



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores que limitan el uso de los servicios en línea del  
gobierno electrónico local de Magdalena del Mar – año  
2016

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

Magister en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. David Edgardo Peñaloza Guerrero

**ASESORA:**

Dra. Doris Elida Fuster Guillen

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ - 2016**

**Página de jurado**

---

**Dra. Mildred Ledesma Cuadros**  
Presidente

---

**Dra. Jessica Palacios Garay**  
Secretaria

---

**Dra. Doris Elida Fuster Guillen**  
Vocal

**Dedicatoria**

Con cariño y afecto a mis padres Leslie Peñaloza Ortiz, Sara Guerrero de Peñaloza y a mi hermano Jimmy Peñaloza Guerrero por su constante apoyo que permitieron alcanzar uno más de mis objetivos.

## **Agradecimientos**

A través de estas líneas quiero expresar mi gratitud a aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización de este trabajo de investigación.

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar desde Pregrado, y ahora en esta ocasión a través de la Escuela de Postgrado a fin de seguir creciendo en mi formación profesional.

A todos los miembros y compañeros de la Escuela de Postgrado con los que he compartido estudio y esfuerzo durante estos últimos años. Gracias por exponer sus ideas y experiencias en clase y de esta forma enriquecer mi conocimiento acerca de la Gestión Pública del País.

A la Municipalidad de Magdalena del Mar por concederme el apoyo y las facilidades necesarias para el desarrollo de la presente investigación.

Gracias a la Dra. Fuster Guillen Doris y al Dr. Rodríguez Figueroa Jorge por su permanente paciencia y asesoramiento que me permitieron culminar la presente investigación.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, David Edgardo Peñaloza Guerrero, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07537241, con la tesis titulada “Factores que limitan el uso de los servicios en línea del gobierno electrónico local de Magdalena del Mar – año 2016”

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 auto plagiada; 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), auto plagio (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.

Lima 24 de abril de 2016

Firma

David Edgardo Peñaloza Guerrero

DNI: 07537241

## Presentación

El presente trabajo de investigación trata sobre aquellos factores que estarían limitando el uso de los servicios en línea de la Municipalidad de Magdalena del Mar y plantea la necesidad de acercar más a los ciudadanos a este tipo de servicios a fin de mejorar la gestión del gobierno local, regional y nacional.

Para realizar la presente investigación se tomó en cuenta los pasos metodológicos que componen el proceso de investigación en donde su estructura se divide en siete capítulos, y en cada capítulo se da a conocer los procesos metodológicos que han sido utilizados de manera clara, para ofrecer información valiosa frente a este tema poco estudiado en el ámbito nacional; pero que desde diferentes puntos de vista, es importante para masificar los servicios en línea entre la ciudadanía.

En el Primer Capítulo, se señalan a los antecedentes o investigaciones nacionales - internacionales relacionados con la variable en estudio a fin de tener un mejor conocimiento del problema y que además nos ayudan a discutir los resultados; las fundamentaciones científicas y teóricas, que es el tratamiento conceptual del tema que estamos estudiando, en donde se especifican las referencias históricas, principios, etapas, enfoques teóricos, elementos de éxito, marco conceptual o términos claves y las dimensiones de la variable factores que limitan el uso de los servicios en línea; la justificación de la investigación que son aquellas razones por las cuales se realiza la investigación; el problema, considerado como aquella aproximación y/o descripción de la realidad que envuelve al tema de investigación; las hipótesis, las cuales son suposiciones que presumimos verdaderas y los objetivos de la investigación, en otras palabras, lo que se quiere conseguir con el estudio.

En el Segundo Capítulo, definimos el marco metodológico a usar por medio de los paradigmas de investigación, creencias, argumentos verificables que buscan explicar la realidad; el enfoque de investigación cuantitativa, aquella elección de procedimientos que utilizamos en el desarrollo de la investigación para poder medir la variable; el tipo de estudio sustantivo, con el que se buscó explicar los hechos apoyados de las teorías existentes; sub tipo descriptivo – explicativo con el cual se buscó determinar aquellas características o factores que se presentaban en la realidad y cuál era su predominancia en torno a la variable en estudio; el diseño de investigación no experimental a través del cual se buscó observar y describir la variable sin manipularla; el corte transversal o momento dado en que se recogió la información; la identificación de la variable, en donde procedimos a la definición conceptual realizada por el autor y su operacionalización para determinar las dimensiones, indicadores y ítems que nos sirvieron para el elaborar el cuestionario; la población, la muestra o sub conjunto de la población de la cual se obtuvo los datos; el muestreo o técnica para seleccionar la muestra; las técnicas o procedimientos para emprender la investigación; los instrumentos o herramientas que utilizan las técnicas para la recolección de datos; la validación del instrumento de recolección de datos realizada por tres expertos temáticos - teóricos; la confiabilidad de los datos recogidos a través de las preguntas del cuestionario mediante el alpha de cronbach y el análisis confirmatorio del ítem; los procedimientos para recolectar la información; el método de análisis que se utilizó para procesar los datos recogidos a través del SPSS, análisis estadísticos y finalmente los aspectos éticos.

El Tercer Capítulo, presenta los resultados obtenidos después de haber realizado el trabajo de campo, en donde se describen los resultados de la variable factores que limitan el uso de los servicios en línea, a nivel general y de sus respectivas dimensiones e

indicadores; de igual manera se prueba la hipótesis general e hipótesis específicas para determinar si existe suficiente evidencia en la muestra para inferir si nuestras suposiciones son válidas para toda la población.

En el Cuarto Capítulo, se muestran las discusiones de los resultados, las cuales nos llevan a interpretar y analizar los datos obtenidos en relación con el problema de investigación, los objetivos planteados, los antecedentes y fundamentaciones científicas con el fin de contrastar o reafirmar las hipótesis propuestas en la investigación.

El Quinto Capítulo presenta las conclusiones del trabajo de investigación, que son los enunciados claros y precisos de los hallazgos encontrados en la discusión de los resultados.

El Sexto Capítulo muestra las recomendaciones, sugerencias o alternativas de solución que propone el investigador.

El Séptimo Capítulo exhibe todas las referencias que nos sirvieron de fuentes de información secundaria para la realización del presente trabajo.



## Índice

Contenido	
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	ix
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	15
Antecedentes .....	16
Fundamentación científica, técnica o humanística .....	26
Justificación.....	53
Problema .....	55
Hipótesis.....	61
Objetivos .....	62
II. MARCO METODOLÓGICO .....	63
2.1. Paradigma de investigación positivista .....	64
2.2. Enfoque de investigación cuantitativo .....	64
2.3. Tipo de estudio sustantivo .....	65
2.4. Diseño de investigación .....	66
2.5. Método de investigación .....	67
2.6. Identificación de la variable factores que limitan el uso de los servicios en línea. ....	67
2.7. Población, muestra y muestreo.....	73
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	75
2.9. Validación y Confiabilidad del Instrumento .....	79
2.10. Procedimientos de recolección de datos .....	83
2.11. Métodos de análisis de datos .....	84
2.12. Consideraciones éticas.....	85

III. RESULTADOS .....	86
3.1. Descripción de resultados.....	87
3.2. Prueba de hipótesis.....	92
IV. DISCUSIÓN .....	110
V. CONCLUSIONES .....	120
VI. RECOMENDACIONES .....	123
VII. REFERENCIAS .....	126
APÉNDICES	

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable factores que limitan el uso de los servicios en línea	69
Tabla 2: Población para la investigación	73
Tabla 3: Baremos de la variable	79
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad	81
Tabla 5: Análisis factorial confirmatorio	82
Tabla 6: Factores que limitan el uso de los servicios en línea	87
Tabla 7: Factor personal que limita el uso de los servicios en línea	88
Tabla 8: Factor psicológico que limita el uso de los servicios en línea	89
Tabla 9: Factor institucional que limita el uso de los servicios en línea	91
Tabla 10: Prueba de normalidad de los datos	92
Tabla 11: Coeficientes de la regresión logística de los factores que limitan el uso de los servicios en línea	95
Tabla 12: Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor personal que limita el uso de los servicios en línea	99
Tabla 13: Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor psicológico que limita el uso de los servicios en línea	103
Tabla 14: Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor institucional que limitan el uso de los servicios en línea	107

## Índice de figuras

Figura 1: Factores que limitan el uso de los servicios en línea	87
Figura 2: Factor Personal que limita el uso de los servicios en línea	88
Figura 3: Factor Psicológico que limita el uso de los servicios en línea	90
Figura 4: Factor Institucional que limita el uso de los servicios en línea	91
Figura 5: Pesos de los factores que limitan el uso de los servicios en línea	95
Figura 6: Pesos de los indicadores dentro del factor personal que limitan el uso de los servicios en línea	99
Figura 7: Pesos de los indicadores dentro del factor psicológico que limitan el uso de los servicios en línea	103
Figura 8: Pesos de los indicadores dentro del factor institucional que limitan el uso de los servicios en línea	107

## RESUMEN

La presente investigación denominada factores que limitan el uso de los servicios en línea del gobierno electrónico local de Magdalena del Mar tuvo como objetivo determinar el factor predominante que limita el uso de los servicios en línea.

Acto seguido se pudo identificar la existencia de factores que están dificultando que los servicios en línea que brinda la municipalidad alcancen de manera adecuada a todos los ciudadanos del distrito. Hecho que trajo como consecuencia que el municipio no este logrando una adecuada presencia en internet, que no se esté dando una adecuada atención al ciudadano, que no exista una real transparencia de las acciones que desarrolla la institución local y que no se esté contribuyendo al desarrollo del país por falta de difusión y capacitación en el uso de los servicios en línea.

Este estudio fue desarrollado tomando en cuenta el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, tipo de estudio sustantivo, sub tipo descriptivo - explicativo, diseño no experimental, corte transversal, la muestra fue de trescientos setenta y nueve ciudadanos de quienes se recogieron los datos a través de un cuestionario; la confiabilidad se realizó a través del alpha de cronbach y el análisis confirmatorio del ítem.

En la investigación se demostró que el factor predominante fue el factor institucional y se llegó a concluir que este factor está fallando por lo tanto se necesita realizar mejoras.

### **Palabras Clave:**

*Factores, factor personal, factor psicológico, factor institucional, servicios en línea, gobierno electrónico, tecnologías de información y comunicación.*

## ABSTRACT

The present investigation called factors which limit the use of the online services of the local e-government of Magdalena del Mar, had the achievement to determine the predominant factor which limits the use of the online services.

Then it was possible to identify the existence of factors that are making it difficult for online services provided by the municipality adequately reach all citizens of the district. This fact resulted in the municipality this not achieving an adequate presence on the Internet, which is not being given adequate attention to the citizen, there is no real transparency of actions carried out by the local institution and that is not contributing to the development the country for lack of information and training in the use of online services.

This study was developed taking into account the positivist paradigm, quantitative approach, type of study substantive, subtype descriptive explanatory, non-experimental design, cross-sectional, the sample consisted of three hundred and seventy nine citizens from whom the data were collected through a questionnaire; the reliability was performed using cronbach alpha and the confirmatory analysis of the item.

The investigation showed that the predominant factor was the institutional factor and it was concluded that this factor is failing therefore there is need to make improvements.

### **Key Words:**

*Factors, personal factor, psychological factor, institutional factor, online services, electronic government, information and communication technologies.*