



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión de calidad, competencia digital y actitud hacia el cambio  
en los usuarios de universidades nacionales de Lima,

2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Simangas Villalobos, Aram Roosell ([orcid.org/0000-0002-3326-3953](https://orcid.org/0000-0002-3326-3953))

**ASESORES:**

Dra. Neyra Huamani, Lidia ([orcid.org/0000-0001-6261-2190](https://orcid.org/0000-0001-6261-2190))

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto ([orcid.org/0000-0002-0565-0577](https://orcid.org/0000-0002-0565-0577))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mis padres Damián y Rúsula por su abnegable entrega y dedicación con todos sus hijos. A Diego, Fabiana y Dariel por ser mis motivos más hermosos para seguir creciendo personal y profesionalmente. A Edith Geovana, por acompañarme todo este tiempo, sin duda es mi motivación e impulso para bregar por una sociedad más justa, más sensible y más humana. Y a mis queridos hermanos que a pesar de la distancia cada vez estamos más unidos.

## **Agradecimiento**

A la universidad César Vallejo por el compromiso continuo con la educación y a sus maestros, los cuales han sido mi inspiración en mi formación como doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Asimismo, a la universidad Nacional Federico Villarreal y sus autoridades por brindar todas las facilidades en la realización de esta tesis doctoral.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	44

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable Gestión de calidad</i>	17
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable Competencia digital</i>	17
Tabla 3. <i>Operacionalización de la variable Actitud hacia el cambio</i>	18
Tabla 4. <i>Muestra</i>	20
Tabla 5. <i>Nivel de frecuencia de la variable gestión de calidad</i>	23
Tabla 6. <i>Nivel de frecuencia de las dimensiones de la variable gestión de calidad</i>	23
Tabla 7. <i>Nivel de frecuencia de la variable competencia digital</i>	24
Tabla 8. <i>Nivel de frecuencia de las dimensiones de la variable competencia digital</i>	25
Tabla 9. <i>Nivel de frecuencia de la variable actitud hacia el cambio</i>	26
Tabla 10. <i>Nivel de frecuencia de las dimensiones de la variable actitud hacia el cambio</i>	26
Tabla 11. <i>Prueba de normalidad</i>	27
Tabla 12. <i>Prueba de Friedman: rangos de las variables</i>	28
Tabla 13. <i>Prueba de Friedman: coeficiente Prueba<sup>a</sup> de las variables<sup>28</sup></i>	
Tabla 14. <i>Prueba de Friedman: rangos entre las variables Gestión de calidad, Competencia digital y la dimensión Actitud de cinismo (descongelamiento)</i>	29
Tabla 15. <i>Prueba de Friedman: coeficiente Prueba<sup>a</sup> las variables Gestión de calidad, Competencia digital y la dimensión Actitud de cinismo (descongelamiento)</i>	29
Tabla 16. <i>Prueba de Friedman: rangos entre las variables Gestión de calidad, Competencia digital y la dimensión Actitud de temor (cambio)</i>	30
Tabla 17. <i>Prueba de Friedman: coeficiente Prueba<sup>a</sup> las variables Gestión de calidad, Competencia digital y la dimensión Actitud de temor (cambio)</i>	30
Tabla 18. <i>Prueba de Friedman: rangos entre las variables Gestión de calidad, Competencia digital y la dimensión Actitud de aceptación (recongelamiento)</i>	31
Tabla 19. <i>Prueba de Friedman: coeficiente Prueba<sup>a</sup> las variables Gestión de calidad, Competencia digital y la dimensión</i>	

<i>Actitud de aceptación (recongelamiento)</i>	31
--	----

### **Índice de figuras**

Figura 1. <i>Nivel de frecuencia de las dimensiones de la variable gestión de calidad</i>	24
Figura 2. <i>Nivel de frecuencia de las dimensiones de la variable competencia digital</i>	25
Figura 3. <i>Nivel de frecuencia de las dimensiones de la variable actitud hacia el cambio</i>	26

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre gestión de calidad, competencia digital y actitud hacia el cambio en los usuarios de universidades nacionales de Lima, 2023. Respecto a la metodología, es el partido de un enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño no experimental, a partir de un muestreo aleatorio simple, 163 usuarios participaron para responder los cuestionarios debidamente validados y confiables, luego del análisis de datos, los resultados arrojaron que, de acuerdo con la prueba de Friedman de muestras relacionadas, la significancia asintótica fue de 0.000 ( $p=0.000 < 0.05$ ) . Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En suma, se concluyó que existe relación entre gestión de calidad, competencia digital y actitud hacia el cambio en los usuarios de universidades nacionales de Lima 2023.

Palabras clave: Gestión de calidad, competencia digital, actitud hacia el cambio, extractiva, regulativa

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between quality management, digital competence and attitude towards change in users of national universities in Lima, 2023. Regarding the methodology, it is the party of a quantitative approach, of basic type and non-experimental design, from a simple random sampling, 163 users participated to answer the questionnaires duly validated and reliable, after data analysis, the results showed that, according to the Friedman test of related samples, the asymptotic significance was 0.000 ( $p = 0.000 < 0.05$ ). Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. In summary, it was concluded that there is a relationship between quality management, digital competence and attitude towards change in users of national universities in Lima 2023.

**Keywords:** Quality management, digital competence, attitude towards change, extractive, regulative





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NEYRA HUAMANI LIDIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad, competencia digital y actitud hacia el

cambio en los usuarios de universidades nacionales de Lima, 2023", cuyo autor es SIMANGAS VILLALOBOS ARAM ROOSELL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NEYRA HUAMANI LIDIA <b>DNI:</b> 10091682 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6261-2190	Firmado electrónicamente por: LNEYRAH el 02-08- 2023 08:29:08

Código documento Trilce: TRI - 0636115