



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gobierno electrónico y la calidad de servicio electrónico del
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencia
Lima, 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

**Br. Jean Marcos Cueva Sánchez
Br. Carlos Guillermo Tello Villena**

ASESOR:

Mag. Jesús Enrique Núñez Untiveros

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2015

Presidente

Dr. Angel Salvatierra Melgar

Secretario

Dr. Ricardo Guevara Fernández

Vocal

Mag. Jesús Núñez Untiveros

Dedicatoria

Con todo el cariño y amor para la
persona que es mi motor y motivo,
por siempre Mamá

Agradecimiento

Agradecer a cada uno de los docentes de la maestría y en especial a los profesores Jesús Nuñez y Ricardo Guevara

Declaración Jurada

Jean Marcos Cueva Sánchez y Carlos Guillermo Tello Villena , estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 09958068 y 09856187, con la tesis titulada “Gobierno electrónico y la calidad de servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencia Lima, 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Abril de 2015

Firma.....

Jean Marcos Cueva Sánchez

DNI: 09958068

Firma.....

Carlos Guillermo Tello Villena

DNI: 09856187

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “ Gobierno electrónico y la calidad de servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencia Lima, 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en gestión pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	30
1.2.1 Variable 1: Gobierno Electrónico	30
1.2.2 Variable 2: Calidad del servicio electrónico	44
1.3 Justificación	62
1.4. Problema	65
1.5 Hipótesis	69
1.6 Objetivos	70
II MARCO METODOLÓGICO	71
2.1 Variables de investigación	72
2.2 Operacionalización de variables	73
2.3 Metodología	74
2.4 Tipo de investigación	74
2.5 Diseño de investigación	74
2.6 Población, muestra y muestreo	76
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	78
2.8 Métodos de análisis de datos	83

2.9 Aspectos éticos	84
III. RESULTADOS	85
IV. DISCUSIÓN	96
V. CONCLUSIONES	101
VI. RECOMENDACIONES	103
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXOS	114
Anexo 1. Matriz de Consistencia	115
Anexo 2. Instrumentos	117
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	121
Anexo 4. Base de datos	145
Anexo 5. Tabla de coeficiente de correlación de Rho Spearman	149

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable gobierno electrónico	73
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad del servicio electrónico	73
Tabla 3. Validez del instrumento gobierno electrónico	81
Tabla 4. Validez del instrumento calidad del servicio electrónico	82
Tabla 5. Confiabilidad cuestionario del gobierno electrónico	82
Tabla 6. Confiabilidad cuestionario de calidad del servicio electrónico	83
Tabla.7. El gobierno electrónico y la calidad de servicio electrónico	86
Tabla 8. El gobierno electrónico y la capacidad de respuesta	87
Tabla 9. El gobierno electrónico y la disponibilidad de la información	88
Tabla 10. El gobierno electrónico y la facilidad de uso del servicio	89
Tabla 11. El gobierno electrónico y la seguridad/fiabilidad	90
Tabla 12. Correlación gobierno electrónico y la calidad del servicio electrónico	91
Tabla 13. Correlación gobierno electrónico y la capacidad de respuesta	92
Tabla 14. Correlación gobierno electrónico y disponibilidad de información	93
Tabla 15. Correlación gobierno electrónico y facilidad de uso	94
Tabla 16. Correlación el gobierno electrónico y la seguridad/fiabilidad	95

Lista de Figuras

	Página
Figura.1. Las Tres Eras de la Red y la Administración Pública	36
Figura.2. Arquitectura Funcional de un sistema e-goverment	37
Figura.3. Arquitectura Topológica de un sistema e-goverment	38
Figura.4. Esquema del diseño de investigación	75
Figura.5. El gobierno electrónico y la calidad de servicio electrónico	86
Figura 6. El gobierno electrónico y la capacidad de respuesta	87
Figura 7. El gobierno electrónico y la disponibilidad de la información	88
Figura 8. El gobierno electrónico y la facilidad de uso	89
Figura 9. El gobierno electrónico y la seguridad/fiabilidad	90

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencia Lima, 2014, La población es de 120 usuarios, la muestra fue probabilística de 92 usuarios en los cuales se han empleado la variable: gobierno electrónico y calidad del servicio electrónico.

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 transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario gobierno electrónico, el cual estuvo constituido por 20 preguntas en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca) y el Cuestionario en bases teóricas de la calidad del servicio electrónico, el cual estuvo constituido por 20 preguntas en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca del gobierno electrónico y la calidad del servicio, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el Gobierno electrónico se relaciona significativamente con la calidad de servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencia Lima 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0. 762, represento una alta correlación entre las variables.

Palabras Clave: Gobierno electrónico y calidad del servicio electrónico

Abstract

The present investigation had as a general objective, to determine the relationship between the electronic government and electronic service quality the National Registry of Identification and Civil Status agency Lima, 2014, the population is 92 users, was probabilistic sample of 92 users in the which they have used the variable: egovernment and electronic service quality.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire e-government, which consisted of 20 questions on the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never) and Questionnaire on theoretical basis of electronic service quality, which consisted of 20 questions on the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about e-government and service quality through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that e-government is significantly related to the quality of mail service of the National Registry of Identification and Civil Status agency Lima 2014, with the correlation coefficient Spearman Rho 0.762, represent high correlation between variables.

Keywords: Electronic government and electronic service quality