



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Modelo de gobierno abierto para el fortalecimiento de la calidad del
servicio en una institución educativa pública de Chongoyape

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

AUTOR:

Alarcon Diaz, Jorge Duberlin (orcid.org/0000-0003-3011-1695)

ASESORES:

Dr. Oyola Cortez, Hugo Milton (orcid.org/0000-0002-1028-3150)

Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia (orcid.org/0000-0001-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por ser mi faro y proporcionarme sabiduría en todo momento, lo que me ha permitido alcanzar logros significativos en mi vida. También, deseo expresar mi gratitud a mis padres, Delicia y Juan, a mi esposa, Rosa, y a mis Hijos, Jorge Alonso, Aaron Duberly y Luana Valeria y hermanos, quienes me han brindado un apoyo incondicional a lo largo de la realización de esta tesis. Han estado a mi lado, ofreciendo su cariño, comprensión y palabras de motivación y aliento, lo que ha sido fundamental para lograr cumplir este objetivo.

Jorge Duberlin.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a mi familia, cuyos frutos se reflejan en esta investigación. A Orlando mi hermano, les estoy profundamente agradecido, ya que, con su apoyo, fue posible la realización del trabajo de investigación. También deseo reconocer a los docentes por sus valiosas enseñanzas y su experiencia en investigación, que nos permitieron completar esta investigación de manera.

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..... | 19 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 19 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 19 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 20 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21 |
| 3.5. Procedimientos: | 21 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos: | 22 |
| IV. RESULTADOS..... | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 30 |
| VII.CONCLUSIONES | 38 |
| VII. RECOMENDACIONES | 39 |
| VIII. PROPUESTA..... | 40 |
| REFERENCIAS | 45 |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Distribución de indicadores de expectativas..... | 23 |
| Tabla 2 Distribución de indicadores de factor humano..... | 24 |
| Tabla 3 Distribución de indicadores de satisfacción del usuario | 24 |
| Tabla 4 Distribución de indicadores de valor percibido | 25 |
| Tabla 5 Resultado de la dimensión expectativa del usuario..... | 26 |
| Tabla 6 Resultado de la dimensión factor humano | 26 |
| Tabla 7 Resultado de la satisfacción del usuario | 27 |
| Tabla 8 Resultado de la dimensión valor percibido | 28 |
| Tabla 9 Resultado de la variable calidad de servicio..... | 29 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Diseño de investigación | 19 |
| Figura 2 Diseño de la propuesta | 41 |

RESUMEN

Las entidades educacionales en la región enfrentan muchas dificultades proporcionando una prestación de servicio de muy baja calidad a los interesados debilitando su posición ante la colectividad por tanto el propósito de esta investigación fue proponer un modelo de gobierno abierto con el fin de mejorar la calidad del servicio en una institución educativa pública en Chongoyape, en el año 2023. El diseño del estudio se enmarcó en una metodología con enfoque cuantitativo de tipo básica no experimental y diseño descriptivo propositivo. La población de interés y muestra consistieron en 47 empleados de dicha institución. El instrumento empleado fue el cuestionario con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.801. Los resultados indicaron que, el 65.96% se encuentra en el nivel medio, seguido por un 21% en el nivel bajo. Solo un 12.3% en nivel alto, lo que sugiere que existen limitaciones en la calidad del servicio. En conclusión, se desarrolló un modelo de gobierno abierto orientado a promover la transparencia, la participación de la ciudadanía, la colaboración en la toma de decisiones y la gestión de los recursos públicos. Los hallazgos revelan las áreas en las que se deben implementar cambios para lograr mejoras en la calidad del servicio.

Palabras clave: Política pública, recursos humanos, gestión pública.

ABSTRACT

Educational entities in the region face many difficulties providing very low quality service provision to those interested, weakening their position before the community. Therefore, the purpose of this research was to propose an open government model in order to improve the quality of service. in a public educational institution in Chongoyape, in the year 2023. The study design was framed in a methodology with a basic non-experimental quantitative approach and purposeful descriptive design. The population of interest and sample consisted of 47 employees of said institution. The instrument used was the questionnaire with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.801. The results indicated that 65.96% are at the medium level, followed by 21% at the low level. Only 12.3% at a high level, which suggests that there are limitations in the quality of the service. In conclusion, an open government model was developed aimed at promoting transparency, citizen participation, collaboration in decision-making and the management of public resources. The findings reveal areas where changes must be implemented to achieve improvements in service quality.

Keywords: public policy, human resources, public management



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OYOLA CORTEZ HUGO MILTON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Modelo de gobierno abierto para el fortalecimiento de la calidad del servicio en una Institución Educativa pública de Chongoyape", cuyo autor es ALARCON DIAZ JORGE DUBERLIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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 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.

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| OYOLA CORTEZ HUGO MILTON DNI: 16408554 ORCID: 0000-0002-1028-3150 | Firmado electrónicamente por: HOYOLA el 08-01- 2024 16:28:45 |

Código documento Trilce: TRI - 0710275