



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gobierno electrónico móvil y su relación con la inclusión digital de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del distrito de Los Olivos, Lima 2014”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. JOEL MARTIN VISURRAGA AGÜERO**

**ASESOR:**

**Dr. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT**

**SECCIÓN  
CIENCIAS EMPRESARIALES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
DIRECCIÓN**

**PERÚ - 2014**

---

Dra. Galia Ilescano López  
Presidente

---

Mgr. Emil Beraun Beraún  
Secretaria

---

Dr. Jorge Díaz Dumont  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación es dedicado a mi esposa Silvia por su comprensión, y amor, a mis hijos Joel y Sofía por el tiempo y espacio que me brindaron y a mis padres Nemecia y Víctor por las enseñanzas de vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Diaz Dumont, por su asesoría; y a la Lic. Jessica Huerta por su colaboración durante el desarrollo de la investigación.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Joel Martin Visurraga Agüero, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10192315, con la tesis titulada “Gobierno Electrónico Móvil y su relación con la Inclusión Digital de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del distrito de Los Olivos, Lima 2014”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría .
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Los Olivos, 15 de marzo del 2014

Firma:

Nombres y apellidos: Joel Martin Visurraga Agüero

DNI: 10192315

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: “Gobierno electrónico móvil y su relación con la inclusión digital de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil del distrito de los olivos, Lima 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

## Índice

	Págs.
Dedicatoria	ii
Página del jurado	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi
 <b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	18
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas secundarios	19
1.3. Justificación	19
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación practica	19
1.3.3. Justificación epistemológica	20
1.3.4. Justificación legal	20
1.4. Limitaciones	20
1.4.1. Limitaciones bibliográficas	20
1.4.2. Limitaciones tecnológicas	20
1.4.3. Limitaciones económicas	21
1.5. Antecedentes	21
1.6. Objetivos	26
1.6.1. General	26
1.6.2. Específicos	26

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1.	Bases teóricas de la variable gobierno electrónico móvil	29
2.1.1.	Gobierno electrónico	29
2.1.2.	Definición del gobierno electrónico móvil	29
2.1.3.	Servicios electrónicos	30
2.1.4.	Dimensiones del gobierno electrónico móvil	35
2.2.	Bases teóricas de la variable inclusión digital	39
2.2.1.	Definición de inclusión digital	39
2.2.2.	Políticas de estado relacionadas a inclusión digital	40
2.2.3.	La inclusión digital en cifras	41
2.2.4.	Dimensiones de la inclusión social	45
2.3.	Definición de términos básicos	47

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1.	Hipótesis	49
3.1.1	Hipótesis general	49
3.1.2.	Hipótesis específicas	49
3.2.	Variables	50
3.2.1	Definición conceptual	50
3.2.2	Definición operacional	50
3.3.	Metodología	52
3.3.1.	Tipo de Estudio	52
3.3.2.	Diseño	52
3.4.	Población y muestra	53
3.4.1.	Población	53
3.4.2.	Muestra	54
3.5.	Método de investigación	56
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.6.1.	Técnica	56
3.6.2.	Instrumento	56
3.6.3.	Validez del Instrumento	58
3.6.4.	Confiabilidad del Instrumento	58
3.7.	Métodos de análisis de datos	60

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1.	Descripción	62
4.1.1	Prueba de normalidad	62
4.1.2.	Análisis descriptivo de la variable gobierno electrónico móvil.	63
4.1.3.	Análisis descriptivo de la variable inclusión digital	64
4.1.4.	Análisis descriptivo de la correlación de la variable gobierno electrónico y la variable inclusión digital.	65
4.1.5.	Análisis descriptivo de la correlación de la variable gobierno electrónico y la dimensión educativa de la variable inclusión digital.	66
4.1.6.	Análisis descriptivo de la correlación de la variable gobierno electrónico y la dimensión cultural de la variable inclusión digital.	67
4.1.7.	Análisis descriptivo de la correlación de la variable gobierno electrónico y la dimensión social de la variable inclusión digital.	68
4.1.8.	Análisis descriptivo de la correlación de la variable gobierno electrónico y la dimensión capital tecnológico de la variable inclusión digital.	69
4.1.9.	Prueba de hipótesis	70
4.2.	Discusión	75
	<b>CONCLUSIONES</b>	80
	<b>SUGERENCIAS</b>	81
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	84
	<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1:	Matriz de consistencia	
Anexo 2:	Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 3:	Matriz de operacionalización de variables (con valorización)	
Anexo 4:	Certificado de validez de contenido del instrumento -1	
Anexo 5:	Certificado de validez de contenido del instrumento -2	
Anexo 6:	Certificado de validez de contenido del instrumento -3	

- Anexo 7: Instrumentos de recolección de datos (cuestionario)
- Anexo 8: Ejemplo de cuestionarios aplicados 1 - 5
- Anexo 9: Estadísticos total-elemento del análisis de confiabilidad del Instrumento
- Anexo 10: Base de datos SPSS

## Índice de Tablas

	Págs.
Tabla 1: Población que hace uso de internet, según grupos de edad y ámbito geográfico, 2007-2012.	41
Tabla 2: Población de 6 y más años de edad que hace uso del servicio de internet, según frecuencia de uso y ámbitos geográficos, 2007-2012.	42
Tabla 3: Población de 6 y más años de edad que hace uso de internet, según lugar de uso, grupos de edad y ámbito geográfico, 2009-2012.	42
Tabla 4: Población de 6 y más años de edad que hace uso de internet, según motivo de acceso y ámbito geográfico, 2007-2012.	43
Tabla 5: Principales servicios de acceso a comunicación por correo y cabina pública de internet, según departamento, 2007 – 2012.	44
Tabla 6: Hogares que acceden al servicio de internet, según ámbito geográfico, 2001-2012.	44
Tabla 7: Definición operacional de la variable gobierno electrónico móvil.	50
Tabla 8: Definición operacional de la variable inclusión digital.	51
Tabla 9: Perú: población identificada por sexo según departamento, provincia y distrito de residencia.	53
Tabla 10: Ficha técnica del instrumento	57
Tabla 11: Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos.	58
Tabla 12: Estadísticos de fiabilidad – prueba piloto	59
Tabla 13: Estadísticos de fiabilidad – aplicación total	59
Tabla 14: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	62
Tabla 15: Tabla de contingencia sexo * gobierno electrónico móvil.	63
Tabla 16: Tabla de contingencia sexo * inclusión digital	64
Tabla 17: Tabla de contingencia gobierno electrónico móvil * inclusión digital.	65

Tabla 18:	Tabla de contingencia gobierno electrónico móvil * dimensión educativa de la variable inclusión digital.	66
Tabla 19:	Tabla de contingencia gobierno electrónico móvil * dimensión cultural de la variable inclusión digital.	67
Tabla 20:	Tabla de contingencia gobierno electrónico móvil * dimensión social de la variable inclusión digital.	68
Tabla 21:	Tabla de contingencia gobierno electrónico móvil * dimensión capital tecnológico de la variable inclusión digital.	69
Tabla 22:	Matriz de correlación de la variable gobierno electrónico móvil y la variable inclusión digital.	70
Tabla 23:	Matriz de correlación de la variable gobierno electrónico móvil y la dimensión educativa de la variable inclusión digital.	71
Tabla 24:	Matriz de correlación de la variable gobierno electrónico móvil y la dimensión cultural de la variable inclusión digital.	72
Tabla 25:	Matriz de correlación de la variable gobierno electrónico móvil y la dimensión social de la variable inclusión digital.	73
Tabla 26:	Matriz de correlación de la variable gobierno electrónico móvil y la dimensión capital tecnológico de la variable inclusión digital.	74

## Índice de Figuras

	Págs.
Figura 1: Ventana de servicios en línea del RENIEC.	31
Figura 2: Ventana de tramites del RENIEC	32
Figura 3: Ventana del canal de comunicación “Alo RENIEC “.	33
Figura 4: Servicios en línea más solicitados en el portal de servicios al ciudadano del Perú.	34
Figura 5: Trámites más solicitados en el portal de servicios al ciudadano del Perú.	34
Figura 6: Formatos más solicitados en el portal de servicios al ciudadano del Perú.	35
Figura 7: Ventana principal del software Decision Analyst STATS Versión 2.0.0.2	54
Figura 8: Resultado del cálculo del tamaño de la muestra utilizando el software Decision Analyst STATS Versión 2.0.0.2	55
Figura 9. Histograma, sexo * gobierno electrónico móvil.	63
Figura 10. Histograma, sexo * inclusión digital.	64
Figura 11: Histograma, gobierno electrónico móvil * inclusión digital.	65
Figura 12: Histograma, gobierno electrónico móvil * dimensión educativa de inclusión digital.	66
Figura 13: Histograma, gobierno electrónico móvil * dimensión cultural de inclusión digital.	67
Figura 14: Histograma, gobierno electrónico móvil * dimensión social de inclusión digital.	68
Figura 15: Histograma, gobierno electrónico móvil * dimensión capital tecnológico de inclusión digital.	69

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la implementación del gobierno electrónico móvil influirá en la inclusión digital de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del distrito de Los Olivos, provincia de Lima, departamento de Lima en el año 2013. La población fue de 371,945 ciudadanos registrados en el distrito de los olivos, la muestra censal de 384 ciudadanos, en los cuales se han empleado la variable: gobierno electrónico móvil e inclusión digital.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, el cual recogió la información en un período específico que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario para usuarios del RENIEC, el cual estuvo constituido por 28 preguntas en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca), y el cuestionario para usuarios del RENIEC, que brindaron información acerca de la variable gobierno electrónico móvil y la variable inclusión digital, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: el gobierno electrónico móvil se relaciona significativamente con la inclusión digital de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del distrito de los Olivos, Lima 2014. Siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.190 determina que el nivel es de la relación es escasa.

**Palabras claves:** gobierno electrónico móvil, gobierno móvil, inclusión digital.

## **Abstract**

The purpose of the present research is to determine to what extent the implementation of mobile e-government will influence the digital inclusion of users of The National Registry of Identification and Civil Status (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, RENIEC) of Los Olivos district, Lima Province, Department of Lima in 2013. The population was citizens, census sample of 70 citizens which have used the variable: mobile e-government and digital inclusión.

The method employed in the research was the hypothetical-deductive. This study utilized for its goal the non-experimental design of correlational level of cross-sectional court, which collected the information in a specific period. This was developed applying the instrument: Questionnaire for users RENIEC, which was formed by 28 questions in the Likert scale (always, almost always, sometimes, hardly ever and never). This survey afforded information about the variable mobile e-government and the variable digital inclusion through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research conclude that exist significative evidence to affirm that mobile e-government is related significantly with the digital inclusion of users of The National Registry of Identification and Civil Status (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, RENIEC) of Los Olivos district, Lima 2014. Considering that coefficient correlation Rho de Spearman is equal to 0.190, it determines the relation level is low

**Keywords:** Mobile e-government, Mobile government, Digital inclusion.