

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS**

**MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**



**LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DEL  
SERVICIO EN LA UGEL MOYOBAMBA, SAN MARTÍN.**

**Tesis**

**Para optar el grado académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,  
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**LETTY ELIZABETH VELA TUANAMA**

Tingo María - Perú

2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**UNIDAD DE POSGRADO FCEA**  
**DIRECCIÓN**



“Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**Nro. 034-2024-UPG-FCEA-UNAS**

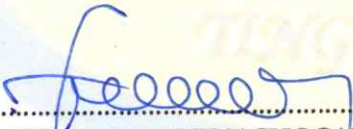
En la ciudad universitaria, siendo las **03:05pm**, del lunes 23 de diciembre del 2024, reunidos en la plataforma Microsoft Teams de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada:

**LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UGEL MOYOBAMBA, SAN MARTÍN**, a cargo de la candidata al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención Gestión Pública: **Letty Elizabeth Vela Tuanama**.


Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADA** la sustentación con el calificativo de **BUENO**.


Acto seguido, a horas **4:30 p.m.** el presidente dio por culminada la sustentación, procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 23 de diciembre de 2024

  
DR. LUIS A. MORALES Y CHOCANO  
PRESIDENTE DEL JURADO



  
DR. JHON H. MELENDEZ ORDOÑEZ  
MIEMBRO DEL JURADO

  
M.Sc. MONICA G. JUSTIANIANO ADVINCULA  
MIEMBRO DEL JURADO

  
DR. INOCENTE F. SALAZAR ROJAS  
ASESOR



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

## CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 338 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Jefe de la Unidad de Soporte Científico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

### CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

### Programa de Estudio:

Maestría en Ciencias Económicas Mención: Gestión Pública

### Tipo de documento:

Tesis  X Trabajo de Suficiencia Profesional

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE	
		SIMILITUD	CONTENIDO GENERADO POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL
LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UGEL MOYOBAMBA, SAN MARTÍN	LETTY ELIZABETH VELA TUANAMA	16 % Dieciséis	0 % Cero

Tingo María, 28 de octubre de 2025.

 UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO  
  
ING. EINSTEIN A. ORTIZ MORALES  
JEFE

C.C. Archivo



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
OFICINA DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRO, INVESTIGACIÓN DOCENTE y TESISISTA**

**I. DATOS GENERALES DE POSGRADO**

**Universidad** : Universidad Nacional Agraria de la Selva

**Escuela de Posgrado**

**Maestría** : Ciencias Económicas

**Mención** : Gestión Pública

**Título de Tesis** : LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UGEL MOYOBAMBA, SAN MARTÍN

**Autor** : Letty Elizabeth Vela Tuanama

**Asesor de Tesis** : Inocente Feliciano Salazar Rojas

**Programa de Investigación** : Desarrollo social

**Línea (s) de Investigación** : Gestión Pública

**Eje Temático de Investigación:** Gestión municipal


**Lugar de Ejecución** : Tingo María

**Año** : 2024

**Duración** : Inicio enero 2023  
Término octubre 2023

**Financiamiento** : S/. 3,200.00 (Propio)

  
 Bach. Letty E. Vela Tuanama  
 TESISISTA

  
 Dr. Inocente F. Salazar Rojas  
 ASESOR DE TESIS

## **DEDICATORIA**

Llena de regocijo, de amor y esperanza,  
dedico el presente trabajo de investigación a mi madre,  
quien representa mi pilar para seguir adelante.

Asimismo, a la entidad que me permitió recabar  
la información necesaria para llevar a cabo la aplicación de los  
instrumentos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer sinceramente a mi madre.

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva,  
profesores y asesores por brindarme

los conocimientos para optar el grado de magister.

A mi asesor de tesis, el Dr. Inocente F. Salazar Rojas, por su apoyo en  
todo momento.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
ÍNDICE .....	v
INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Interrogantes .....	5
1.2.1. Interrogante principal.....	5
1.2.2. Interrogantes específicas: .....	5
1.3. Justificación.....	6
1.4. Objetivos .....	7
1.4.1. Objetivo general .....	7
1.4.2. Objetivos específicos .....	7
1.5. Hipótesis .....	8
1.5.1. Hipótesis general.....	8
1.5.2. Hipótesis específicas.....	8
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	9
2.1. Tipo y nivel de investigación .....	9
2.1.1. Tipo de investigación.....	9
2.1.2. Nivel de investigación.....	9
2.2. Diseño de investigación .....	9
2.3. Población .....	10
2.4. Muestra .....	10
2.5. Técnicas de recolección de información .....	11
2.6. Instrumentos de recolección de información .....	12
2.7. Técnicas de análisis estadístico .....	12
CAPITULO III: REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	13
3.1. Antecedentes de investigación.....	13
3.1.1. Antecedentes internacionales .....	13

3.1.2. Antecedentes nacionales .....	14
3.1.3. Antecedentes locales .....	15
3.2. Teorías básicas .....	17
3.2.1. Modernización de la gestión .....	17
3.2.2. Dimensiones de la modernización de la gestión .....	22
3.2.2.1. Gobierno abierto .....	22
3.2.2.2. Gobierno electrónico .....	23
3.2.2.3. Articulación interinstitucional .....	24
3.2.3. Calidad del servicio .....	24
3.2.4. Dimensiones de la calidad del servicio .....	26
3.2.4.1. Operatividad .....	26
3.2.4.2. Eficiencia .....	26
3.2.4.3. Satisfacción .....	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	28
4.1. Descripción de la muestra .....	28
4.2. Modernización de la gestión en la UGEL Moyobamba .....	29
4.3. Calidad del servicio en la UGEL Moyobamba .....	36
4.4. Demostración de hipótesis .....	43
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	53
6.1. Relación entre las variables .....	53
6.2. Concordancia con otros resultados .....	53
CONCLUSIONES .....	56
RECOMENDACIONES .....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	58
ANEXOS .....	64
<i>Anexo 1. Cuestionario para medir la modernización de la gestión en la UGEL Moyobamba</i> .....	64
<i>Anexo 2. Cuestionario para medir la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba</i> .....	65
<i>Anexo 5. Matriz de operacionalización de variables</i> .....	73
<i>Anexo 6. Matriz de consistencia interna del plan de investigación “La modernización de la gestión y calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, San Martín”</i> .....	74

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Composición de la muestra de investigación .....	11
<b>Tabla 2</b> Características demográficas de la muestra de estudio .....	28
<b>Tabla 3</b> Niveles de percepción de la modernización de la gestión en la UGEL Moyobamba .....	29
<b>Tabla 4</b> Niveles de percepción de la modernización de la gestión, según característica de la muestra .....	30
<b>Tabla 5</b> Nivel de modernización de la gestión percibido en la UGEL Moyobamba según dimensiones.....	31
<b>Tabla 6</b> <i>Frecuencias porcentuales sobre percepción del gobierno abierto</i> .	32
<b>Tabla 7</b> <i>Frecuencias porcentuales sobre percepción del gobierno electrónico</i> .....	34
<b>Tabla 8</b> <i>Frecuencias porcentuales sobre percepción de articulación interinstitucional</i> .....	36
<b>Tabla 9</b> <i>Niveles de percepción de la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba</i> .....	36
<b>Tabla 10</b> <i>Niveles de percepción de la calidad del servicio, según característica de la muestra</i> .....	37
<b>Tabla 11</b> Nivel de calidad del servicio percibido en la UGEL Moyobamba según dimensiones .....	38
<b>Tabla 12</b> <i>Frecuencias porcentuales sobre percepción de la operatividad</i> ..	39
<b>Tabla 13</b> <i>Frecuencias porcentuales sobre percepción de la eficiencia</i> .....	41
<b>Tabla 14</b> <i>Frecuencias porcentuales sobre percepción de la satisfacción</i> ...	43
<b>Tabla 15</b> Relación entre la modernización de la gestión y calidad de servicio en la UGEL Moyobamba.....	44
<b>Tabla 16</b> Relación entre la dimensión de gobierno abierto y calidad de servicio en la UGEL Moyobamba.....	46
<b>Tabla 17</b> Relación entre la dimensión de gobierno electrónico y calidad de servicio en la UGEL Moyobamba.....	48
<b>Tabla 18</b> Relación entre la dimensión de articulación interinstitucional y calidad de servicio en la UGEL Moyobamba.....	50
<b>Tabla 19</b> <i>Resumen de las correlaciones logradas para las hipótesis formuladas</i> .....	52

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Diagramación del diseño de investigación descriptivo correlacional . 10	
<b>Figura 2</b> Niveles de logro en la dimensión gobierno abierto, en la percepción de los directores de instituciones educativas en la jurisdicción de la UGEL Moyobamba .....	32
<b>Figura 3</b> Niveles de logro en la dimensión gobierno electrónico, en la percepción de los directores de instituciones educativas en la jurisdicción de la UGEL Moyobamba.....	33
<b>Figura 4</b> Niveles de logro en la dimensión articulación interinstitucional, en la percepción de los directores de instituciones educativas en la jurisdicción de la UGEL Moyobamba.....	35
<b>Figura 5</b> Niveles de logro en la dimensión operatividad, en la percepción de los directores de instituciones educativas en la jurisdicción de la UGEL Moyobamba .....	39
<b>Figura 6</b> Niveles de logro en la dimensión eficiencia, en la percepción de los directores de instituciones educativas en la jurisdicción de la UGEL Moyobamba .....	40
<b>Figura 7</b> Niveles de logro en la dimensión satisfacción, en la percepción de los directores de instituciones educativas en la jurisdicción de la UGEL Moyobamba .....	42
<b>Figura 8</b> <i>Gráfico de dispersión entre la modernización de la gestión y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba .....</i>	<i>45</i>
<b>Figura 9</b> <i>Gráfico de dispersión entre el gobierno abierto y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba .....</i>	<i>47</i>
<b>Figura 10</b> <i>Gráfico de dispersión entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba .....</i>	<i>49</i>
<b>Figura 11</b> <i>Gráfico de dispersión entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba .....</i>	<i>51</i>

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la modernización de la gestión y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, San Martín, desde la percepción de los directivos de las instituciones educativas estatales. Metodología: El estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 198 directores seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado. Se utilizaron dos cuestionarios validados y confiables para recoger los datos, los cuales fueron analizados utilizando estadística descriptiva e inferencial, específicamente el coeficiente de correlación de Spearman. Resultados: Los resultados evidenciaron una correlación positiva y muy fuerte ( $r= 0.836$ ;  $p < 0.05$ ) entre la modernización de la gestión y la calidad del servicio. Conclusión: El 83.6% del personal directivo de las instituciones educativas de la UGEL Moyobamba ha concordado su opinión favorable sobre la modernización de la gestión y con su opinión sobre la calidad del servicio ofrecido por esta entidad.

### **Palabras clave.**

modernización de la gestión, calidad del servicio, UGEL, gestión pública, gobierno abierto, gobierno electrónico, articulación interinstitucional.

## ABSTRACT

The objective of the present research was to determine the relationship between the modernization of the management and the quality of the service at the Moyobamba UGEL (acronym in Spanish) in San Martin, [Peru], from the perspective of the directors of public education institutions. Methodology: The study was of an applied type with a quantitative focus, a correlational level, a non-experimental design, and a cross-sectional cut. The sample was made up of 198 directors selected through stratified probabilistic sampling. Two validated and trustworthy questionnaires were used to collect the data, which were analyzed using a descriptive and inferential statistic, specifically Spearman's correlation coefficient. Results: The results evidenced a positive and very strong correlation ( $r= 0.836$ ;  $p < 0.05$ ) between the modernization of the management and the quality of the service. Conclusion: 83.6% of the management personnel within the education institutions in the Moyobamba UGEL have agreed in their opinion regarding the modernization of the management and in their opinion regarding the quality of the service offered by this entity.

### **Keywords.**

management modernization, service quality, UGEL, public management, open government, e-government, inter-institutional coordination.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La gestión pública ha tomado significativa relevancia en los últimos tiempos con el fin de lograr un rendimiento óptimo y eficiente por parte del Gobierno y tomando en cuenta como usuarios beneficiarios finales de programas y servicios públicos directamente a los ciudadanos. De similar forma el camino a la modernización de la gestión en instituciones públicas y su aporte en la mejora de sus servicios a la ciudadanía fueron considerados en el desarrollo de estudios en diversos países, y con mayor injerencia en los últimos años con los acontecimientos sucedidos recientemente (COVID 19), se puede citar a Sánchez (2015), que ejecutó un estudio en España asociada a la modernización en la administración pública, logrando demostrar que el análisis de dicha variable implica una extenso labor científica y doctrinal, demostrando adicionalmente que la modernización en el campo administrativo, suponen muchas veces un consolidado normativo que se torna engorroso, el cual se incrementa constantemente; de igual forma sustentó que en el proceso a seguir para lograr una administración pública eficaz es de mucha relevancia ejercer un control sobre la modernización. La calidad de atención a la ciudadanía y su asociación en el escenario de servicios públicos es relativamente novedoso a nivel internacional, su origen va desde hace veinte años atrás en naciones con mayores índices de desarrollo, no obstante, diversas naciones han dado indicios inclinados y orientados a lograr gestiones gubernativas que incluyen la intervención de sus pobladores, debido a ello, es prioritario disponer de una gobernación inclusiva puesto que refleja situaciones palpables y debido a que hace factible la buena toma de decisiones en el nacimiento de medios o mecanismos para la participación de los ciudadanos (Ramos, 2017).

En Europa, la utilización de las ciencias aplicadas para brindar la atención a los ciudadanos hizo posible lograr altos grados de transparencia, creando escenarios innovadores sistemas en el auge laboral. En el gobierno local de Barcelona (España) se implementó un espacio virtual de atención a las personas, siendo pionero a nivel de todo el continente, encontrando fundamento en las ciencias aplicadas de telepresencia y aportes de Cisco, los trámites documentarios se pueden efectuar a partir de un entorno remoto

a través de cabinas de videos, conformándose un modelo de modernización (Kotler y Keller, 2016). Por su parte, en México actualmente se promueven modelos que interaccionan los servicios públicos que ofrece el gobierno y los usuarios ciudadanos de manera eficiente, para esta finalidad dieron origen al documento de trabajo de atención ciudadana, consolidándose como base referente a nivel de Estados Unidos, el mismo que posee significativo periodo ejecutando respecto al tema, especialmente en los organismos de atención de las naciones con niveles mayores de desarrollo (Ramírez, 2016).

En el escenario Latinoamericano, como en el caso de Chile, que, de similar forma, en el año 2010 integró a través del Sistema Integral de Información y Atención ciudadana (SIAC) y el Sistema de Atención Ciudadana Inclusiva, adaptando la exigencia en la actualización por parte del gobierno, logrando ser reconocido por las normas ISO 9001, ubicando a la gestión pública chilena a un nivel desarrollado internacionalmente. Sin embargo, la política de apropiada atención a la ciudadanía en el Perú tuvo sus orígenes con la legislación de modernización del gobierno, en el año 2002, pero se hizo concreta recién desde el año 2007, año que se reabrió esta actualización y se desarrollaron acciones en diferentes frentes para lograrlo. El organismo que tuvo el encargo de dirigir estas decisiones fue la Secretaría de Gestión Pública (SGP) perteneciente a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), dichas actividades se centraban en la adecuada atención a la población y simplificar los trámites administrativos (Hoyos, 2018). El Estado en el Perú ya inició la conducción hacia el progreso de la evolución mundial, creó y promovió la Nueva Gestión Pública (NGP), la cual fomentó la consolidación de una concepción a nivel gerencial en la gestión pública, con la propuesta de reemplazar el modelo tradicional en instituciones públicas y la manera en que se brindan las atenciones a los usuarios, para cual se basó en los fundamentos del planeamiento, la burocracia, el centralismo y el control, a favor de una gestión pública que aspira de elevados rangos de efectividad y eficiencia en todos sus niveles de gobierno. Sin embargo, hasta la fecha aún no se logra implementar una estructura que ejerza control sobre la gestión pública y que se configure realmente efectiva, ágil y con aceptable asistencia y calidad de atención. El valor público se calcula en la utilidad o valor que genera el Gobierno a través

de políticas, normas, servicios, etc., en beneficio de los pobladores y de la comunidad. Este valor no es tangible, puesto que únicamente se demuestra por medio de las atenciones que recibe la ciudadanía de los servicios públicos, quienes le otorgan un determinado valor cuando perciben que sus derechos son garantizados y respetados, se satisfacen sus demandas y reciben una atención de calidad. Adicionalmente, se valora por el sentir global de la sociedad, incrementando la calidad de vida y condiciones básicas y la confianza en sus instituciones, experimentando una mejora de la legitimidad de las directrices públicas en el desarrollo y cumplimiento de sus políticas. Otro acontecimiento con bastante relevancia para el país en el marco de lo descrito, fue la aprobación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública PNMGP al 2021, en el año 2013, política que se basó en la dinámica de gestión, propuesta en la década de los sesenta. Precisamente, el uso de instrumentos que se disponen a fin de dar posibilidad a la ejecución de las políticas estatales, a través de sus grados de gobernanza, es esencial para la óptima gestión de los bienes del estado (Hoyos, 2018).

Conforme a ese escenario en el Perú, existe una sana presión para perfeccionar la administración en el Estado, que provenga de un análisis especializado que arremeta contra la fragilidad estructural de su administración. De similar forma, surge de la percepción del ojo público, que resalta lo endeble que es el Gobierno en el instante en el cual debe ofrecer atenciones públicas, valorada ya sea por su calidad o por su insuficiente aptitud para llegar a alcanzar de manera satisfactoria las exigencias del territorio. Por otro lado, analizando más profundo, se debe tomar especial consideración al impacto que generan los entes de carácter mundial que confrontan el desempeño de los países para posteriormente ofrecer rutas en relación a las innovaciones en la administración del capital público que su implementación se torna indispensable. Podemos citar, el índice del servicio civil del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el indicador de eficiencia gubernativa del Banco Mundial (BM), o los estudios de gobernanza pública por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) (Ramos, 2017).

A pesar de la mejora continua respecto a la adecuación del desempeño de la economía peruana en los últimos años previos a la pandemia, sin embargo, en ciertas ocasiones no se ve reflejado en una mejor atención a la población, con respecto a los servicios públicos. Para la UGEL, lo que más resalta es particularmente conseguir que la calidad de servicio bajo la percepción de sus usuarios encuentre concordancia con la que estos requieren; a ese resultado se le conoce como alcanzar la complacencia. Ir en búsqueda de la mejora de la calidad en cualquier entidad pública en la actualidad ya no es posible sustentarla particularmente en mejorar la preparación, el orden, la supervisión y la dirección, sino que conlleva y exige la optimización a partir de los recursos humanos, mecanismos de labor, los elementos tangibles, adiestramiento de la mente de los colaboradores, buen clima a los trabajadores y con la visión clara de llegar a una concordancia de lo desarrollo en su totalidad de acuerdo a la programación y comprobar o evidenciar que los clientes (ciudadanos) experimenten o perciban una atención de calidad que cubra sus expectativas. Para llevar a cabo es indiscutible; en primera instancia conocer qué es lo que requieren los docentes y directivos por parte de la UGEL, saber sus expectativas y sus menesteres, únicamente por esa vía es posible tomar las previsiones en la planificación con vistas a alcanzar el grado de calidad anhelado (Ramos, 2017).

En la actualidad a lo largo de todo el año, la UGEL Moyobamba lleva a cabo procesos, los cuales implica bastante interacción con el personal, directivo, docente, administrativos, representantes de las APAFA, entre otros, y en cuyas atenciones los usuarios perciben la transparencia, operatividad y agilidad de los procesos, dentro de los principales se puede citar, el proceso de encargaturas de plazas directivas, contratación docente y auxiliar, distribución de material educativo, proceso de mantenimiento de locales escolares, censo educativo, registro de bienes patrimoniales, registro y aprobación de nóminas de matrícula, seguimiento y monitoreo de actividades pedagógicas, actualización de legajos escalafonarios, entre otros. De los datos estadísticos para calcular la demanda de servicios o atención a los usuarios, podemos mencionar que, para el presente año, la UGEL Moyobamba supervisa dentro de su jurisdicción un total de 717

servicios educativos entre la educación básica y la educación técnico-productiva, sólo la educación básica regular abarca más del 97% de los servicios educativos. Según el tipo de gestión, el 95% de los servicios educativos de la UGEL Moyobamba son públicos, de los cuales más del 87% se ubica en la zona rural. Con respecto a la cantidad de personal docente (directivo, docente de aula y auxiliar de educación) cuenta con un total de 3,147 y personal no docente con un total de 472, que vendría a ser el público usuario de los servicios que ofrece la UGEL. Sin embargo, para el presente trabajo de investigación se considerará como población objetivo a todos los directores de instituciones educativas estatales de la EBR, puesto que son la máxima autoridad dentro de cada institución educativa y quienes realizan sus solicitudes y trámites o hacen uso de los servicios que se brinda en las UGEL, para el caso de la UGEL Moyobamba, dicha cifras asciende a 406 directores de instituciones educativas.

En el marco de los descrito anteriormente, últimamente se ha logrado implementar y poner en marcha mejoras en los procesos que brinda la UGEL Moyobamba, haciendo uso principalmente de la tecnología, identificando los cuellos de botella en cada proceso, habilitando plataformas o canales de atención a los usuarios, entre otros, por lo que es necesario conocer cómo es que se perciben estos cambios desde el punto de vista de la modernización de la gestión y como impacta en la concepción de la calidad de los servicios en los usuarios de la UGEL Moyobamba, lo cual permitirá tomar conocimiento del sentir de los usuarios y plantear acciones de mejora.

## **1.2. Interrogantes**

### **1.2.1. Interrogante principal**

¿Existe una relación significativa entre la modernización de la gestión y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba desde la percepción de los directivos de las IE?

### **1.2.2. Interrogantes específicas:**

Se planteó como interrogantes específicas:

- a) ¿Existe relación significativa entre el gobierno abierto y la calidad del servicio desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba?
- b) ¿Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba?
- c) ¿Existe relación significativa entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba?

### **1.3. Justificación**

Este trabajo de investigación encuentra justificación teórica, puesto que se realizó un análisis de las variables consideradas y de la relación entre las mismas, la cual tiene el propósito de aportar conocimiento en particular para ser considerado por UGEL, ya que se estaría demostrando el punto de vista del personal de las IE del ámbito de la UGEL Moyobamba respecto a cómo perciben la implementación o el nivel de avance de un modelo de gestión moderno, así como el grado de calidad del servicio que recibe por parte de la UGEL, al tomar conocimiento del nivel de estas dos variables, se podrían reconocer oportunidades para mejorar la gestión y atención que ofrece la UGEL a sus usuarios, la utilización de una metodología pertinente en el gobierno electrónico, gobierno abierto y la articulación interinstitucional en el marco de la modernización de la gestión, que tal forma que genere una mejoría en la calidad de atención a sus usuarios generando satisfacción en los mismos.

Respecto a la justificación metodológica, se encuentra en los procedimientos de la actual investigación, puesto que se empleó una metodología determinada bajo el método científico y que considera la recopilación de información al personal que acude o hace uso de los canales de atención que brinda la UGEL Moyobamba, utilizando instrumentos elaborados y evaluados en cuanto a su validez y confiabilidad, para obtener información, resultados y conclusiones confiables que posibiliten realizar una propuesta y/o establecer acciones oportunas para la mejora de la gestión y consecuentemente en la calidad de atención.

Por otro lado, se establece la justificación práctica, encontrando argumento que el proyecto de investigación genera un impacto favorable en la gestión institucional de la UGEL Moyobamba, debido a que se obtuvo de manera confiable, información respecto a la percepción de los directores de IE de la jurisdicción de la UGEL Moyobamba con referencia a los mecanismos, canales, tiempo de atención, infraestructura y otros aspectos que intervienen en los procesos que realiza la institución en cada una de sus áreas. Identificando, falencias, necesidades y apreciaciones en general, con respecto a la modernización de la gestión, así como también, el nivel de calidad de servicios que los usuarios perciben, para finalmente, determinar la relación de ambas variables.

Por otra parte la justificación social se centra en que a partir del sentir de los usuarios, se busca identificar los puntos críticos en los procesos administrativos que lleva a cabo la UGEL Moyobamba, con la finalidad de que la institución a través de sus directivos y jefes de área, puedan tomar las acciones respectivas y gestionen internamente y si es necesario ante entes externos como la Dirección Regional de Educación y/o el Ministerio de Educación, propuestas de mejora en los procesos para optimizar la transparencia de la información, el uso adecuado y aprovechamiento de la tecnología de la información que pueda reflejarse en la mejora de la calidad de servicio y por qué no pensar en el impacto que pueda producirse en las condiciones de educabilidad del alumnado, maestros y los propios padres de familia.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la modernización de la gestión y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, San Martín, desde la percepción de los directivos de las IE.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Conocer la relación entre el gobierno abierto y la calidad del servicio desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.
- b) Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.

- c) Conocer la relación entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

La calidad del servicio en la UGEL Moyobamba está significativamente correlacionada con la modernización de la gestión, desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

- a) El gobierno abierto se correlaciona significativamente con la calidad del servicio, desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.
- b) El gobierno electrónico se correlaciona significativamente con la calidad del servicio, desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.
- c) La articulación institucional se correlaciona significativamente con la calidad del servicio, desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

La investigación es aplicada bajo un enfoque cuantitativo, dado que recolectó la información para la comprobación de las hipótesis propuestas, por intermedio del empleo de fórmulas matemáticas y estadísticas (Monjarás, 2019). Se enfoca en la contribución al cuerpo intelectual de conocimientos de forma específica. Adicionalmente, pretendió brindar la generalización de una teoría en una parte del conocimiento; su fin es brindar y evidenciar información que acepten o rechacen una hipótesis inicial de la investigación (Hurtado, 2018).

#### **2.1.2. Nivel de investigación**

Finalmente, es factible hacer mención que el presente estudio posee un alcance a un nivel correlacional, dado que, conforme a los objetivos e hipótesis propuestos, se buscó encontrar y analizar la asociación de las variables de investigación, y sus dimensiones (López y Fachelli, 2015).

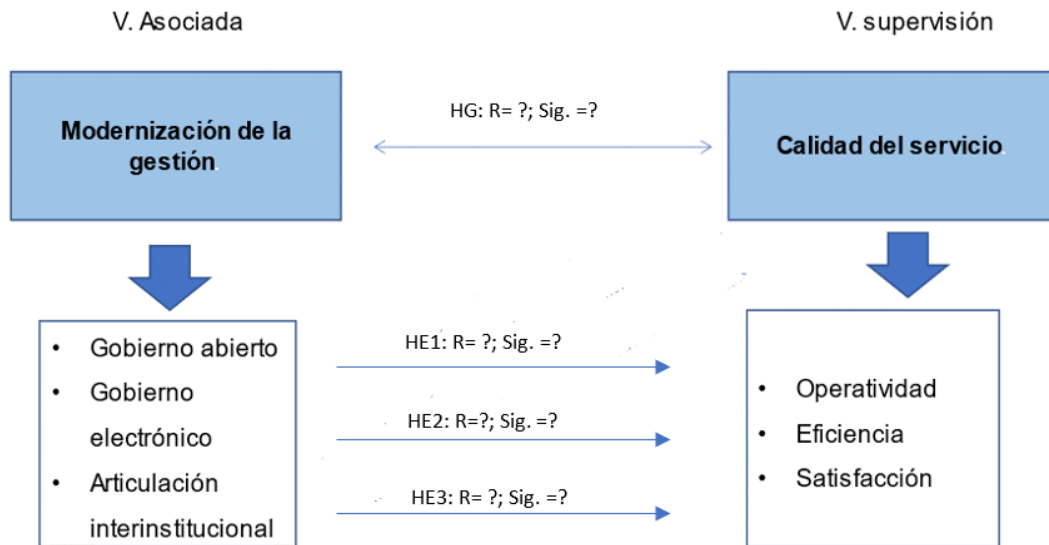
### **2.2. Diseño de investigación**

El diseño de investigación que se utilizó en el presente estudio es no experimental, de nivel correlacional, dado que no existió la interferencia o estímulo que origine o sea causante de algún tipo de variación en las unidades de análisis que considera el estudio, es decir, se tomará la información de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba en su forma natural, sin ningún tipo de intervención previa (Fernández y Postigo, 2020).

El estudio será de corte transversal, ya que la toma de la información de interés fue recopilada en un solo momento dado (López y Fachelli, 2015). Su esquema se presenta en la siguiente figura.

## Figura 1

### Diagramación del diseño de investigación descriptivo correlacional



Simbología: HG: Hipótesis General; HE: Hipótesis Específicas.

### 2.3. Población

De acuerdo con Lucero (2021) señala que la población es el conjunto de individuos u objetos que pueden ser parte del estudio, conforme con lo estipulado en los objetivos y el problema que se requiere profundizar, para el presente estudio, la población está constituida por 406 directivos pertenecientes a IE públicas de la EBR de la UGEL Moyobamba (Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa, 2023).

### 2.4. Muestra

La muestra es un subconjunto de la población, cuyo tamaño y selección de los elementos que lo conforman puede determinarse haciendo uso de la técnica de muestreo probabilístico o no probabilístico. Los criterios de inclusión de la muestra consideran personal directivo nombrado o contratado, directivos de IE pertenecientes a la EBR. Las unidades de la muestra serán los directivos de IE de EBR de la jurisdicción de la UGEL Moyobamba. Se utilizó la técnica del muestreo probabilístico a través de un muestreo aleatorio simple estratificado proporcional, tomando como estratos, las IE agrupadas de acuerdo con el número de servicios educativos que brinda.

Para la obtención del tamaño muestral se empleó una fórmula matemática, y posteriormente, se seleccionaron de forma aleatoria a aquellos directivos de instituciones educativas que conformarán la muestra en cada estrato de forma proporcional.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde

N = tamaño de la población (406)

Z = Valor de la distribución normal con 95% de confianza (1.96)

E = nivel de error de muestreo (5%)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

Reemplazando

$$n = \frac{406 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(406 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 198 \text{ directivos}$$

Por lo tanto, la muestra fue conformada por 198 directivos de IE de la UGEL Moyobamba, distribuidos de la siguiente forma.

**Tabla 1**

Composición de la muestra de investigación

Instituciones Educativas	Directores	%	Muestra
Con un servicio educativo	255	63%	124
Con dos servicios educativos	115	28%	56
Con tres servicios educativos	36	9%	18
Total	406	100%	198

Fuente: SIAGIE – 2023

## 2.5. Técnicas de recolección de información

Con respecto a la técnica para la obtención de la información de interés, se consideró la encuesta, puesto que se enfoca en conocer la percepción de los directivos de las IE como usuarios de la UGEL Moyobamba en relación con la

modernización de la gestión y conocer el nivel de calidad del servicio que perciben por parte de esta (Fernández y Postigo, 2020).

## **2.6. Instrumentos de recolección de información**

Se emplearon dos cuestionarios para los directivos de las IE que conformaron la muestra, el primer cuestionario asociado a la modernización de la gestión escolar constó de 18 enunciados y fue dividido en tres dimensiones (Anexo 1), mientras que el cuestionario asociado a la calidad del servicio constó de 16 enunciados dividido en tres dimensiones (Anexo 2), todos los enunciados de ambos cuestionarios está estructurados mediante escala de Likert (con opciones de respuesta ascendentes del 1 a 5, donde 1 representa un bajo nivel y 5 un nivel alto), así mismo ambos cuestionarios fueron validados a través del juicio de expertos y se evaluó su nivel de confiabilidad por medio del cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach aplicando el instrumento a una muestra piloto (Salas, 2019).

## **2.7. Técnicas de análisis estadístico**

Se utilizó estadística descriptiva (Tablas y frecuencias) para describir el comportamiento de las variables estudiadas; para evaluar la correlación entre ellas se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman, debido a que los datos no se distribuyen bajo una distribución normal.

## **CAPITULO III: REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **3.1. Antecedentes de investigación**

#### **3.1.1. Antecedentes internacionales**

Con respecto a los estudios desarrollados en el ámbito internacional, se tomó en cuenta a Tamayo (2021) quien desarrolló un artículo cuya finalidad fue impulsar en los órganos públicos, el proceso de modernización orientado una gestión con resultados que generen un impacto positivo en el bienestar la población y en el progreso sostenible del país. En el desarrollo del estudio se emplearon diversas metodologías. El método dialéctico materialista, posibilito fijar una visión con proyección de cambio progresivo en el modelo y funcionalidad de la administración pública en Cuba y no tomar en cuenta los problemas principales que se presentan en el ciclo de modernización de la misma. Por otra parte, el método histórico-lógico para establecer el comportamiento de la transformación administrativa como respuesta o reacción de la modernización que es necesario ejecutar en el escenario cubano. El estudio concluye que una moderna administración en el sector estatal es aquella que se enfoca al cumplimiento de sus metas enmarcados al bienestar de la población de forma eficiente y eficaz, haciendo uso de medios tecnológicos disponibles, lo cual garantiza el progreso. Cuba, dirige sus actividades buscando la obtención de una administración pública netamente modernizada.

Análogamente, Auad (2017), desarrolló un estudio en Chile, donde se observó que desde la innovación con participación, resalta la importancia del asunto de investigación en la gestión pública y los procedimientos que ofrece el Estado al ciudadano, dio a conocer la trascendencia de emplear métodos innovadores donde todo el capital humano debe asumir el compromisos e identificación, consecuentemente, se decidió modernizar el estado en asociación con la gestión pública, y frenar o solucionar las problemáticas en el exterior en elementos como los sueldos y salarios a los trabajadores en general, de esta manera evidenciaron que el hecho de innovar en la gestión, particularmente si es una innovación participativa, se logra un elemento fundamental en el esquema de un estado modernizado a partir de su gestión pública en su interior.

### 3.1.2. Antecedentes nacionales

En relación con el escenario nacional, se consideró a Espinoza (2020), quien desarrolló un estudio con el objetivo de analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas de gobiernos locales influye de forma directa en contribuir a los servicios que se brinda a la población en Trujillo. Empleó un enfoque mixto, diseño experimental, 384 pobladores conformaron la muestra de estudio, mientras que la muestra para entrevistas fue de 3 trabajadores del municipio local; se diseñaron dos instrumentos para realizar el registro de la información de interés en la investigación. Los resultados demostraron que la modernización de la gestión de los órganos públicos municipales guarda una correlación positiva con los servicios de atención a la población con un valor del coeficiente de 0,73 con significancia menor a 0.05. Concluyendo que, a mayor nivel de modernización de la gestión en las entidades, también será mayor la mejora en los servicios que se brinda a la población.

Por su lado, Ortiz (2023), ejecutó una investigación en la cual se planteó como fin conocer el efecto que ocasiona la modernización de la gestión en la calidad de atención. El autor ejecutó una investigación tipo básica, con enfoque cuantitativo, no experimental y con un nivel correlacional. La población fueron los colaboradores y usuarios de la entidad municipal Apurímac, para medir las variables de interés se empleó una encuesta donde se recogió toda la información requerida para arribar a los resultados y conclusiones, como resultados se obtuvo que una apropiada implementación respetando las normas vigentes asociadas a la modernización de la gestión pública produce una variación positiva en la calidad de atención en la entidad. Esto se refleja por medio del valor del coeficiente de Spearman, el cual fue de 0.69 y un p valor de la prueba inferior a 0.05, evidenciando la existencia de una correlación directa de grado moderado entre las variables al interior de la institución municipal.

De similar forma, Delgado (2022), desarrolló un artículo científico, cuyo estudio se centró en realizar un análisis de los hallazgos en diversos estudios con el propósito de tomar conocimiento de los aportes más resaltantes respecto a la modernización de la gestión pública y su efecto sobre la atención a la población desde gobiernos municipales. Estudio cualitativo, básico, con un diseño descriptivo que se basó en la revisión sistemática de artículos, la

población estuvo conformada por 10 artículos científicos que cumplieron con los criterios requeridos para fines del estudio. El estudio concluye que se demuestra que las instancias municipales adoptan como estrategia en sus funciones, la modernización de la gestión pública; con el propósito de consolidarse como una entidad que fomenta aspectos de un buen gobierno corporativo, y consecuentemente, una adecuada atención a los ciudadanos.

Rodríguez (2020), llevó a cabo un estudio con el fin de determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción de los usuarios de la oficina de RENIEC en la ciudad de Trujillo. El estudio de desarrollo bajo el método hipotético deductivo, considerando un diseño no experimental con alcance correlacional, 46 trabajadores de la institución fueron considerados para formar parte de la investigación como muestra de estudio. Se emplearon dos cuestionarios para obtener la información y lograr la medición de las variables de interés. Para mostrar los resultados de hicieron cálculos inferenciales obteniendo el coeficiente de correlación Spearman, cuyo valor de la significancia demostró que existe una correlación altamente significativa entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción de las personas que hacen uso de los servicios, puesto que dicho valor resultó inferior a 0.05, mientras que el valor del coeficiente fue 0,837 lo cual denota que dicha relación es directa con un grado fuerte, por consiguiente, a medida que se perciba un mejor nivel de modernización de la gestión pública en la institución, se logrará mejores niveles de satisfacción de sus usuarios.

### **3.1.3. Antecedentes locales**

En el ámbito local, se considerado a Guriz (2022), quien se planteó determinar la asociación entre la modernización del Estado y la gestión del cambio en la UGEL Alto Amazonas. El autor ejecutó un estudio de tipo básico, con diseño no experimental a nivel correlacional. El tamaño de muestra fue 50 trabajadores de la entidad. Se empleó la encuesta, aplicando cuestionarios para la medición de las variables. Los principales resultados evidencian que prevalece una correlación directa con grado moderado entre el gobierno abierto y gestión del cambio, igualmente y con la misma intensidad entre la dimensión gobierno electrónico y la gestión del cambio y del mismo modo, existe relación directa y moderada entre la articulación interinstitucional y la gestión del cambio. El

estudio concluye que existe relación significativa, positiva y moderada entre la modernización del Estado y la gestión del cambio, con un valor del coeficiente de correlación de 0.68 y p valor por debajo de 0.05, lo cual se traduce en que al subir o incrementar el nivel de modernización del Estado, también la gestión del cambio en la institución tendrá un nivel alto y viceversa.

Reátegui (2018), con el propósito de evaluar la relación de la modernización de la gestión pública y la eficacia de los resultados esperados en el distrito judicial de San Martín, llevo a cabo una investigación básica, con un enfoque cuantitativo y alcance correlacional de acuerdo a sus objetivos planteados. La muestra de investigación fue conformada por un total de cuarenta personas, distribuidos en veinte colaboradores y veinte profesionales de derecho. Para recopilar la información se hizo uso de la encuesta y cuestionarios para cada variable. Para llegar al objetivo principal de la investigación dentro de los resultados de muestra el valor del coeficiente de correlación entre ambas variables, el cual tomó el valor de 0.97 denotando en primera instancia que las correlación entre ambas variables es positiva y alcanza un grado de correlación muy alto, por otro lado, el p valor fue inferior a 0.01, lo cual evidencia que la modernización de la gestión pública posee una relación altamente significativa con la eficacia de los resultados esperados en la entidad donde se desarrolló la investigación.

Ríos (2021), el autor desarrolló un estudio en el cual se fijó como principal objetivo conocer la correlación de los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto. Investigación básica, no experimental, transversal y correlacional, cuya población y muestra estuvo constituida por 22 trabajadores de la institución, se utilizó la encuesta y dos cuestionarios como técnica e instrumento para obtener los datos de interés respectivamente. Los resultados demostraron que prevalece una correlación altamente significativa entre la modernización del Estado y los factores psicosociales al interior de la institución, dado que el valor del coeficiente fue 0,99 y un p valor por debajo de 0.05, denotando una relación de intensidad muy fuerte entre las variables.

Finalmente, León (2017), en su investigación cuyo propósito fue conocer la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina de OSCE de Tarapoto, su planteamiento de hipótesis fue que existe relación

significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en dicha entidad. La investigación se llevó a cabo bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y a nivel correlacional, la muestra fueron 139 colaboradores, para medir las variables se aplicaron cuestionarios. Con los resultados mostrados, el autor afirma la existencia de una correlación estadísticamente significativa a un nivel de significancia de 0.05, entre la gestión administrativa y calidad del servicio; el valor del coeficiente fue 0,81, que implica que la calidad de servicio y la gestión administrativa, poseen una correlación positiva con una intensidad fuerte.

## **3.2. Teorías básicas**

### **3.2.1. Modernización de la gestión**

La gestión pública habitual que ejercieron los países desarrollados en pleno siglo XX, de forma muy leve surgían inconvenientes dadas las particularidades del sector estatal y su escenario, no obstante, la transformación actual de ese escenario puso de manifiesto la exigencia fundamental de innovar la organización y el aspecto normativo en temas de administración con el propósito de obtener una administración pública con mayor modernidad, sofisticación y competitividad. Estas modificaciones se fundamentan mayoritariamente en el ahorro y disminución del costo de vida, así como en el desarrollo y empleo de tecnologías y en la optimización de los servicios de carácter público que ofrece el estado. Bajo ese contexto, Winberg (1994), toma en cuenta y menciona tres causas para iniciar la transformación principal en la gestión pública. La insuficiencia de recursos en el sistema que menciona Winberg, consiste en la infactibilidad de seguir llevando a cabo acciones o estrategias tal como antes se desarrollaban, lo que conlleva a suprimir la ejecución de acciones no necesarias que impliquen alza de costos y/o gastos. En segundo lugar considera proporcionar solución o reacción al panorama internacional en el marco de la globalización por medio del mejoramiento de los servicios, señala que la administración pública debe usufructuar los recursos que se dispone para ofrecer el deseable servicio con el objetivo de conseguir un escenario competitivo óptimo, y finalmente el veloz ritmo de variación originado por la competitividad mundial y los avances en torno a comunicación e informática, las cuales ofrecen una amplia cota de velocidad para la toma de decisiones.

En el Perú, en el año 2001 a través de la Ley 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el país es declarado en proceso de modernización en todos los niveles e instancias, con el fin de consolidar la gestión pública y lograr formar un Estado con democracia, descentralización y al servicio de la población. Asimismo, se establece que dicho proceso será llevado a cabo coordinadamente entre Dirección General de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros como parte del poder ejecutivo y la Comisión de Modernización de la Gestión del Estado por parte del poder Legislativo, y adicionalmente otras instancias. Se establecieron los principios y la base legal para iniciar el proceso, en toda institución e instancia sin excepción. Posteriormente, se lleva a cabo la emisión de ciertas leyes que buscan consolidar gradual y ordenadamente del sistema de modernización de la gestión pública, dentro de las cuales se puede mencionar, la Ley de transparencia y acceso a la información pública (2002), Ley del código de ética en la función pública (2002), Ley del silencio administrativo (2007), Ley orgánica del poder ejecutivo (2007), estrategia para la implementación del Sistema Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2010), estrategia para la modernización de la gestión pública (2012), primer plan de acción del Perú para un gobierno abierto (2012), hasta que en el año 2023 se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP).

En el contexto de la visión y las necesidades que se fijan en las políticas de Estado de llegar a ser un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente que vuelque sus esfuerzos hacia el ciudadano, es posible identificar una concentración de nudos críticos o puntos de quiebre a lo largo del proceso de modernización, donde se toma como referente la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, que fue aprobada con el Decreto Supremo N°004-2013-PCM, luego de una década, continua la relevancia de que el país posea una política como instrumento orientador referente en temática de modernización, que se proyecta al año 2030, en dicho contexto aprueba el listado sectorial de las políticas nacionales teniendo como rector de la PCM, donde se localiza la PNMGP al 2030 (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013),

En el Perú, la intención por lograr la modernización se plasma en la Política 24 del Acuerdo Nacional, buscando un Estado que logre atender las necesidades de la ciudadanía y garantice su implicancia en la gestión de políticas

públicas y de índole social, adicionalmente poder regular los servicios estatales en todos los niveles de gobierno. Bajo ese escenario o esquema, el proceso de modernización se engrana con los cinco pilares de la visión al 2050 para el país, entendiéndose que la PNMGP al 2030 cuenta como núcleo al ciudadano y persigue a que logren alcanzar su bienestar en oportunidades iguales, sin ningún tipo de discriminación y lograr una vida plena y de calidad, bajo una sociedad donde prevalezca la democracia, la paz, el respeto de los derechos humanos y sin temores ni violencia, acotando también un factor del cuidado del medio ambiental. La PNMGP al 2030 considera el problema público, que los bienes, servicios y regulación no cubren o alcanzan las expectativas y requerimientos de la población, por lo tanto, no generan valor público, puesto que estos tres factores forman el enlace entre la población, las empresas y la administración pública y, por su ubicación clave para generar resultados palpables en la población, forman una huella significativa, frente a la satisfacción de las necesidades y valor que le otorga el ciudadano asociado al papel del Estado. En la PNMGP; los funcionarios calichados deben sentir la preocupación y tener la vocación, tomando en cuenta las políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según corresponda, por comprender las necesidades de la población y ordenar los procesos de producción, para conseguir transformar los insumos en bienes o productos que tengan como consecuencia el incremento de la satisfacción de las personas. El esquema conceptual que propone la PNMGP representó una variación decisiva que conlleva a vencer el clásico enfoque de organizar los servicios conforme a la oferta, de acuerdo a la disponibilidad, por un enfoque de demanda, que toma en cuenta lo que la población lo considera prioritario (Pasco, 2015).

En el proceso de actualización de la PNMGP, el ciudadano es quien provee y dirige su razón de ser, actualmente es muy importante acercarse, conocer lo suficiente y brindar una respuesta a la población por medio de las intervenciones, llevando a cabo una clasificación de mecanismos exitosos que se identifiquen y que se encuentren disponibles para cubrir las necesidades y alcanzar las expectativas de la ciudadanía.

Bajo el contexto descrito, existe la teoría de la modernización; la cual surge hacia los años cincuenta; y describe una concepción teórica que se basa en la problemática del funcionamiento de la gestión bajo el aspecto sociológico.

Esta teoría considera que el avance de carácter político y comunitario se hace realidad por el cambio de lógica de una comunidad que posee sus bases en consecuciones personales. Adicionalmente, toma en cuenta como hipótesis que el progreso económico conlleva a la evolución política. Por su parte, Albi (2021), señala que la modernización tiene su punto de partida en la idea de que el desarrollo consiste en un conjunto de acciones requeridas que origina mayores diferencias comunitarias creadas por entidades financieras, sociales y políticas que tienen como referente el esquema de desarrollo occidental.

Por su parte, el enfoque de desarrollo económico realiza su propuesta basada en la insuficiente consideración del efecto sectorial de liberalización para diferenciar las acciones que consideren las diferencias entre los sectores, buscando asegurar la utilidad del cambio de la política para lograr un alcance a las personas más vulnerables (Muñoz y Martínez, 2016).

Dentro de las cuestiones particulares de la modernización de la administración pública, de acuerdo a la PCM (2013), con la emisión del Decreto Supremo N°004-2013-PCM, resalta a la actualización de la administración pública en términos en primera instancia el estado debe estar dirigido a los ciudadanos, debe ser eficiente, unitario y descentralizado, con apertura e inclusividad. Con el fin de lograr la medición de la variable modernización de la gestión, se consideró como dimensiones a los ejes transversales que fueron establecidos por la PCM en el mismo decreto: gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional; los cuales se enfocan en una metodología de resultados.

El fin de la modernización de la administración de acuerdo a la PCM (2013), a través de la Secretaría de Gestión Pública en la política nacional de actualización de la administración pública al 2021, refiere que recae en la búsqueda de la optimización de las aptitudes de la forma de gobernar y de la administración del Estado de forma general, adicionalmente considera que los organismos que conforman los tres niveles del Estado a nivel nacional, regional y local en su totalidad. Bajo esa lógica, el Estado se centra en llevar a cabo su rol como un consolidado con pertinencia y en articulación con la visión de atender mejor a la ciudadanía, brindado un grado más elevado de satisfacción en comparación a la atención de forma individual y desarticulada de cada gobierno local o regional. Bajo lo descrito, es posible afirmar que la preocupación que

origina esta política pública es categorizar o evaluar al gobierno peruano como contemporáneo, enmarcado a atender las necesidades de la ciudadanía, logrando eficiencia, transparencia y apertura, con medios o recursos de administración que le haga posible realizar supervisión a los recursos públicos.

Respecto a la concepción filosófica de la modernización de la gestión pública; Raynud y Rials (2021), hacen referencia que más que una ciencia, la gestión pública es una filosofía, consideran que es una esquematización bien formulada, con sostenibilidad en el tiempo y que generan un impacto en los individuos y entidades. Posee como razonamiento básico el servir al ser humano.

La modernización de la administración del estado es un procedimiento de cambios permanente y con durabilidad considerable, con el fin de conseguir una transformación ventajosa en la administración pública y por ende en toda entidad estatal. Este procedimiento, de acuerdo a lo señalado por Fernández (2016), se enfoca en lograr satisfacer las necesidades de la población a través de una administración del estado eficiente y eficaz. Los procesos de innovación que se vienen implementando y adaptando en el sector público en todo el mundo, buscan revertir la percepción que se cuenta a cerca de la gestión de las instancias del estado. Con el propósito de alcanzar a los grupos más vulnerables con una administración eficiente. Bajo esa lógica, Giménez (2019) señala que es trascendental ejecutar un acompañamiento, ejercer control y llevar a cabo una evaluación para conseguir las modificaciones de mejora necesarias y alcanzar a optimizar las intervenciones en el sector estatal, con la visión general de conseguir la eficiencia de todo el aparato del estado.

Está innovadora concepción de la administración pública hace posible una opción viable de mejora, trata de consolidar la gestión pública tradicional, considerando como el origen de un proceso burocrático, para proponer novedosas características de la administración del estado, de acuerdo a Beltrán y Villalva (2020) está inclinado a una reorganización en la estructura: los esquemas de la gestión actual que se dirigen en las instituciones del estado con procesos verticales, donde el usuario no es considerado el núcleo, no propicia a una admiración pública moderna. Por su parte Corrales (2020), considera necesario proponer nuevas acciones de la organización y su asociación con la manera de trabajar. En el Perú se preserva un sistema de gestión burocrático,

donde en las instituciones públicas se encuentran aún responsables o jefes de áreas, generando retraso en la atención de cualquier proceso o requerimiento.

Una administración pública moderna propone como objetivo lograr la satisfacción de la totalidad de los requerimientos que nunca fueron atendidos. Se configura prácticamente como una obligación, la implementación de un modelo de mejora del servicio con vistas al ciudadano, que se soporta en un sistema de control que logre llevar a cabo acciones en busca de resultados programados y esperados por toda entidad, debiendo contemplar novedosas concepciones de ver la gestión pública, insertando la participación de la sociedad civil y los representantes del estado (Arellano, 2018).

En el presente estudio, la variable de modernización de la gestión será medida considerando como dimensiones, los ejes transversales de la modernización de la gestión, tomando en cuenta la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021.

### **3.2.2. Dimensiones de la modernización de la gestión**

#### **3.2.2.1. Gobierno abierto**

Secretaría de Gestión Pública GP (2017), señala que este componente se refleja cuando una entidad demuestra transparencia y el acceso por parte de la ciudadanía se brinda sin complicaciones ni barreras, se basa en la satisfacción de insuficiencias y necesidades de los usuarios, cuando la entidad brinda información de sus actividades y resultados. El gobierno abierto logra en una entidad que todos sus usuarios obtengan la información de una forma muy fácil, distinguida y transparente. Se suma a que facilita la articulación con otras entidades del estado y ejerce fiscalización de la labor de los colaboradores públicos. Un gobierno limpio promueve y garantiza la transparencia, la colaboración de la ciudadanía, la integridad global y aprovecha la utilización de la tecnología para destacar las cifras o resultados de cumplimiento y promover el sinceramiento de las cuentas.

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2017), hace referencia a la dimensión de gobierno abierto, señalándola como un conjunto de técnicas y habilidades que brinda soporte a cualquier entidad pública y que se basa en la obtención de la responsabilidad gubernamental eficiente, tomando como elementos la transparencia, la participación de la

comunidad a través de los usuarios, la rendición oportuna de cuentas financieras, sumado a que permite disponer con la ayuda e información que permita tomar conocimiento de las necesidades de la comunidad, para diseñar o adaptar estrategias que hagan posible el establecimiento de acciones, logrando la consolidación democrática y bien común.

Las Naciones Unidas (2016), definen la dimensión de gobierno abierto como aquellos que se disponen con fines de fiscalización, de facilitación para el acercamiento a los ciudadanos, ser capaces de originar articulación de solución o atención a sus necesidades, y comprometidos en rendir las operacionales con el producto alcanzado. Por otro lado, Barzelay (2019), refiere de los gobiernos abiertos como aquellos que se localizan dentro en una concepción innovadora, consolidando potencial para conseguir maximizar la capacidad del Estado, al interior de los procesos modernos que se llevan a cabo en la administración pública y que abarca manuales con transparencia, apertura y colaboración.

### **3.2.2.2. Gobierno electrónico**

Consiste en la utilización y aprovechamiento de la tecnología de información y comunicaciones por parte de las entidades públicas para perfeccionar su desempeño y la calidad del servicio que ofrecen a sus usuarios, se suma a que direcciona hacia la efectividad que se fundamente en la eficacia, de tal forma que logre percibirse con cierta frecuencia la transparencia de aparato estatal y la colaboración de la ciudadanía. Durante su ciclo de implementación, que en principio es un proceso exclusivamente tecnológico se convierte en pieza del engranaje básico para la modernización y desarrollo de las instituciones, enfocándose a la población, manifestándose a través del desarrollo de brindar los servicios, la modernización no sólo se plasma en la utilización de las TIC en sus procesos cotidianos, sino también en la ciudadanía (Secretaría de Gestión Pública, 2017).

En el contexto peruano, donde se presenta una gran brecha de infraestructura y de acceso a servicios como el internet, considerado en un contexto globalizado como un servicio básico y agregando otros factores que limitan el empleo o aprovechamiento de las TIC, el reto para lograr un gobierno electrónico implica garantizar el desarrollo de una propuesta para ofrecer soluciones a las necesidades tanto a la ciudadanía y las organizaciones que

acceden a las TIC pero también a quienes poseen un limitado acceso por el contexto mencionado.

### **3.2.2.3. Articulación interinstitucional**

Comprende la interrelación y alineación entre instituciones estatales de los tres niveles de gobierno de las actividades dentro de sus procesos o flujos con los cuales las instituciones brindan sus servicios a la ciudadanía respetando cada función o rol establecido, de tal forma que faciliten y simplifiquen el logro institucional de sus indicadores y se ofrezcan programas que contribuyan a equiparar las oportunidades de progreso para los ciudadanos en todo el territorio. (Secretaría de Gestión Pública, 2017). En la actualidad las entidades públicas deben poseer una asociación entre sí para compartir y generar información para la presentación de sus servicios, de esta forma simplificar y economizar el gasto a la ciudadanía y el rápido acceso a los servicios públicos, no obstante, el funcionamiento o engranaje aun no es eficiente, lo mismo que genera malestar a los usuarios de los servicios.

### **3.2.3. Calidad del servicio**

Pérez (2010), considera que la calidad de servicio conserva una asociación con la satisfacción de los usuarios conforme a los resultados relacionados a sus expectativas, si estas se mantienen una escala baja y la prestación del servicio consigue ser claramente mejor que la baja escala que se esperó, es poco probable que sea posible la confirmación que los clientes están percibiendo un servicio verdaderamente de buena calidad.

Por su parte Cuatrecasas (2010), considera que la calidad en la prestación de un servicio es el consolidado de particularidades que posee un servicio, el cual considera como condición esencial el alcance de la satisfacción frente a los requerimientos por parte de los usuarios. Análogamente, Lehtinen (2016), manifiesta que se presentan como factor que es posible realizar estimaciones de la calidad, físicamente como consolidado; en segundo lugar, la ley corporativa que consiste en la percepción de la imagen de la oficina; y finalmente, la naturaleza participativa como respuesta de la interacción entre los colaboradores de la entidad y el usuario. Finalmente, Crosby (2016), señala que la calidad no

cuesta, por el contrario, lo que cuesta son los productos o servicios que no poseen calidad.

De acuerdo con Walls et al. (2017), al hablar de calidad del servicio en el contexto de los servicios públicos ofrecidos por un gobierno, señalan que es un factor que amplía la confianza de la ciudadanía frente a la percepción del Gobierno, reduce los costos y mejora la reputación y la figura de sus diferentes organizaciones estatales. Implica que el recurso humano que lleva a cabo la ejecución y desarrollo de las mejoras para atender a la ciudadanía como usuarios del servicio, enlace sus esfuerzos con la concepción de que como personal es parte del procedimiento, donde al interior de desarrollan actividades con el fin de servir a la ciudadanía. Implica que los colaboradores de una entidad estatal generen un quiebre en el enfoque de cumplimiento de la normatividad para tener un buen desempeño y lleve a cabo toda su aptitud y competencias convencidos de que ejecutaron bien sus funciones si el usuario percibe buena atención.

Una apropiada atención a la ciudadanía comprende, aprende y ofrece intervenciones de excelencia a lo largo de fase de prestación del servicio. Similarmente, cualquier ciudadano posee la facultad de recibir el servicio y tener una percepción de las facilidades cuando realizar cualquier trámite en una entidad pública. En concordancia con el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, PCM (2015), implica contar con una gestión pública con transparencia y adaptada al entorno actual, contar con acceso de forma sencilla a la información que administran las entidades, obtener información completa, de calidad, y con la oportunidad necesaria en relación de las asistencias prestadas por las instituciones del estado.

Según Piattini, (2011) la calidad del servicio es un factor que traspasa los aspectos de cordialidad y cortesía en la atención. La calidad en el servicio es un valor extra o un plus para el usuario. Considera que consiste en una filosofía que se propone consolidar un total dentro de una entidad, es decir, pretende de forma persistente cubrir las expectativas de los usuarios.

Si bien existe el manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de calidad de servicios en el sector público como marco legal vigente, en la cual se establecen las disposiciones técnicas para la gestión de la calidad del servicio en las entidades públicas, poniéndose a disposición de las entidades

de la administración pública una herramienta de gestión que oriente la mejora de los bienes y servicios otorgados para contribuir con la mejora de la calidad de vida de las personas, sin embargo, para la presente investigación, se busca medir la calidad del servicio, desde el punto de vista de los usuarios de la entidad, por lo que para la medición de la calidad del servicio, se considerarán dimensiones a propuesta del autor, tomando en cuenta principalmente los servicios que brinda la UGEL Moyobamba y los principales trámites y requerimientos de sus usuarios.

### **3.2.4. Dimensiones de la calidad del servicio**

#### **3.2.4.1. Operatividad**

Es la actividad que ejecuta el servidor público hacia el interior de su entidad para incrementar su capacidad de cumplimiento de los propósitos. Contempla modificaciones en la estructura organizativa y en el esquema de roles y funciones, la selección de los directivos y asesores del nivel intermedio, los procesos de preparación y capacitación del personal de forma permanente, la mejora continua del funcionamiento de la entidad usando la tecnología disponible y la incorporación de innovadoras técnicas y estratégicas en concordancia con los proyectos en ejecución. La principal actividad es el movimiento de recursos y conocimiento para lograr resultados deseados. Requiere objetivos acertados socialmente, competencias para alcanzar recursos e implantar sistemas, procedimientos y contar con personal ideal de acuerdo a las metas y objetivos de la entidad. Según una visión estratégica de la gestión operativa, los directores son responsables del uso que hacen del poder y del dinero público, en una actuación que debe ser imparcial, creando organizaciones adaptables, flexibles, controlables y eficientes (Moncada, 2019).

#### **3.2.4.2. Eficiencia**

Según Chiavenato (2014), busca la mejor manera de llevar a cabo una tarea, con el fin de que los recursos que se emplean sean aprovechados de una manera eficaz, se refiere al adecuado uso de los recursos, relacionado con la calidad del gasto, que son simultáneamente los elementos que se usan para producir.

Arias y Galicia (2018), considera que para lograr la eficiencia en una entidad, el recurso humano deben tener conocimiento de las definiciones y la práctica que los conduzca a desarrollar una labor de buen desempeño; con ello se hará se abre la posibilidad de que entidad desarrolle acciones de control a su personal, para analizar los procesos que son requeridos y contraer a la vez el convenio de la innovación de la tecnología a favor del desarrollo de horizontes novedosos a ofrezcan beneficios a la institución.

### **3.2.4.3. Satisfacción**

De acuerdo con el Modelo KANO, considera que lograr la satisfacción de un cliente o usuario existe una dependencia de la capacidad de la entidad para la generación del valor esperado en cada bien o servicio que ofrece a los usuarios, ese valor debe alcanzar a sobrepasar las expectativas y alcanzar la fidelidad de los usuarios.

Por otro lado, es el nivel de placer que la persona se origina al momento en que se cubierto una necesidad, produciendo una sensación consciente entre la expectativa y la realidad que atraviesa el usuario en el servicio que recibió. Es decir, el usuario percibirá una satisfacción cuando el servicio que recibe sobrepasa su expectativa; tomando en consideración, que no la totalidad de los usuarios posee expectativas iguales, y es donde se perciben variaciones al percibir que no se le brindó un servicio eficiente (Thompson, 2019).

Por su parte, Pinto (2019) señala que el grado de satisfacción está asociado con un proceso donde una necesidad vence el nivel inicial, lo cual está relacionado con el término de calidad plena. En resumen, considera que es una reacción individual de la persona respecto al servicio o producto que se ofreció.

Calva (2019) señala que la satisfacción se origina cuando las expectativas de los usuarios fueron alcanzadas por institución. La considera emoción asociada al bienestar que se logra al satisfacer una necesidad, con el producto o servicio ofrecido siendo un indicador de calidad. Para Sevilla (2016) la satisfacción es producto de una comparación entre lo percibido del bien o servicio y de la experiencia, los objetivos y las expectativas de los usuarios, generándole una emoción positiva. Para Cabello y Chirinos (2012) los usuarios logran satisfacción al poseer o consumir un bien o servicio, previa percepción y evaluación de estos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Descripción de la muestra

La muestra de la investigación estuvo conformada por un total de 198 directores de IE públicas de la EBR, dentro del ámbito administrativo de la UGEL Moyobamba. A los cuales se les suministró los cuestionarios para conocer su percepción respecto a las variables de investigación y conseguir los objetivos del estudio.

**Tabla 2**

*Características demográficas de la muestra de estudio*

Variable	Categoría	Frecuencia	%
Sexo	Varón	126	64%
	Mujer	72	36%
Edad	De 24 a 35 años	22	11%
	De 36 a 45 años	86	43%
	De 46 a 55 años	84	42%
	Mayor a 55 años	6	3%
Niveles	Inicial	33	17%
	Primaria	80	40%
	Secundaria	7	4%
	Inicial y primaria	39	20%
	Primaria y secundaria	23	12%
Área	Inicial, primaria y secundaria	16	8%
	Urbana	109	55%
	Rural	89	45%
<b>Total</b>		<b>198</b>	<b>100%</b>

### Interpretación

La muestra fue conformada por 198 directores de las IE, de los cuales el 64% fueron varones y 36% mujeres, de acuerdo a las edades de los directivos predomina el rango de 36 a 45 años que representan 43.4%, seguido de los directivos con rango de edad de 46 y 55 años, representando por el 42.4%, en menor proporción se encuentran los directivos menores a 36 años con el 11.1% y finalmente aquellos directivos mayores a 55 años que representan sólo el 3%. Con respecto a los niveles con que cuenta la institución educativa, el 40.4% sólo

ofrecen el nivel primario, seguido del 19.7% que correspondes a instituciones con los niveles de inicial y primaria y el 16.7% de instituciones que sólo brinda el servicio educativo de nivel inicial. Finalmente, de acuerdo al área de ubicación geográfica, el 55% se encuentran en zona urbana, mientras que el 45% en zona rural.

#### 4.2. Modernización de la gestión en la UGEL Moyobamba

**Tabla 3**

*Niveles de percepción de la modernización de la gestión en la UGEL Moyobamba*

Nivel	Rangos	Modernización de la gestión	
		f	%
Bajo	18 - 41	40	20.2%
Medio	42 - 65	41	20.7%
Alto	66 - 90	117	59.1%
<b>Total</b>		<b>198</b>	<b>100.0%</b>

#### Interpretación

De forma general, en la UGEL Moyobamba, los directivos de las IE de su jurisdicción perciben que en la institución existe un nivel alto de modernización de la gestión representando por el 59.1% de los directivos, mientras que un 20.7% perciben que se encuentra en el nivel medio y 20.2% en un nivel bajo.

**Tabla 4**

*Niveles de percepción de la modernización de la gestión, según característica de la muestra*

Variables	Categorías	Modernización de la gestión			N
		Bajo	Medio	Alto	
Sexo	Varón	22.2%	18.3%	59.5%	126
	Mujer	16.7%	25.0%	58.3%	72
Edad	De 24 a 35 años	18.2%	27.3%	54.5%	22
	De 36 a 45 años	22.1%	19.8%	58.1%	86
	De 46 a 55 años	17.9%	21.4%	60.7%	84
	Mayor a 55 años	33.3%	0.0%	66.7%	6
Niveles	Inicial	15.2%	36.4%	48.5%	33
	Primaria	20.0%	18.8%	61.3%	80
	Secundaria	14.3%	28.6%	57.1%	7
	Inicial y primaria	20.5%	20.5%	59.0%	39
	Primaria y secundaria	34.8%	17.4%	47.8%	23
Área	Inicial, primaria y secundaria	12.5%	0.0%	87.5%	16
	Urbana	21.1%	22.9%	56.0%	109
	Rural	19.1%	18.0%	62.9%	89
<b>Total</b>		<b>20.2%</b>	<b>20.7%</b>	<b>59.1%</b>	<b>198</b>

### Interpretación

Los niveles percibidos en la modernización de la gestión al interior de la UGEL Moyobamba de acuerdo a las características de la muestra de investigación, se observa que, de acuerdo al sexo de los directivos, prevalece el nivel alto con 60% y 58% para varones y mujeres respectivamente, mientras que, de acuerdo a las edades, el 67% de los directivos mayores a 55 años se ubican en el nivel alto, 61% de los directivos entre 46 y 55 años se ubican en el nivel alto, mientras que el 58% y 55% pertenecen a directivos de 36 a 45 años y menores de 36 años respectivamente. De acuerdo con los niveles que brindan las instituciones educativas, se observa que aquellos directores que cuenta con tres niveles, el 88% perciben un nivel alto, bajo la misma lógica los directivos de institución con sólo el nivel primario perciben un nivel alto con el 61%. Respecto al área

de ubicación geográfica, en la zona rural, el 63% de los directivos perciben un nivel alto de modernización de la gestión y en la zona urbana dicha cifra es 56%.

**Tabla 5**

*Nivel de modernización de la gestión percibido en la UGEL Moyobamba según dimensiones*

Nivel	Gobierno abierto		Gobierno electrónico		Articulación interinstitucional	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	40	20.2%	44	22.2%	40	20.2%
Medio	70	35.4%	38	19.2%	34	17.2%
Alto	88	44.4%	116	58.6%	124	62.6%
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100.0%</b>	<b>198</b>	<b>100.0%</b>	<b>198</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

### **Interpretación**

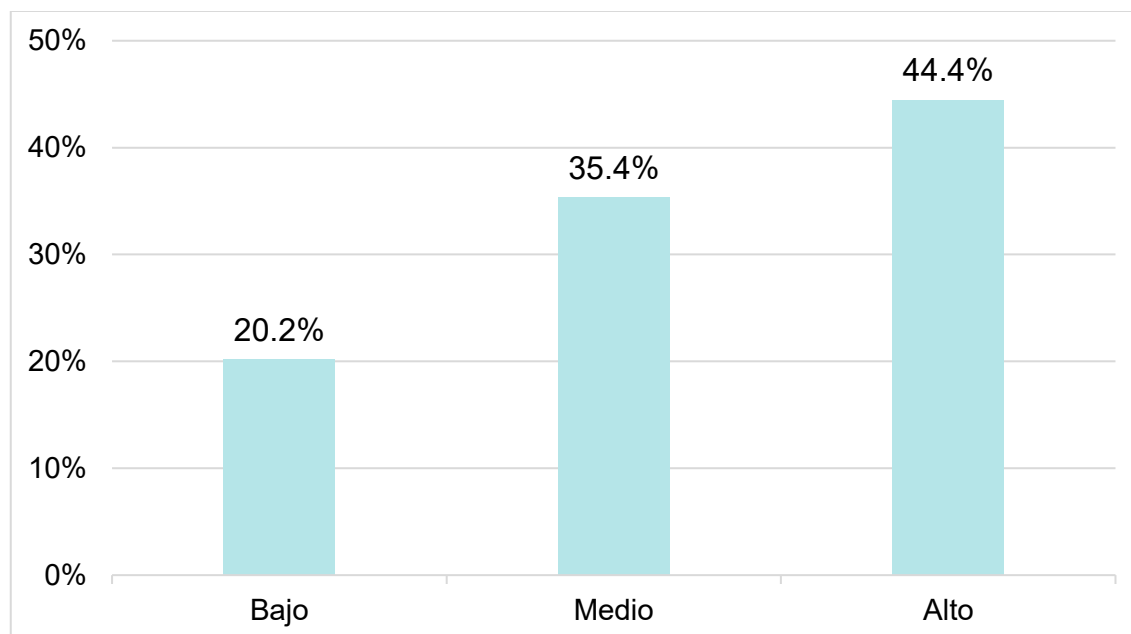
Se puede observar que para las tres dimensiones consideradas en la variable de modernización de la gestión, se percibe un nivel bueno por parte de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba, siendo la articulación interinstitucional la dimensión que presenta mayor porcentaje en el nivel bueno con un total de 63%, siendo la dimensión que bajo la percepción de los directivos, se encuentra en un mejor nivel de implementación dentro de la modernización de la gestión, la sigue la dimensión de gobierno electrónico con un 59% que directivos que perciben un nivel bueno y finalmente el gobierno abierto con un 44% de directivos que perciben que se encuentra en un nivel bueno, siendo la dimensión que se percibe como la más crítica y que requiere mayores esfuerzos para su implementación y mejora.

#### **4.2.1. Gobierno abierto**

En dimensión de gobierno abierto se tomaron en cuenta dentro del cuestionario un total de 7 ítems, asociados a indicadores como la información transparente, información correcta, información abierta, retroalimentación de la información, opinión sobre iniciativas o proyectos, información interacción con el funcionario responsable, claridad en los servicios completos e incompletos de la información en línea, de forma general se presentan los siguientes niveles.

## Figura 2

*Niveles de logro en la dimensión gobierno abierto, en la percepción de los directores de instituciones educativas en la jurisdicción de la UGEL Moyobamba*



### Interpretación

Con respecto a la dimensión de gobierno abierto de la modernización de la gestión bajo la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba, es percibido en un nivel alto por el 44%, mientras que en el nivel medio se ubican el 35% y sólo un 20% en el nivel bajo.

### Tabla 6

*Frecuencias porcentuales sobre percepción del gobierno abierto*

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	TD	ED	I	DA	TA	
P1. La UGEL garantiza y promueve la transparencia en el manejo de información.	3.0%	11.1%	6.1%	58.1%	21.7%	198
P2. La UGEL informa periódicamente sobre el presupuesto y ejecución presupuestal.	15.7%	12.6%	23.7%	32.3%	15.7%	198
P3. La UGEL publica y mantiene actualizado en la página web su directorio.	12.1%	11.1%	13.6%	43.4%	19.7%	198
P4. La UGEL publica en su página web las compras y contrataciones	16.7%	17.7%	21.2%	24.7%	19.7%	198
P5. La UGEL tiene claramente establecidos los mecanismos de participación ciudadana.	14.6%	5.6%	17.2%	43.9%	18.7%	198
P6. En la UGEL, están establecidos claramente, los procedimientos que regula el derecho a solicitar información.	9.1%	11.1%	11.6%	47.5%	20.7%	198
P7. La UGEL rinde cuentas periódicamente del avance de la gestión.	12.6%	7.1%	18.2%	43.4%	18.7%	198

## Interpretación

De acuerdo a los factores evaluados en la dimensión de gobierno abierto, se observa que aproximadamente el 80% de los directivos emitieron opción favorable respecto a la transparencia en el manejo de la información en la UGEL, con respecto a la información de presupuesto, el 48% de directivos perciben que la UGEL cumple con informar periódicamente, mientras que más del 60% de los directivos opinan que se publica y actualiza información en la página web, el 52% considera que se tienen claramente establecidos los mecanismos de participación ciudadana, 58% perciben que los procedimientos que regulan el derecho a la información se encuentran establecidos de forma clara y finalmente, más del 52% percibe que a UGEL rinde cuentas periódicamente respecto al avance de la gestión.

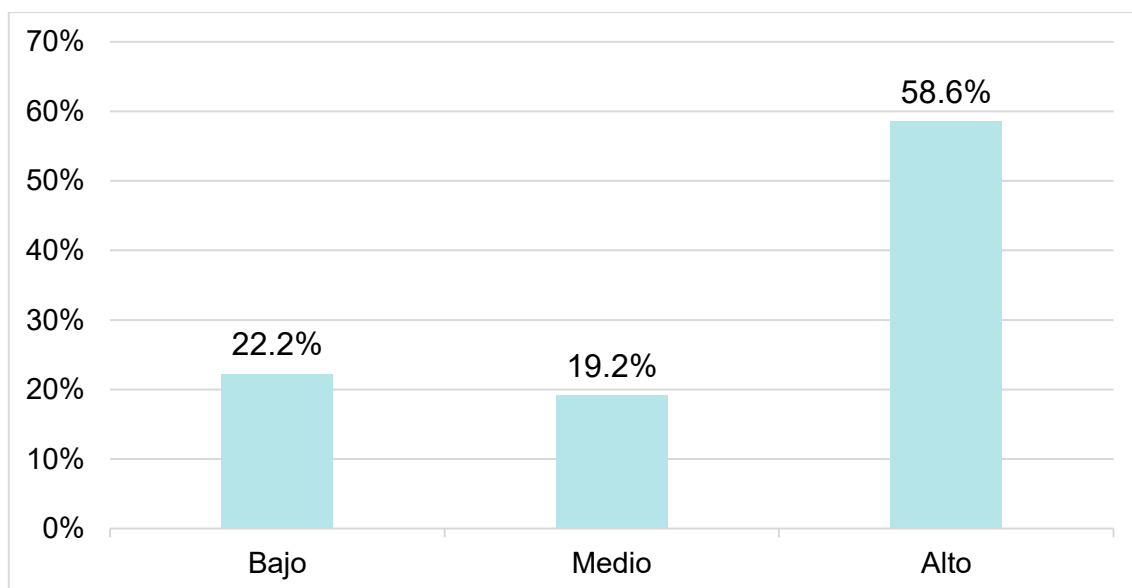
### 4.2.2. Gobierno electrónico

En dimensión de gobierno electrónico se tomaron en cuenta dentro del cuestionario un total de 6 ítems, asociados a indicadores como los servicios en línea, los servicios en línea de la web accesibles, los servicios en línea con boletín electrónico y formatos, de forma general se presentan los siguientes niveles.

#### **Figura 3**

*Niveles de logro en la dimensión gobierno electrónico, en la percepción de los directores de instituciones educativas en la jurisdicción de la UGEL*

*Moyobamba*



## Interpretación

Con respecto a la dimensión de gobierno electrónico de la modernización de la gestión bajo la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba, se percibió en un nivel alto por un 59%, mientras que en el nivel medio y bajo se ubican el 19% y 22% respectivamente. Siendo una de las dimensiones con resultados más favorables.

**Tabla 7**

### *Frecuencias porcentuales sobre percepción del gobierno electrónico*

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	TD	ED	I	DA	TA	
P8. En la UGEL se facilita el acceso de los usuarios a servicios públicos en línea (página web, portales de transparencia) organizados en forma sencilla, cercana y consistente.	6.6%	18.7%	8.6%	52.5%	13.6%	198
P9. La UGEL brinda a los usuarios el acceso a la información actualizada sobre la entidad.	12.6%	13.1%	8.6%	46.0%	19.7%	198
P10. En la UGEL, las plataformas nacionales de gobierno electrónico, están en concordancia con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.	10.6%	16.7%	19.2%	42.9%	10.6%	198
P11. La UGEL, apoya el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al usuario.	13.1%	17.2%	14.6%	39.4%	15.7%	198
P12. En la UGEL, se establecen estándares para apoyar la optimización de procesos de la Administración Pública a partir de lineamientos para facilitar su informatización a través del uso de TICS.	15.7%	11.6%	13.6%	44.4%	14.6%	198
P13. La UGEL, coadyuva al establecimiento del marco de interoperabilidad del Estado peruano, así como los estándares de interoperabilidad entre instituciones públicas.	15.7%	7.6%	21.2%	43.9%	11.6%	198

## Interpretación

De acuerdo a los factores evaluados en la dimensión de gobierno electrónico, se observa que el 66% de los directivos perciben que la UGEL facilita el acceso de los usuarios a servicios públicos en línea, el 65% de directivos perciben que la UGEL brinda a los usuarios el acceso a la información actualizada, mientras que más del 54% opinan favorablemente que las plataformas de gobierno electrónico, se vinculan con el Plan Nacional, el 55% considera que se aplican buenas prácticas de gobierno electrónico para brindar un mejor servicio, 59% perciben que se va un buen uso a las TICS estableciendo estándares a fin de optimizar los procesos que se llevan a cabo en la UGEL, finalmente el 55%

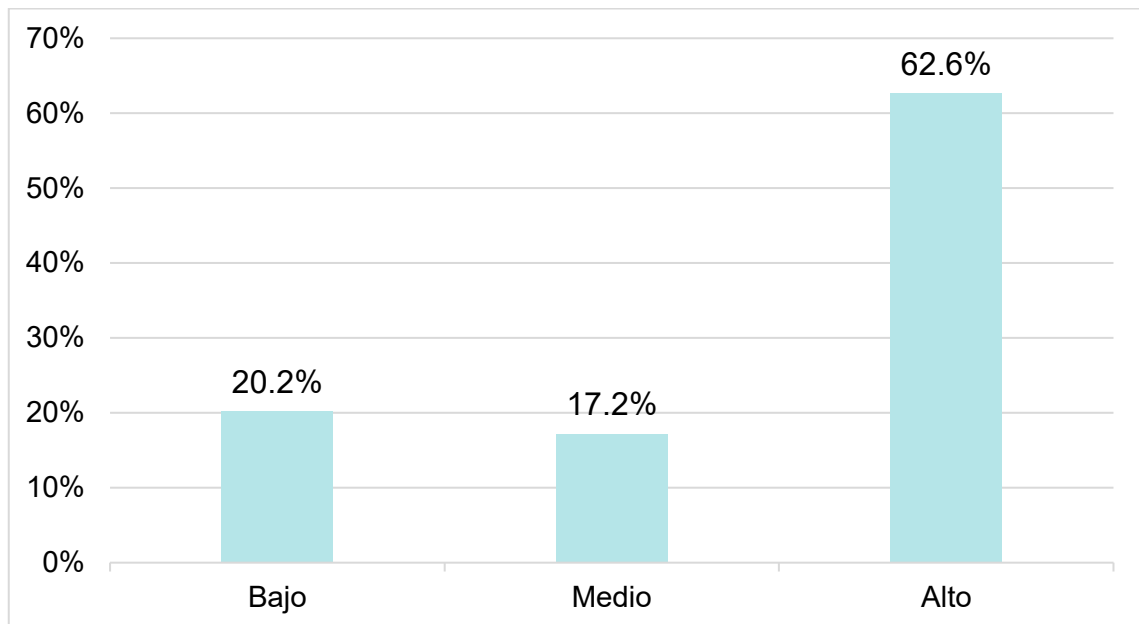
percibe que la UGEL aporta al establecimiento del marco de interoperabilidad del Estado peruano y de otras instituciones.

#### 4.2.3. Articulación interinstitucional

En dimensión de articulación interinstitucional se tomaron en cuenta dentro del cuestionario un total de 5 ítems, asociados a indicadores como la participación, el involucramiento y la presentación de proyectos, de forma general se presentan los siguientes niveles.

#### Figura 4

*Niveles de logro en la dimensión articulación interinstitucional, en la percepción de los directores de instituciones educativas en la jurisdicción de la UGEL Moyobamba*



#### Interpretación

Con respecto a la dimensión de articulación institucional de la modernización de la gestión bajo la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba, se percibió en un nivel alto por un 63%, mientras que en el nivel medio y bajo se ubican el 17% y 20% respectivamente. Siendo la dimensión con resultados más favorables, en comparación con las demás.

**Tabla 8***Frecuencias porcentuales sobre percepción de articulación interinstitucional*

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	TD	ED	I	DA	TA	
P14. La UGEL coordina con los diferentes niveles del sector: nacional, regional y local	8.1%	13.1%	11.1%	50.0%	17.7%	198
P15. La UGEL articula con el sector para el establecimiento de los sistemas administrativos.	9.1%	12.1%	10.6%	52.5%	15.7%	198
P16. En la UGEL se delimitan y respetan las competencias de cada nivel de gobierno.	8.6%	11.6%	11.6%	53.5%	14.6%	198
P17. La UGEL tiene claro las políticas, reglas, lineamientos, capacidades que permita cumplir con sus competencias de servicio a la población.	11.1%	9.1%	11.6%	51.5%	16.7%	198
P18. La UGEL realiza convenios con instituciones que permite mejorar la calidad de atención.	8.1%	15.7%	12.1%	44.9%	19.2%	198

**Interpretación**

De acuerdo a los factores evaluados en la dimensión de articulación interinstitucional, el 78% de los directivos perciben que la UGEL realiza adecuada coordinación con los diferentes niveles del sector, el 78% de directivos perciben que la UGEL articula con el sector para potenciar sus sistemas administrativos, similarmente que el 78% opinan favorablemente que se delimitan y respetan las competencias de cada nivel de gobierno, en la misma medida también se ubican los directivos que perciben que la UGEL conoce claramente las políticas, reglas, lineamientos, capacidades y que a su vez promueve convenios con otras instituciones que permitan mejorar su calidad de atención.

**4.3. Calidad del servicio en la UGEL Moyobamba****Tabla 9***Niveles de percepción de la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba*

Nivel	Rangos	Calidad del servicio	
		f	%
Bajo	16 - 37	33	16.7%
Medio	38 - 59	60	30.3%
Alto	60 - 80	105	53.0%
<b>Total</b>		<b>198</b>	<b>100.0%</b>

### Interpretación

Similarmente, en la UGEL Moyobamba los directivos de las IE de su jurisdicción perciben que en la institución existe un nivel alto de calidad del servicio que brinda, así lo percibieron el 53% de los directivos, mientras que un 30.3% perciben que se encuentra en el nivel medio y 16.7% perciben que el nivel de la calidad de servicio en la UGEL es bajo.

**Tabla 10**

*Niveles de percepción de la calidad del servicio, según característica de la muestra*

Variable	Categoría	Calidad del servicio			N
		Bajo	Medio	Alto	
Sexo	Varón	17.5%	35.7%	46.8%	126
	Mujer	15.3%	20.8%	63.9%	72
Edad	De 24 a 35 años	13.6%	22.7%	63.6%	22
	De 36 a 45 años	18.6%	30.2%	51.2%	86
	De 46 a 55 años	14.3%	34.5%	51.2%	84
	Mayor a 55 años	33.3%	0.0%	66.7%	6
Niveles	Inicial	12.1%	24.2%	63.6%	33
	Primaria	13.8%	38.8%	47.5%	80
	Secundaria	14.3%	57.1%	28.6%	7
	Inicial y primaria	20.5%	23.1%	56.4%	39
	Primaria y secundaria	34.8%	17.4%	47.8%	23
	Inicial, primaria y secundaria	6.3%	25.0%	68.8%	16
Área	Urbana	19.3%	26.6%	54.1%	109
	Rural	13.5%	34.8%	51.7%	89
<b>Total</b>		<b>16.7%</b>	<b>30.3%</b>	<b>53.0%</b>	<b>198</b>

### Interpretación

Tomando en cuenta las características de la muestra, se puede observar que las directoras perciben en mayor proporción que la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba alcanza un nivel alto, con el 64%, mientras para el caso de los varones dicha cifra es 47%. Con respecto a la edad de los directores los rangos de edad de 36 a 45 años y de 46 a 55 años, se ubican en el nivel alto (51% cada rango), siendo el menor porcentaje comparado con los demás rangos de edad, con respecto a los niveles educativos, llama la atención aquellos directores que tienen a cargo IE que sólo cuentan con el nivel

secundaria, dado que sólo el 29% perciben un nivel alto de calidad de servicio, mientras que de acuerdo al área de ubicación geográfica no se puede notar una diferencia significativa.

**Tabla 11**

*Nivel de calidad del servicio percibido en la UGEL Moyobamba según dimensiones*

Nivel	Operatividad		Eficiencia		Satisfacción	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	37	18.7%	42	21.2%	35	17.7%
Medio	36	18.2%	72	36.4%	57	28.8%
Alto	125	63.1%	84	42.4%	106	53.5%
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100.0%</b>	<b>198</b>	<b>100.0%</b>	<b>198</b>	<b>100.0%</b>

### Interpretación

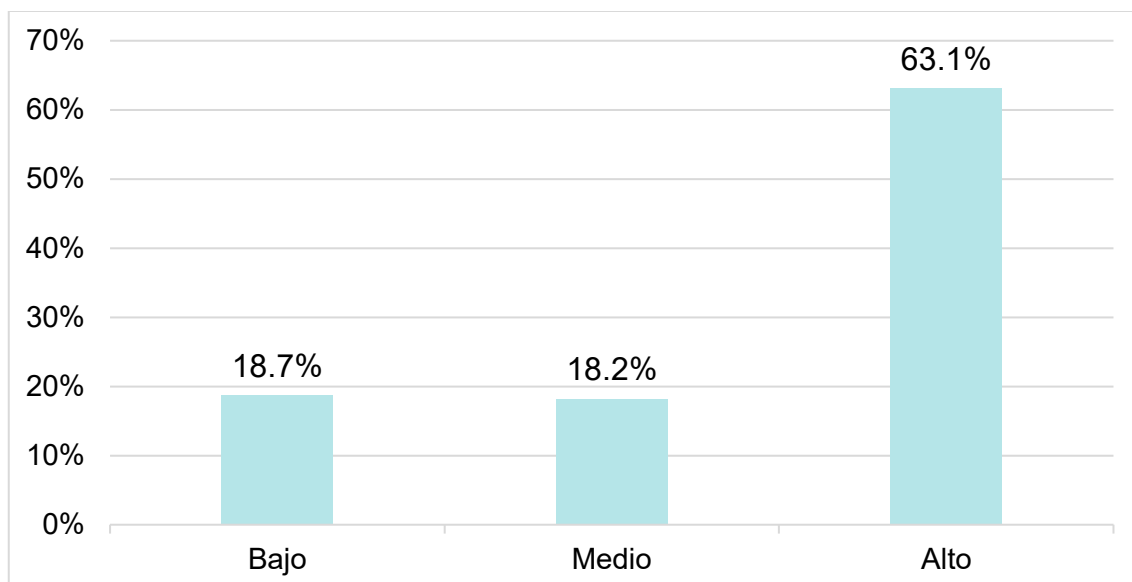
En relación a las dimensiones de la calidad del servicio que se midió en la UGEL Moyobamba, similarmente se puede observar que para las tres dimensiones prevalece el nivel alto, siendo la dimensión de operatividad la que presenta mejor resultados con el 63% de los directivos que perciben que se encuentra en un nivel bueno, la sigue la dimensión de satisfacción con el 54%, y finalmente la dimensión se eficiente se presenta como aquella que requiere mayor fortalecimiento, puesto que sólo el 42.4% considera que existe un nivel alto de eficiencia dentro de la UGEL.

#### 4.3.1. Operatividad

En dimensión de operatividad dentro de la calidad del servicio, se tomaron en cuenta en el cuestionario un total de 6 ítems, asociados a factores como los sistemas, los protocolos, el equipamiento e infraestructura, el confort y el factor de recursos humanos, de forma general se presentan los siguientes niveles.

### Figura 5

*Niveles de logro en la dimensión operatividad, en la percepción de los directores de instituciones educativas en la jurisdicción de la UGEL Moyobamba*



### Interpretación

Con respecto a la dimensión de operatividad de la calidad del servicio bajo la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba, se percibió en un nivel alto por un 63%, mientras que en el nivel medio y bajo se ubican el 18% y 19% respectivamente. Siendo la dimensión con resultados más favorables, en comparación con las demás.

### Tabla 12

*Frecuencias porcentuales sobre percepción de la operatividad*

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	TD	ED	I	DA	TA	
P1. Los sistemas de información que utiliza en la gestión de la institución educativa y que son supervisados por la UGEL Moyobamba tienen una adecuada operatividad.	14.6%	7.6%	11.1%	47.5%	19.2%	198
P2. Existen protocolos establecidos para los servicios o trámites que se realizan en la UGEL Moyobamba.	10.6%	8.1%	11.1%	49.5%	20.7%	198
P3. La infraestructura y equipamiento con el que cuenta la UGEL Moyobamba permite brindar una buena calidad de servicio a los usuarios.	13.1%	15.2%	12.1%	43.9%	15.7%	198
P4. El personal de la UGEL Moyobamba brinda en adecuado trato a los usuarios.	11.6%	8.1%	4.0%	53.0%	23.2%	198
P5. El personal de la UGEL Moyobamba demuestra alto nivel de conocimientos para la atención a los usuarios.	14.1%	9.1%	3.0%	60.1%	13.6%	198
P6. Los mecanismos implementados (presencial y/o virtual) para los trámites documentarios cuenta con una adecuada operatividad y facilidad de uso.	9.6%	13.6%	13.6%	50.5%	12.6%	198

## Interpretación

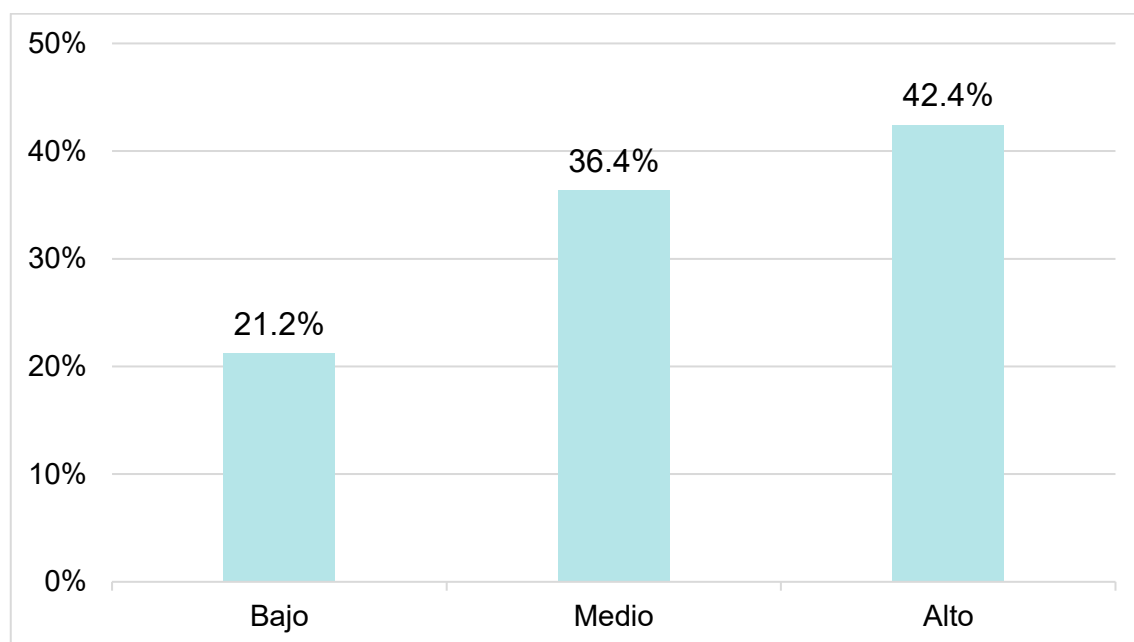
De acuerdo a los factores evaluados en la dimensión de operatividad, el 67% de los directivos perciben una buena operatividad de los sistemas de información que se utilizan para la administración de las IE de la UGEL, más del 70% consideran que en la UGEL existen protocolos para los servicios o trámites que se realizan, similarmente que el 60% opinan favorablemente que la UGEL cuenta con equipamiento e infraestructura adecuada para brindar sus servicios y/o atenciones, 76% perciben un trato adecuado por parte del personal, 74% perciben que el personal cuenta con el adecuado conocimiento para la atención y finalmente el 63% de directivos perciben que en la UGEL los mecanismos para trámites documentarios poseen una buena operatividad y son de uso sencillo.

### 4.3.2. Eficiencia

En dimensión de eficiencia dentro de la calidad del servicio, se tomaron en cuenta en el cuestionario un total de 5 ítems, asociados a factores como la calidad de gasto, la priorización del gasto, la suficiencia de recursos, el cumplimiento de metas y la cobertura de atención, de forma general se presentan los siguientes niveles.

#### Figura 6

*Niveles de logro en la dimensión eficiencia, en la percepción de los directores de instituciones educativas en la jurisdicción de la UGEL Moyobamba*



## Interpretación

Con relación a la dimensión de eficiencia de la calidad del servicio bajo la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba, se percibió en un nivel alto por el 42%, mientras que en el nivel medio representó el 36% y el nivel bajo 21%. Siendo la dimensión con resultados menos favorables, en comparación con las demás.

**Tabla 13**

*Frecuencias porcentuales sobre percepción de la eficiencia*

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	TD	ED	I	DA	TA	
P7. Percibo que la UGEL Moyobamba realiza una adecuada calidad de gasto de los recursos financieros.	13.1%	11.6%	18.2%	47.0%	10.1%	198
P8. Percibo que la UGEL Moyobamba realiza una buena priorización de los recursos financieros.	13.1%	9.1%	21.7%	43.9%	12.1%	198
P9. En la UGEL Moyobamba existe suficiencia de recursos financieros para la atención de los diversos requerimientos de las instituciones educativas.	17.7%	26.8%	14.1%	35.4%	6.1%	198
P10. Frecuentemente, la UGEL Moyobamba cumple con sus metas institucionales y de desempeño plateadas en el plazo establecido.	9.6%	8.1%	13.6%	55.1%	13.6%	198
P11. La UGEL Moyobamba logra una adecuada cobertura de atención a las necesidades de las instituciones educativas de su jurisdicción	13.6%	20.2%	12.6%	43.4%	10.1%	198

## Interpretación

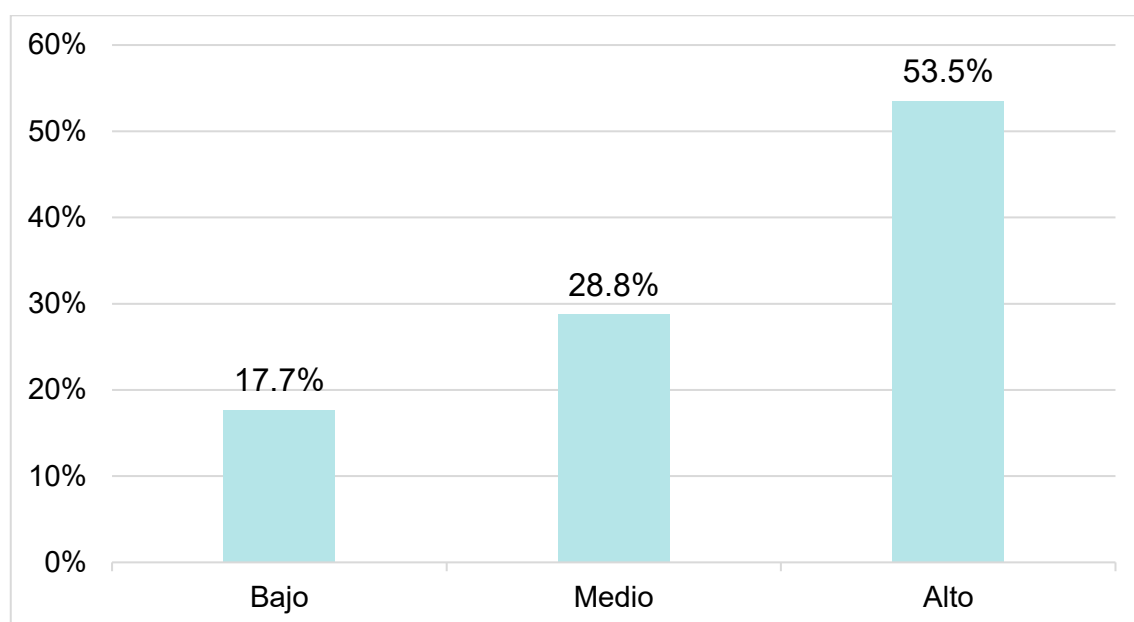
De acuerdo a los factores evaluados en la dimensión de eficiencia, el 67% de los directivos perciben que existe una adecuada calidad de gasto de los recursos, el 56% consideran que se lleva a cabo la priorización de recursos de forma apropiada, sólo el 42% de los directivos opinan que los recursos para atender la necesidades de las IE es suficiente, siendo uno de los factores con resultados menos favorables, con respecto al cumplimiento de metas de desempeño cerca del 70% perciben que existe un buen nivel y finalmente el 53% de directivos perciben que la UGEL logra una aceptable cobertura de atención a los requerimientos de las instituciones educativas.

### 4.3.3. satisfacción

Finalmente, en la dimensión de satisfacción dentro de la calidad del servicio, se tomaron en cuenta en el cuestionario un total de 5 ítems, asociados a factores como las capacitaciones, el seguimiento y evaluación, el tiempo de atención, el tiempo de respuesta y la calidad de respuesta, de forma general se presentan los siguientes niveles.

#### Figura 7

*Niveles de logro en la dimensión satisfacción, en la percepción de los directores de instituciones educativas en la jurisdicción de la UGEL Moyobamba*



#### Interpretación

En relación a la dimensión de satisfacción de la calidad del servicio bajo la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba, se percibió en un nivel alto por el 54%, mientras que en el nivel medio representó el 29% y el nivel bajo 17%.

**Tabla 14***Frecuencias porcentuales sobre percepción de la satisfacción*

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	TD	ED	I	DA	TA	
P12. Me encuentro satisfecho con las capacitaciones o asistencia técnica que brinda la UGEL Moyobamba.	10.1%	9.6%	4.0%	64.1%	12.1%	198
P13. Me encuentro satisfecho con el seguimiento, acompañamiento y supervisión que realiza la UGEL Moyobamba.	10.1%	8.6%	8.1%	60.1%	13.1%	198
P14. El tiempo de atención a las solicitudes o requerimientos que se toma la UGEL Moyobamba es apropiado.	11.1%	6.6%	7.6%	57.1%	17.7%	198
P15. Me encuentro satisfecho con la respuesta de la UGEL Moyobamba respecto a alguna solicitud o requerimiento.	12.1%	13.6%	16.2%	48.0%	10.1%	198
P16. En general, me encuentro satisfecho por los servicios brindados por la UGEL Moyobamba.	18.7%	11.6%	14.6%	38.9%	16.2%	198

**Interpretación**

Finalmente, en relación a los aspectos evaluados en la dimensión de satisfacción, el 75% de los directivos se encuentran satisfechos con las capacitaciones que les brindó la UGEL, el 73% se encuentran satisfechos respecto al seguimiento y supervisión realizada por la UGEL, el 68% opina favorablemente que las solicitudes o requerimientos son atendidas oportunamente, mientras que el 58% se encuentran satisfechos respecto a la respuesta que recibió por parte de la UGEL en atención a algún requerimiento y finalmente el 53% de directivos de forma general, se encuentran satisfechos por los servicios y/o atención que brinda la UGEL Moyobamba.

**4.4. Demostración de hipótesis****4.4.1. Hipótesis General****a) Planteamiento de la hipótesis.**

**Hipótesis nula (H0):** La calidad del servicio en la UGEL Moyobamba no se correlaciona significativamente con la modernización de la gestión, desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** La calidad del servicio en la UGEL Moyobamba se correlaciona significativamente con la modernización de la gestión, desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.

**b) Nivel de significancia.**

El nivel de significancia es 0,05.

### c) Estadístico de la prueba

Se utilizó el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman ( $r_s$ ), debido a que los datos no tienen una distribución normal.

**Tabla 15**

*Relación entre la modernización de la gestión y calidad de servicio en la UGEL Moyobamba*

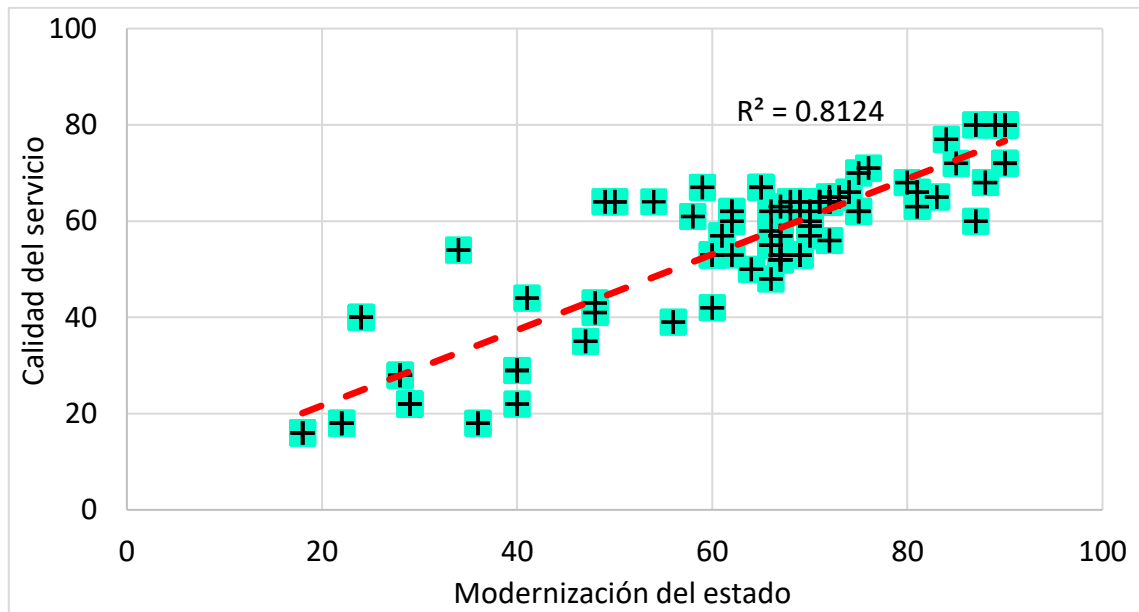
Prueba	Variable	Parámetros	Calidad del servicio
		Coeficiente de correlación	0.836
Rho de Spearman	Modernización de la gestión	Sig. (bilateral)	0.000
		N	198

### Interpretación

En cuanto a la relación entre la modernización de la gestión y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, la significancia del coeficiente de correlación resultó un valor inferior a 0.05, por lo que se evidencia que existe una relación estadísticamente significativa, adicionalmente, el valor del coeficiente tomó un valor positivo que fue 0.836, lo cual evidencia que entre la dimensión de articulación interinstitucional y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba existe una relación positiva y que de forma similar existe un fuerte grado de correlación.

### Figura 8

*Gráfico de dispersión entre la modernización de la gestión y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba*



Fuente: Encuesta aplicada

### Interpretación

Finalmente, el gráfico de dispersión para la modernización de la gestión y la calidad de servicio que se percibe en la UGEL Moyobamba demuestra que entre las dos variables de investigación existe una correlación directa, por consiguiente; a medida que se incrementan los puntajes de la modernización de la gestión, también se incrementan los puntajes en la calidad del servicio percibida por los directores de las instituciones educativas. Asimismo, el coeficiente de determinación ( $R^2$ ), indica que el 81.2% de la variabilidad de los puntajes de la calidad del servicio es originado por la variación en los puntajes de la modernización de la gestión.

5.

### d) Toma de decisión.

Se encontró evidencia estadística de que existe relación estadísticamente significativa, dicha relación es directa y alcanza un grado fuerte ( $r_s = 0.836$ ;  $(0.000 < \alpha = 0.05)$ ).

### 5.1.1. Hipótesis específica 1

#### a) Planteamiento de la hipótesis.

**Hipótesis nula (H0):** El gobierno abierto no se correlaciona significativamente con la calidad del servicio, desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba

**Hipótesis Alternativa (Ha):** El gobierno abierto se correlaciona significativamente con la calidad del servicio, desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba

#### b) Nivel de significancia.

El nivel de significancia es 0,05.

#### c) Estadístico de la prueba

Se utilizó el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs), debido a que los datos no tienen una distribución normal.

**Tabla 16**

*Relación entre la dimensión de gobierno abierto y calidad de servicio en la UGEL Moyobamba*

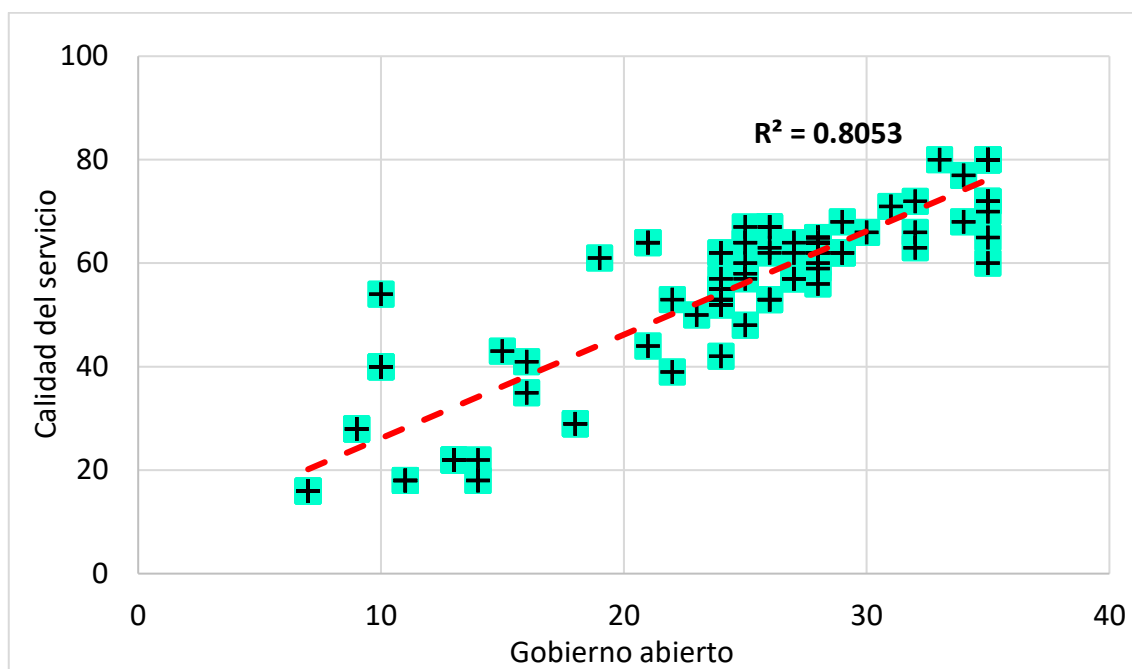
Prueba	Variable	Parámetros	Calidad del servicio
		Coeficiente de correlación	0.870
Rho de Spearman	Gobierno abierto	Sig. (bilateral)	0.000
		N	198

#### Interpretación

Se calculó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre la dimensión de gobierno abierto y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, cuyo valor de la significancia resultó un valor inferior a 0.05, por lo que se demuestra que entre las dos variables evaluadas existe una relación estadísticamente significativa, asimismo, el valor del coeficiente fue un valor positivo con valor 0.87, lo cual evidencia que entre el gobierno abierto y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba existe una relación directa que alcanza un grado de relación alto.

**Figura 9**

*Gráfico de dispersión entre el gobierno abierto y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba*



Fuente: Encuesta aplicada

**Interpretación**

Gráficamente se observa la existencia de una correlación directa o positiva, dado que a medida que se van incrementando los puntajes respecto al gobierno abierto, también se incrementan los puntajes en la calidad del servicio que fue percibida por los directores de las IE. Asimismo, el coeficiente de determinación ( $R^2$ ), indica que el 80.5% de la variabilidad de los puntajes de la calidad del servicio es originado por la variación en los puntajes de la dimensión de gobierno abierto en la variable modernización de la gestión.

**d) Toma de decisión.**

Se encontró evidencia estadística de que existe relación estadísticamente significativa, dicha relación es directa y alcanza un grafo fuerte ( $r_s = 0.870$ ;  $(0.000 < \alpha = 0.05)$ ).

### 5.1.2. Hipótesis específica 2

#### a) Planteamiento de la hipótesis.

**Hipótesis nula (H0):** El gobierno electrónico no se correlaciona significativamente con la calidad del servicio, desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** El gobierno electrónico se correlaciona significativamente con la calidad del servicio, desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.

#### b) Nivel de significancia.

El nivel de significancia es 0,05.

#### c) Estadístico de la prueba

Se utilizó el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs), debido a que los datos no tienen una distribución normal. En la Tabla 19 y Figura 20 se muestran los resultados del análisis.

**Tabla 17**

*Relación entre la dimensión de gobierno electrónico y calidad de servicio en la UGEL Moyobamba*

Prueba	Variable	Parámetros	Calidad del servicio
		Coeficiente de correlación	0.793
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Sig. (bilateral)	0.000
		N	198

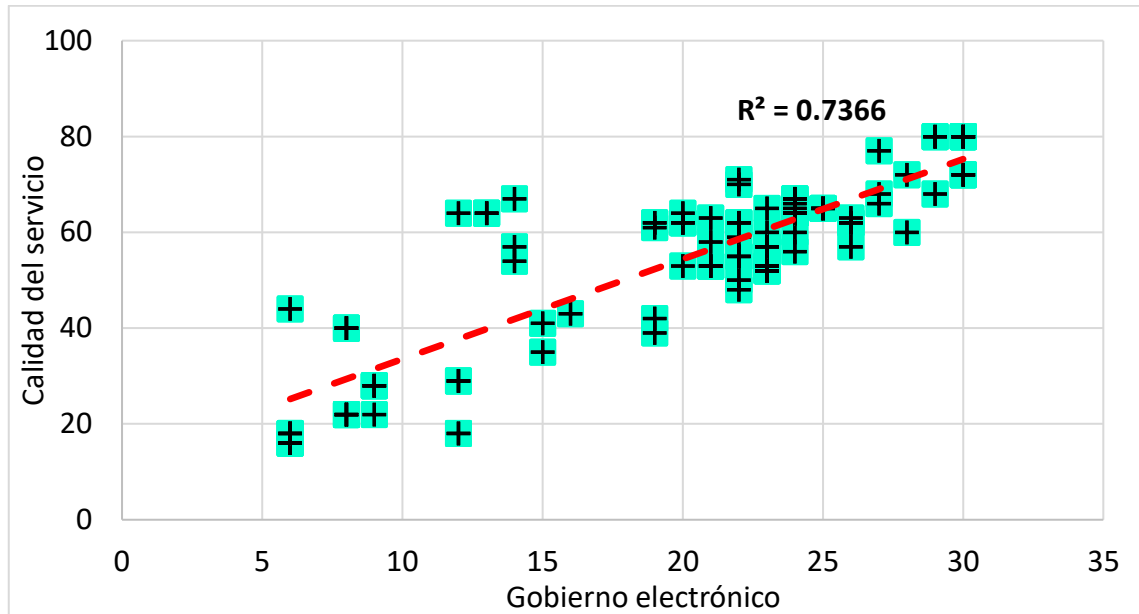
Fuente: Encuesta aplicada

#### Interpretación

Respecto a la relación entre la dimensión de gobierno electrónico y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, la significancia del coeficiente de correlación resultó un valor inferior a 0.05, por lo que se demuestra que existe una relación estadísticamente significativa, asimismo, el valor del coeficiente fue un valor positivo con valor 0.79, lo cual evidencia que entre la dimensión de gobierno electrónico y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba existe una relación positiva y que igualmente alcanza un grado de relación alto.

**Figura 10**

*Gráfico de dispersión entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba*



Fuente: Encuesta aplicada

### **Interpretación**

Similarmente, de forma gráfica se observa la existencia de una correlación directa, dado que a medida que se van incrementando los puntajes respecto al gobierno electrónico, también se incrementan los puntajes en la calidad del servicio percibida por los directores de las instituciones educativas. Asimismo, el coeficiente de determinación ( $R^2$ ), indica que el 73.7% de la variabilidad de los puntajes de la calidad del servicio es originado por la variación en los puntajes de la dimensión de gobierno electrónico en la variable modernización de la gestión.

### **d) Toma de decisión.**

Se encontró evidencia estadística de que existe relación estadísticamente significativa, dicha relación es directa y alcanza un grafo fuerte ( $r_s = 0.793$ ;  $(0.000 < \alpha = 0.05)$ ).

### 5.1.3. Hipótesis específica 3

#### a) Planteamiento de la hipótesis.

**Hipótesis nula (H0):** La articulación interinstitucional no se correlaciona significativamente con la calidad del servicio, desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** La articulación interinstitucional se correlaciona significativamente con la calidad del servicio, desde la percepción de los directivos de las IE de la UGEL Moyobamba.

#### b) Nivel de significancia.

El nivel de significancia es 0,05.

#### c) Estadístico de la prueba

Se utilizó el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman ( $r_s$ ), debido a que los datos no tienen una distribución normal. En la Tabla 19 y Figura 20 se muestran los resultados del análisis.

**Tabla 18**

*Relación entre la dimensión de articulación interinstitucional y calidad de servicio en la UGEL Moyobamba*

Prueba	Variable	Parámetros	Calidad del servicio
		Coeficiente de correlación	0.742
Rho de Spearman	Articulación interinstitucional	Sig. (bilateral)	0.000
		N	198

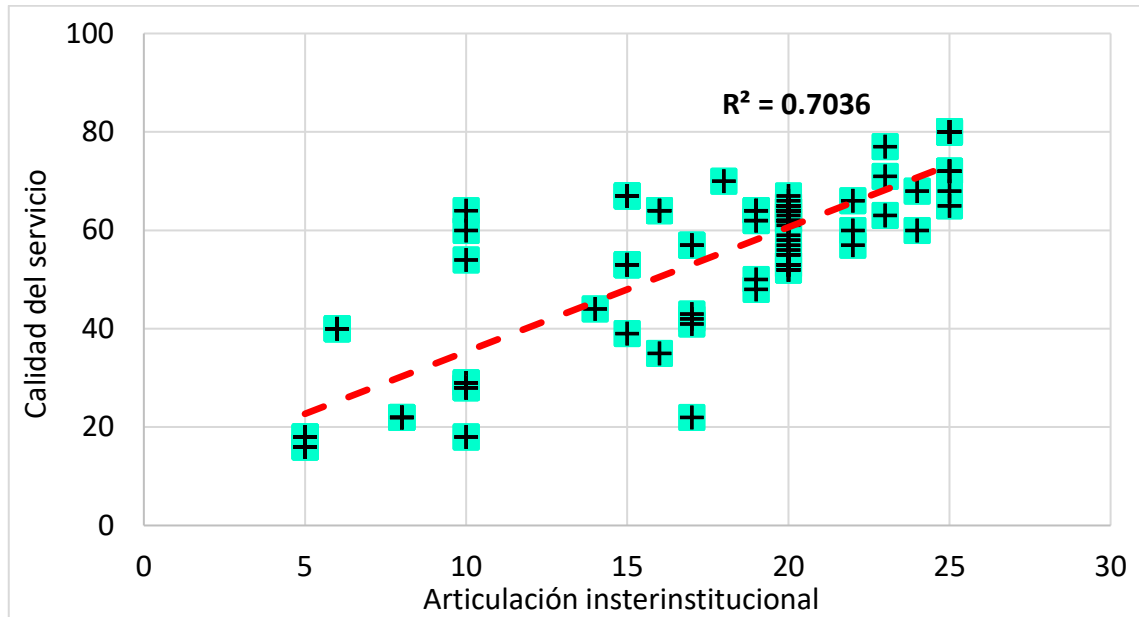
Fuente: Encuesta aplicada

#### Interpretación

En cuanto a la relación entre la dimensión de articulación interinstitucional y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, la significancia del coeficiente de correlación resultó un valor inferior a 0.05, por lo que se evidencia que existe una relación estadísticamente significativa, adicionalmente, el valor del coeficiente tomó un valor positivo que fue 0.74, lo cual evidencia que entre la dimensión de articulación interinstitucional y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba existe una relación positiva y que de forma similar existe un grado de correlación alto.

### Figura 11

Gráfico de dispersión entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba



Fuente: Encuesta aplicada

#### Interpretación

Por su parte, el gráfico de dispersión para la calidad de servicio y la dimensión de articulación interinstitucional evidencia la existencia de una correlación positiva, es decir; a medida que se incrementan los puntajes en la articulación interinstitucional, también se incrementan los puntajes en la calidad del servicio percibida por los directores de las instituciones educativas. Asimismo, el coeficiente de determinación ( $R^2$ ), indica que el 70.4% de la variabilidad de los puntajes de la calidad del servicio es originado por la variación en los puntajes de la dimensión de articulación interinstitucional en la variable modernización de la gestión.

#### d) Toma de decisión.

Se encontró evidencia estadística de que existe relación significativa, dicha relación es directa y alcanza un grado fuerte ( $r_s = 0.742$ ;  $(0.000 < \alpha = 0.05)$ ).

**Tabla 19***Resumen de las correlaciones logradas para las hipótesis formuladas*

<b>Hipótesis</b>	<b>N</b>	<b>Rho</b>	<b>Sig.</b>	<b>Nivel</b>
HG. Calidad y Modernización de la gestión	198	0,836	0,000**	Alto
HE1. Calidad y Gobierno abierto	198	0,870	0,000**	Alto
HE2. Calidad y Gobierno electrónico	198	0,793	0,000*	Alto
HE3. Calidad y Articulación interinstitucional	198	0,742	0,000*	Alto

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

### **6.1. Relación entre las variables**

Los resultados han demostrado bajo la percepción de los directivos de las IE de la jurisdicción de la UGEL Moyobamba que existe una relación significativa entre la modernización de la gestión y la calidad de servicio que se percibe en la institución puesto que el valor de la significancia del coeficiente de correlación fue un valor por debajo de 0.05, mientras que el valor del coeficiente al tomar el valor de 0.83 denota que dicha relación se da de forma directa, es decir, si se percibe un alto nivel de modernización de la gestión al interior de la institución la calidad de servicio que se perciba será alta, y contrariamente si no existe un buen nivel de modernización de la gestión, la calidad de servicio que se perciba en la institución tendrá un nivel bajo. Finalmente, las variables se encuentran correlacionada fuertemente, puesto que el valor del coeficiente es superior a 0.7. Con respecto a la relación que guardan las tres dimensiones de la modernización de la gestión con la calidad de servicio en la UGEL Moyobamba, todas guardan una relación estadísticamente significativa, directa y de grado fuerte, sin embargo, la dimensión de gobierno abierto es aquella que guarda mayor grado de relación con la calidad de servicio, pues yo que el valor del coeficiente de correlación es 0.87, mientras que el gobierno electrónico y la articulación interinstitucional presentan coeficiente de correlación de 0.79 y 0.74 respectivamente.

### **6.2. Concordancia con otros resultados**

En relación a los resultados del presente estudio, es favorable identificar la sustentación práctica y teórica en comparación con otros estudios que han analizado o tomado en cuenta variables similares, en ese sentido, se puede citar a Espinoza (2020) quien desarrolló un estudio con el objetivo de determinar y analizar si la modernización de la gestión de las entidades públicas de gobiernos locales influye de forma directa contribuyendo a mejorar los servicios de atención a la ciudadanía, demostrando a través de sus resultados que ambas variables se encuentran directamente y fuertemente correlacionadas con valor del coeficiente de correlación de 0,73 y un valor de la significancia inferior a 0.05; por lo que autor concluye que a mayor nivel de modernización de la gestión en las entidades públicas municipales, también será mayor la mejora en los servicios de atención a los ciudadanos como beneficiarios y/o usuarios, estos

resultados concuerdan con los obtenidos en el presente estudio, puesto que se demostró que existe una correlación directa y significativa entre ambas variables, e que igualmente alcanza un grado de correlación alto. Bajo ese mismo enfoque es pertinente tomar en cuenta a la investigación desarrollada por Ortiz (2023) donde se planteó como fin conocer el efecto que ocasiona la modernización de la gestión en la calidad de atención, su principal conclusión determinó que la implementación apropiada que toma en cuenta la normatividad vigente respecto a la modernización de la gestión pública genera un efecto positivo en la calidad de atención en una entidad del gobierno, reflejándose en el valor del coeficiente de Spearman, el cual fue de 0.691 y una significancia por debajo de 0.05, finalmente el autor afirmó que existe una relación estadísticamente significativa, positiva y de grado moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad de la atención dentro de la institución, estos resultados también guardan similitud con los obtenidos en este estudio, dado que a través de los mismo, se demostró con la misma metodología de la existencia de una correlación significativa entre las variables de estudio, sin embargo, el grado de correlación es moderado dado que el valor de coeficiente de correlación no supera a 0.7, mientras que en el presente estudio el grado de correlación que alcanzan las variables es alto. Por su parte, es factible de citar los resultados obtenidos por Rodríguez (2020), quien se propuso determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la gestión de la satisfacción de los usuarios de la oficina de RENIEC en la ciudad de Trujillo, donde demostró igualmente por medio del cálculo del coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor fue de 0.84 y una significancia menor a 0.05, la existencia de una correlación altamente significativa entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del usuario, denotando que dicha correlación es directa con un grado fuerte, por consiguiente, a medida que se perciba un mejor nivel de modernización de la gestión pública en la institución, se logrará mejores niveles de satisfacción de sus usuarios. En este sentido, cabe recordar que en el presente estudio se consideró como una de las dimensiones de la calidad de servicio a la satisfacción, demostrándose que dicha variable guarda una relación significativa, directa y fuerte con la modernización de la gestión, constituyéndose un resultado similar a lo demostrado por Rodríguez.

Asimismo, se toman en cuenta los resultados del estudio llevado a cabo por Reátegui (2018) quien estudio la modernización de la gestión pública y su relación con la eficacia de los resultados esperados en el distrito judicial de San Martín, dentro de sus principales resultados calculó el coeficiente de correlación, el cual resultó con un valor de 0.97, valor muy cercano al 1, denotando en primer lugar que la correlación entre ambas variables es directa con un grado de correlación muy alto, y en segundo lugar, el p valor fue inferior a 0.01, lo cual evidencia que la modernización de la gestión pública guarda una relación altamente significativa con la eficacia de los resultados esperados en el distrito judicial de San Martín donde se desarrolló la investigación, siendo resultados igualmente similares a los encontrados en el presente estudio con respecto a la relación de las variables de estudio. Por su parte Delgado (2022), llega a concluir luego de llevar a cabo un estudio de tipo cualitativo, en este caso aplicado a gobiernos locales, que dichas instituciones están adoptando como política en su sistema funcional la modernización de la gestión pública; a fin de caracterizarse por fomentar principios de un buen gobierno corporativo, y por ende, una apropiada atención a los usuarios, siendo un resultados asociado a los de la presente investigación, puesto que a nivel de gobiernos locales también se considera la implementación de la modernización para mejorar la calidad del servicio a los usuarios.

En el ámbito local, Guriz (2022), en su estudio evidenció la existencia de una relación positiva de intensidad moderada entre la dimensión articulación interinstitucional y la gestión, así como la existencia de una relación significativa, positiva y de intensidad moderada entre la modernización del Estado y la gestión del cambio, por lo tanto logró demostrar que al aumentar el nivel de modernización del Estado, aumenta también la gestión del cambio en la institución, si bien el autor usa la gestión del cambio como variable dependiente, se puede precisar que actualmente la modernización juega un rol fundamental en toda institución pública, para mejorar sus niveles de eficiencia, operatividad y por ende la satisfacción de los usuarios. Adicionalmente, Ríos (2021), encontró una correlación de grado muy alto y directa entre la modernización del Estado y los factores psicosociales al interior de una institución estatal, donde igualmente se demuestra la relevancia de la modernización del estado en las instituciones públicas, enfocadas a los servicios que se brinda a los ciudadanos.

## CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa, directa y de grado fuerte entre la modernización de la gestión y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba percibido por los directivos de las IE, con un coeficiente de correlación de 0.84 y un nivel de significancia menor a 0.05.
2. Existe una relación significativa, directa y de grado fuerte entre la dimensión de gobierno abierto y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba percibido por los directivos de las IE, con un coeficiente de correlación de 0.87 y un nivel de significancia menor a 0.05.
3. Existe una relación significativa, directa y de grado fuerte entre la dimensión de gobierno electrónico y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba percibido por los directivos de las IE, con un coeficiente de correlación de 0.79 y un nivel de significancia menor a 0.05.
4. Existe una relación significativa, directa y de grado fuerte entre la dimensión de articulación interinstitucional y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba percibido por los directivos de las IE, con un coeficiente de correlación de 0.74 y un nivel de significancia menor a 0.05.
5. El nivel de modernización de la gestión en la UGEL Moyobamba que es percibido por los directivos de las IE de la jurisdicción es alto, representado por el 59%.
6. El nivel de calidad del servicio que predomina en la UGEL Moyobamba bajo la percepción de los directivos de las IE es el nivel alto representado por el 53%

## RECOMENDACIONES

1. Al director de la UGEL Moyobamba seguir implementando progresivamente el nivel de modernización de la gestión dentro de la institución, tomando en cuenta la normatividad vigente al respecto y enfocado a mejorar los procesos que se llevan a cabo para garantizar un servicio de calidad hacia los usuarios.
2. A los responsables de área, optimizar el acceso y transparencia de información, la ejecución presupuestal, los mecanismos de participación de los usuarios, la rendición de cuenta y la actualización de información en la página web institucional de la institución como elementos básicos de la dimensión de gobierno abierto en vista de brindar canales de atención para un adecuado servicio a los directivos, docentes y usuarios en general.
3. Al responsable de la oficina de tecnología de información o quien haga sus veces, interiorizar, promover y difundir entre los trabajadores de la institución el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, a fin de adoptar acciones y estrategias que mejoren la calidad de servicio y por ende la satisfacción de los usuarios.
4. Al director de la UGEL Moyobamba, mantener e institucionalizar el grado de articulación con otras instancias de nivel local, regional y nacional, promover convenios institucionales, así como garantizar la interoperabilidad de los sistemas administrativos con el propósito de optimizar los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución y que resulte fácil, sencillo y accesible a sus usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albi, E. (2021). *Acerca del control público*, Seminario de Economía Pública, celebrado el 8 de noviembre, Instituto de Estudios Fiscales, Madrid.
- Arellano, D. (2018): *Nueva gestión pública*. Lecciones para la reforma administrativa en países como México, *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, núm. 23, june, pp. 1-21.
- Arias G., y Galicia, F. (2018). *Administración de recursos humanos para el alto Desempeño*. Sexta Edición. México, D.F: Editorial Trillas, S.A.
- Auad, V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. Universidad del Desarrollo, Chile. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/11447/2018>
- Barzelay, M. (2019). *La Nueva Gestión Pública un acercamiento a la investigación y al debate de las políticas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Beltrán V. y Villalva, M. (2020). *De la reforma de la administración al control de calidad de los servicios públicos*. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, núm. 5-6, enero-agosto, pp. 5-16.
- Cabello, E., y Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), p.88. <https://doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>
- Calva, J. (2019). Satisfacción de los usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. <http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1762>
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las organizaciones*. México. McGraw-Hill.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2017). Informe Temático N° 18/2017-2018 *El Gobierno Electrónico y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) En El Perú*. Congreso de la República

- Comité Técnico ISO/TC 176 (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. <http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Crosby, P. (2016). *Estrategias de Calidad y Competitividad*. <http://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. ISBN: 8496998525, 9788496998520. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- Delgado, V. (2022). *Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales*. Artículo científico. Ciencia Latina. Vol. (6).2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2034](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034)
- Espinoza, E. (2020). *Modernización de la gestión de las entidades públicas municipales y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019*. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48401>
- Fernández, R. (2016). *Incidencia de la reforma del estado en la modernización de la gestión pública en las Universidades Nacionales, caso UNSA-2015* [Tesis Doctoral, Universidad San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/abdd4ef4-6c3e-437f-91ac-6493b3004ac0>
- Fernández, M., y Postigo, A. (2020). *Vista de La situación de la investigación cualitativa en Educación: ¿Guerra de paradigmas de nuevo?*. Revista de Educación de la Universidad de Málaga. <https://www.revistas.uma.es/index.php/mgn/article/view/7396/7054>
- Giménez, M. (2019). La función pública autonómica en el proceso de modernización del sector público. *Revista Vasca de Administración Pública*, núm. 45-II, pp. 139-149.
- Guriz, L. (2022). *Modernización del Estado y gestión del cambio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas – Yurimaguas, 2022*. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95077>

- Hoyos, G. (2019). *Ética y educación para una ciudadanía democrática*. En Varios Autores, Camino hacia nuevas ciudadanías. Bogotá, D.C.: Instituto Pensar Universidad Javeriana y Departamento Administrativo de Bienestar Social.
- Hurtado, Y. (2018). *Tipos de investigación*. [https://www.google.com/search?ei=RacZYPXMBImd5gKH26XACA&q=yaqueine+hurtado++tipos+de+investigacion&oq=yaqueine+hurtado++tipos+de+investigacion&gs\\_lcp=CgZwc3ktYWlQAzIECAAQDTIICAAQC BANEB4yCAgAEAgQDR AeOgIIADoGCAAQCBAeOggIABAIEAcQHIDtm QFYhtABYJTSAWgCcAB4AoABk](https://www.google.com/search?ei=RacZYPXMBImd5gKH26XACA&q=yaqueine+hurtado++tipos+de+investigacion&oq=yaqueine+hurtado++tipos+de+investigacion&gs_lcp=CgZwc3ktYWlQAzIECAAQDTIICAAQC BANEB4yCAgAEAgQDR AeOgIIADoGCAAQCBAeOggIABAIEAcQHIDtm QFYhtABYJTSAWgCcAB4AoABk)
- Kotler P., y Keller K. (2016). *Dirección de Marketing. Dirección de Marketing*. Decimocuarta edición. Pearson Educación, México, 2012. ISBN: 978-607-32-1245-8
- León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12749>
- Lethinen, U., y Lethinen, J. (2016). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287-303.
- Ley N° 27658 (30 de enero 2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*.
- López, P., y Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa.
- Lucero, J. (2021). *El límite como concepto fundamentador del infinito potencial en Matemáticas: un acercamiento histórico-epistemológico*. Santiago de Cali: Universidad del Valle.
- Merino, G. (2019). *Política de educación inclusiva en alumnos con discapacidad Intelectual que asisten a escuela regular. La perspectiva docente y de padres de familia*. Instituto Superior de Ciencias de la Educación del Estado de México.
- Ministerio de Educación. Portal Estadística de la Calidad Educativa. <https://escale.minedu.gob.pe/magnitudes>
- Moncada, E (2019). Gestión operativa. *Revista EcuRed*. Vol.(2).6. [https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n\\_operativa](https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_operativa)

- Monjarás, A., Bazán, et al. (2019). *Diseños de Investigación. Educación y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*. 8(15), 119-122.  
<https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Muñoz, G. y Martínez, J. (2016). *Documento de reflexión y trabajo sobre participación ciudadana: explorando la posibilidad de una democracia de alta intensidad*. Manizales: Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud. Universidad de Manizales-Cinde.
- Naciones Unidas (2016). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. Alejandra Naser. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Santiago*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/1/S1601154\\_es.Pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/1/S1601154_es.Pdf).
- Naciones Unidas (2019). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe* (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)
- Ortiz, D. (2023). *Modernización de la gestión pública y su Influencia en la calidad de atención en una Municipalidad Provincial, Apurímac, 2022*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Repositorio institucional  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/113192>
- Pasco, J. (2015). La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 1(2), 246-252.
- Pérez, V. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. (1°Ed). España: Ideas propias Editorial S.L.
- Piattini, M. (2019). *Calidad de Servicios Basados en tecnologías de la información*. (1°Ed). España: Grupo Editorial Ra-Ma. ISBN978-84-9964-843-9.
- Pinto, M. (2019). Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad. *Consideraciones metodológicas. Ciencias de La Información*, 30(2), 23–30.  
<http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/289/288>

- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Modernización de la Gestión Pública en el Perú. Memoria del Seminario Internacional. Hacia un Estado al servicio del ciudadano*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2015). Resolución Ministerial N°196-2015-PCM. *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/3040786-manual-para-mejorar-la-atencion-a-la-ciudadania-en-las-entidades-de-la-administracion-publica>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2022). *Decreto Supremo N°103-2022-PCM*. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030
- Ramió, C. (2017). *La administración pública del futuro (horizonte 2050). Instituciones, política mercado y sociedad de la innovación*. Madrid: Tecnos.
- Raynud, P. y Rials, S. (2021). *Diccionario Akal de Filosofía política*. Madrid: Akal.c
- Reátegui, R. (2018). *Modernización de la gestión pública y su relación con la eficacia de los resultados esperados en el distrito judicial de San Martín periodo 2018*. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31952>
- Ríos, R. (2021). *Factores psicosociales y modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021*. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68046>
- Rodríguez, D. (2020). *Modernización de la gestión pública y gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019*. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45664>
- Salas, H. (2019). *Investigación Cuantitativa (Monismo Metodológico) y Cualitativa (Dualismo Metodológico)*. In Cinta moebio (Vol.40). [www.moebio.uchile.cl/40/salas.html](http://www.moebio.uchile.cl/40/salas.html)

- Sánchez, G., y Sánchez, R. (2015). *Fundamentos de la Ciencia Política y de la Administración*. Madrid: Tecnos.
- Sevilla, I. (2016). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad*. *Revista Mexicana de Cardiología*, 11(2), 58–65.  
<https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=10868>
- Secretaria de Gestión Pública. (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima-Perú. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Tamayo, N. (2021). *La modernización de la Administración Pública cubana en clave de desarrollo. Principales desafíos*. Artículo científico. *Estudios del Desarrollo Social* vol.9(2). La Habana, Cuba. <http://orcid.org/0000-0001-8625-4690>
- Thompson, I. (2019). *La satisfacción del cliente - Promonegocios.net*.  
*Promonegocios.Net*.  
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccioncliente.html>
- Walls, W., Román, V., Chica, C. y Salgado G. (2017). *La Calidad del Servicio, Via segura para alcanzar la competitividad*. (1°Ed). Ecuador: Editorial Mar Abierto. ISBN: 978-9942-959-81-2
- Winberg, A. (1994). *Reformas administrativas recientes y el papel cambiante de la evolución de programas en Canadá, Jornadas de Tendencias y evolución de la Administración Pública en el mundo occidental: búsqueda de una mayor eficacia*. Barcelona. Sindicatures de Comptes de Catalunya. pp. 79–109.

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario para medir la modernización de la gestión en la UGEL Moyobamba

Estimado directivo, el presente cuestionario tiene el objetivo de recabar información con fines netamente académicos para medir desde su percepción el nivel de modernización de la gestión en la UGEL Moyobamba, la información obtenida es completamente anónima respetando el criterio de confidencialidad, asimismo, la participación en este estudio es voluntario bajo su consentimiento.

**Información:** El cuestionario permitirá evaluar la modernización de la gestión, de acuerdo a los valores: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1)

**Sexo:** Masculino  Femenino

**Años de experiencia como directivo de IE:** \_\_\_\_\_ años

**Servicios educativos que ofrece la IE:** Un servicio  Dos servicios  Tres servicios

**Situación laboral:** Nombrado  Contratado

**Área laboral:** Urbano  Rural

	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 1: Gobierno Abierto</b>					
1	La UGEL garantiza y promueve la transparencia en el manejo de información.					
2	La UGEL informa periódicamente sobre el presupuesto y ejecución presupuestal.					
3	La UGEL publica y mantiene actualizado en la página web su directorio.					
4	La UGEL publica en su página web las compras y contrataciones					
5	La UGEL tiene claramente establecidos los mecanismos de participación ciudadana.					
6	En la UGEL, están establecidos claramente, los procedimientos que regula el derecho a solicitar información.					
7	La UGEL rinde cuentas periódicamente del avance de la gestión.					
	<b>Dimensión 2: Gobierno electrónico</b>					
8	En la UGEL se facilita el acceso de los usuarios a servicios públicos en línea (página web, portales de transparencia) organizados en forma sencilla, cercana y consistente.					
9	La UGEL brinda a los usuarios el acceso a la información actualizada sobre la entidad.					
10	En la UGEL, las plataformas nacionales de gobierno electrónico, están en concordancia con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.					
11	La UGEL, apoya el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al usuario.					
12	En la UGEL, se establecen estándares para apoyar la optimización de procesos de la Administración Pública a partir de lineamientos para facilitar su informatización a través del uso de TICS.					
13	La UGEL, coadyuva al establecimiento del marco de interoperabilidad del Estado peruano, así como los estándares de interoperabilidad entre instituciones públicas.					
	<b>Dimensión 3: Articulación interinstitucional</b>					
14	La UGEL coordina con los diferentes niveles del sector: nacional, regional y local					
15	La UGEL articula con el sector para el establecimiento de los sistemas administrativos.					
16	En la UGEL se delimitan y respetan las competencias de cada nivel de gobierno.					
17	La UGEL tiene claro las políticas, reglas, lineamientos, capacidades que permita cumplir con sus competencias de servicio a la población.					
18	La UGEL realiza convenios con instituciones que permite mejorar la calidad de atención.					

## Anexo 2. Cuestionario para medir la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba

Estimado directivo, el presente cuestionario tiene el objetivo de recabar información con fines netamente académicos para medir desde su percepción el nivel de calidad de servicio en la UGEL Moyobamba, la información obtenida es completamente anónima respetando el criterio de confidencialidad, asimismo, la participación en este estudio es voluntario bajo su consentimiento.

**Información:** El cuestionario permitirá evaluar la calidad del servicio, de acuerdo con los valores: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
<b>N°</b>	<b>Dimensión 1: Operatividad</b>					
1	Los sistemas de información que utiliza en la gestión de la institución educativa y que son supervisados por la UGEL Moyobamba tienen una adecuada operatividad.					
2	Existen protocolos establecidos para los servicios o trámites que se realizan en la UGEL Moyobamba.					
3	La infraestructura y equipamiento con el que cuenta la UGEL Moyobamba permite brindar una buena calidad de servicio a los usuarios.					
4	El personal de la UGEL Moyobamba brinda en adecuado trato a los usuarios.					
5	El personal de la UGEL Moyobamba demuestra alto nivel de conocimientos para la atención a los usuarios.					
6	Los mecanismos implementados (presencial y/o virtual) para los trámites documentarios cuenta con una adecuada operatividad y facilidad de uso.					
	<b>Dimensión 2: Eficiencia</b>					
7	Percibo que la UGEL Moyobamba realiza una adecuada calidad de gasto de los recursos financieros.					
8	Percibo que la UGEL Moyobamba realiza una buena priorización de los recursos financieros.					
9	En la UGEL Moyobamba existe suficiencia de recursos financieros para la atención de los diversos requerimientos de las instituciones educativas.					
10	Frecuentemente, la UGEL Moyobamba cumple con sus metas institucionales y de desempeño plateadas en el plazo establecido.					
11	La UGEL Moyobamba logra una adecuada cobertura de atención a las necesidades de las instituciones educativas de su jurisdicción					
	<b>Dimensión 3: Satisfacción</b>					
12	Me encuentro satisfecho con las capacitaciones o asistencia técnica que brinda la UGEL Moyobamba.					
13	Me encuentro satisfecho con el seguimiento, acompañamiento y supervisión que realiza la UGEL Moyobamba.					
14	El tiempo de atención a las solicitudes o requerimientos que se toma la UGEL Moyobamba es apropiado.					
15	Me encuentro satisfecho con la respuesta de la UGEL Moyobamba respecto a alguna solicitud o requerimiento.					
16	En general, me encuentro satisfecho por los servicios brindados por la UGEL Moyobamba.					

## ANEXO 3. Fichas técnicas de los instrumentos

## FICHA TÉCNICA

<b>Nombre Original del instrumento:</b>	Cuestionario para medir la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba
<b>Autor y año:</b>	ORIGINAL: Letty Elizabeth Vela Tuanama (2023). ADAPTACIÓN: Letty E. Vela Tuanama
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Medir en nivel de calidad de servicios que brinda la UGEL Moyobamba, desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas de la jurisdicción.
<b>Usuarios:</b>	Personal directivo de instituciones educativas de la jurisdicción de la UGEL Moyobamba.
<b>Criterio de confidencialidad y consentimiento informado:</b>	El cuestionario fue aplicado de manera completamente anónima, respetando la confidencialidad de información, adicionalmente será bajo consentimiento informado de los directivos de formen parte de la muestra de estudio
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Su aplicación fue virtualmente a través de un formulario en línea elaborado y validado.
<b>Validez:</b>	Se validó el instrumento por tres expertos con conocimiento del ámbito de las variables de estudio, y con grado de magister en gestión pública.
<b>Confiabilidad:</b>	El instrumento ha sido analizado previamente con Alfa de Cronbach, a través de la aplicación del instrumento a una muestra piloto de tamaño 20, lográndose un valor de $\alpha = 0.89$ , resultado que nos indica que el instrumento es altamente confiable.

## FICHA TÉCNICA

<b>Nombre Original del instrumento:</b>	Cuestionario de la modernización de la gestión pública
<b>Autor y año:</b>	ORIGINAL: Cárdenas Murrieta, Maridza (2019) ADAPTACIÓN: Letty E. Vela Tuanama
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Medir en nivel de modernización de la gestión de la UGEL Moyobamba desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas de su jurisdicción.
<b>Usuarios:</b>	Personal directivo de instituciones educativas de la jurisdicción de la UGEL Moyobamba.
<b>Criterio de confidencialidad y consentimiento informado:</b>	El cuestionario fue aplicado de manera completamente anónima, respetando la confidencialidad de información, adicionalmente será bajo consentimiento informado de los directivos de formen parte de la muestra de estudio
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Su aplicación fue virtualmente a través de un formulario en línea elaborado y validado.
<b>Validez:</b>	Se validó el instrumento por tres expertos con conocimiento del ámbito de las variables de estudio, con grado de magister en gestión pública.
<b>Confiabilidad:</b>	El instrumento ha sido analizado previamente con Alfa de Cronbach, a través de la aplicación del instrumento a una muestra piloto de tamaño 20, lográndose un valor de $\alpha = 0.92$ , resultado que nos indica que el instrumento es altamente confiable.



**VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL  
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO  
 NOMBRE DEL EXPERTO : JEISY ELVITH RIOS CULQUI  
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA – LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
 AUTOR DE INSTRUMENTO : LETTY ELIZABETH VELA TUANAMA

**TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																	X					85
2	Los ítems ayudan a describir conductas																	X					85
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico															X							75
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores															X							75
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador															X							75
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica															X							75
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																X						80
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>																						<b>78.6</b>	

**OPINION GLOBAL:**

Instrumento contiene suficiencia y claridad en los ítems

  
 Mg. Jeisy Elvith Rios Culqui  
 DNI. 46412532

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
46412532	988308788	jeisita1@hotmail.com

**VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL  
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO  
 NOMBRE DEL EXPERTO : HENRY LOLAN VASQUEZ TUANAMA  
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA – INGENIERO DE SISTEMAS  
 AUTOR DE INSTRUMENTO : LETTY ELIZABETH VELA TUANAMA

**TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																	X				85
2	Los ítems ayudan a describir conductas																	X				80
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			90
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			85
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																	X				80
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																X					75
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																		X			85
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>																					<b>82.9</b>	

**OPINION GLOBAL:**

Instrumento cuenta con validez para su aplicación

  
 Henry Lolan Vasquez Tuanama  
 M. EN GESTIÓN PÚBLICA  
 DNI. N° 41322678  
 FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
41322678	976583980	vhenry.lolan@gmail.com

**VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL  
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO  
 NOMBRE DEL EXPERTO : HENRY LOLAN VASQUEZ TUANAMA  
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA – INGENIERO DE SISTEMAS  
 AUTOR DE INSTRUMENTO : LETTY ELIZABETH VELA TUANAMA

**TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																	X				85
2	Los ítems ayudan a describir conductas																	X				80
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																	X				90
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			85
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																	X				80
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																X					75
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																		X			85
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>																					81.4	

**OPINION GLOBAL:**

Instrumento cuenta con validez para su aplicación

  
 Henry Lolan Vasquez Tuanama  
 M. EN GESTIÓN PÚBLICA  
 DNI. N° 41322678  
**FIRMA DEL EXPERTO**

DNI	TELEFONO	E-MAIL
41322678	976583980	vhenry.lolan@gmail.com



**VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL  
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO  
 NOMBRE DEL EXPERTO : LUIS DELMI PINEDO ZAMALLOA  
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA – INGENIERO ESTADÍSTICO  
 AUTOR DE INSTRUMENTO : LETTY ELIZABETH VELA TUANAMA

**TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																	X				85
2	Los ítems ayudan a describir conductas																	X				80
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																X					75
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores														X							70
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador															X						75
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																X					75
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																	X				80
<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>																					77.1	

**OPINION GLOBAL:**

**El instrumento posee consistencia y claridad de acuerdo a los objetivos de la investigación**

  
 Mg Luis Delmi Pinedo Zamalloa  
 COESPE 450

DNI	TELEFONO	E-MAIL
43599685	959595471	luispinedoz@gmail.com

### Anexo 5. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Instrumento	Ítems
Modernización de la gestión (V. Asociada)	<p><b>Conceptual</b> Es un procedimiento de transformación constante y duradera con el objetivo de lograr cambios positivos en la administración pública y por lo tanto en las entidades del estado, busca satisfacer los requerimientos de los ciudadanos por medio de una administración pública con un buen grado de eficacia y eficiencia (Fernández 2016).</p> <p><b>Operacional</b> Grado de funcionamiento o implementación que percibe el personal directivo de las instituciones de la jurisdicción de la UGEL Moyobamba en relación con el gobierno abierto, gobierno electrónico y la articulación interinstitucional. La presente variable será medida tomando en cuenta los ejes transversales de la modernización.</p>	Gobierno abierto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información transparente</li> <li>• Información correcta</li> <li>• Información abierta</li> <li>• Retroalimentación de la información</li> <li>• Opinión sobre iniciativas o proyectos</li> <li>• Información interacción con el funcionario responsable</li> <li>• Claridad en los servicios completos e incompletos de la información en línea</li> </ul>	Cuestionario de Modernización de la gestión	Del 1 al 7
		Gobierno electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios en línea</li> <li>• Servicios en línea de la web accesibles</li> <li>• Los servicios en línea con boletín electrónico</li> <li>• Formatos</li> </ul>		Del 8 al 13
		Articulación interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> <li>• Involucramiento</li> <li>• Presentación de proyectos</li> </ul>		Del 14 al 18
Calidad del servicio (V. Supervisión)	<p><b>Conceptual</b> Acumulado de propiedades que muestran un producto o servicio obtenidos en los procesos productivos o de servicios, contando como requisito indispensable alcanzar la satisfacción ante las necesidades requeridas por todo usuario (Cuatrecasas, 2010).</p> <p><b>Operacional</b> Grado de percepción de la calidad de servicios en la UGEL Moyobamba en cuanto a la operatividad, eficiencia y satisfacción, en la percepción de los directivos de instituciones educativas de educación básica regular usuarias de dicha UGEL</p>	Operatividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas</li> <li>• Protocolos</li> <li>• Equipamiento</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Confort</li> <li>• Recurso humano</li> <li>• Trámite documentario</li> </ul>	Cuestionario de calidad del servicio	Del 1 al 6
		Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de gasto</li> <li>• Priorización del gasto</li> <li>• Suficiencia de recursos</li> <li>• Cumplimiento de metas</li> <li>• Cobertura de atención</li> </ul>		Del 7 al 11
		Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Seguimiento</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Tiempo de atención</li> <li>• Tiempo de respuesta</li> <li>• Calidad de respuesta</li> </ul>		Del 12 al 16

**Anexo 6. Matriz de consistencia interna del plan de investigación “La modernización de la gestión y calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, San Martín”.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Existe una relación significativa entre la modernización de la gestión y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas?	Determinar la relación entre la modernización de la gestión y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, San Martín, desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas.	La calidad del servicio en la UGEL Moyobamba está significativamente correlacionada con la modernización de la gestión, desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas de la UGEL Moyobamba.	<b>Modernización de la gestión en la UGEL Moyobamba</b>  (Variable independiente)	<b>Tipo y nivel de estudio.</b> Es aplicada de nivel correlacional.  <b>Diseño:</b> No experimental.  <b>Población y muestra.</b> Directores de instituciones educativas de educación básica regular (N=406; n=198)  <b>Téc. de recolec. de datos.</b> Encuestas a directores de instituciones educativas de educación básica regular  <b>Téc. Análisis de datos:</b> Estadísticas descriptivas y Coeficientes de correlación Rho de Spearman
<b>Sub preguntas</b> a) ¿Existe relación significativa entre el gobierno abierto y la calidad del servicio desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas de la UGEL Moyobamba?	<b>Específicos</b> a) Conocer la relación entre el gobierno abierto y la calidad del servicio desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas de la UGEL Moyobamba.	<b>Específicas</b> a) El gobierno abierto se correlaciona significativamente con la calidad del servicio, desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas de la UGEL Moyobamba.		
b) ¿Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas de la UGEL Moyobamba?	b) Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas de la UGEL Moyobamba.	b) El gobierno electrónico se correlaciona significativamente con la calidad del servicio, desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas de la UGEL Moyobamba.		
c) ¿Existe relación significativa entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas de la UGEL Moyobamba?	c) Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas de la UGEL Moyobamba.	c) La articulación institucional se correlaciona significativamente con la calidad del servicio, desde la percepción del personal directivo de las instituciones educativas de la UGEL Moyobamba.	<b>Calidad de servicio en la UGEL Moyobamba</b>  (Variable dependiente)	