. Soma-se a isso o fato de parte da equipe não oferecer tratamento adequado aos usuários. Conclui-se que a modernização parcial está fazendo com que a qualidade esperada do serviço não seja prestada em termos de tangibilidade, confiabilidade, segurança do serviço, capacidade de resposta e empatia.

Palavras-chave: modernização, Estado, qualidade do serviço, educação.