



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Estrategias de Innovación y e-Gobierno en la Calidad de servicio de
una empresa especializada en Aviación Civil, Perú - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Pillaca Samora, Paul Alfonzo (orcid.org/0000-0002-9038-2561)

ASESOR:

Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo (orcid.org/0000-0002-6921-4125)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Agradecimiento

A mi familia, por su comprensión estar siempre a mi lado a poyándome en mis proyectos.

A mis colegas y compañero de la empresa Corpac S.A. por las facilidades y apoyo para realizar esta investigación.

Dedicatoria

A mis docentes de la Universidad César Vallejo, sobre todo a mi asesor de investigación, Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo.

Índice de contenido

Carátula	i
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	29
3.1 Diseño de investigación	29
3.2 Variables y operacionalización	30
3.3 Población y muestra	32
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
3.5 Procedimientos	35
3.6 Método de análisis de datos	35
3.7 Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	51
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	62
VIII. PROPUESTA	64
Referencias de la instrucción.	73
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 3. Cálculo del Alfa de Cronbach	
Anexo 4 Cronbach y cálculo de muestra	
Anexo 5 validación de instrumento	

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de juicio de expertos	34
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento	34
Tabla 3 Niveles porcentuales de la variable innovación	36
Tabla 4 Niveles porcentuales de las dimensiones de la variable innovación	37
Tabla 5 Niveles porcentuales de la variable gobierno electrónico	38
Tabla 6 Niveles porcentuales de las dimensiones de la variable gobierno electrónico	39
Tabla 7 Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio	40
Tabla 8 Niveles porcentuales de las dimensiones de calidad de servicio	41
Tabla 9 Cruce entre estrategias de innovación, e-gobierno con calidad de servicio	42
Tabla 10 Cruce entre estrategias de innovación, e-gobierno con condiciones previas del servicio	43
Tabla 11 Cruce entre estrategias de innovación, e-gobierno con planificación	44
Tabla 12 Cruce entre estrategias de innovación, e-gobierno con ejecución	45
Tabla 13 Cruce entre estrategias de innovación, e-gobierno con seguimiento	46
Tabla 14 Prueba de bondad de ajuste y de Pseudo R cuadrado – hipótesis general	47
Tabla 15 Prueba de bondad de ajuste y de Pseudo R cuadrado – hipótesis específica 1	48
Tabla 16 Prueba de bondad de ajuste y de Pseudo R cuadrado – hipótesis específica 2	48
Tabla 17 Prueba de bondad de ajuste y de Pseudo R cuadrado – hipótesis específica 3	49
Tabla 18 Prueba de bondad de ajuste y de Pseudo R cuadrado – hipótesis específica 4	50

Índice de figuras

Figura 1 Niveles porcentuales de la variable innovación	36
Figura 2. Niveles porcentuales de las dimensiones de la variable innovación	37
Figura 3 Niveles porcentuales de la variable gobierno electrónico	38
Figura 4 Niveles porcentuales de las dimensiones de la variable gobierno electrónico	39
Figura 5 Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio	40
Figura 6 Niveles porcentuales de las dimensiones calidad de servicio	41

Índice de abreviaturas

CEPAL	:	Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
OEA	:	Organización de los Estados Americanos.
PCM	:	Presidencia del Consejo de ministros.
CORPAC	:	Corporación peruana de aeropuertos y aviación comercial.
OACI	:	Organización de Aviación Civil Internacional.
BID	:	Banco Interamericano de Desarrollo.
LAP	:	Lima Airport Partners.
ADP	:	Aeropuertos del Perú.
AA	:	Aeropuertos Andinos
DGAC	:	Dirección general de aviación civil.
MTC	;	Ministerio de transportes y comunicaciones
CNS	:	Comunicación, navegación y vigilancia.
REDAP	:	Red aeronáutica del Perú.
AMHS	:	Sistema de mensajería aeronáutica.
RDNFO	:	Red dorsal nacional de fibra óptica.
FONAFE	:	Fondo nacional de financiamiento del Estado.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar el Impacto de las estrategias de innovación y e-gobierno en la calidad de servicio de una empresa especializada en Aviación Civil, Perú-2022. Las estrategias de innovación permiten satisfacer las exigencias cada vez más personalizadas de atención al usuario, están ligados a las tecnologías de la información, la cual son empleadas en la implementación del gobierno electrónico para lograr la calidad de servicio que los ciudadanos requieren de una organización. El presente estudio es de tipo aplicado, diseño no experimental – transversal, enfoque cuantitativo y alcance correlacional-causal. Así mismo, se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. La población estuvo integrada por 1050 colaboradores de la empresa Corpac S.A. con una muestra de 281 participantes. En tal sentido, se concluyó que las estrategias de innovación y e-gobierno impactan en la calidad de servicio de una empresa especializada en aviación civil del Perú, 2022, de acuerdo al estadístico de Chi cuadrado con Significancia de 0.000 y valores de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden de, 23.8%, 27.2% y 13.2%, respectivamente.

Palabras clave: Estrategia de innovación, e-gobierno, calidad de servicio, Corpac S.A., ejecución y monitoreo.

ABSTRACT

The general objective of the research was: To determine the impact of innovation and e-government strategies on the quality of service of a company specialized in civil aviation Peru, 2022. The non-experimental design - transversal, quantitative approach and correlational-causal scope. Likewise, the survey was applied as a technique and a questionnaire as an instrument. The population was 1050 employees of the company Corpac S.A. with a sample of 281. The results reported for each of the hypotheses were significance values less than 0.05. Likewise, the Cox and Snell, Nagelkerke and McFadden indicators indicated that the impact was greater than 10%. Therefore, all the researcher's specific hypotheses were accepted. In this sense, it was concluded that innovation and e-government strategies impact the quality of service of a company specialized in civil aviation in Peru, 2022. This is demonstrated by the Chi square statistic with Significance of 0.000 and Cox values and Snell, Nagelkerke and McFadden, 23.8%, 27.2% and 13.2%, respectively.

Keywords: Innovation strategy, e-government, quality of service, Corpac S.A. execution and monitoring.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PACA PANTIGOSO FLABIO ROMEO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de Innovación y e-Gobierno en la Calidad de servicio de una empresa especializada en Aviación Civil, Perú - 2022.", cuyo autor es PILLACA SAMORA PAUL ALFONZO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 03 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PACA PANTIGOSO FLABIO ROMEO DNI: 01212856 ORCID 0000-0002-6921-4125	Firmado digitalmente por: FPACAP el 03-08-2022 08:24:00

Código documento Trilce: TRI - 0388613