



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Modernización de la gestión pública en el gobierno digital y
calidad de servicio en una institución pública de Apurímac, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Pineda Barrientos, Fabiana (orcid.org/0000-0002-4247-2909)

ASESORAS:

Dra. Bernardo Santiago, Grisi (orcid.org/0000-0002-4147-2771)

Dra. Castillo Santa María, Bessy (orcid.org/0000-0001-5320-4005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, Padre, todopoderoso, que me acompaña y bendice todos los días de mi vida.

A mi querida hija, por regalarme su tiempo y su constante apoyo para el logro de mi superación profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi esposo, por ser mi soporte en momentos de desaliento y caminar a mi lado en esta etapa de nuestra formación académica.

A mis padres, por su apoyo incondicional y sus consejos para seguir adelante.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GRISI BERNARDO SANTIAGO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública en el gobierno digital y calidad de servicio en una institución pública de Apurímac, 2022", cuyo autor es PINEDA BARRIENTOS FABIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GRISI BERNARDO SANTIAGO DNI: 10041765 ORCID: 0000-0002-4147-2771	Firmado electrónicamente por: GBERNARDO el 10- 08-2023 02:28:32

Código documento Trilce: TRI - 0631304



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PINEDA BARRIENTOS FABIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública en el gobierno digital y calidad de servicio en una institución pública de Apurímac, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
PINEDA BARRIENTOS FABIANA DNI: 31015220 ORCID: 0000-0002-4247-2909	Firmado electrónicamente por: FPINEDABA el 17-09- 2023 16:42:46

Código documento Trilce: INV - 1281951



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
RESUMO	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	26
3.6 Métodos de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
VIII. PROPUESTAS	47
REFERENCIAS	51
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de estudio	25
Tabla 2	Validación por jueces expertos	27
Tabla 3	Confiabilidad para los cuestionarios que miden las variables de investigación	28
Tabla 4	Distribución de frecuencias para la variable Modernización de la gestión pública	30
Tabla 5	Distribución de frecuencias para la variable Gobierno digital	31
Tabla 6	Distribución de frecuencias para la variable Calidad de servicio	31
Tabla 7	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables modernización del estado, gobierno digital y la calidad de servicio	32
Tabla 8	Ajuste del modelo entre las variables modernización de la gestión pública, gobierno digital y la calidad de servicio	33
Tabla 9	Pseudo coeficientes de determinación de la modernización de la gestión pública sobre el gobierno digital y la calidad de servicio	33
Tabla 10	Ajuste del modelo entre la modernización de la gestión pública, el entorno virtual y la fiabilidad en una Institución Pública, Apurímac 2022	34
Tabla 11	Pseudo coeficientes de determinación de la modernización de la gestión pública sobre las dimensiones entorno virtual y fiabilidad	34
Tabla 12	Ajuste del modelo entre modernización de la gestión pública, capacidad de interacción y la capacidad de respuesta en una institución pública de Apurímac, 2022	35
Tabla 13	Pseudo coeficientes de determinación de la modernización de la gestión pública sobre las dimensiones capacidad de interacción y capacidad de respuesta de la calidad de servicio	35
Tabla 14	Ajuste del modelo entre modernización de la gestión pública, capacidad de transacción y empatía	36
Tabla 15	Pseudo coeficientes de determinación de la modernización de la gestión pública sobre la capacidad de transacción y la empatía	36
Tabla 16	Ajuste del modelo entre modernización de la gestión pública, participación y seguridad	37
Tabla 17	Pseudo coeficientes de determinación de la modernización de la gestión sobre la participación y seguridad	37

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la modernización de la gestión pública en el gobierno digital y la calidad de servicio en una institución pública, Apurímac 2022, para lo cual se realizó la investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, siendo correlacional por su profundidad, y transversal en función de la temporalidad asumida. La población estuvo constituida por 120 trabajadores que laboran en una institución pública de Apurímac, tomándose como muestra total de la población, a quienes se les aplicó tres instrumentos, mediante la técnica de la encuesta, siendo dichos instrumentos cuestionario sobre modernización de la gestión pública, gobierno digital y calidad del servicio en una institución pública. Se concluyó que la modernización de la gestión pública su implementación en una Institución Pública de Apurímac 2022, influyó de manera significativa en el gobierno digital y en la calidad del servicio público, lo cual se evidencia a través de la prueba de regresión logística ordinal en el que obtuvo que de acuerdo al coeficiente pseudo R cuadrado de Nagelkerke el 85,4% de la variabilidad del gobierno digital y la calidad de los servicios públicos, pueden ser explicadas en términos de la modernización de la gestión pública.

Palabras clave: Modernización, gestión pública, gobierno digital, calidad de servicio

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the influence of the modernization of public management on digital government and the quality of service in a public institution, Apurímac 2022, for which the research was carried out with a quantitative approach, non-experimental design, being correlational by its depth, and transversal depending on the assumed temporality. The population consisted of 120 workers who work in a public institution in Apurímac, taking as a total sample of the population, to whom three instruments were applied, through the survey technique, these instruments being a questionnaire on modernization of public management, digital government and service quality in a public institution. It was concluded that the modernization of public management its implementation in a Public Institution of Apurímac 2022, significantly influenced the digital government and the quality of public service, which is evidenced through the ordinal logistic regression test in who obtained that according to Nagelkerke's pseudo R square coefficient, 85.4% of the search for digital government and the quality of public services can be explained in terms of the modernization of public management.

Keywords: Modernization, public management, digital government, service quality.

RESUMO

O objetivo da pesquisa foi determinar a influência da modernização da gestão pública no governo digital e na qualidade do serviço em uma instituição pública, Apurímac 2022, para a qual a pesquisa foi realizada com abordagem quantitativa, design não experimental, sendo correlacional devido à sua profundidade e transversal dependendo da temporalidade assumida. A população foi composta por 120 trabalhadores que trabalham em uma instituição pública em Apurímac, tomando como amostra total da população, a quem foram aplicados três instrumentos, por meio da técnica de survey, sendo estes instrumentos um questionário sobre modernização da gestão pública, governo digital e qualidade do serviço em uma instituição pública. Concluiu-se que a modernização da gestão pública, sua implementação em uma Instituição Pública de Apurímac 2022, influenciou significativamente o governo digital e a qualidade do serviço público, o que é evidenciado através do teste de regressão logística ordinal, no qual se obteve que de acordo com o pseudo coeficiente R-quadrado de Nagelkerke, 85,4% da variabilidade do governo digital e da qualidade dos serviços públicos, pode ser explicado em termos da modernização da gestão pública.

Palavras-chave: Modernização, gestão pública, governo digital, qualidade de serviço