



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gobierno digital y gestión pública en la municipalidad provincial  
de Chachapoyas, Amazonas - 2022

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

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Contreras Portocarrero, Juana del Pilar (orcid.org/0000-0001-7201-8996)

**ASESORAS:**

Dra. Uribe Hernandez, Yrene Cecilia (orcid.org/0000-0001-5893-9262)

Dra. Fuster Guillen, Doris Elida (orcid.org/0000-0002-7889-2243)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios, por brindarme fortaleza ante los obstáculos desde el principio de mi vida.

A mí hijo, Yengle Contreras, por ser la mejor versión en mi vida, y de mí para mí por nunca rendirme.

## **Agradecimiento**

A la asesora y co-asesor, por su valioso tiempo y constancia en su apoyo por las recomendaciones al mejoramiento de la tesis de investigación doctoral. A los servidores públicos de la Municipalidad por brindarnos su colaboración para llevar a cabo las entrevistas abiertas y recojo de información brindándome las facilidades para poder realizar los resultados y discusión en la investigación. A los catedráticos de la Universidad, quienes nos acompañaron durante el desarrollo del currículo correspondiente al doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

## Declaración de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAOYAS. AMAZONAS. 2022", cuyo autor es CONTRERAS PORTOCARRERO JUANA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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, 03 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
URIBE HERNANDEZ YRENE CECILIA <b>DNI:</b> 21413122 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5893-9262	Firmado electrónicamente por: YURIBEH el 08-08- 2023 15:25:58

Código documento Trilce: TRI - 0638440

## Declaración de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CONTRERAS PORTOCARRERO JUANA DEL PILAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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: "GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAOYAS. AMAZONAS. 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
JUANA DEL PILAR CONTRERAS PORTOCARRERO <b>DNI:</b> 33425772 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7201-8996	Firmado electrónicamente por: JCONTRERASP el 03- 08-2023 13:07:56

Código documento Trilce: TRI - 0638444

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Declaración de autenticidad del asesor</b> .....	iv
<b>Declaración de originalidad del autor</b> .....	v
<b>Índice de contenidos</b> .....	vi
<b>Índice de tablas</b> .....	viii
<b>Resumen</b> .....	ix
<b>Abstract</b> .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	6
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	21
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	22
<b>3.1.1. Tipo de investigación</b> .....	22
<b>3.1.2. Diseño de investigación</b> .....	22
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	23
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	25
<b>3.3.1. Población</b> .....	25
<b>3.3.2. Muestra</b> .....	27
<b>3.3.3. Muestreo</b> .....	27
<b>3.3.4. Unidad de análisis</b> .....	28
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	28
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	29
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	30
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	30

<b>IV. RESULTADOS</b> .....	33
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	46
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	59
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	60
<b>VIII. PROPUESTAS</b> .....	62
<b>REFERENCIAS</b> .....	71
<b>ANEXOS</b> .....	83

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Distribución de la población .....	26
<b>Tabla 2</b> Baremos para la variable1 y dimensiones .....	33
<b>Tabla 3</b> Resultados de la variable gobierno digital.....	33
<b>Tabla 4</b> Resultados de las dimensiones de la variable gestión digital .....	34
<b>Tabla 5</b> Baremos para la variable 2 y dimensiones .....	36
<b>Tabla 6</b> Resultados de la variable gestión pública .....	36
<b>Tabla 7</b> Resultados de las dimensiones de la variable gestión pública .....	37
<b>Tabla 8</b> Pruebas de normalidad de las variables y dimensiones .....	38
<b>Tabla 9</b> Resultados de la relación categórica para las variables gobierno digital y gestión pública .....	39
<b>Tabla 10</b> Grado de correlación y nivel de significación entre gobierno digital y la gestión pública en la Municipalidad provincial de Chachapoyas. ....	40
<b>Tabla 11</b> Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión externa y la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. ....	41
<b>Tabla 12</b> Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión externa y la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.....	42
<b>Tabla 13</b> Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión relacional y la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas...	43
<b>Tabla 14</b> Grado de correlación y nivel de significación entre la dimensión promoción y la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.	44

## Resumen

La presente investigación, tiene como objetivo determinar la relación entre gobierno digital y la gestión pública en la Municipalidad provincial de Chachapoyas, Amazonas – 2022. Fue un tipo de investigación básica, con un enfoque cuantitativo, presentando un diseño no experimental, transversal correlacional. La población estuvo conformada por 65 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, a los cuales se les aplicó una encuesta como parte de la recolección de datos. El estadístico usado para medir la correlación entre las variables fue el de Pearson y rho de Spearman para la correlación entre las dimensiones de la variable gobierno digital y la variable gestión pública además se tuvo en cuenta la normalidad de los datos mediante la prueba de normalidad de Kolmogórov Smirnov. Asimismo, los resultados encontrados para el objetivo 1 con una  $\rho = 0,527^{**}$  con  $(p=0,000)$   $p < 0,05$ , lo cual se contrastó que existe relación entre la dimensión externa y la gestión pública. Para el objetivo 2 el valor  $\rho = 0,508^{**}$  con  $(p=0,000)$   $p < 0,05$ , lo cual se contrastó que existe relación entre la dimensión interna y la gestión pública. Para el objetivo 3 el valor  $\rho = 0,544^{**}$  con  $(p=0,000)$   $p < 0,05$ , lo cual se contrastó que existe relación entre la dimensión relacional y la gestión pública. Por último, para el objetivo 4 el valor  $\rho = 0,376^{**}$  con  $(p=0,002)$   $p < 0,05$ , lo cual se contrastó que existe relación entre la dimensión promoción y la gestión pública en los trabajadores y es así que para el objetivo general los resultados mostraron que existe significativa correlación con una  $r = 0,691^{**}$  con  $(p=0,000)$   $p < 0,05$  concluyendo así que El gobierno digital se relaciona significativamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, Amazonas - 2022.

**Palabras clave:** gobierno digital, gestión pública, participación ciudadana, administración pública.

## Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between digital government and public management in the provincial municipality of Chachapoyas, Amazonas - 2022. It was a type of basic research, with a quantitative approach, presenting a non-experimental, cross-sectional correlational design. The population consisted of 65 workers of the Provincial Municipality of Chachapoyas, to whom a survey was applied as part of the data collection. The statistic used to measure the correlation between the variables was Pearson's  $r$  and Spearman's  $\rho$  for the correlation between the dimensions of the digital government variable and the public management variable, and the normality of the data was also taken into account using the Kolmogórov Smirnov normality test. Likewise, the results found for objective 1 with an  $\rho = 0.527^{**}$  with  $(p=0.000) p < 0.05$ , which contrasted that there is a relationship between the external dimension and public management. For objective 2 the  $\rho$  value =  $0.508^{**}$  with  $(p=0.000) p < 0.05$ , which contrasted that there is a relationship between the internal dimension and public management. For objective 3 the  $\rho$  value =  $0.544^{**}$  with  $(p=0.000) p < 0.05$ , which contrasted that there is a relationship between the relational dimension and public management. Finally, for objective 4 the  $\rho$  value =  $0.376^{**}$  with  $(p=0.002) p < 0.05$ , which contrasted that there is a relationship between the promotion dimension and public management in workers and so for the general objective the results showed that there is a significant correlation with a  $r = 0.691^{**}$  with  $(p=0.000) p < 0.05$  thus concluding that digital government is significantly related to public management in the Provincial Municipality of Chachapoyas, Amazonas - 2022.

**Keywords:** digital government, public management, citizen participation, public administration.